

# RA O

Residenza per  
Anziani di Oderzo

RESIDENZA PER ANZIANI DI ODERZO

Via Luzzatti, 33 - ODERZO (TV)

**LA CARTA DEI SERVIZI**

---

Gentile Utente,

Il documento che si appresta a leggere è la “Carta dei Servizi della Residenza per Anziani di Oderzo”.

“La Carta dei Servizi” è uno strumento di informazione per far conoscere la nostra organizzazione, i servizi offerti dalla struttura, gli standard dei servizi socio sanitari che ci impegniamo a garantire, in modo da consentirLe di confrontare i Suoi bisogni, le Sue aspettative ed esercitare in modo consapevole il Suo diritto di scelta fra servizi e strutture diverse.

“La Carta dei Servizi” è anche un contratto che vincola le parti al rispetto degli impegni assunti e rende possibile inoltrare osservazioni e critiche che verranno valutate come contributi al miglioramento continuo del servizio e utili all’eliminazione o riduzione di eventuali disservizi.

Le osservazioni potranno essere inoltrate attraverso la compilazione dell’allegato modulo per la comunicazione di segnalazioni e suggerimenti e la costituzione della Rappresentanza degli Ospiti.

“La Carta dei Servizi” collocandosi nel contesto dei diritti all’informazione e alla partecipazione, non rappresenta dunque solo un semplice opuscolo informativo, ma è un mezzo per consentire la partecipazione e il coinvolgimento diretto nella gestione della propria salute e l’accesso consapevole ai servizi offerti, facilitando, grazie alla Sua cortese collaborazione, l’impegno del nostro personale.

La ringraziamo per l’attenzione e la collaborazione che vorrà offrirci e cogliamo l’occasione per porgerLe i nostri migliori saluti.

IL SEGRETARIO DIRETTORE

dott.ssa Anna Vittoria Fiori

IL PRESIDENTE  
DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE  
dott. Maurizio Paro

SEZIONE 1 - PRESENTAZIONE

Denominazione e origine.....	5
Autorizzazione all'esercizio e accreditamento istituzionale.....	5
Sedi ove si svolge l'attività dell'Ente.....	5
Riferimenti normativi per la Carta dei Servizi e per la Certificazione UNI EN 180.....	9
Principi.....	9
Principio dell'eguaglianza e imparzialità.....	9
Trasparenza.....	9
Qualità della vita dell'ospite.....	9
Diritto di Scelta.....	9
Principio di Partecipazione.....	9
Principio di Efficacia ed Efficienza.....	10
La Mission.....	10
Organi dell'Istituzione.....	10
L'Amministrazione.....	10
La Dirigenza.....	10
Il Personale.....	10
Orario di apertura degli Uffici Amministrativi.....	10
Orario Visite Esterne.....	11

SEZIONE 2 - I SERVIZI OFFERTI

Servizi offerti dalle Strutture.....	11
Assistenza Sanitaria.....	12
Servizio di riabilitazione e di fisioterapia.....	13
Assistenza nelle attività della vita quotidiana ed a valenza sanitaria.....	13
Servizio Animativo Educativo.....	13
Sostegno psicologico.....	14
Servizio di podologia.....	14
Servizio Mensa.....	14
Servizio di manutenzione.....	14
Servizio telefonico.....	14
Servizio Lavanderia.....	14
Servizio Pulizia e Sanificazione Ambientale.....	15
Deposito somme e valori.....	15
Servizio parrucchiere e barbiere.....	15
L'assistenza religiosa.....	15
Spazi verdi.....	15
Il Volontariato.....	15
Assistenza sussidiaria agli ospiti.....	15
Gli orari.....	16
Il Fumo.....	16
Norme generali di sicurezza.....	16
I rapporti con il personale.....	17

SEZIONE 3 - COME SI ACCEDE AI SERVIZI

Modalità di richiesta di ospitalità.....	17
L'Ingresso: L'U.O.I. e la Valutazione Multidimensionale dell'Ospite.....	17

SEZIONE 4 - STANDARD DI QUALITA'

Lavoro per Progetti Individualizzati.....	18
Formazione del Personale.....	19
Sistemi Informativi Scritti.....	19
HACCP (sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare).....	19

Attuazione D.Lgs. n.81 del 2008 .....	19
Indicatori e standard di qualità .....	20
<u>SEZIONE 5 - MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA</u>	
Segnalazioni e suggerimenti .....	21
Reclami ed elogi .....	21
Indagini sul grado di soddisfazione dei cittadini clienti .....	21
MODULO PER SEGNALAZIONI DI NON CONFORMITA' E SUGGERIMENTI .....	22
AMMINISTRATORI DELLA RESIDENZA PER ANZIANI IN CARICA .....	23
RECAPITI REFERENTI DI SERVIZIO O STRUTTURA.....	23



Mattina	Pomeriggio
n.4 operatori di mattina	n.2 operatori di pomeriggio

**Nucleo Gasparinetti**

ospita 25 anziani non autosufficienti a media intensità di assistenza sanitaria, come tali riconosciuti anche ai fini della quota regionale di rimborso spese sanitarie e di rilievo sanitario.

Il nucleo è situato a piani II° e III° piano della palazzina di via Luzzatti 33 ed è dotato di camere da due, tre e quattro letti, due bagni assistiti, cucinetta di nucleo, sala soggiorno/pranzo, deposito, coordinamento.

Il profilo tendenziale del nucleo è: anziani non autosufficienti con elevato deterioramento cognitivo e problemi comportamentali, o elevato bisogno sanitario, situazione funzionale caratterizzata da elevata dipendenza, mobilità assistita o non deambulanti.

Nel nucleo viene assicurata la seguente presenza di addetti all'assistenza:

Mattina	Pomeriggio
n.4 operatori di mattina	n.2 operatori di pomeriggio

La presenza infermieristica è garantita nelle 24 ore da un infermiere che serve entrambi i nuclei. Ambulatorio/Farmacia tel. 0422/507801.

L'assistenza notturna è erogata da un infermiere professionale e da un addetto all'assistenza per entrambi i nuclei; dalle 20.00 alle 8.00 è inoltre attivo il servizio di guardia medica dell'Azienda ULSS 2 presidio ospedaliero di Oderzo.

L'attività si completa con la presenza dell'educatore animatore, del fisioterapista, del logopedista e dello psicologo.

**Residenza Dal Monego – Via Luzzatti, 30 comprende**

Nucleo Paride Artico	29 ospiti	
Nucleo Parpinelli	24 ospiti	<i>(di cui 6 posti per persone dichiarate in stato vegetativo permanente)</i>
Nucleo S.Tiziano	24 ospiti	<i>(di cui 4 posti riservati al progetto speciale dimissioni ospedaliere)</i>
Centro Diurno	17 posti	

La residenza si compone di un manufatto originario risalente al 1925 e ristrutturato nel biennio 1996-1997, cui sono stati aggregati altri due corpi costruiti rispettivamente negli anni 1991-1992 (1° ampliamento) e nel 1999-2000-2001 (2° ampliamento). Complessivamente la residenza ospita 77 anziani residenti, e accoglie diciassette anziani che frequentano il centro diurno.

