



CARTA DEI SERVIZI

ANNO 2025



GENESI

La persona al Centro

Centro Diurno Integrato "CDinsieme Trezano"
Ente Gestore Genesi Impresa Sociale Società Cooperativa
via Biline, 74/76 - 25050 Rodengo Saiano – Brescia
Sede Operativa 030.97.08.803
Sede Legale tel 030/6810926 fax 030/6812401
mail: info@coopgenesi.it pec: genesi@pec.confcooperative.it

INDICE:

INTRODUZIONE

La Struttura.....	P.3
La Gestione.....	P.3
La Mission.....	P.3

CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

Carta dei diritti dell'anziano.....	P.4
Organismi di vigilanza atti a tutelare i diritti delle persone assistite.....	P.5

IL CENTRO E LE SUE ATTIVITA'

Ubicazione.....	P.5
Richiesta di accoglienza e gestione della lista d'attesa	P.6
Visite guidate.....	P.6
Accoglienza.....	P.7
Presa in carico.....	P.8
Servizi specifici.....	P.8
Servizio di Trasporto Gestito dalla Fondazione insieme Trezano.....	p.9
Giornata tipo.....	P.9
Figure professionali.....	P.10

ALTRE INFORMAZIONI

Orario di visite.....	P.10
Orari degli uffici amministrativi.....	P.10
Dimissioni.....	P.10
Alcune raccomandazioni.....	P.11
Accesso alla documentazione sanitaria.....	P.11
Continuità assistenziale.....	P.12
Modalità di segnalazioni suggerimenti, richieste o lamentele.....	P.12
Sistema di valutazione del grado di soddisfazione.....	P.14

ALLEGATO A COSTI	P.17
-------------------------------	------

ALLEGATO B MENU	P.18
------------------------------	------

ALLEGATO C ORGANIGRAMMA	P.19
--------------------------------------	------

1. INTRODUZIONE

A. La struttura

La creazione del Centro Diurno Integrato da parte della Fondazione Insieme Trezano è stata intesa come un nuovo tassello nella rete dei servizi alle persone anziane che va a colmare una lacuna per il territorio di riferimento; la sua attivazione era, infatti, previsto nel piano di zona dell'associazione dei comuni dell'ex Distretto 7 dell'ASL di Brescia (ora ASST Franciacorta).

Il Centro Diurno Integrato è un servizio semi-residenziale rivolto ad anziani che presentano vari livelli di compromissione di autosufficienza e/o a rischio di emarginazione, per i quali l'assistenza domiciliare risulta non adeguata o insufficiente, eroga prestazioni ponendo attenzione agli aspetti alberghiero assistenziali, medico sanitari e ludico ricreativi.

Il Centro Diurno Integrato, autorizzato ad ospitare 30 persone (accreditate ed a contratto), è aperto dalle 07.30 e alle 18.00 dal lunedì al sabato, esclusi i festivi, per tutto l'arco dell'anno.

Al fine di riproporre un modello organizzativo il più possibile vicino alla realtà abitativa domiciliare, il centro è dotato di un locale dedicato a sala da pranzo, un soggiorno polivalente, 2 locali riposo, un bagno assistito ed uno spogliatoio.

Il Centro Diurno Integrato è un servizio con funzione intermedia nella rete dei servizi tra l'assistenza domiciliare e la struttura di ricovero con finalità di:

- ritardare il più a lungo possibile l'istituzionalizzazione di persone anziani non autosufficienti, garantendo loro forme di sostegno non attivabili a domicilio;
- sostenere adeguatamente la famiglia nella gestione quotidiana degli anziani non autosufficienti, offrendo loro momenti di sollievo;
- offrire in regime di semi-residenzialità tutte le prestazioni socioassistenziali, riabilitative e sanitarie normalmente erogate ad una Residenza Socio-Sanitaria Assistenziale (RSA);
- integrare la rete dei servizi di Assistenza Domiciliare potenziandone la capacità al fine di ritardare il ricovero presso strutture sociosanitarie.

B. La gestione

Il Centro è gestito da Genesi Impresa Sociale Società Cooperativa Sociale Onlus, costituita il 27 ottobre 1998, ed è una cooperativa sociale di tipo A, con sede legale in Rodengo Saiano (BS).

Genesi non ha finalità di lucro e realizza la propria attività, ispirandosi ai principi che sono a fondamento della cooperazione sociale e cioè: la centralità della persona umana, la solidarietà, la mutualità e la sussidiarietà.

C. La mission

Centro dell'attenzione di GENESI è il riconoscimento dell'unicità e della dignità inalienabile della vita fino agli ultimi momenti, in un'ottica di coinvolgimento dell'anziano e/o dei suoi familiari nella valutazione dei servizi erogati.

