

<b>ASP AZALEA</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Data di emissione: 01/06/2011
Nucleo Gracer/2068		Data ultima revisione:01/06/2015

# La Carta dei Servizi del Nucleo Gracer

## LA MISSION

Il nucleo GRACER è un servizio di ASP AZALEA rivolto a persone in situazione di gravissima disabilità acquisita che, terminato il percorso riabilitativo e stabilizzato il quadro clinico, necessitano di assistenza residenziale. La permanenza presso la struttura può essere definitiva, laddove è impossibile il rientro a casa, o temporanea. Il nucleo con la sua équipe offre adeguata assistenza ed attenzione ai bisogni delle persone con grave disabilità e alle loro famiglie.

Il nucleo è integrato con la Rete GRACER/2068 dell'Azienda Ausl di Piacenza e opera in sintonia con i servizi territoriali e gli specialisti della rete.

L'approccio di cura è incentrato su una presa in carico globale della persona, con un'attenzione costante al mondo vitale dell'ospite e dei suoi familiari.

## PERCORSO E PROCEDURE PER L'INGRESSO

Il nucleo accoglie persone con disabilità conseguenti a gravissime cerebrolesioni, mielolesioni o esiti disabilitanti di patologie neurologiche involutive in fase avanzata. La valutazione prima dell'ingresso e la proposta di inserimento nel nucleo è effettuata dal Case Manager della Rete Gracer/2068 che ha in carico l'utente. Con la stessa Case Manager vengono presi accordi per l'accesso (temporaneo o definitivo) alla struttura e fissato un colloquio preingresso con i familiari.

Prima dell'inserimento viene sottoscritto un contratto di ospitalità con l'ospite o con il caregiver delegato, secondo le procedure di Asp Azalea. Il ricovero è gratuito, in quanto totalmente a carico del Dipartimento Cure Primarie, U.O. Gestione Territoriale non Autosufficienza (Rete Gracer/2068). All'ingresso vengono fornite dalla Rete tutte le informazioni riguardanti la storia clinica dell'ospite, ulteriori dati vengono richiesti al familiare.

## LA CURA

L'attenzione e la cura agli ospiti e ai loro familiari richiede una costante e profonda collaborazione tra le diverse figure professionali che operano in équipe.

Gli strumenti utilizzati sono:

- ♣ **l'incontro periodico multiprofessionale** a cui partecipa tutto il gruppo (coordinatrice, psicologa, medico, infermieri, operatori, terapeuta della riabilitazione, eventuali consulenti e specialisti, volontari) per la stesura del **PAI**, che viene condiviso con i familiari
- ♣ **lo scambio quotidiano di consegne e informazioni** ad ogni cambio turno
- ♣ la compilazione e l'aggiornamento della **cartella socio-sanitaria**
- ♣ la partecipazione a momenti di **formazione** comuni
- ♣ gli **incontri periodici** a carattere organizzativo e di controllo
- ♣ l'incontro tra i responsabili del servizio e il responsabile della rete delle cure Gracer per la **supervisione e la valutazione del servizio**

Annualmente la direzione provvede alla rilevazione dei bisogni formativi del personale e predisponde un **piano di formazione**, che garantisca un adeguato livello di preparazione

<b>ASP AZALEA</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Data di emissione: 01/06/2011
Nucleo Gracer/2068		Data ultima revisione:01/06/2015

professionale, tenendo conto della normativa sull'Educazione Continua in Medicina e della normativa di settore.

Ogni giorno sono presenti nella casa la coordinatrice, gli infermieri, gli operatori sociosanitari, la fisioterapista. Il medico di struttura e la psicologa sono presenti nei giorni esposti nella bacheca delle comunicazioni. Su progetto interviene anche l'educatore. Nelle ore notturne, nei giorni festivi e prefestivi l'assistenza medica è garantita dal servizio di Guardia Medica dell'AUSL. E' possibile usufruire delle consulenze specialistiche (fisiatra, neurologo, pneumologo, otorinolaringoiatra) messe a disposizione dalla Rete Gracer.

L'ospite può richiedere l'assistenza spirituale secondo la propria confessione religiosa, le richieste vengono soddisfatte nel rispetto della libertà religiosa di ognuno.

Agli ospiti sono assicurate tutte le attività assistenziali e alberghiere ad eccezione di:

- farmaci non compresi nel prontuario terapeutico aziendale (AUSL di Piacenza), che il familiare dovrà acquistare dietro prescrizione del medico curante
- pasto del familiare, erogato dalla ditta che gestisce la ristorazione per l'ASP, previa richiesta e pagamento del relativo pasto agli operatori
- servizio di lavanderia e guardaroba della biancheria personale
- trasporto in ambulanza per l'ingresso dal domicilio, per il rientro a domicilio e per esami

#### **QUALITA'**

Il nucleo Gracer, pur non essendo accreditato, applica gli standard regionali per l'accreditamento dei servizi sociosanitari contenuti nella direttiva regionale 514/2009.

In ogni camera c'è il questionario per la rilevazione del gradimento sul servizio. Una volta compilato dall'ospite o dal familiare deve essere consegnato nel contenitore nel corridoio al piano terra della casa. Per la struttura è importante conoscere il punto di vista dei fruitori del servizio perché le loro osservazioni, le critiche e i suggerimenti danno indicazioni utili per migliorare l'organizzazione e il sistema di cure.

#### **LA STRUTTURA**

La struttura è ubicata nello stabilimento di Via Pianello n. 100, a Borgonovo Val Tidone, sulla strada per Pianello.

Dista circa 30 minuti da Piacenza e 5 minuti da Castel San Giovanni, sede di stazione ferroviaria e dell'uscita dell'Autostrada 21 (Pc-To). I collegamenti con la città di Piacenza e con gli altri comuni sono garantiti da un servizio di linea di autobus.