**Nucleo Paride Artico**

ospita 29 anziani non autosufficienti a ridotta intensità di assistenza sanitaria, come tali riconosciuti anche ai fini della quota regionale di rimborso spese sanitarie e di rilievo sanitario.

Il nucleo si sviluppa su tre livelli ed è dotato di camere da due e tre letti, due bagni assistiti, cucinetta di nucleo, sala soggiorno/pranzo, deposito, coordinamento; è servito da due ascensori montalettighe .

Vi si accede dall'ingresso pedonale di via Luzzatti. Il nucleo ha accesso al giardino e agli spazi comuni di cui usufruiscono tutti i nuclei della Residenza.

Il profilo tendenziale del nucleo è: anziani non autosufficienti anche con medio deterioramento cognitivo e problemi comportamentali, situazione funzionale caratterizzata da dipendenza e mobilità assistita o non deambulanti.

**Centro Diurno:** Accoglie 17 anziani e occupa i locali al piano terra della Residenza Dal Monego.

Il Centro servizi dispone di ingresso, guardaroba, servizi igienici, bar, soggiorno, sala da pranzo, sala polivalente, attività occupazionali, locale per il culto, cura della persona (servizio parrucchiera), bagno assistito, palestra e ambulatorio/farmacia.

Nel nucleo Artico Centro Diurno viene assicurata la seguente presenza di addetti all'assistenza:

Mattina	Pomeriggio
n.5 operatori di mattina	n.3 operatori di pomeriggio

Nucleo S Tiziano

Al nucleo si accede dall'ingresso pedonale di via Luzzatti ed è situato al 1° piano dell'ala nord della Residenza.

E' autorizzato per 24 posti di media intensità di assistenza sanitaria, come tali riconosciuti anche ai fini della quota regionale di rimborso spese sanitarie e di rilievo sanitario.

Dei 24 posti letto, 4 sono dedicati alla Sezione Percorsi speciali extraospedalieri – Dimissioni Ospedale Territorio Domicilio, che – come detto in riferimento al nucleo Berizzi della Sede Amministrativa, ha lo scopo di accogliere temporaneamente persone provenienti dai reparti ospedalieri che necessitino di un periodo di degenza in strutture residenziali socio sanitarie.

E' dotato di camere a due letti, bagno assistito, angolo cucina di nucleo, sala da pranzo, soggiorno, deposito, coordinamento.

Il profilo tendenziale del nucleo è: anziani con disturbi comportamentali, situazione funzionale con media dipendenza e mobilità assistita.

Nel nucleo viene assicurata la seguente presenza di addetti all'assistenza:

Mattina	Pomeriggio
n.4 operatori di mattina	n.2 operatori di pomeriggio

Nucleo Parpinelli

Al nucleo si accede dall'ingresso pedonale di via Luzzatti ed è situato al II° piano dell'ala nord della Residenza, è servito da ascensori montalettighe.

Vi risiedono 14 anziani non autosufficienti a ridotta intensità di assistenza sanitaria, come tali riconosciuti anche ai fini della quota regionale di rimborso spese sanitarie e di rilievo sanitario.

Il nucleo ospita altresì la sezione da 6 posti letto per persone in stato vegetativo permanente e 4 posti letto dedicati al percorso speciale di dimissione ospedaliera. Il numero complessivamente dei posti letto è dunque 24.

E' dotato di camere a due letti, bagno assistito, angolo cucina di nucleo, sala da pranzo, soggiorno, deposito, coordinamento.

Il profilo tendenziale del nucleo è: anziani non autosufficienti con deterioramento cognitivo e problemi comportamentali, situazione funzionale caratterizzata da elevata dipendenza, mobilità assistita o non deambulanti.

Nel nucleo viene assicurata la seguente presenza di addetti all'assistenza:

Mattina	Pomeriggio
n.4 operatori di mattina	n.2 operatori di pomeriggio

La presenza infermieristica è garantita nelle 24 ore: al mattino da 3 infermieri compresenti, al pomeriggio da 1 e la notte da 1 per i nuclei dell'intera sede. Ambulatorio/Farmacia tel. 0422/507832.

Servizi comuni agli ospiti della Residenza Dal Monego

Gli ospiti dei nuclei della Residenza possono usufruire del giardino nonché di tutti i locali del Centro Servizi, in particolare il bar, il locale di cura della persona, la palestra, l'ambulatorio, i locali di attività occupazionale e polivalente, la cappella.

Servizio notturno: Il servizio di assistenza e sorveglianza notturna (fascia oraria 22.00/6.00) nella Residenza è svolto da una coppia di addetti all'assistenza e da un infermiere professionale; dalle 20.00 alle 8.00 è attivo il servizio di guardia medica dell'Azienda Ulss 2 Marca Trevigiana, presidio ospedaliero di Oderzo.

**Uffici amministrativi**

Gli uffici amministrativi sono situati nella sede di Via Gasparinetti 2/b/c.

Il numero di telefono del centralino è 0422/507711

Il numero di fax 0422/710950

E\_mail: [rao@raoderzo.it](mailto:rao@raoderzo.it)

E\_mail certificata: [rao@pec.raoderzo.it](mailto:rao@pec.raoderzo.it)

Ufficio segreteria/direzione	Tel. 0422/507711
Ufficio personale	Tel. 0422/507720
Ufficio responsabile area servizi alla persona	Tel. 0422/507713
Ufficio segreteria e accoglimenti	Tel. 0422/507714
Ufficio economato	Tel. 0422/507716
Ufficio ragioneria	Tel. 0422/507715



## **Riferimenti normativi per la Carta dei Servizi e per la Certificazione UNI EN 180.**

La Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 dicembre 1995 e successive disposizioni, si ispira ai principi fondamentali richiamati nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici". Principi che sono il fondamento della nostra Carta Costituzionale.

## **Principi**

### **Principio dell'eguaglianza e imparzialità**

Dall'articolo n.3 della Costituzione Italiana comma 2° discende il principio di uguaglianza.

All'interno della nostra realtà tale principio si configura come un'eguale considerazione per ogni singola persona per cui la vita nel Centro per anziani è priva di discriminazione di qualsiasi genere. Questo significa personalizzazione ed equità negli interventi.

La valutazione dei bisogni dell'ospite viene eseguita dall'Unità Operativa Distrettuale che autorizza l'accesso ai servizi della struttura e successivamente dall'Unità Operativa Interna che redige un Progetto Assistenziale Individualizzato finalizzato al recupero oppure al mantenimento del grado di autonomia dell'anziano accolto. Ciascun intervento è soggetto a verifica periodica rispetto al raggiungimento degli obiettivi stabiliti dall'équipe o all'aggiornamento, sulla base di variate condizioni di salute.

Lo strumento per la misurazione del livello di dipendenza dell'ospite e del suo specifico profilo è la scheda regionale SVAMA.

### **Trasparenza**

La Struttura garantisce la trasparenza della propria attività gestionale e amministrativa, non solo attraverso la possibilità di visionare e chiedere copia dei documenti dell'Ente, ma anche con la chiarezza dell'informazione richiesta, salvaguardando la riservatezza dei dati personali trattati.