La mission aziendale è:

***“Ci prendiamo cura degli anziani del territorio con spirito di umanità.
“Non solo anni alla vita, ma vita agli anni”.***

Genesis si propone quale nodo nella rete dei servizi per anziani con la finalità di:

- operare una presa in carico globale dell'anziano e dei bisogni che esprime, per offrire risposte diversificate attraverso i servizi interni ed esterni alla struttura;
- sforzarsi di fornire risposte il più aderenti possibile alle esigenze del singolo, pur nella consapevolezza che in struttura si agisce una vita di condivisione in ambiente comunitario;
- stimolare la partecipazione ed il sostegno consapevole delle persone e delle loro famiglie;
- attivare servizi integrativi rivolti alla popolazione anziana residente a domicilio.

In ogni azione Genesis pone al centro la persona cui offre attività pensate per assicurare un'accoglienza familiare.

2. CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

GENESI offre i propri servizi alle persone anziane, la cui disabilità è tale da rendere insufficiente o inadeguata una corretta assistenza al loro domicilio. Il bisogno che spinge a richiedere l'accoglienza presso il Centro Diurno Integrato può manifestarsi come bisogno sociale, assistenziale o sanitario (quest'ultimo appare prevalente). L'erogazione del servizio è ispirata dai principi di uguaglianza dei diritti, imparzialità, continuità, scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

Uguaglianza: a garanzia di una parità di trattamento nei confronti degli assistiti senza distinzione di razza, ideologie, sesso, ceto sociale, religione ed opinioni politiche.

Il rispetto di ogni singola persona non significa in ogni caso uniformità di assistenza; infatti, ogni intervento è personalizzato e tiene in considerazione l'unicità di ciascun utente.

Imparzialità: a garanzia di comportamenti obiettivi ed imparziali nei confronti degli utenti.

Continuità: a garanzia del servizio erogato, senza interruzioni e costante nella qualità e tipologia delle prestazioni.

Scelta: a garanzia del rispetto dell'individualità e della possibilità di espressione degli utenti; operativamente le diverse figure professionali hanno il compito, ove possibile, di favorire e stimolare le scelte degli utenti.

Partecipazione: a garanzia di una partecipazione attiva degli utenti, quando possibile, e dei loro familiari. La cooperativa ha dato vita all'ufficio relazioni con il pubblico che ha lo scopo di raccogliere eventuali reclami o suggerimenti.

Efficienza ed efficacia: garantiti attraverso il lavoro per progetti ed un costante controllo sul raggiungimento degli obiettivi.

Tra gli obiettivi sempre presenti c'è l'aumento del livello di qualità delle prestazioni; a tale proposito, la cooperativa applica un impegnativo sistema di qualità certificato.

La condizione di "persona anziana utente di una struttura protetta" può ridurre, di fatto, l'esigibilità dei suoi diritti di persona.

Di seguito elenchiamo i diritti che la nostra legislazione considera fondamentali per la tutela dei cittadini, in particolare quelli deboli:

- sviluppare e conservare la propria individualità e libertà;
- conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni, e sentimenti;
- conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nell'ambiente di appartenenza;
- conservare la libertà di scegliere dove vivere;
- essere accuditi e curati nell'ambiente che meglio garantisce il recupero delle funzioni lese;
- vivere con chi desidera;
- avere una vita di relazione;

- essere messi in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività;
- essere salvaguardati da ogni forma di violenza fisica e/o morale;
- essere messi in grado di godere e di conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.
-

2.1 ORGANISMI DI VIGILANZA ATTI A TUTELARE I DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE

Genesi inoltre attua il modello 231/01 di Organizzazione Gestione e Controllo e, attraverso l'organismo di vigilanza, ne verifica l'osservanza e il funzionamento. Genesi Impresa Sociale Società Cooperativa Sociale Onlus, ha definito specifiche procedure operative per la tutela della riservatezza nei trattamenti dei dati personali secondo quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 (privacy). Le misure di sicurezza adottate riducono al minimo il rischio di trattamenti non consentiti, accesso non autorizzato alle informazioni, perdita, anche accidentale, dei dati personali degli utenti.

Genesi ha conseguito un sistema di gestione integrato delle certificazioni:



È consultabile all'indirizzo internet www.coopgenesi.it tutti i servizi erogati e le modalità per usufruirne.

3. IL CENTRO E LE SUE ATTIVITA'

A. Ubicazione

La struttura voluta dall'Amministrazione Comunale di Trenzano è stata costruita nell'anno 2002/2003 per rispondere alle crescenti esigenze di assistenza e di socializzazione della popolazione anziana. L'edificio è stato costruito cercando di rispondere alle moderne necessità abitative e di funzionalità, con ambienti ampi e confortevoli e un arredamento semplice e pratico ma rispettando la tipicità urbanistica della zona, dando un aspetto esterno simile alla cascina della bassa bresciana. L'edificio è circondato da ampi spazi verdi. Il Centro Diurno Integrato è ubicato nel centro storico dell'abitato di Trenzano, precisamente al civico numero 1 in Piazza del Volontario, dove sono ubicati ulteriori servizi per la popolazione come gli ambulatori dei medici di base, la sede dell'Associazione Volontari Ambulanza di Trenzano, la sede di AVIS, la biblioteca comunale, ecc... Si raggiunge con l'autostrada A4 (Milano-Venezia), uscita Rovato seguendo le indicazioni Milano a circa 15 Km. Si raggiunge con l'autostrada A35 (BreBeMi), uscita Rovato sud, seguendo le indicazioni per Trenzano a circa 10 km. Da Brescia è attivo un buon servizio di autotrasporti che collega Trenzano ad altri comuni; la fermata è a circa 200 mt.