Per informazioni su orari, sedi di partenze e arrivo comporre il numero verde 800977900.

La struttura è dotato di parcheggio gratuito.

Il nucleo si trova al piano rialzato, è dotato di ascensore-montalettiga ed è privo di barriere architettoniche. L'ambiente è confortevole e familiare, con possibilità di personalizzare gli spazi di vita.

Il nucleo è composto da 6 camere singole, tutte con bagno riservato, attrezzato per disabili, dotate di letti elettrici e poltrona letto per l'eventuale permanenza di un familiare (per la lenzuola rivolgersi al personale), televisore, impianto centralizzato per l'erogazione dell'ossigeno, rete wifi per la connessione internet, un soggiorno con biblioteca, una cucina-tisaneria a disposizione di ospiti e familiari. Il nucleo usufruisce di servizi di struttura (palestra, bagno assistito con vasca ad ultrasuoni, giardino, saletta bar, cappella per il culto cattolico, camera mortuaria).

<b>ASP AZALEA</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Data di emissione: 01/06/2011
Nucleo Gracer/2068		Data ultima revisione:01/06/2015

## **ORARI**

Nella casa è possibile entrare dalle 8.00 alle 20,00.

Dopo le ore 20.00 è necessario suonare il campanello posto all'esterno dell'edificio e attendere che l'operatore apra. E' possibile prendere accordi con gli operatori per particolari esigenze.

In portineria è presente un operatore addetto al servizio informazioni/centralino telefonico secondo i seguenti orari (salvo diverse indicazioni fornite di volta in volta):

- da lunedì a venerdì dalle ore 8,00 alle ore 20,00
- sabato e domenica dalle ore 8,00 alle ore 14,00

## **PRIVACY e DIRITTO ALL'INFORMAZIONE**

Al momento dell'accettazione, l'ospite viene informato sulle modalità di trattamento dei suoi dati personali e sensibili nel rispetto delle norme in vigore, gli viene richiesto il consenso scritto sul trattamento dei suoi dati, se a causa di particolari condizioni di salute, l'ospite non fosse in grado di esprimersi, il consenso è richiesto al familiare da lui stesso indicato.

L'ospite o il caregiver (familiare, amministratore di sostegno, altra persona incaricata) ha diritto a chiedere informazioni sulle proprie condizioni di salute, sulla diagnosi e sulla prognosi, sulla terapia e ha diritto ad una comunicazione chiara e comprensibile.

Il medico e gli infermieri sono disponibili a fornire i chiarimenti necessari all'ospite e ai suoi familiari. Questi possono ottenere informazioni anche riguardo all'organizzazione del servizio, ai compiti degli operatori, al programma delle attività.

## **COPIA DELLA CARTELLA SOCIO SANITARIA**

Per avere copia di documentazione sanitaria (cartella sociosanitaria, attestato di degenza, certificazione sullo stato di salute) l'ospite deve compilare un modulo fornito dalla coordinatrice; è possibile anche richiedere e ritirare la documentazione sanitaria su delega. Se la richiesta viene compilata da parenti o terzi, al modulo va allegata una dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà (le indicazioni sono riportate sul modulo). L'ASP assicura la consegna del documento richiesto in 15 giorni e il costo delle fotocopie viene comunicato all'atto della consegna. Su richiesta esplicita la documentazione può essere inviata per posta all'indirizzo segnalato, unitamente a un bollettino pre-compilato per il pagamento della somma dovuta.

## **SEGNALAZIONE RECLAMI**

Gli ospiti e i familiari possono segnalare disservizi, lamentele e reclami direttamente alla coordinatrice o alla Direzione dell'Azienda. Le segnalazioni possono essere inoltrate:

- verbalmente
- per iscritto, attraverso il modulo posto accanto alla cassetta "gestione reclami" (posta all'ingresso del nucleo)

<b>ASP AZALEA</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Data di emissione: 01/06/2011
Nucleo Gracer/2068		Data ultima revisione:01/06/2015

## I VOLONTARI

L'associazione di volontariato "Amici dell'Hospice, insieme per le cure palliative e la dignità della vita" opera anche all'interno del nucleo Gracer/2068. I volontari di relazione sono disponibili a visitare gli ospiti e intervengono a supporto dell'équipe, anche su specifiche indicazioni. L'associazione informa i residenti delle proprie iniziative organizzate a sostegno della struttura.

Ciascun volontario a seconda delle proprie capacità, possibilità e disponibilità può dare il suo contributo negli ambiti tradizionalmente affidati al volontariato:

- aiuto concreto al miglioramento della casa (piccola manutenzione, giardinaggio)
- aiuto nell'assistenza al malato e alla famiglia
- sensibilizzazione della comunità e raccolta fondi

La sede dell'Associazione è situata accanto alla saletta bar.

I volontari possono essere contattati direttamente, tramite la coordinatrice o scrivendo ad: [amici.hospice@libero.it](mailto:amici.hospice@libero.it)

## **ASP AZALEA** **NUCLEO GRACER/2068**

Via Pianello n. 100  
29011 Borgonovo Val Tidone (Pc)  
[itala.orlando@aspazalea.it](mailto:itala.orlando@aspazalea.it)  
[www.aspazalea.it](http://www.aspazalea.it)  
tel. 0523 865682  
tel/fax 0523 865600

Responsabile Area Disabilità: d.ssa R. Itala Orlando  
Responsabile di Nucleo: Infermiera Elena Bonetti  
Medico di struttura: d.ssa Loretta Schiaffonati  
Psicologa: d.ssa Mchela Tiozzo