### **Qualità della vita dell'ospite**

Compito primario della Struttura è il benessere dell'anziano non più autonomo, assicurandogli l'erogazione di diversi servizi:

- l'assistenza sanitaria
- l'igiene e cura della persona
- l'alimentazione adeguata alle specifiche esigenze dietetiche
- la rieducazione funzionale
- l'animazione
- la vita di relazione ed il sostegno emotivo
- il comfort alberghiero
- l'assistenza religiosa
- l'assistenza sociale

in un'ottica di miglioramento continuo.

### **Diritto di Scelta**

Ogni persona, in qualunque momento del decorso della sua inabilità o malattia, ha diritto a veder riconosciuta e promossa la propria autonomia, compatibilmente con la vita comunitaria.

Questo termine esprime il concetto di "facoltà di autodeterminazione" e "auto decisione" all'interno della relazione tra persona in condizione di bisogno e servizi erogati. Per ciascuno infatti si deve favorire l'espressione delle scelte nella vita quotidiana e si deve operare, per quanto possibile, nel loro rispetto. Nelle persone con elevato deterioramento cognitivo verrà valorizzata la comunicazione non verbale quale modalità privilegiata di relazione tra l'ospite e colui che lo assiste.

Tutte le figure professionali hanno il compito di favorire l'espressione dell'autodeterminazione e sostenere l'esercizio dell'autonomia nelle attività di vita quotidiana degli ospiti.

### **Principio di Partecipazione**

La persona è protagonista del servizio ed è a lei che offriamo le opportunità e gli strumenti di partecipazione attiva alla vita dell'Ente con un atteggiamento di ascolto dei bisogni sia espressi che inespressi.

Partecipazione che coinvolge anche i familiari mediante l'informazione sugli obiettivi del Centro, attivando e favorendo occasioni di retroazione comunicativa.

Le modalità di costituzione e di funzionamento delle rappresentanze degli ospiti e/o dei loro familiari sono disciplinate nel regolamento approvato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione.

### **Principio di Efficacia ed Efficienza**

Sia il criterio di *efficacia* (che attiene alla verifica del raggiungimento degli obiettivi di salute) che di *efficienza* (che attiene al miglior utilizzo delle risorse per raggiungimento di tali obiettivi) sono intrinseci nelle attività del Centro Residenziale.

L'organizzazione opera con attenzione costante al miglioramento della qualità nell'erogazione delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali.

### **La Mission**

La Mission della Residenza per Anziani è promuovere la qualità della vita delle persone anziane.

Il principale obiettivo è garantire il maggior benessere possibile all'anziano che accede ai servizi del Centro.

Ciò comporta l'erogazione di un'attività con le seguenti caratteristiche:

- Approccio globale alla persona con progettazione di interventi mirati a soddisfare i suoi bisogni di salute;
- Prestazioni assistenziali e sanitarie indirizzate al compenso dei deficit, al mantenimento delle funzionalità residue e/o al massimo recupero delle stesse;
- Formazione continua del personale, di aggiornamento e qualificazione professionale, e a sostegno della motivazione;
- Razionalizzazione delle spese.

### **Organi dell'Istituzione**

In base allo statuto vigente, che ha recepito i contenuti del D.Lgs. n.29/1993, e sue successive modificazioni ed integrazioni, la definizione degli indirizzi e degli obiettivi generali, la programmazione strategica ed il controllo sui risultati dell'Ente è di competenza dell'organo politico, mentre la gestione operativa è in capo alla dirigenza.

L'Ente si avvale anche dell'apporto del Revisore dei Conti nominato dalla Regione Veneto.

Il Revisore dei Conti è un organo di garanzia della regolarità contabile e finanziaria, nell'ambito della gestione dell'Ente.

### **L'Amministrazione**

L'Ente è amministrato da un Consiglio di Amministrazione, composto da cinque membri nominati dal Comune di Oderzo che restano in carica per cinque anni. Il Consiglio di Amministrazione svolge funzioni di indirizzo, programmazione e controllo.

### **La Dirigenza**

Il Dirigente Segretario-Direttore è il responsabile della gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa dell'Istituto e come tale adotta tutti i provvedimenti di organizzazione delle risorse umane e strumentali disponibili, compresi quelli che impegnano l'Ente verso l'esterno.

### **Il Personale**

Il team di lavoro è formato da personale qualificato ed aggiornato, numericamente conforme agli standard regionali e professionalmente in grado di rispondere ai bisogni degli anziani della Residenza. A tutti i dipendenti, all'atto dell'assunzione in servizio, viene consegnato il "codice di comportamento", di cui al D.M. 28/11/2000, che qualifica il corretto adempimento della prestazione lavorativa.

### **Orario di apertura degli Uffici Amministrativi**

L'Ente garantisce l'apertura degli uffici amministrativi dalle ore 8.00 alle ore 12.30 dal lunedì al venerdì, e dalle 13.30 alle 16.30 il lunedì e il giovedì. Al di fuori di tali orari è comunque possibile prendere appuntamento con i preposti ai diversi uffici previo accordo telefonico ai numeri telefonici indicati nel paragrafo "Uffici Amministrativi".

## Orario Visite Esterne

Gli ospiti possono ricevere visite da parte di familiari ed amici, senza limitazioni d'orario. E' opportuno però che esse non siano d'ostacolo allo svolgimento delle attività giornaliere e non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo degli altri anziani residenti.

Il familiare dell'ospite che vuole trascorrere una o più giornate fuori dalla struttura con la propria famiglia deve avvertire il coordinatore del servizio o, in caso di sua assenza, l'infermiere professionale in turno, prima di lasciare la struttura con l'ospite.

## SEZIONE 2 - I SERVIZI OFFERTI

### Servizi offerti dalle Strutture

I servizi offerti dalle Strutture sono i seguenti:

- Accoglimento a tempo indeterminato, con impegnativa di residenzialità
- Accoglimento temporaneo, con e senza impegnativa di residenzialità
- Accoglimento in centro diurno
- Accoglimento di persone in stato vegetativo permanente
- Accoglimento in sezione Percorsi speciali extraospedalieri

L'accesso ai servizi è regolato da apposite norme disposte dalla Regione del Veneto, dall'Azienda Ulss n. 2 Marca Trevigiana e dal regolamento RAO, cui si rinvia.

1) **Ospitalità a tempo indeterminato**: rivolta ad anziani che si trovano in condizioni di ridotta autonomia e totale dipendenza.

Il costo giornaliero del servizio è determinato periodicamente dal Consiglio di Amministrazione e pubblicato sul sito dell'ente.

La retta comprende l'erogazione delle seguenti prestazioni:

- valutazione multidimensionale dell'ospite e stesura del Piano Assistenziale Individualizzato
- assistenza infermieristica nell'arco delle 24 ore
- assistenza medica e specialistica in convenzione con l'Azienda Ulss 2 Marca Trevigiana
- igiene e cura della persona
- parrucchiere e barbiere
- vitto ed alloggio
- lavanderia del vestiario personale
- riabilitazione fisica, logopedica e di stimolazione cognitiva
- interventi educativi e di sostegno emotivo
- gite, intrattenimenti ed attività ludico/occupazionali
- assistenza religiosa
- segretariato sociale.