B. Richiesta di accoglienza e gestione della lista d'attesa

Tutti i 30 posti sono accreditati e contrattualizzati con la Regione Lombardia, e per accedervi, gli interessati devono presentare domanda di ammissione ritirando, direttamente presso la segreteria del Centro, apposita modulistica formata dalla carta dei servizi e dalla domanda di ricovero da compilare nella prima parte da un familiare di riferimento e il resto dal medico curante.

Per informazioni preliminari all'eventuale ingresso la figura di riferimento alla quale rivolgersi è la segreteria del Centro.

La lista d'attesa del Centro Diurno Integrato è composta da tre liste per ordine di priorità di consultazione:

1. Residenti del Comune di Trezano
2. Utenti che sono familiari, esclusivamente genitori, dei lavoratori di Genesi
3. Tutti gli altri utenti

L'inserimento delle domande nelle tre liste d'attesa avviene in ordine cronologico sulla base della data di presentazione della domanda.

Il Responsabile Sanitario effettua una pre-verifica delle domande stesse, con la finalità di escludere coloro che, per specifica patologia, non siano idonei all'inserimento.

Nel momento in cui vi è la disponibilità di un posto per procedere all'inserimento di un utente al Centro Diurno Integrato, la Segreteria consulta le liste d'attesa partendo dalla lista prioritaria (lista n.1), ad esaurimento della stessa si passa alla lista n.2 e solo ad esaurimento anche di quest'ultima si passa alla lista (lista n.3).

C. Visite guidate

La segreteria del Centro è disponibile per effettuare visite guidate all'interno della struttura dalle quali comprendere appieno il valore della qualità dell'assistenza che Genesi è in grado di offrire e per ottenere tutte le informazioni utili per l'ingresso al centro.

D. Accoglienza

L'inserimento di nuovi utenti nelle liste di attesa avviene successivamente alla valutazione della domanda e alla visita in loco dell'utente interessato all'ingresso, effettuata dal Responsabile Sanitario. Qualora si ravvisi la non idoneità dell'interessato, allo stesso viene comunicato in sede di visita la motivazione di tale giudizio. Il Responsabile Sanitario, in caso di posto libero, consultando la lista d'attesa, individua gli utenti che possono accedere al Centro e, tramite la segreteria, contatta i famigliari per verificarne l'interesse.

Prima dell'ingresso dell'utente, viene consegnata allo stesso e/o al familiare la carta dei servizi, e l'elenco dei documenti da consegnare in sede di ingresso.

All'atto dell'ingresso, i familiari di riferimento dell'utente vengono incontrati dai componenti dell'equipe della CDI i quali, ciascuno per la sua competenza professionale, raccolgono le informazioni necessarie per l'accoglienza e per impostare il Piano Individuale (P.I.), il Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.) e il fascicolo socioassistenziale e sanitario.

I documenti da presentare al momento dell'ingresso sono i seguenti:

1. carta di identità (in fotocopia);
2. codice fiscale (in fotocopia);
3. tessera sanitaria ed eventuali tessere di esenzione sia per reddito che per patologia (in originale);
4. certificato di invalidità (in fotocopia);
5. documentazione clinica completa (in originale: cartellini di dimissione da altre strutture socio-sanitarie e sanitarie, radiografie, esami clinici e di laboratorio, referti di visite specialistiche e simili);
6. terapia farmacologia assunta;
7. ausili in dotazione (bastone, cuscini antidecubito, carrozzina, deambulatore etc.);
8. sottoscrizione del contratto d'ingresso;
9. presa visione della nota informativa ai sensi del Regolamento Europeo 2016/679 GDPR e s.m.i.-privacy;
10. sottoscrizione del consenso al trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento Europeo 2016/679 GDPR e s.m.i.-privacy.

Tutta l'equipe del CDI che accoglie l'utente al suo arrivo si occupa, ognuno per la propria competenza, del suo inserimento, valutando le sue condizioni psico-fisiche, restando a disposizione fin da subito ad eventuali colloqui e chiarimenti necessari, in particolare:

- i Medici di riferimento del CDI si occupano dell'iter diagnostico sanitario,
- Il Personale Infermieristico, Assistenziale, Fisioterapico, Educativo/Animativo, si occupano di aiutare l'utente ad un inserimento graduale il più sereno e tranquillo.

