Diaconia Valdese

SERVIZI SALUTE

CARTA DEI SERVIZI

IL GIGNORO

Il Gignoro
Centro Servizi
per Anziani

INDICE

Presentazione della Diaconia Valdese	4
Il Gignoro	5
La struttura	5
Servizio accoglienza	6
I servizi offerti	6
Residenza per non autosufficienti (RSA)	6
Modulo bassa intensità assistenziale (BIA)	7
Modulo base	7
Modulo cognitivo-comportamentale	7
Tipologia di soggiorno	7
Centro Diurno	8
Servizio Domiciliare	8
Domiciliare con buoni servizio	8
Domiciliare privati	8
AFA	8
Metodologie di intervento	9
Attività e progetti	9
Cure palliative o leniterapia	9
Interventi assistiti con animali (IAA)	9
Musicoterapia	9
Tariffe	10
Soddisfazione e qualità	10
Soddisfazione del cliente	10
Reclami, segnalazioni o suggerimenti	10
Indicatori	10
Diritti dell'Ospite	11
Come raggiungerci	11

PRESENTAZIONE DELLA DIACONIA VALDESE

La Diaconia Valdese è un ente ecclesiastico senza scopo di lucro che collega e coordina l'attività sociale della **Chiesa valdese**. Gestisce strutture e servizi di assistenza e accoglienza occupandosi di anziani, minori e giovani, disabili, adulti in difficoltà, migranti e attività di volontariato.
La Diaconia Valdese svolge la propria attività tramite sedi operative e servizi sparsi in tutta Italia, organizzati in quattro aree:
Servizi Salute, area che raccoglie le opere e i servizi socio-sanitari della Diaconia Valdese.
Servizi Inclusione, area che raccoglie i servizi di accoglienza e sostegno di migranti e adulti in difficoltà e attività a favore di minori e giovani.
Servizi Educativi, area che raccoglie i servizi per minori e giovani dell'area fiorentina.
Case Valdesi - hotel e foresterie, area che raccoglie le strutture ricettive della Diaconia Valdese.

Servire, con le persone

Diaconia significa "servire, con le persone", rifiutando logiche e approcci assistenziali. Mettersi al servizio dei più bisognosi non vuol dire imporre al prossimo le proprie soluzioni, ma abbandonare il concetto di rapporto unidirezionale che parte da chi dà aiuto e raggiunge chi lo riceve, a favore di una reciprocità in cui chi aiuta e chi viene aiutato collaborano insieme per raggiungere un comune obiettivo, valorizzando al meglio i contributi che ciascuno può apportare.
Per il credente la diaconia è la gioiosa risposta alla grazia di Dio. Non si fanno opere per acquisire qualche merito, ma come riconoscenza per quello che si è ricevuto. L'amore per il prossimo è la sintesi dei comandamenti e la diaconia è la sua messa in pratica.

La Diaconia è relazione: opera attraverso legami e reciprocità vissute. Essa si concretizza nell'incontro con l'altro. La relazione intesa come reciprocità, senza gerarchie precostituite, è il terreno che favorisce il cambiamento, la crescita; è l'humus che consente di trovare nuove energie. La diaconia non è il campo dei cavalieri solitari, ma presuppone il coinvolgimento, mettendo di continuo in discussione il proprio ruolo e i propri obiettivi.
La Diaconia vive nella complessità, modificandosi in funzione della sua comprensione del presente. Essa reagisce alla complessità del presente accettando la sfida di percorrere strade non lineari, in un equilibrio in costante mutamento, ascoltando ed interpretando il rumore dell'umanità, riadattandosi permanentemente. Ha una vocazione a praticare nella dimensione dell'"intanto", nel caos della perenne emergenza originata dall'ingiustizia, senza aspettare che tutto sia chiaro o che si palesino soluzioni definitive. Ciononostante la Diaconia ha l'ambizione di voler essere anche un punto di riferimento, un porto sicuro, provando a pensare e dire parole chiare.
La Diaconia agisce per il cambiamento: analizza l'esistente, ascolta e cerca strumenti e linguaggi adeguati. Per poter leggere il cambiamento è necessario lasciarsi permeare dalla volontà di cambiare. La Diaconia è chiamata a convertirsi, impara a leggere nuovi segnali, si addestra all'uso di nuovi strumenti, apprende nuovi linguaggi per comunicare e relazionarsi. È disponibile anche a riscoprire e ripercorrere sentieri desueti.
La Diaconia vede l'ingiustizia nei confronti di molti e soprattutto verso le future generazioni perpetrata attraverso i danni ambientali ed è impegnata nella salvaguardia del creato.