2) **Ospitalità temporanea**: si concretizza in un'offerta di cure ed assistenza a breve termine per un periodo di minimo di quindici giorni fino ad un massimo di tre mesi. Può essere con o senza impegnativa di residenzialità (contributo regionale per le spese di rilievo sanitario).

**Con impegnativa**: Il ricovero temporaneo è un'offerta di ospitalità a termine per consentire alle famiglie che assistono in modo continuativo l'anziano a domicilio, un periodo di sollievo, e/o all'anziano, un trattamento di riabilitazione o di riattivazione dopo un evento acuto, con rientro a casa al termine del periodo concordato.

L'Azienda Ulss ha disciplinato, con proprio regolamento e nel rispetto della DGR 38/2006, l'attivazione del ricovero a termine, mediante utilizzo dell'impegnativa di residenzialità.

I trattamenti di residenzialità temporanea possono essere di due tipologie: programmati o d'urgenza.

**Senza impegnativa**: è mirato alla riabilitazione dell'anziano e/o a fornire sostegno alla famiglia e prevede il rientro a domicilio al termine del soggiorno concordato. E' rivolto ad anziani che si trovano in condizioni di dipendenza e prevede la fruizione di tutti i servizi suesposti.

Il costo giornaliero per l'ospitalità temporanea è determinato periodicamente dal Consiglio di Amministrazione.

3) **Ospitalità diurna**: prevede la fruizione in giornata dei servizi offerti dal Centro Diurno.

L'attività è garantita dalle ore 7.00 alle ore 19.00 di tutti i giorni e concordabile, di massima, secondo le singole esigenze.

I costi del servizio sono stabiliti periodicamente dal Consiglio di Amministrazione e pubblicati sul sito dell'ente.

Il pulmino attrezzato per disabili in dotazione consente di organizzare il trasporto degli anziani al Centro Diurno e rientro a domicilio su richiesta dell'utente.

4) **Ospitalità per persone in stato vegetativo permanente**: presenza di una sezione di 6 posti letto. Con decreto Regionale n. 730 del 5.7.2002, la Residenza per Anziani è stata autorizzata ad erogare assistenza e cure alle persone che, in seguito ad uno stato di coma, si trovano in Stato Vegetativo Permanente ovvero che non recuperano coscienza dopo un periodo di tre mesi per i pazienti detti post-anossici e dopo dodici mesi per i pazienti post-traumatici oppure che mantengono una minima responsività, "minimal responder".

Per l'ammissione alla struttura è prevista la valutazione dell'Unità di Valutazione Distrettuale, su proposta del medico dimettente ospedaliero o del medico di medicina generale in accordo con il responsabile della struttura.

Gli obiettivi della Sezione sono il mantenimento della stabilizzazione dello stato clinico generale, il mantenimento delle funzioni vitali, la prevenzione delle complicazioni, l'avvio e lo sviluppo, nei casi che conservano una minima responsività e contatto con l'ambiente, di un sistema individuale di comunicazione e di fornire un supporto alla famiglia.

La continuità della stimolazione avviene mediante l'assistenza quotidiana e la riabilitazione agisce soprattutto in senso preventivo e di trattamento delle complicanze secondarie.

Copertura spese di residenzialità:

Dopo i primi sei mesi di ospitalità è previsto il pagamento da parte dell'assistito di una quota giornaliera da versarsi all'Azienda Ulss di residenza autorizzante.

### **Assistenza Sanitaria**

L'assistenza medica generica viene garantita dall'Azienda Ulss n.2 Marca Trevigiana mediante due Medici di Medicina Generale. L'attività è coordinata da un coordinatore sanitario.

L'ufficio dell'area sociale, al momento dell'ingresso, provvederà ad inoltrare richiesta di attribuzione di un medico di medicina generale ai sensi della convenzione in essere con l'Azienda Ulss n.2 Marca Trevigiana.

Anche per gli ospiti in regime temporaneo di norma verrà assegnato, per il periodo di permanenza, uno dei medici di medicina generale già operanti presso la Residenza, a garanzia di una migliore gestione sanitaria dell'anziano.

Il servizio medico di Medicina Generale viene assicurato nella Struttura ogni giorno feriali nelle fasce orarie, dalle ore 9 alle ore 12 e dalle 15 alle 18, ed il sabato dalle ore 9 alle ore 12.

Dalle ore 20 alle ore 8 dei giorni feriali e dalle ore 12 del sabato e dei giorni prefestivi fino alle ore 8 del successivo giorno feriali, la Struttura fa riferimento al Servizio di Guardia Medica erogato dall'Azienda Ulss.

Il medico di medicina generale esplica, nei confronti degli anziani non autosufficienti a lui affidati, compiti di diagnosi, di cura, di prevenzione e di riabilitazione avvalendosi, qualora lo ritenga opportuno, di consulenze specialistiche e di esami di diagnostica strumentale.

Il medico di Medicina Generale effettua, inoltre, tutte le altre prestazioni di sua competenza previste dall'accordo regionale per l'erogazione dell'assistenza programmata. Rientrano, in particolare, nei suoi compiti:

- compilazione e aggiornamento del diario clinico dell'ospite
- visita medica generale periodica e al bisogno
- prescrizione di accertamenti diagnostici, visite specialistiche, farmaci, presidi e ausili sanitari.

L'attività sanitaria è garantita dal personale medico e paramedico della Struttura e prevede:

- Predisposizione e somministrazione della terapia orale ed esecuzione della terapia intramuscolare, endovenosa, sottocutanea e dei prelievi
- prevenzione e medicazione delle ulcerazioni e delle piaghe
- controllo e gestione dei cateteri, delle sonde e delle stomie
- controllo dell'alvo, trattamento dell'incontinenza
- controllo dell'alimentazione
- controllo dei parametri vitali ed effettuazione ECG su prescrizione
- effettuazione delle visite mediche periodiche e segnalazione dei bisogni
- approvvigionamento, controllo e conservazione dei farmaci
- compilazione e gestione della cartella infermieristica.

In caso di necessità di trasporto dell'anziano presso altre sedi di diagnosi e cura la convenzione tra Azienda Ulss e Strutture residenziali per anziani prevede che l'onere del trasporto sia a carico dell'ULSS solamente

qualora la stessa non garantisca la prestazione specialistica presso la struttura residenziale (quando le stesse non necessitino di particolari dotazioni strumentali).

La Residenza assicura il trasporto degli ospiti con mezzi attrezzati per il trasporto disabili, per l'effettuazione di visite e/o esami nei presidi ospedalieri del territorio dell'Azienda Ulss n.2 Marca Trevigiana.

Qualora gli ospiti avessero bisogno di usufruire di prestazioni di assistenza protesica, la Struttura attiva tutte le procedure necessarie all'ottenimento del presidio o dell'ausilio nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale.

La fornitura dei farmaci, del materiale sanitario e dei prodotti per l'alimentazione enterale viene garantita, agli ospiti non autosufficienti, in regime di convenzione dal Servizio Farmaceutico dell'Azienda Ulss n.9. Farmaci fuori prontuario, ticket sanitari e trasporti in ambulanza fuori convenzione saranno addebitati all'ospite.