Il Garante si obbliga a sottoscrivere il contratto insieme con l'utente o eventualmente in nome e per conto dell'utente stesso o anche a titolo personale, assumendosi in ogni caso la responsabilità, eventualmente in solido con l'Utente, per ogni obbligazione scaturente dal contratto. Inoltre, il Garante, eventualmente insieme con l'utente, è il referente del Centro e comunque il soggetto responsabile per ogni e qualsiasi questione comunque concernente il rapporto con l'utente ed ogni aspetto connesso, anche nei confronti di terzi (familiari, conoscenti, ecc.) che siano a qualunque titolo in rapporto con l'utente.

Il Garante dell'Utente è tenuto a fornire - contestualmente alla sottoscrizione del contratto d'ingresso - il proprio indirizzo, i numeri telefonici e altri codici di reperibilità (a titolo meramente esemplificativo: casa, lavoro, cellulare, posta elettronica, ecc.) garantendone espressamente la veridicità e con espresso impegno a comunicare alla Direzione con la massima tempestività ogni variazione dei dati in questione.

E. Presa in carico dell'utente

L'ingresso nel Centro rappresenta per l'utente un evento fra i più delicati ed importanti della sua esperienza di vita; è un momento di "forte criticità" in cui l'utente "fragile" e la sua famiglia prendono coscienza del radicale cambiamento che investirà la sua quotidianità sotto il profilo pratico-organizzativo, psicologico-relazionale ed insieme a lui le sue abitudini.

È un momento di conoscenza reciproca tra l'utente, i suoi familiari e tutti gli operatori. La "forza" della Cooperativa Genesi sta proprio nella completa presa in carico dell'utente e dei suoi familiari così da evitare che l'inserimento nel centro venga percepito negativamente a causa dell'insorgenza nei parenti di sensi di colpa e negli utenti di disorientamento e di abbandono.

La presa in carico dell'utente avviene durante tutto l'arco della permanenza nel Centro. A tal proposito l'equipe multi disciplinare entro i primi trenta giorni dall'inserimento in struttura, predispone un piano individuale ed un piano assistenziale individuale (PAI) che periodicamente (con cadenza massima semestrale) verrà verificato e rielaborato. Ciò permette il monitoraggio costante per ciascun utente dei bisogni sanitari e socioassistenziali pianificando gli interventi e verificando l'efficacia degli stessi.

F. Servizi specifici

Per ogni utente che accede al Centro Diurno Integrato viene stilato un Progetto Individuale (P.I.), e un Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.), definiti attraverso una valutazione multiprofessionali (equipe).

I servizi agli utenti compresi nell'importo della retta (Allegato A), sono offerti in una particolare ottica di attenzione ai bisogni e sono i seguenti:

- Ristorazione: Il servizio ristorazione è gestito all'interno della nostra cucina I pasti consistono nella prima colazione, pranzo, merenda. Il menù è proposto nelle versioni estive ed invernali articolato in 6 giorni, variabile di settimana in settimana nell'arco del mese; è possibile per gli utenti, a seguito di indicazione medica usufruire di diete speciali personalizzate.
Si allegano esempi di menù estivo ed invernale (Allegato B).
- Assistenza medico infermieristica (in collaborazione con il medico curante): ad ogni Utente vengono garantite visite mediche periodiche, ed assistenza infermieristica.
- Assistenza socioassistenziale: nei vari momenti della giornata l'utente è assistito, con modalità diverse a seconda delle sue autonomie residue, da personale assistenziale qualificato che assicura lo svolgimento delle attività riportate nella giornata tipo.
- Assistenza fisioterapica: il centro è provvista di servizio di fisiochinesiterapia, composto da terapia strumentale (attrezzature) e manuale svolto da personale qualificato della riabilitazione che somministrano la terapia, previa valutazione dei medici interni al Centro. Le attività riabilitative possono essere sia individuali che di gruppo.
- Servizio animazione: il servizio si prefigge di erogare interventi finalizzati al miglioramento della qualità della vita, attraverso riabilitazione/stimolazione cognitiva individuale e di gruppo.
Il servizio garantisce lo svolgersi delle attività ludico-ricreative che, attraverso percorsi di socializzazione, possono contribuire al benessere complessivo degli utenti. Per favorire il senso di appartenenza alla comunità, si organizzano partecipazioni ad eventi significativi piuttosto che gite esterne per gli utenti; inoltre, sempre per favorire l'integrazione con il territorio circostante, si organizzano all'interno manifestazioni aperte alla popolazione.
- Progetti Individuali e Piani Assistenziali Individuali: per ogni utente viene predisposto un primo Progetto Individuale (P.I.) e successivamente dei Piani assistenziali individuali (P.A.I.), definiti periodicamente grazie ad una valutazione multiprofessionale congiunta da parte di tutte le competenze presenti nel Centro. Ad ogni riunione di equipe il familiare/care-giver/utente viene/vengono invitato/i a condividere con le diverse figure professionali la pianificazione del Progetto Individuale.