Per conoscere la **Politica CSD**, vi invitiamo ad andare sul sito www.diaconiavaldese.org

IL GIGNORO

Il Gignoro nasce nel 1927 dall'opera personale della signora Corradini Tobler, con il nome di "Asilo Italia per vecchi evangelici". L'Istituto diviene con il tempo una RSA che accoglie ed assiste anziani senza distinzione di appartenenza religiosa, sviluppando, negli ultimi decenni, servizi differenziati così come sollecitato anche dalla legislazione regionale.

Oggi il Gignoro è inserito attivamente nella vita e nel contesto territoriale del Q.2 del Comune di Firenze. La struttura dispone di una RSA autorizzata per 62 posti, articolata per moduli specialistici (Del. Reg. Toscana 402/2004), tra cui 12 posti riservati al modulo a Bassa Intensità Assistenziale (BIA), di un Centro Diurno autorizzato per 20 posti, di cui 15 per persone non autosufficienti.
A questi servizi ormai storici, si aggiungono un servizio domiciliare privato interventi di assistenza e di fisioterapia e la convenzione l'Ente pubblico per l'attivazione di domiciliari con buoni servizio.
Presso la nostra struttura, inoltre, è possibile partecipare ad attività di ginnastica di gruppo in quanto il Gignoro è uno degli erogatori dei corsi di Attività Fisica Adattata per conto della Società della salute
Il Gignoro può accogliere anche persone che accedono privatamente, tramite il pagamento in proprio dell'intera retta.

Dal 1° gennaio 2024 il Gignoro è una delle otto strutture e servizi che compongono l'area Servizi Salute della Diaconia Valdese - area nazionale dal carattere socio assistenziale.

La struttura

Il Centro Servizi Anziani si trova in una posizione da cui si può facilmente accedere ai servizi pubblici e ai negozi. La struttura è circondata da un parco e da un ampio cortile.
Al suo interno è presente una palestra attrezzata, ampi saloni per le attività e una biblioteca.
Ci sono 59 camere di cui 38 singole e 21 a due posti.
La struttura dispone di un pulmino e di due automobili attrezzati per il trasporto di persone disabili. I menù proposti sono autorizzati dalla ASL, i pasti sono preparati nella cucina interna da una ditta certificata ISO 9001. In occasione di feste e ricorrenze il menù viene deciso insieme agli anziani e comunicato alla ASL. Le prestazioni di medicina generale sono effettuate dal Medico di Base scelto dall'anziano.

Servizio accoglienza

Le informazioni relative alla documentazione di accesso ai servizi sono rese disponibili anche sul sito www.ilgignoro.it, sono fornite presso lo sportello informativo aperto con il seguente orario:

Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9.00 alle 13.00
Martedì e giovedì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 17.00

Nel periodo dal 1° luglio al 31 agosto l'apertura al pubblico dell'ufficio è, di norma, solo in orario mattutino.
Le visite della Residenza e del Centro Diurno vengono fatte su appuntamento, telefonando allo 055608008 in orario di apertura dello sportello.

I Servizi offerti

Residenza sanitaria assistenziale (RSA)
La Residenza è organizzata in moduli. Ciascun modulo è in grado di operare con autonomia funzionale ed organizzativa e dispone di sala pranzo dedicata, salotto per lettura e attività di animazione. In ogni reparto è disponibile un bagno assistito, ausili per disabili, ufficio per il personale e postazione telefonica.
Le camere non sono assegnate in modo definitivo, il cambiamento della stanza può avvenire per variazione dello stato di salute della persona e/o per esigenze di servizio. La decisione, pur cercando di coinvolgere la persona e i suoi familiari, rimane di competenza della struttura.
La struttura si impegna a limitare il turn over del personale in modo da garantire una continuità assistenziale, è inoltre previsto un potenziamento del servizio medico attraverso la collaborazione con un medico geriatra in sostegno al lavoro delle equipe.
I servizi offerti sono:

- Assistenza alla persona
- Servizio infermieristico
- Fisioterapia e riattivazione motoria individuale e di gruppo
- Coordinamento col medico di medicina generale
- attività di animazione
- pulizia della camera e dei locali comuni
- servizio di ristorazione: colazione, pranzo, the/succo di frutta, cena
- lavanderia e guardaroba (solo per biancheria piana e biancheria a pelle)
- parrucchiera (una volta al mese)
- servizio di podologia (una volta al mese)
- Progetto assistenziale individualizzato (PAI)

La residenza sanitaria assistita dispone dei seguenti moduli:

Modulo a bassa intensità assistenziale (BIA)
Il servizio residenziale che accoglie persone ultrasessantacinquenni valutate non autosufficienti con una isogravità 2 o 3. Dispone di 12 posti.

Modulo base
Il servizio residenziale per persone non autosufficienti, con esiti di patologie ormai stabilizzate, inseriti in progetti di lungoassistenza. Gli utenti accolti possono presentare problemi quali malattie croniche in fase di discreto compenso, esiti stabilizzati di problemi ortopedici o neurologici, o problemi funzionali che necessitano di un intervento fisioterapico di mantenimento (GRToscana 402/2004).
La persona che richiede l'ingresso in RSA può usufruire anche del soggiorno temporaneo o 'di sollievo' ed il regime di ricovero può essere convenzionato con gli enti (ASL e/o comune) oppure privato.
Il modulo dispone di 38 posti.

Modulo cognitivo-comportamentale (Modulo 3)
Il servizio residenziale che accoglie persone affette da decadimento cognitivo medio-grave conseguente a sindrome demenziale, con prevalenza di problemi attinenti i disturbi del comportamento, come agitazione, aggressività, wandering. Tali soggetti necessitano di una sorveglianza più stretta, sia per i rischi di fuga che per le cadute; nel modulo sono potenziati, pertanto, i servizi di assistenza con la presenza di un operatore anche di notte, e di animazione specifica. Il modulo dispone di 12 posti. È prevista la collaborazione di un medico geriatra. L'inserimento nel modulo è soggetto a verifiche periodiche dei requisiti dalla Commissione UVM (Unità di Valutazione Multidisciplinare) e pertanto ha carattere temporaneo. (GRToscana 402/2004)

Tipologia di soggiorno in RSA:

La persona che richiede l'ingresso in RSA può usufruire anche del soggiorno temporaneo o 'di sollievo' ed il regime di ricovero può essere convenzionato con gli enti (ASL e/o comune) oppure privato.

Centro Diurno

Il Centro Diurno è aperto dal lunedì al sabato con orario 8:00/18:00 (esclusi i festivi) ed è un servizio autorizzato per 20 posti, di cui 15 per persone non autosufficienti.
È prevista la frequenza per la giornata intera e per la mezza giornata, con o senza pasto.

Per gli ospiti autosufficienti sono previsti i seguenti servizi:

- colazione, pranzo e tè/succo di frutta
- attività di animazione
- riattivazione motoria di gruppo

A questi si aggiungono, per le persone non autosufficienti:

- servizio infermieristico
- assistenza alla persona in modo continuativo, compreso il bagno assistito
- lavanderia e guardaroba
- fisioterapia
- progetto assistenziale individualizzato
- Podologo (servizio a pagamento su richiesta)
- Parrucchiera (servizio a pagamento su richiesta)

Servizio Domiciliare
L'assistenza domiciliare permette alla persona in stato di bisogno di trovare una risposta corretta alle sue necessità, nell'ottica della permanenza al proprio domicilio.

Domiciliare privati
Per l'attivazione del servizio domiciliare, la richiesta viene avanzata tramite telefonata o mail. Le modalità di gestione del servizio seguono le linee guida della procedura dedicata**.**

Domiciliare con buoni servizio
Questo servizio rientra in un piano di potenziamento dei servizi di continuità assistenziale, l'ente pubblico eroga dei buoni servizio per sostegno alle famiglie per l'accesso ai servizi di cura rivolti a persone con limitazioni dell'autonomia in dimissione da ricoveri ospedalieri, permettendo loro di stare a domicilio. L'utente, una volta ottenuta l'autorizzazione all'attivazione di un pacchetto di interventi, sceglie la struttura della quale intende avvalersi per i trattamenti, telefonando a un numero dedicato per avere disponibilità e comunicando successivamente la scelta all'ente pubblico. Ricevuto l'impegnativa da parte della SdS, la struttura e la persona interessata concordano gli appuntamenti. Il pacchetto di interventi può essere per trattamenti OSS, fisioterapici e infermieristici.

AFA
L'Attività Fisica Adattata (AFA) è un'attività non sanitaria di ginnastica di gruppo finalizzata al mantenimento della forma fisica, alla prevenzione di problemi muscoli scheletrici e all'incremento della forza ed equilibrio.
I corsi A.F.A. sono promossi dalla Regione Toscana e sono rivolti alla popolazione adulta e anziana.
Per partecipare non è necessaria la richiesta medica; l'accesso ai corsi avviene su consiglio medico previa valutazione da parte del servizio fisioterapico territoriale di Firenze, l'appuntamento per la valutazione si richiede telefonando al CUP metropolitano.

Metodologia di intervento

Il progetto assistenziale individualizzato (PAI) costituisce lo strumento principale di lavoro, che orienta e muove tutti gli interventi.
Il PAI viene costruito sin dal momento di ingresso e formalizzato dopo un periodo di osservazione effettuata dalle diverse figure professionali. Il piano viene elaborato dall'equipe di lavoro, in collaborazione con il familiare, quando possibile, e contiene la descrizione degli obiettivi, degli strumenti utilizzati per raggiungerli, i tempi di verifica, ed è pertanto mutevole nel tempo. La persona, salvo limiti dovuti alle condizioni di salute, è coinvolto e informato sui contenuti del PAI, l'equipe di lavoro ricerca la sua collaborazione attiva e il/la responsabile del PAI, informa la famiglia, se non ha partecipato, con la quale mantiene contatti costanti.

Attività e Progetti

Il Gignoro, nell'intento di migliorare il suo intervento, si avvale di strumenti e metodologie di lavoro innovativi che vengono proposti a tutti i residenti della casa siano essi autosufficienti o non autosufficienti, con lo scopo di creare percorsi di assistenza e cura di qualità.

Tra i servizi offerti ci sono:

- **Cure Palliative o leniterapia**

La parola lenimento ha in sé l'idea della dolcezza, della cura amorevole, della solidarietà e della vicinanza affettiva. L'attivazione di un protocollo di cure palliative o leniterapia, definita in equipe multidisciplinare con la collaborazione dell'Unità di cure palliative della ASL, parte dalla considerazione che la persona malata terminale non può riacquistare la salute, ma può essere aiutata a trascorrere l'ultima fase della sua vita nel modo migliore possibile e secondo i suoi valori e le sue scelte, con la possibilità di lenire le sue sofferenze con adeguate e mirate terapie con l'intento anche di cercare di colmare la solitudine e la perdita del suo ruolo sociale.

- **Interventi assistiti con gli animali**

Gli Interventi Assistiti con gli Animali (IAA) si basano sulla relazione tra gli individui che vi partecipano e sono orientati al prendersi cura e al benessere della persona. Sono riconosciuti ufficialmente come strumento terapeutico e di supporto alle diverse patologie e sono caratterizzati da un approccio multidisciplinare che vede collaborare professionalità diverse. La relazione con l'animale, modulata da operatori qualificati, rappresenta un'opportunità per persone in difficoltà, capace di offrire stimoli e incentivare al cambiamento, riducendo la solitudine e il malessere. Alla base di questi interventi, individuali o di gruppo, sta la relazione uomo – animale e il beneficio che ne deriva. Gli IAA sono rivolti alle persone che vivono o frequentano il Gignoro in vario modo.

- **Musicoterapia**

La possibilità di attivare e far esprimere le persone attraverso il linguaggio della musica trova l'applicazione in pratiche individuali e di gruppo (uso di canzoni, registrazioni o strumenti) condotte da un esperto e rivolte in particolare a coloro che hanno una forte difficoltà di relazione.

Tariffe

La nostra struttura è convenzionata con il Comune di Firenze e l'ASL Toscana.
La retta di degenza viene calcolata su base giornaliera ed è composta da due voci:

- **Retta sociale/alberghiera;**
  1. Voucher a parziale carico Comune;
  2. Eccedenza a totale carico ospite.

- **Quota Sanitaria**

Per avere più informazioni al riguardo, è possibile consultare il prezzario reperibile presso l'ufficio accoglienza.

Soddisfazione e qualità

- **La soddisfazione del cliente**

Il Gignoro pone al centro dei processi decisionali, il cliente. L'intero sistema, orientato al cliente, è finalizzato alla costruzione di una relazione di fiducia e reciprocità che punti a garantire trasparenza e partecipazione. Almeno una volta l'anno, attraverso l'analisi di fattori diretti o indiretti, viene effettuata la rilevazione della soddisfazione del cliente rivolta a familiari, ospiti o assistenti sociali. I risultati ottenuti permettono alla Direzione di verificare la qualità percepita, consentendo l'individuazione di eventuali aree di miglioramento. Anche i singoli operatori sono periodicamente coinvolti nell'indagine permettendo di verificare la motivazione degli operatori e il clima di lavoro in cui si opera.

Reclami, segnalazioni e suggerimenti

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti, è un elemento fondamentale che permette, alla nostra struttura, di monitorare e garantire un miglioramento costante dei servizi offerti. Una scheda per la raccolta di reclami, segnalazioni o suggerimenti è a disposizione presso l'area accoglienza della struttura. Il reclamo, se espresso verbalmente, può essere raccolto da Responsabile di servizio o struttura o da qualunque altra figura che ha rapporti con la clientela.

Indicatori

Il Sistema Qualità è atto a garantire che ogni attività venga gestita, verificata, corretta e migliorata attraverso la rilevazione puntuale di una serie di indicatori definiti.
Gli indicatori valutano:
l'area assistenziale-sanitaria (assistenza, infermeria, fisioterapia) attraverso il monitoraggio dell'igiene personale, delle cadute, le ulcere da decubito, il raggiungimento degli obiettivi dei PAI e la condivisione di questi con i familiari
l'area delle attività d'animazione attraverso la percentuale di attività realizzate, il coinvolgimento di soggetti esterni nelle attività e la partecipazione degli anziani,
il servizio alberghiero attraverso il monitoraggio delle pulizie ambientali, le variazioni di menù e i reclami relativi al servizio cucina, la tempistica di chiusura dei guasti, il monitoraggio del servizio lavanderia/guardaroba

DIRITTI DELL'OSPITE

Il Gignoro garantisce l'osservanza dei diritti dell'ospite qui di seguito elencati:

- diritto alla vita
- diritto di cura e assistenza
- diritto di prevenzione
- diritto di difesa
- diritto di parola e di ascolto
- diritto di informazione
- diritto di partecipazione
- diritto di accettazione
- diritto alla critica
- diritto al rispetto e al pudore
- diritto di riservatezza
- diritto di pensiero e di religione

La tutela dei diritti sopra esposti è garantita dalla professionalità degli operatori e delle operatrici e dalla responsabile della struttura, tramite l'utilizzo dei protocolli di lavoro previsti dalla normativa di legge, dal Piano Assistenziale Individuale (PAI), dal sistema di gestione per la qualità interno e dalla collaborazione tra struttura e famiglia.

COME RAGGIUNGERCI

- Linea 6 – fermata di via Novelli
- Linea 20 – fermata in via Manni
- Linea 17 – fermate in Viale Verga

CSD - IL GIGNORO

Via del Gignoro, 40
50135 Firenze (FI)
Tel 055 608002

Responsabile di struttura:
Marta Casalone Rinaldi
mrinaldi@diaconiavaldese.org
ilgignoro.it
servizisalute.diaconiavaldese.org
Casa di Riposo e Centro Diurno per anziani Il Gignoro, Firenze

P.IVA 07639750012 - C.F. 94528220018
Sede legale:
Via Angrogna 18, 10066 Torre Pellice (TO)

La presente Carta dei servizi viene revisionata ogni 5 anni oppure ogni qual volta si verifichino nel servizio dei cambiamenti significativi.
La Carta è disponibile presso gli uffici amministrativi. Si può inoltre consultare in versione digitale e stampare su:
www.servizisalute.diaconiavaldese.org
www.diaconiavaldese.org

Questa Carta dei Servizi è stata approvata dal Comitato Servizi Salute.

Data di emissione: 20/03/2024