### **Servizio di riabilitazione e di fisioterapia**

Il servizio è assicurato mediante l'impiego di 2,5 Fisioterapisti, secondo quanto previsto dagli standard regionali.

Il servizio ha la funzione di mantenere e, ove possibile, migliorare il grado di autonomia degli ospiti, mediante prestazioni riabilitative individuali o di gruppo.

Il numero di telefono del Servizio Riabilitazione è 0422/507830

E' attivo il Servizio di **Logopedia** erogato da una logopedista per l'intera Struttura. Il servizio ha la funzione di prevenire e di ridurre i disturbi e le disabilità del linguaggio e della comunicazione mediante interventi individuali o di gruppo.

Gli interventi vengono definiti nell'ambito dei programmi terapeutici e riabilitativi redatti dall'Unità Operativa Interna (U.O.I.) con la presenza del medico curante

Il numero di telefono del Servizio Logopedia è 0422/507831.

### **Assistenza nelle attività della vita quotidiana ed a valenza sanitaria**

L'attività socio-assistenziale viene programmata nell'ambito dell'U.O.I., coordinata dal responsabile di nucleo e periodicamente verificata da tutte le figure professionali coinvolte nell'ambito d'équipe.

In particolare l'attività prevede:

- la cura quotidiana della persona, oltre ad un periodico bagno assistito
- la mobilitazione attiva e passiva, con particolare attenzione alle posture
- la vestizione con abbigliamento idoneo
- l'uso ponderato di ausili per l'incontinenza, in relazione alle necessità individuale
- l'applicazione, posizionamento e manutenzione di eventuali ausili e protesi
- la gestione dell'alimentazione assistita
- il controllo, la sanificazione e la disinfezione accurata e periodica del mobilio in uso.

### **Servizio Animativo Educativo**

Viene svolto da 2,5 Animatrici Educatrici, secondo quanto previsto dagli standard regionali.

Il Servizio animativo educativo programma ed attua specifici interventi di socializzazione, nell'ambito del programma terapeutico e riabilitativo in cui vengono definiti gli obiettivi relazionali e ludico/occupazionali, ma anche di potenziamento e/o di mantenimento delle capacità neuropsicologiche, quali la memoria, la logica, l'orientamento spazio-temporale, la concentrazione e simili, in un contesto di partecipazione alla vita quotidiana.

l'attività si sviluppa mediante:

- interventi mirati e personalizzati e rivolti a piccoli gruppi
- interventi di socializzazione rivolti a grandi gruppi.

Il numero telefonico per contattare le animatrici educatrici è 0422/507831

**Sostegno psicologico**

Gli psicologi garantiscono supporto psicologico agli ospiti e alla loro famiglia; curano la formazione del personale.

**Servizio di podologia**

Sono garantiti interventi podologici da parte di un podologo professionista.

**Servizio Mensa**

Il servizio di confezionamento dei pasti è dato in appalto a ditta esterna certificata. I pasti vengono preparati nelle cucine all'interno del limitrofo presidio ospedaliero di Oderzo e veicolati nei diversi nuclei in appositi contenitori termici multiporzione.

Il servizio di vitto viene effettuato nelle sale del Centro nei seguenti orari:

colazione dalle ore 8.00 alle ore 9.00 circa

pranzo dalle ore 11.30 alle ore 12.30 circa

cena dalle ore 18 alle ore 19 circa.

- il menù è articolato in sette giorni per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi.
- è strutturato sotto lo stretto controllo della dietista; ne viene disposta la personalizzazione a seconda delle prescrizioni.
- A cura dell'Unità Operativa Interna vengono valutati fabbisogni alimentari che necessitano di integrazione nutritiva terapeutica.
- Oltre che ai pasti è garantito l'apporto idrico durante l'intera giornata, in particolare a metà mattina e pomeriggio, con la somministrazione di bevande e/o integratori.
- E' garantita la gestione dell'alimentazione enterale per gli ospiti portatori di PEG e SNG.

**Servizio di manutenzione.**

All'ordinaria manutenzione degli stabili e degli ausili in dotazione agli ospiti, provvede il servizio tecnico dell'ente. Per le manutenzioni degli impianti e degli stabili l'ente si avvale di ditte specializzate.

**Servizio telefonico**

E' possibile ricevere telefonate dall'esterno componendo il numero telefonico del nucleo in cui è ospitata la persona desiderata.

**Servizio Lavanderia**

La Residenza per Anziani garantisce un servizio di lavanderia affidato a ditta esterna che giornalmente effettua il lavaggio, la stiratura, il riordino ed il rammendo del vestiario personale dei residenti, il cui costo è compreso nella retta. I familiari possono segnalare al coordinatore di struttura l'intenzione di provvedere autonomamente al lavaggio del vestiario dell'ospite.

L'ospite deve disporre, all'atto del suo ingresso, di un corredo personale (compreso il rasoio per gli uomini) sufficiente a garantire una decorosa permanenza nella casa ed adeguato anche in rapporto al tipo di lavaggio effettuato dal servizio di lavanderia. All'ospite verrà assegnato un numero di biancheria che dovrà essere riportato su tutti i capi di vestiario che ha in dotazione all'interno della Residenza. Il ricambio sarà a carico dell'ospite e/o dei parenti obbligati, oppure, in caso di necessità, del Comune che abbia in carico l'ospite.

La dotazione minima di biancheria potrà essere integrata dall'ospite o dai familiari compatibilmente con la disponibilità di spazio assegnato a ciascun ospite. L'integrazione deve essere autorizzata dal coordinatore.

All'atto dell'ingresso dell'ospite il personale redige apposita scheda con l'indicazione dei capi consegnati. La scheda sarà sottoscritta dall'ospite o da un familiare o da chi lo ha in carico e deve essere periodicamente aggiornata. L'ente si rende responsabile solo della dotazione registrata nella scheda di cui al capoverso precedente. L'ente declina invece responsabilità in caso di:

- usura e deterioramento dovuto alla frequenza dei lavaggi;

- vetustà degli indumenti;
- in ogni caso per indumenti inadeguati ai criteri di lavaggio utilizzati nella struttura;
- in ogni caso per indumenti non registrati e non numerati.

Il coordinatore provvederà a segnalare l'esigenza di integrare la dotazione dell'ospite; spetterà ai familiari procedere all'acquisto.

Anche il lavaggio degli asciugamani, della biancheria piana, delle divise del personale, dei tendaggi e dei materassi è affidato ad una ditta esterna.

### **Servizio Pulizia e Sanificazione Ambientale**

Il servizio è appaltato a ditta esterna e viene effettuato secondo una precisa programmazione, che prevede interventi giornalieri e periodici a seconda delle diverse aree.

### **Deposito somme e valori**

Qualora lo si desidera potranno essere custoditi presso l'ufficio cassa della Residenza per Anziani eventuali somme di denaro o oggetti preziosi, secondo quanto previsto dal regolamento.

Si consiglia di non tenere nella propria stanza oggetti di valore o importanti somme di denaro. L'ente declina ogni responsabilità in caso di furti o smarrimenti.