- Sevizio di manutenzione: consiste nel controllo e nel mantenimento della funzionalità ed efficienza delle apparecchiature e degli impianti.
- Servizio sanificazione e pulizia ambientale: il personale garantisce la pulizia degli spazi comuni e degli spazi interni al Centro Diurno.
- Climatizzazione: sono assicurati riscaldamento in ogni stanza e climatizzazione nelle zone comuni.

Servizio di trasporto:

Genesi non fornisce il servizio di trasporto che viene erogato dalla Fondazione Insieme Trezano

G. La giornata tipo

A titolo esemplificativo, mostriamo uno schema di “giornata-tipo” dell’utente del Centro Diurno Integrato tenendo conto della necessaria flessibilità dovuta alle esigenze individuali:

Ore	Attività
7,30 - 8,30	Accoglienza
8,00 - 8,45	Colazione
8,45 - 11,00	Igiene personale ed eventuale bagno assistito
	Controllo medico / infermieristico
	Attività manuali e ludiche
9,00 - 11,00	Fisioterapia individuale e di gruppo
11,30 - 12,30	Igiene
11,30 - 12,30	Pranzo
12,30 - 13,00	Igiene
13,00 - 14,00	Riposo
14,00 - 15,30	Attività manuali e ludiche
15,30 - 16,00	Merenda
16,00 - 18,00	Attività di animazione
17,00 – 18,00	Preparazione e inizio rientro

H. Figure professionali e di riferimento

Premessa

Genesi adotta un **codice etico** ed un **codice disciplinare** che vengono consegnati a tutte le figure professionali operanti in struttura, all'atto di inizio della loro attività.

Le regole contenute nei documenti sopra citati hanno come presupposto il rispetto di ogni norma di legge e l'adozione di una condotta eticamente corretta da parte di tutti gli operatori e di tutti coloro che, a qualsiasi titolo, operano per Genesi, anche solo occasionalmente.

Figure Professionali

Le figure professionali e di riferimento, come da organigramma (Allegato C) sono le seguenti:

- Amministratore con delega alla produzione ed al personale
- Responsabile Sanitario
- Medici
- Gestione Socio-Sanitaria
- Coordinatore del Centro Diurno
- Referente ASA
- Infermiere
- Fisioterapista
- Educatore e Animatore
- Ausiliario Socio-Assistenziale

Il nome, cognome, la fotografia e qualifica svolta da ogni singolo operatore sanitario è visibile tramite cartellino identificativo.

4. ALTRE INFORMAZIONI

A. Orario visite

L'orario delle visite è libero dalle 08.00 alle 17.00, con la raccomandazione che i visitatori rispettino i ritmi delle attività della giornata degli utenti, con particolare attenzione al tempo dedicato al riposo pomeridiano per chi intende concederselo (dalle ore 12.30 alle ore 15.30) e durante il pranzo (dalle ore 11.25 alle ore 12.30).

B. Orari segreteria

La segreteria del Centro è aperta al pubblico è aperta al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 10.30 alle ore 16.30 con orario continuato.

C. Dimissioni

Qualora l'Utente e/o il Garante intenda/no recedere dal presente contratto, dovrà/dovranno dare preavviso a Genesi con comunicazione scritta almeno 5 giorni prima della data determinata ed entro il medesimo termine l'Utente dovrà lasciare il Centro.

Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta l'addebito di numero 5 giornate di retta.

Ai fini del conteggio della retta il giorno di dimissione non è considerato giornata di presenza; pertanto, non verrà richiesto il pagamento dello stesso.

Fermo restando l'obbligo da parte dell'Utente e/o del Garante di corrispondere le eventuali rette arretrate e maturate fino alla data indicata nella disdetta (nel caso di recesso) o alla data di decesso, come termine di ricovero o, in caso di ritardo nell'allontanamento dell'Utente, fino al giorno della dimissione dello stesso.

Genesi ha la facoltà di recedere dal presente contratto e di dimettere definitivamente l'Utente qualora:

- il comportamento dell'Utente e/o dei suoi familiari e/o del Garante dovessero rendere il ricovero del medesimo Utente inidoneo e/o inopportuno e/o sconveniente secondo quanto stabilito dall'insindacabile giudizio scritto del Responsabile Sanitario, anche avuto riguardo alle caratteristiche organizzative generali della struttura;
- venga meno l'autosufficienza dell'utente e/o di insorgenza di disturbi comportamentali;
- vi sia inadempienza degli impegni assunti dall'Utente e/o dal Garante;
- sia lesa il rapporto fiduciario tra l'Utente e/o i suoi familiari e/o il Garante e gli operatori di GENESI, in qualsiasi modo determinatosi, ad insindacabile giudizio scritto del Responsabile Sanitario della struttura;
- uno qualsiasi dei documenti presentati all'Ente dovesse risultare, in tutto o in parte, falso e/o inesatto e/o incompleto o comunque non perfettamente in regola.

In tali ipotesi il Centro effettuerà formale motivata comunicazione scritta all'Utente e/o al Garante dal giorno del ricevimento della quale decorrerà il termine pari a 15 giorni per il trasferimento dell'Utente presso altro istituto, fatte salvo gravissime motivazioni che possano ridurre tale periodo.

In caso di dimissioni dell'utente dal Centro, per garantire la continuità assistenziale dell'utente stesso, lo staff medico e i referenti del servizio infermieristico, assistenziale, fisioterapico e animazione rilasceranno all'atto della dimissione una relazione comprovante la situazione clinica e l'andamento dell'utente nel periodo di degenza.

D. Alcune Raccomandazioni

È consentito portare alimenti all'interno del Centro solo ed esclusivamente se confezionati e con apposita data di scadenza. Gli stessi dovranno essere consegnati al personale che provvederà a somministrarli durante il pranzo o su richiesta dell'utente se si tratta di altri alimenti.

È comunque vietato consegnare agli utenti alcolici ed alimenti di produzione domestica e artigianale (ad esempio torte fatte in casa, dolci acquistati in pasticceria, ecc.).

Genesis non si assume alcuna responsabilità in caso di smarrimento o danneggiamento di oggetti incustoditi di qualsiasi tipo (ivi compresi oggetti di valore, denaro, titoli, ecc.) di proprietà dell'Utente. È opportuno che i parenti ed i conoscenti non lascino somme eccessive né oggetti preziosi, anche se particolarmente cari all'Utente. In ogni caso Genesis declina ogni responsabilità in caso di smarrimento degli stessi, fatto salvo quanto precisato all'art.5 comma 4 del contratto d'ingresso.

Riguardo agli apparecchi acustici e alle protesi di qualsiasi tipo, di proprietà dell'Utente, si precisa che sono a carico dello stesso e/o del Garante tutti gli interventi di manutenzione e di controllo per il corretto funzionamento, ivi compresa l'eventuale sostituzione delle batterie.

Gli apparecchi di protesica (occhiali, dentiera, protesi acustica, bastone, ecc.) in dotazione all'Utente, vanno dichiarati, al personale Infermieristico o Assistenziale all'accoglimento nel CDI, lo smarrimento o la rottura degli stessi vanno segnalati tempestivamente all'Infermiere di turno.

Genesis risponde degli oggetti e/o delle protesi perse o rotte solo nei casi di accertata responsabilità del personale di assistenza.

E. Accesso Documentazione Sanitaria

L'Utente e/o il Garante può/potranno, al momento della dimissione richiedere per iscritto alla Segreteria, la copia del Fascicolo Socio-Sanitario.

Non è possibile avere copia di Fascicolo Socio-Sanitario se l'utente frequenta il Centro: copia del Fascicolo potrà essere richiesta e rilasciata solo in caso di Fascicolo chiuso.

Sarà possibile, comunque, da parte dell'Utente e/o di un suo Tutore/Amministratore di Sostegno (se declinato nella nomina giudiziale) consultare detto Fascicolo aperto solo previa autorizzazione del Responsabile Sanitario.

Tale documentazione sarà disponibile entro 5 giorni dalla richiesta. Al momento della consegna della copia di Fascicolo Sanitario-Sociale da parte della Segreteria verrà richiesto il pagamento di una quota forfetaria onnicomprensiva (euro 25,00 compresi di IVA).

F. Continuità assistenziale

Genesi Impresa Sociale Società Cooperativa Sociale Onlus garantisce agli utenti del CDI assistenza continuativa da un livello di cura ad un altro, sia esso domicilio, ospedale o altra realtà.

Questo processo avviene attraverso la stesura, all'atto della dimissione dell'utente, a cura del Responsabile Sanitario di una relazione contenente la diagnosi ed i risultati degli esami più significativi, la terapia e le eventuali indicazioni dietetiche da osservare, gli esiti delle scale di valutazione somministrate all'utente ed ogni informazione clinica necessaria ad assicurare la continuità nell'assistenza stessa, prendendo contatto con la nuova struttura che accoglierà l'utente e/o il medico di base se l'utente tornerà al proprio domicilio.

Qualora l'Utente venga dimesso per ritardato o mancato pagamento, in ottemperanza alla normativa vigente, l'Ente si attiva affinché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune di provenienza o dalla ATS.