### **Servizio parrucchiere e barbiere**

Gli interventi, compresi nella retta, consistono per le donne in lavaggio, taglio e messa in piega ogni 45 giorni e per gli uomini ogni 60 giorni. Il professionista è presente settimanalmente nelle sedi: l'orario è esposto nei locali adibiti all'attività.

### **L'assistenza religiosa**

L'assistenza religiosa agli ospiti della Casa e del Centro Diurno è garantita nel rispetto delle norme di libertà di culto.

Il servizio religioso cattolico è garantito da un sacerdote: gli orari delle attività sono esposti nelle sedi.

### **Spazi verdi**

In tutte le strutture è presente un giardino o spazio verde protetto a disposizione degli ospiti e dei visitatori, dotato di percorsi per disabili e panchine per la sosta.

### **Il Volontariato**

All'interno della struttura esiste una significativa presenza, garantita da numerosi volontari, della Congregazione "San Vincenzo De Paoli", opportunamente formati.

Qualsiasi associazione di volontariato, in regola con le disposizioni regionali, può essere autorizzata a svolgere delle attività di accompagnamento, di animazione e supporto all'assistenza, rivolte al singolo o a gruppi di anziani. Le attività devono integrarsi con le finalità e le modalità operative della Struttura, soprattutto per quanto concerne la promozione ed il miglioramento della qualità della vita degli anziani ospitati.

L'espletamento delle attività di volontariato non può essere in nessun caso sostitutivo dei compiti propri ed istituzionali della Struttura erogatrice; devono intendersi senza fini di lucro ed improntate solamente ad un'azione spontanea e solidale di aiuto, all'assistenza delle persone.

### **Assistenza sussidiaria agli ospiti.**

Considerando che la Struttura assicura e garantisce agli anziani non autosufficienti ospitati tutto ciò che attiene alle loro necessità primarie, sono valutati e autorizzati eventuali interventi assistenziali sussidiari

secondari, rivolti ai singoli clienti, in forma diretta, da parte di familiari e/o amici, oppure in forma indiretta, da parte di persone incaricate dai familiari committenti, a patto che essi:

- non interferiscano in alcun modo con l'andamento e l'organizzazione dei reparti e della Struttura
- siano concordati con i coordinatori nelle modalità e compatibili con le disposizioni dei medici.

Qualora l'assistenza sia fornita da persone incaricate dai familiari degli anziani non autosufficienti, i committenti devono farsi carico delle relative responsabilità assicurative e civili, comunicando preventivamente e per iscritto, al Coordinatore di struttura, il nominativo, i compiti e gli orari di presenza del loro incaricato presso la Struttura. L'Amministrazione si riserva di interdire l'accesso ad incaricati che dovessero assumere comportamenti non consoni al contesto o di manifesto disturbo all'ambiente.

### **Gli orari**

Le visite di parenti, amici e conoscenti sono sempre ammesse, a condizione che i visitatori siano discreti, non rechino disturbo agli ospiti, non portino farmaci, cibo e bevande senza il permesso del medico o dell'infermiere; l'accesso alle stanze degli ospiti è consentito previa comunicazione al personale di assistenza in servizio. Le visite non devono in ogni caso ostacolare le ordinarie attività.

L'ospite gode della massima libertà salvo limitazioni imposte dallo stato di salute e della sicurezza personale e collettiva degli ospiti. Tali limitazioni sono di competenza dei medici curanti, i quali sono comunque tenuti a motivare le scelte limitative.

Gli ospiti che intendono assentarsi dalla struttura, sono tenuti ad informare preventivamente il coordinatore.

Per non arrecare disturbo agli altri anziani e favorire il riposo, l'utente è pregato di evitare il più possibile rumori e di moderare il volume della radio e della televisione nei nuclei dalle ore 13.30 alle 15.00 e dalle 22.30 alle ore 7.30.

In linea generale si dovrà osservare il silenzio nei seguenti orari:

- nei locali comuni, dalle 22.30 alle 7.30;
- in stanza e nelle zone notte: dalle ore 13.30 alle 15.30 e dalle 21.00 alle 7.30.

Inoltre il silenzio deve essere osservato nelle stanze in tutti i casi ritenuti necessari per cause contingenti.

### **Il Fumo**

Per disposizione di legge e soprattutto per rispetto della salute propria e delle altre persone è assolutamente vietato fumare nelle stanze, nei corridoi, nei soggiorni ed in genere in tutti i locali della Struttura.

### **Norme generali di sicurezza**

Per garantire la massima sicurezza degli ospiti ed il rispetto delle normative in materia, sono stabiliti i seguenti limiti:

- divieto di usare fiamme libere (fuochi, candele etc) in qualunque locale della struttura;
- divieto di tenere nelle stanze materiali classificati infiammabili, facilmente infiammabili, combustibili, corrosivi, nocivi, irritanti;
- obbligo di consentire l'ispezione della stanza da parte del personale autorizzato (coordinatore o suoi delegati) o dal personale del servizio di prevenzione e protezione;
- obbligo di consentire l'accesso immediato nelle stanze da parte del personale preposto alle emergenze (il personale in servizio è dotato di chiave universale per accedere a tutti i locali);
- divieto di utilizzo nelle stanze di apparecchi elettrici non autorizzati: l'utilizzo di apparecchi elettrici può essere autorizzato dalla direzione purché siano conformi alle caratteristiche obbligatorie di sicurezza CE, siano compatibili con la potenza massima erogabile dall'impianto di energia elettrica e le condizioni dell'ospite siano tali da garantire che lo stesso ne faccia un uso appropriato.



**I rapporti con il personale**

I rapporti fra il personale della Residenza e gli ospiti dovranno essere improntati al massimo reciproco rispetto, esprimersi nelle forme di una corretta educazione, svolgersi in un clima di serena e cordiale collaborazione.

Il personale dell'Ente non può ricevere regali in natura, in denaro, o conseguire vantaggi, per le prestazioni inerenti al proprio servizio. Il personale in ogni caso non deve accettare alcun compenso corrisposto a qualsivoglia titolo.

L'ospite e i familiari non possono pretendere dal personale dipendente prestazioni non contemplate nel programma di servizio e non devono far pressione sul personale per ottenere un trattamento di favore.

**SEZIONE 3 - COME SI ACCEDE AI SERVIZI****Modalità di richiesta di ospitalità**

La Residenza per Anziani di Oderzo accoglie persone anziane, di ambo i sessi, che sono valutate non autosufficienti dalla Unità Operativa Distrettuale, sia in possesso che prive di impegnativa di residenzialità.

Le modalità ed i criteri per l'ammissione ai servizi offerti, sia a carattere definitivo che temporaneo, sono disciplinate da apposito regolamento interno.

Di norma la Residenza per Anziani invia alle sedute di Unità Operativa Distrettuale un proprio responsabile che partecipa alla codifica del progetto assistenziale contenete le decisioni dell'équipe. La valutazione multidimensionale consente di attribuire un punteggio al caso e l'inserimento nelle graduatorie dell'Azienda Ulss 2.

Non appena la Struttura dispone di idoneo posto contatta la famiglia per concordare l'eventuale l'inserimento e fornire i documenti d'accesso.

**Il processo di accoglienza** prevede:

- un colloquio d'accesso preventivo, con il cliente e/o i suoi familiari, finalizzato ad un buon inserimento dell'ospite;
- la compilazione di una cartella individuale di accesso che, oltre alle informazioni ricavate dalla valutazione multidimensionale della U.O.D., acquisisca i bisogni e le aspettative derivanti dal colloquio;
- la presentazione del caso, anche mediante l'accessibilità delle informazioni raccolte, al medico, agli infermieri, agli operatori addetti all'assistenza e ai vari professionisti affinché l'ospite e la sua famiglia risultino almeno in parte conosciute possa essere progettata, fin da subito, un'assistenza di massima adeguata ai bisogni;
- in questa fase di accoglienza al nuovo cliente viene data la Carta dei Servizi.

**L'inserimento** del nuovo residente prevede:

- l'effettuazione della visita medica al 1° accesso del medico di medicina generale;
- la presentazione analitica del nuovo anziano agli operatori del reparto al momento dell'ammissione;
- la valutazione multidimensionale e la redazione del piano assistenziale individualizzato scritto, a cura della Unità Operativa Interna (U.O.I.) nella fase di ammissione e nella fase di inserimento nei successivi 30 giorni;
- un colloquio di verifica con i familiari, in merito all'andamento dell'inserimento dell'anziano in Struttura.

**L'Ingresso: L'U.O.I. e la Valutazione Multidimensionale dell'Ospite**

Come previsto dalla Normativa Regionale (D.G.R. n.42081 del 23/11/1999 e s.m.i.) e dalla Convenzione tra la Residenza per Anziani di Oderzo e l'Azienda Ulss n.2 Marca Trevigiana, l'Unità Operativa Interna è un

gruppo di lavoro multiprofessionale che valuta, approfondisce e fornisce risposte ai bisogni di salute degli ospiti accolti o che accedono ai servizi dell'Ente.

E' dotata di potere decisionale autonomo per quanto riguarda le risposte ai bisogni di salute da realizzarsi in conformità con le risorse e le direttive dell'Ente.

E' l'organo di supporto al Direttore dell'Ente per il raggiungimento dei prefissati bisogni di salute. L'Unità Operativa Interna interviene prevalentemente nelle capacità funzionali residue dell'anziano in forma multidimensionale e multiprofessionale utilizzando idonee schede di valutazione.

Tale gruppo si occupa di:

- Ricepire la valutazione multidimensionale dell'ospite effettuata dall'U.O.D.;
- Valutare in forma multidimensionale l'ospite nella fase di accoglimento;
- Redigere il Piano Assistenziale Individualizzato, con le modalità della valutazione multidimensionale e multiprofessionale in un tempo congruo ad una osservazione ed adattamento della persona al nuovo ambiente;
- Verificare l'efficienza del programma così elaborato.

L'Unità Operativa Interna degli ospiti della Residenza per Anziani si riunisce tutti i mercoledì e i giovedì dalle 14 alle 15.30, presso le sedi dell'Ente per:

1. Valutare con approccio multidimensionale le problematiche degli ospiti e stilare programmi terapeutico riabilitativi;
2. Analizzare l'efficienza e l'efficacia degli stessi;
3. Acquisire informazioni e formulare progetti sugli aspetti organizzativi e gestionali;
4. Elaborare percorsi operativi di carattere generale;
5. Valutare il trasferimento di ospiti (ad esclusione di quelli urgenti di competenza dei Responsabili di nucleo la cui informazione sarà data nella successiva Unità Operativa Interna) da un nucleo, che non risponde più alle loro esigenze, ad un nucleo dove le persone possono trovare un'assistenza più idonea alle loro necessità;
6. La valutazione dei nuovi ingressi, degli accoglimenti temporanei e l'inserimento al Centro Diurno.

#### **SEZIONE 4 - STANDARD DI QUALITA'**

##### **Lavoro per Progetti Individualizzati**

L'operare per progetti è una modalità operativa che vede l'organizzazione impegnata nella individuazione di obiettivi di salute per gli ospiti e nella valutazione dei risultati di salute raggiunti: lavoro per "obiettivi e risultati" e non più per prestazioni.

Il primo momento consiste nella rilevazione dei bisogni degli anziani per accertare la loro situazione fisica, psicologica e relazionale. Dopo la fase valutativa effettuata dall'Unità Operativa Interna, viene definito un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento funzionale, il complicarsi di patologie in atto, il raggiungimento e/o il mantenimento di adeguate relazioni familiari e sociali.

Si procede periodicamente alla verifica dei risultati prodotti, punto di partenza per la definizione di un nuovo intervento.

Tutte le figure professionali dell'organizzazione lavorano in modo integrato e coordinato per produrre risultati di salute sugli ospiti.

Gli interventi sono personalizzati, i comportamenti e le attenzioni degli operatori sono finalizzati a soddisfare i bisogni della persona anziana.

**Formazione del Personale**

Il personale che lavora nella Residenza è in possesso della qualificazione richiesta dal profilo professionale occupato.

La Struttura organizza corsi di formazione obbligatori per il personale allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti ed i comportamenti secondo la logica del lavoro per progetti individualizzati oltre alla formazione obbligatoria per legge. Annualmente viene pianificata la partecipazione delle figure professionali a corsi di formazione esterni ed a convegni sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità.

**Sistemi Informativi Scritti**

Sono a disposizione del personale degli strumenti di informazione scritti ed aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili. Gli strumenti a disposizione del personale, raccolti nei nuclei in appositi contenitori sono: protocolli, procedure, linee guida, circolari, piano di assistenza individualizzato, piano di lavoro.

La gestione del diario sanitario, per ciascun ospite, avviene in maniera informatizzata, costantemente aggiornata da parte di tutti i professionisti dell'area assistenziale. In ambulatorio sono a disposizione del personale, per la consultazione, i verbali delle riunioni dell'Unità Operativa Interna.

**HACCP (sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare)**

L'Ente ha elaborato il manuale previsto dal dalla 155/97 mettendo in atto un sistema di "controllo di processo" che identifica la possibilità di verificarsi dei rischi durante la somministrazione degli alimenti.

**Attuazione D.Lgs. n.81 del 2008**

L'Ente ottempera agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza, diversificato a seconda delle varie zone dell'Ente.

A tutti i lavoratori è stata data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sulle procedure da seguire in emergenza, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale.

## Indicatori e standard di qualità

ATTIVITA'	INDICATORE DI QUALITA'	STANDARD	LIMITE MINIMO DI RISPETTO
Servizi di assistenza alla persona	Alzata, igiene personale e vestizione del mattino	Effettuazione secondo quanto previsto dal PAI	80%
	Assistenza durante i pasti	Sorveglianza e/o somministrazione pasti secondo quanto previsto dal PAI	80%
	Bagno completo assistito	Effettuazione ogni 7 giorni, fatte salve controindicazioni sanitarie	80%
	Prevenzione rischi da immobilizzazione e piaghe da decubito	Effettuazione delle manovre di prevenzione come previsto dal PAI	80%
	Assistenza all'incontinenza	accompagnamento in bagno come da PAI	80%
Servizi sanitari	Assistenza medica	Presenza effettiva di almeno un medico nella struttura dalle 8 alle 11 e dalle 14 alle 18 dal lunedì al venerdì e dalle 8 alle 10 il sabato	80%
		Effettuazione delle visite mediche con cadenza minima mensile e comunque immediata su richiesta del personale paramedico	80%
		Rilevazione mensile programmata dei parametri vitali dell'ospite	80%
		Compilazione del diario clinico entro due giorni dall'ingresso	80%
	Assistenza riabilitativa	Attivazione dell'intervento riabilitativo entro tre giorni dalla prescrizione	80%
		Effettuazione interventi riabilitativi previsti dal PAI	80%
Servizi per la cura ed il benessere della persona	Prestazione di manicure a cura degli operatori	Controllo settimanale ed effettuazione della prestazione al momento del bagno	80%
Comfort e servizio alberghiero	Pulizia delle stanze	Effettuazione di una pulizia giornaliera delle stanze degli ospiti	80%
	Pulizia degli ambienti comuni	Effettuazione di una pulizia giornaliera degli ambienti comuni	80%
Servizi di ristorazione	Diete personalizzate	Somministrazione di diete personalizzate, se prescritte	80%
Servizi di lavanderia e guardaroba	Cambio biancheria intima	Ogni due giorni e al bisogno	80%
	Cambio vestiario	Cambio del vestiario ogni due giorni, oltre che al bisogno	80%
Servizi sociali e di animazione	Attività collaterali di vita sociale, relazionale e culturale	Effettuazione interventi animativi previsti	80%
	Animazione	Festeggiamento del compleanno dell'ospite entro 15 giorni	80%
	Assistenza religiosa	Svolgimento nell'Ente di una S. Messa ogni domenica e nelle festività	80%
Servizi di manutenzione ordinaria	Manutenzione ausili	Effettuazione della manutenzione degli ausili, entro quattro giorni dalla richiesta	80%
	Ripristino delle rotture	Effettuazione della manutenzione delle rotture riguardanti la stanza dell'ospite e gli ambienti comuni, entro quattro giorni dalla richiesta.	80%
Informazione ai clienti e ai committenti	Documentazione sui servizi erogati	Presenza, in appositi spazi dedicati nei nuclei, della carta dei servizi	80%
	Identificazione degli operatori	Identificazione di ogni operatore, tramite nome e iniziale del cognome, funzione nella divisa	80%

## **SEZIONE 5 - MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA**

### **Segnalazioni e suggerimenti**

Obiettivo dell'Ente è quello di rendere il soggiorno dell'anziano il più sereno e confortevole possibile migliorando la qualità degli interventi, in particolare laddove risultassero insoddisfacenti, in un'ottica di collaborazione. Allo scopo ospiti, familiari, visitatori possono effettuare delle segnalazioni ed inoltrare dei suggerimenti compilando l'apposito modulo allegato.

Le informazioni raccolte permetteranno di rendere sempre più aderenti i servizi alle aspettative del cliente/utente.

### **Reclami ed elogi**

L'Ente garantisce la funzione di tutela nei confronti del cliente ospitato, anche attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'inserimento nella Struttura.

Le segnalazioni saranno utili per conoscere e per comprendere meglio i problemi esistenti e per poter prevedere i possibili miglioramenti del servizio erogato.

Il cliente e/o il Committente può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- a. compilazione e sottoscrizione del modulo predisposto per "segnalazioni e suggerimenti", che può essere ritirato presso il Servizio Sociale o i Coordinatori di struttura e va recapitato al Servizio Sociale o inserito nell'apposita cassetta;
- b. lettera in carta semplice, indirizzata ed inviata alla Direzione o anche consegnata a mano ai Coordinatori o al Servizio Sociale;
- c. segnalando il disservizio, direttamente a voce, o telefonicamente, ai coordinatori di struttura.

La Direzione, cui fa riferimento anche quanto perviene tramite il Servizio Sociale, provvede a dare o a far dare immediate risposta a quelle segnalazioni che si presentassero di veloce soluzione.

Negli altri casi, avvia un'indagine con i responsabili dei nuclei e/o dei Servizi interessati e fornisce la risposta al cittadino cliente entro dieci giorni.

Per reclamo si intende, quindi, ogni comunicazione nella quale il cliente, o un suo familiare, esprime chiaramente una lamentela motivata circa la non coerenza del servizio da lui stesso ricevuto, con quanto previsto dalla Carta dei Servizi, oltre che dalle norme e dai regolamenti amministrativi in vigore.

Allo stesso modo dei reclami, saranno gestiti gli elogi rivolti all'operato della Struttura, al fine di avere una visione realistica ed equilibrate dei servizi effettivamente erogati.

### **Indagini sul grado di soddisfazione dei cittadini clienti**

Con frequenza annuale, il Responsabile dell'area dei Servizi alla Persona, analizza le risposte fornite ai questionari, da parte dei clienti e/o dei committenti, e le sottopone all'attenzione della Direzione, che provvede alla eventuale fonte di disservizio ed alle insoddisfazioni più significative.

**MODULO PER SEGNALAZIONI DI NON CONFORMITA' E SUGGERIMENTI**

Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_

Via \_\_\_\_\_ Città \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_

In qualità di visitatore/parente dell'ospite \_\_\_\_\_ nucleo \_\_\_\_\_

Oggetto della segnalazione: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Eventuale soluzione proposta/richiesta: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Ai sensi del D.Lgs 196/2003 autorizzo la RESIDENZA PER ANZIANI al trattamento dei dati personali.

Data

Firma

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**AMMINISTRATORI DELLA RESIDENZA PER ANZIANI IN CARICA**

Il Consiglio di Amministrazione insediatosi in data 25 ottobre 2018:

Paro dott. Maurizio	Presidente
Bellinzani ing. Mauro	Vice Presidente
Calogero rag. Marco	Consigliere
Feltre avv. Annalisa	Consigliere
Mattion dott.ssa Lara	Consigliere

Fiori dott.ssa Anna Vittoria	Segretario-Direttore
------------------------------	----------------------

**RECAPITI REFERENTI DI SERVIZIO O STRUTTURA**

Referente protocollo/segreteria – centralino serv. amm.vi	0422/507711
Responsabile ufficio personale	0422/507720
Responsabile ufficio ragioneria	0422/507715
Responsabile ufficio economato	0422/507716
Responsabile ufficio tecnico	0422/507721
Responsabile Area Servizi alla Persona - Psicologo	0422/507713
Referente servizio sociale	0422/507714
Coordinatrice Nuclei Gasparinetti - Berizzi	0422/507712
Coordinatrice Nucleo S.Tiziano	0422/507840
Coordinatrice Nucleo Parpinelli	0422/507850
Coordinatore Nuclei Artico – Centro Diurno	0422/507831
Medico ospiti - ambulatorio Sede Dal Monego	0422/507832 (*)
Medico ospiti - ambulatorio Sede Amministrativa	0422/507801 (*)
Centro Diurno Sede Dal Monego	0422/507826

(\*) SOLO NEGLI ORARI DI ACCESSO ALLA STRUTTURA