Inoltre, Genesi, anche durante la permanenza nel CDI garantisce la continuità assistenziale all'utente attraverso l'attuazione di un piano di sostituzione delle ferie e/o assenze per tutte le figure professionali previste a standard. adottato un sistema di reperibilità interno:

- **Reperibilità Assistenziale**

Genesi, al fine di limitare il più possibile una carenza nel servizio assistenziale agli utenti, ha previsto un piano di reperibilità del personale ASA che prevede la sostituzione immediata del personale sia per assenza per malattia o altro, attraverso l'utilizzo di apposito personale ASA e/o facendo intervenire il personale di riposo.

- **Reperibilità manutentore**

Il manutentore provvisto di telefono aziendale interviene al bisogno per problematiche legate agli impianti sulle 24 ore qualora di ritenesse che il problema non possa essere rimandato al giorno lavorativo seguente. È reperibile, inoltre, il Responsabile della manutenzione in caso di necessità.

G. Modalità di segnalazione suggerimenti, richieste o lamentele

Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 18.00 con orario continuato è disponibile l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) presso la Segreteria nella sede di Rodengo Saiano in via Biline 74/76. O inviando direttamente la segnalazione via mail (vedi indirizzi pagina successiva).

Esso fornisce ulteriori informazioni o chiarimenti in merito all'offerta dei servizi erogati riceve segnalazioni, suggerimenti, reclami e ne dispone l'iter di verifica e/o soluzione.

Possono formare oggetto di reclamo gli atti, i comportamenti, le situazioni, le omissioni che precludano o limitino il diritto a fruire delle prestazioni erogate.

Le segnalazioni di disservizio possono essere espone dagli utenti direttamente o indirettamente dai parenti, dalla ATS.

L'URP comunica ai servizi interni interessati i reclami presentati affinché questi adottino le misure necessarie per rimuovere il disservizio segnalato.

Per la comunicazione di suggerimenti o lamentele è stato predisposto un apposito modulo da utilizzare per rilevare situazioni più o meno critiche o semplici indicazioni e idee per il miglioramento del servizio.

Gli organi direttivi si impegnano a rispondere entro 10 giorni dal ricevimento dello stesso.

Nella sede operativa di Trezano è disponibile una cassetta, in cui possono essere inseriti i moduli che verranno poi consegnati in Direzione.

MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Il/la sottoscritto/a _____

residente in _____ via _____

in qualità di (indicare il grado di parentela, se parente) _____

del sig./sig.ra _____ utente della struttura

Desidera evidenziare quanto segue (esprimere l'oggetto della segnalazione):

Desidera comunicare alla direzione (esprimere eventuali suggerimenti/reclami/richieste):

Data: _____

Firma

Il presente modulo va consegnato in all'Ufficio URP presso la segreteria della sede legale o inviato alla mail info@coopegenesi.it o alla pec genesi@pec.confcooperative.it

H. Sistema di valutazione del grado di soddisfazione

Con cadenza annuali vengono predisposti e somministrati, agli utenti e/o ai familiari al personale ed ai volontari, questionari anonimi al fine di rilevare e raccogliere il grado di soddisfazione rispetto al servizio offerto.

Gli esiti vengono restituiti e resi pubblici attraverso dei grafici di sintesi, illustrati durante gli incontri periodici con i parenti o esposti in bacheca.

PER INIZIARE LE CHIEDIAMO ALCUNI DATI:

CHI HA COMPILATO QUESTO QUESTIONARIO?

- il/la coniuge dell'utente
- il figlio/la figlia dell'utente
- la sorella/il fratello dell'utente
- altro parente dell'utente
- altra persona

L'ETA' DI CHI HA COMPILATO QUESTO QUESTIONARIO E' DI ANNI:

- meno di 40 anni
- 40-54 anni
- 55-69 anni
- 70 anni o più

E IL SESSO?

- maschio
- femmina

QUAL'E' IL TITOLO DI STUDIO DI CHI HA COMPILATO IL QUESTIONARIO?

- elementare/media
- superiore 2/3 anni
- superiore 5 anni
- laurea

LA FREQUENZA AL CENTRO DIURNO AVVIENE?

- tutti i giorni
- meno di 5 giorni a settimana

HA AVUTO PRECEDENTI ESPERIENZE IN ALTRI CENTRI DIURNI?

- Sì
- NO

AREA GENERALE:					
In che misura:	Molto	Abbastanza	Poco	Molto poco	Non so
E' soddisfatto del modo in cui Lei o il suo familiare è stato accolto durante i primi giorni di permanenza al CDI					
Ritiene di aver ricevuto dal personale sanitario informazioni chiare sulle sue condizioni o sulle condizioni del suo familiare					
Si sente sostenuto e aiutato dal personale nell'affrontare la sua malattia o la malattia del suo familiare					
Si sente coinvolto dal personale nelle sue cure o nelle cure del suo familiare					
	Piu coinvolto di adesso	Meno coinvolto di adesso	Va bene così		
Desidererebbe essere:					

AREA SERVIZI:					
Come valuta i seguenti servizi offerti dall'ente:	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non so
Servizio reception/segreteria					
Servizio di pulizia ambienti					
Servizio di ristorazione					

AREA ASPETTI RELAZIONALI:					
Come valuta i seguenti aspetti relazionali all'interno della struttura:	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non so
Tutela della riservatezza					
Rapporto con i responsabili					
Partecipazione al PAI					
Applicazione della carta dei servizi					
Chiarezza della carta dei servizi					

AREA ASPETTI ORGANIZZATIVI:					
Come valuta i seguenti aspetti organizzativi all'interno della struttura:	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non so
Comfort degli ambienti					
Spazi di intimità e privacy					

	Migliore di quanto pensassi	Esattamente come me l'immaginavo	Peggio di quanto pensassi	Non so
Rispetto alle sue aspettative iniziali, complessivamente, la sua opinione su questo CDI è:				

Allegato A Costi

Servizi resi compresi nella retta

La retta giornaliera di presenza a carico dell'Ospite e/o Garante e/o il Tutore/Curatore/Amministratore di sostegno prevede un contributo giornaliero differenziato a seconda della tipologia di frequenza al CDI (indicare con la X la tipologia scelta) come di seguito specificato:

- Giornata Intera (dalle ore 07.30 alle ore 18.00) euro 27,50
- Frequenza del Mattino (dalle ore 07.30 alle ore 13.00 pranzo compreso) euro 24,00
- Frequenza del Pomeriggio (dalle 13.00 alle ore 18.00) euro 14,00

In caso di assenza dell'ospite, a decorrere del primo giorno di assenza all'interno del mese qualunque sia il motivo dell'assenza (ricovero ospedaliero, vacanze, visite specialistiche, malattia, ecc..) per tutta la durata della stessa, verrà conteggiata la quota giornaliera di euro 16,00 per chi frequenta l'intera giornata; di euro 14,00 per chi frequenzia fino alle 13.00 e per la frequenza del pomeriggio in caso di assenza, verrà conteggiata la quota giornaliera di euro 8,00.

La retta è comprensiva dell'IVA al 5%, prevista dalla vigente legislazione, salvo modifiche legislative in corso d'anno.

Nella retta sono inclusi i seguenti servizi:

- bagno assistito;
- aiuto e sorveglianza nelle attività della vita quotidiana;
- somministrazione della prima colazione;
- somministrazione del pranzo;
- somministrazione della merenda;
- valutazione e controllo medico in stretta collaborazione con il medico della medicina generale;
- controllo dei parametri vitali;
- trattamenti farmacologici e medicazioni (farmaci e presidi sono a carico dell'utente)
- trattamenti di riabilitazione e riattivazione, individuali e di gruppo;
- attività preventive per rallentare il decadimento psicofisico-mentale;
- attività riabilitative per recuperare condizioni di autosufficienza psicofisica;
- attività ludico-ricreative;
- l'equipe multiprofessionale è disponibile, su richiesta del familiare, a fornire eventuali informazioni e/o suggerimenti utili a favorire la gestione della persona al proprio domicilio.

Servizi resi non compresi nella retta

Nella retta sono esclusi i servizi che si riportano di seguito con i relativi costi:

- la fornitura, a richiesta, di copia della documentazione sanitaria e del Fascicolo Socio-Sanitario è servizio a pagamento pari a € 25,00 già comprensivo di IVA (vedasi art. 6.4 regolamento di ospitalità);
- ogni altra prestazione non prevista espressamente dal presente contratto.

Genesi si impegna, in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, a rilasciare annualmente all'Utente e/o al Garante la certificazione della retta ai fini fiscali, attestante l'ammontare della spesa sanitaria sostenuta deducibile, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

Allegato B MENU:

Lunedì	<i>Pasta al pomodoro</i>	<i>Polpette di manzo</i>
	<i>Minestra</i>	<i>Spinaci</i>
		<i>Mele cotte e/o banane</i>
Martedì	<i>Risotto ai trevisani</i>	<i>Lonza al latte</i>
	<i>Minestra</i>	<i>Finocchi gratinati</i>
		<i>Frullato</i>
Mercoledì	<i>Passato di verdura</i>	<i>Polpette di pesce</i>
	<i>Minestra</i>	<i>Fagiolini</i>
		<i>Mousse</i>
Giovedì	<i>Risotto alla zucca</i>	<i>Fettine di pollo arrosto</i>
	<i>Minestra</i>	<i>Piselli</i>
		<i>Mele cotte e/o banane</i>
Venerdì	<i>Ravioli</i>	<i>Omelette cotto e fontina</i>
	<i>Minestra</i>	<i>Carote in padella</i>
		<i>Budino</i>
Sabato	<i>Gnocchi</i>	<i>Pizza margherita</i>
	<i>Minestra</i>	<i>Carote in padella</i>
		<i>Yogurt</i>

Su indicazione medica saranno servite diete speciali secondo la patologia in atto.

Allegato C Organigramma:

