



RESIDENZA
BARTOLOMEO DELLA SCALA

Residenza Bartolomeo Della Scala Erbezzo (VR)

CARTA DEI SERVIZI

Centro servizi anziani non autosufficienti

Edizione novembre 2019

Sede operativa: Residenza Bartolomeo della Scala
Via Degli Alpini, 5 – 37020 Erbezzo (VR)

Sede legale: Cooperativa Sociale di Solidarietà
“Promozione Lavoro”
Viale Trieste 46 G – 37047 San Bonifacio (VR)
Telefono 0442 480686
Email: info@promo-lavoro.it

1. PERCHÉ UNA CARTA DEI SERVIZI

La Cooperativa Sociale di Solidarietà “Promozione Lavoro” (d’ora in avanti “Gestore”) adotta la Carta dei servizi del Centro servizi per anziani non autosufficienti presso la Residenza Bartolomeo della Scala (d’ora in avanti “Centro”) e la mette a disposizione dei propri fruitori (d’ora in avanti “Utenti”) per consentire loro di esercitare consapevolmente il proprio diritto di scelta.

In questa Carta sono indicati i servizi offerti, le caratteristiche strutturali e organizzative del Centro ed i principali obiettivi di qualità che possono essere direttamente verificati dagli stessi Utenti. La Carta dei servizi:

- costituisce un patto scritto tra Utente e Gestore;
- permette di conoscere i servizi, le finalità e gli obiettivi che si intendono raggiungere garantendo all’Utente gli strumenti di verifica della qualità offerta;
- è un documento di trasparenza a tutela dell’Utente e dei suoi Familiari.

Con la Carta dei servizi l’Utente verifica il rispetto degli impegni assunti dal Gestore ed eventualmente segnala i disservizi, mediante lo strumento del reclamo.

2. CHI SIAMO

Il Centro Servizi è gestito da Promozione Lavoro, Cooperativa Sociale che si è costituita il 16 gennaio 1986; è iscritta all’Albo Regionale delle Cooperative Sociali, sezione “A” ai sensi della Legge 381/91 e a tal fine sostiene, coordina, crea e dirige iniziative di servizio nel campo dei servizi socio-sanitari. Conta circa 2084 soci lavoratori, in possesso di titoli abilitanti al servizio in area socio-sanitaria (in particolare operatori socio-sanitari). Ha sede legale in San Bonifacio (VR) e sedi operative distribuite nei territori di azione. Gestisce attualmente circa 150 servizi socio-sanitari (tra cui 5 Servizi residenziali per anziani a gestione completa e 20 a gestione mista con enti pubblici o privati), educativi, formativi e ausiliari in Piemonte, Lombardia, Veneto e Friuli Venezia Giulia.

3. LA VISION

Un “progetto di vita” che aiuti l’Utente a esprimere se stesso all’interno della comunità del Centro che è costituita dagli Utenti, dai Familiari, dal Personale e dai Volontari.

4. LA MISSION

La missione del Centro è mettere a disposizione degli Anziani che non possano o non desiderino più abitare nella loro casa, un luogo ove vivere serenamente, aiutandoli a mantenere il più possibile l’autonomia delle loro azioni e delle loro scelte. L’impegno dell’organizzazione s’ispira a questa filosofia e si traduce, sul piano operativo, nel prendersi cura delle persone fornendo risposte adeguate ai bisogni, in modo da consentire a ognuno di esprimere abitudini, interessi e decisioni proprie nel rispetto della vita all’interno di una comunità.

5. I PRINCIPI

Il Centro intende dare applicazione ai principi indicati dalle normative nell’ambito dell’erogazione dei servizi pubblici:

- *Uguaglianza e rispetto*: l’erogazione del servizio è ispirata a un’eguale considerazione per ogni persona. Ogni attività è personalizzata considerando l’unicità di ciascuno. Ogni intervento è gestito con rispetto per la dignità della persona e delle specificità individuali, senza distinzioni d’etnia, sesso, religione, lingua, condizioni economiche e opinioni politiche.
- *Imparzialità e obiettività*: ogni persona che presta un servizio all’interno dell’ente opera con imparzialità, obiettività e giustizia al fine di garantire un’adeguata assistenza.

- *Continuità*: l'organizzazione assicura la continuità del servizio mediante la predisposizione di turni di lavoro che garantiscano adeguati livelli di assistenza nell'arco delle 24 ore. Eventuali interruzioni sono espressamente regolate dalla normativa di settore per arrecare agli Utenti il minore disagio possibile.
- *La scelta*: ogni persona, qualunque sia la propria condizione di salute, ha diritto di vedere riconosciuta e promossa la propria autonomia. Le diverse figure professionali che operano all'interno del Centro hanno il compito di favorire e stimolare le scelte personali nello svolgimento delle attività quotidiane degli Anziani residenti nella struttura.
- *Partecipazione*: l'Anziano e la sua Famiglia sono i protagonisti centrali del servizio e a loro sono offerti gli strumenti per favorire una partecipazione attiva.
- *Efficacia ed efficienza*: l'organizzazione fa propri i principi di efficacia ed efficienza, verificando se gli obiettivi di salute riferiti ai fruitori siano stati raggiunti e se si operi in base al migliore utilizzo delle risorse disponibili.

6. DIRITTI DEGLI UTENTI

Il Centro si rifà alla “Carta europea dei diritti e delle responsabilità delle persone anziane bisognose di cure ed assistenza a lungo termine” (giugno 2010):

- L'Utente conserva integralmente la propria dignità e individualità e ha diritto alla migliore qualità di vita che le sue condizioni personali e le risorse disponibili consentono.
- L'Utente ha diritto al rispetto e alla protezione della *privacy* e intimità.
- L'Utente ha diritto a un intervento che, riconoscendo e valorizzando le proprie potenzialità, tenda al miglioramento della propria condizione e comunque alla conservazione di ogni abilità residua posseduta.
- L'Utente ha diritto alla corretta informazione e alla libera scelta nei limiti previsti dalle normative di settore e determinati dai vincoli e dalle regole dell'organizzazione comunitaria.
- L'Utente ha diritto a veder riconosciuto il proprio ruolo nel progetto di vita che lo riguarda e nella costruzione delle regole comunitarie.
- L'Utente e i propri Familiari hanno diritto a un'organizzazione efficiente ed efficace capace di ottimizzare, in favore degli Utenti, l'impiego delle risorse pubbliche e di quelle private derivanti direttamente dall'utenza.
- Hanno diritto di essere riconosciuti e valorizzati come membri e risorse della comunità: gli Utenti, i loro Familiari, il Personale, il Volontariato e ogni altro soggetto che interagisce con l'Utente nell'ambito e nei limiti del progetto di vita personale.

7. LE IDEE GUIDA

Nel rispetto dei principi e della missione delineati, le idee guida alle quali il Centro si ispira sono le seguenti:

- *Rete dei servizi*: il Centro condivide e partecipa alla rete dei servizi sociali e sanitari dell'Ulss 9 Scaligera e più in generale della Regione Veneto, con l'obiettivo principale di mantenere la persona anziana nel proprio ambiente di vita. In questo senso si propone come *Centro di servizi residenziali* del territorio, aperto alla reciproca e mutua relazione con gli altri servizi e in generale con i cittadini e la comunità.
- *Fruitori*: il Centro si rivolge a persone anziane, prioritariamente non autosufficienti, in modo particolare a quelle persone che per problemi sociali e sanitari necessitano di una maggiore protezione e assistenza.
- *Obiettivi*: obiettivo generale è promuovere la massima qualità di vita possibile agli Utenti che risiedono nel Centro; per raggiungere questo obiettivo devono essere garantiti servizi

finalizzati a mantenere i massimi livelli possibili di autonomia funzionale, mentale e sociale essendo questa la condizione che permette, anche se in gradi diversi, l'autodeterminazione e il soddisfacimento dei propri bisogni, desideri e volontà.

- *Cultura*: la salute della persona anziana è considerata in modo globale, tenendo conto degli aspetti fisici, mentali, sociali e ambientali che contribuiscono a garantire il suo benessere.
- *Organizzazione*: la centralità della persona anziana obbliga i servizi che partecipano alla risposta assistenziale a coordinarsi e integrarsi tra loro in modo da rispettare una visione unitaria della singola persona. Le principali risorse di cui il Centro dispone per raggiungere i propri obiettivi sono il Personale, le Famiglie, gli Anziani stessi e il Volontariato.
- *Umanizzazione*: è convinzione del Gestore che un servizio di qualità sia il risultato di un insieme di attività caratterizzate da competenze tecnico-professionali e da un elevato livello di umanità nelle relazioni interpersonali.

8. LA STRUTTURA

Il Centro servizi per persone non autosufficienti, si trova all'interno della Residenza "Bartolomeo della Scala" di Erbezzo (VR) che ospita appunto il Centro servizi per anziani, fino ad un massimo di 30 utenti ed una comunità alloggio per persone con disabilità che può ospitare un massimo di 20 utenti. La sua costruzione è iniziata nel 2016 e si è conclusa a ottobre 2018.

L'Amministrazione Comunale di Erbezzo ha fortemente voluto tale servizio per rispondere in modo adeguato a bisogni delle persone anziane non autosufficienti e disabili del territorio ed ha trovato, anche con il contributo della Fondazione Cariverona, le risorse necessarie per l'avvio di questo ambizioso progetto.

La Struttura, a seguito di assegnazione di gara d'appalto è stata costruita da CSA Erbezzo, ma l'Ente gestore dei servizi è Promozione Lavoro (appartenente a CSA Erbezzo).

Ubicazione e accessibilità

La Residenza si trova a pochi passi dal centro del paese di Erbezzo (VR) ed è facilmente raggiungibile a piedi. Dispone di parcheggio per chi arriva in auto. La struttura risulta totalmente priva di barriere architettoniche sia per l'accesso dall'esterno che al proprio interno.

Organizzazione degli spazi

La Residenza Bartolomeo della Scala si sviluppa su due piani, così ripartiti:

- al **piano terra** si trovano:
 - il servizio di reception (Ufficio Cortesia); spazi per gli Ospiti e i Familiari, spazio ristoro, cappella, sala polifunzionale, uffici amministrativi e di direzione, uffici di coordinamento;
 - ambulatori medici e infermieristici, servizi di psicologia, logopedia, animazione e fisioterapia, palestra per la riabilitazione, stanza laboratorio per le attività di animazione e ricreative, servizi di estetica e parrucchiera.
 - servizi accessori e tecnici (magazzini e depositi, spogliatoi, lavanderia, locale di osservazione).
- al **primo piano** si trovano:
 - il Centro Servizi per 30 Anziani non autosufficienti (10 stanze a tre letti dotate di servizi interni, sala da pranzo, cucinino di Nucleo, Ufficio di Coordinamento, Ambulatorio e Bagno assistito);
 - la Comunità alloggio per persone con disabilità (10 stanze doppie con servizi interni), sala da Pranzo, cucinino di nucleo e bagno assistito).

Le stanze sono spaziose, ben illuminate e areate, in linea con gli standard di abitabilità previsti dalla normativa. Sono tutte dotate di un sistema di chiamate di emergenza ed hanno accesso a servizi igienici privati ed attrezzati per disabili, completi di lavandino, doccia e WC. All'interno di ogni stanza è possibile personalizzare l'arredamento con oggetti propri (quadri, fotografie, etc.) e televisione privata.

La Residenza "Bartolomeo della Scala" è dotata di locali climatizzati, di filodiffusione e dei dispositivi di sicurezza e prevenzione ai sensi del D. Lgs. 81/08 e successive modifiche (ascensori antincendio, rilevatori di fumo, impianto di allarme, impianto computerizzato per la segnalazione delle chiamate nelle stanze).

La struttura dispone di un giardino esterno.

9. INFORMAZIONI PER L'ACCESSO AI SERVIZI

9.1 La domanda per l'accesso

Possono accedere ai servizi del Centro persone non autosufficienti adulte, di norma anziani, di entrambi i sessi e senza alcun vincolo di residenza, con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali e miste non curabili a domicilio.

L'accesso è regolato da apposite norme disposte dalla Regione del Veneto e dalla convenzione dell'Ulss 9. L'iter previsto per l'accesso ai servizi residenziali per non autosufficienti convenzionati con la Regione del Veneto prevede da parte del cittadino l'avvio di due procedure:

1. la domanda per il diritto all'accesso in qualità di anziano non autosufficiente in una struttura residenziale accreditata, da effettuare presso il proprio Distretto socio sanitario;
2. la domanda per l'accesso da effettuare presso il Centro e, una volta ottenuta l'impegnativa di residenzialità da parte dell'Ulss, la sottoscrizione del Contratto di ospitalità.

La seconda domanda riguarda il rapporto contrattuale tra il cittadino richiedente o gli aventi titolo e la struttura residenziale.

In caso di Utenti privati è prevista la domanda per l'accesso da effettuare presso il Centro e, una volta accettata la richiesta, la sottoscrizione del Contratto di ospitalità. L'ammissione al Centro, in questo caso, è subordinata alla disponibilità di posti letto e alla valutazione della compatibilità del richiedente con il servizio fornito dal Centro.

9.2 La fase dell'accoglienza

Entrare nel Centro significa lasciare la propria abitazione per inserirsi in una nuova casa. Accompagnare l'Anziano e la sua Famiglia in questa fase è importante per cercare di diminuire il disagio che questo importante cambiamento normalmente comporta. Prima dell'inserimento, in caso di necessità, gli operatori si recano a domicilio dell'Anziano e la decisione di entrare nel Centro viene condivisa con i Familiari più vicini. In quel contesto saranno anche acquisite tutte le informazioni sull'Utente in ordine ai suoi bisogni particolari, necessità e abitudini.

Qualora ne sussistano le condizioni, la Famiglia e l'Anziano vengono invitati, prima dell'ingresso, a visitare la struttura e la camera che lo ospiterà. Per rendere il distacco meno pesante si consiglia di portare in struttura qualche piccolo oggetto personale dell'Anziano. All'ingresso in struttura l'Anziano e i suoi Familiari saranno accolti dal Coordinatore o da un Infermiere e da un Operatore che si dedicherà in modo specifico all'Anziano. Tale attenzione continuerà anche nei giorni successivi per aiutare l'Utente ad ambientarsi nel nuovo contesto. Se possibile, già in fase d'ingresso saranno anche presentate all'Anziano e ai suoi Familiari le figure di riferimento (Coordinatore, Coordinatrice infermieristica, Fisioterapista, Logopedista, Psicologo). L'Utente sarà

visitato dal Medico alla prima occasione possibile. In questa importante fase i Familiari sono incoraggiati a mantenere rapporti frequenti con il proprio caro e con i referenti del servizio per affiancarlo nel percorso dell'inserimento. I Familiari sono comunque invitati a rivolgersi al Coordinatore e ai diversi Coordinatori dell'area infermieristica, area riabilitativa, al Medico e all'Oss tutor presenti per ogni richiesta o informazione ritenuta necessaria. Infine, su richiesta, possono essere aiutati e sostenuti nell'affrontare questo delicato momento dal servizio psicologico.

Ai sensi delle vigenti normative, per gli Anziani che utilizzano la residenzialità definitiva, il Gestore è tenuto a comunicare al Comune di Erbezzo, l'avvenuto ingresso nel Centro a cui segue la variazione anagrafica.

9.3 Profilo dell'Utente privato

Prima dell'inserimento ogni Utente privato è valutato dall'équipe multi-professionale del Centro che ne stabilirà il profilo in base al quadro anamnestico, al livello di autonomia, al carico assistenziale e ad eventuali altre valutazioni pregresse (per esempio: scheda Svama). Il profilo ospitato è quello del non autosufficiente: si tratta di persona, di norma anziana, con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali e miste non curabili a domicilio, e che pertanto richiedono un significativo livello di assistenza medica, infermieristica, riabilitativa, tutelare e alberghiera.

L'inserimento di Utenti convenzionati avviene in base alle vigenti normative.

9.4 Il trasferimento di un Utente

Eventuali trasferimenti di stanza potranno avvenire qualora intervenissero nuovi importanti eventi, come per esempio un sostanziale cambiamento della condizione di salute o particolari difficoltà relazionali.

In ogni caso, tale decisione sarà presa in sede di Unità Operativa Interna e opportunamente motivata sia all'Utente che ai suoi Familiari.

10. LE REGOLE DI CONVIVENZA E SICUREZZA

10.1 La convivenza

Il Centro è un contesto comunitario nel quale, affinché la vita possa svolgersi in serenità, è necessario che tutte le persone s'impegnino in comportamenti adeguati, consoni alla situazione. Per questo motivo i rapporti tra il Personale, gli Utenti e i Familiari sono improntati al reciproco rispetto, in un clima di cordiale e corretta collaborazione. Per facilitare al massimo le relazioni tra le persone, sono ridotte al minimo le limitazioni d'orario per le visite dei parenti e degli amici. In particolare sono richieste due particolari attenzioni:

- il rispetto della *privacy* degli altri Utenti che risiedono nella stessa camera o che sono presenti nel medesimo ambiente;
- la non interferenza con i momenti della giornata nei quali si concentra il lavoro di assistenza prestato dagli operatori, in particolare nelle fasce orarie dalle 7 alle 9 per le alzate, l'igiene personale e le colazioni, dalle 12 alle 15 per il pranzo e il riposo pomeridiano, e dopo le 18 per la cena e il riposo notturno;
- la non interferenza con gli altri Utenti, in particolare per quanto riguarda la somministrazione di alimenti durante i pasti o in altri momenti della giornata.

L'accesso durante i pasti è consentito ai Familiari previa autorizzazione in base a motivate esigenze dell'Utente.

Per non arrecare disturbo ad altri Utenti e favorire il riposo, si raccomanda di evitare il più possibile rumori e moderare il volume di radio e televisore dalle 13 alle 15 e dopo le 22.

All'interno della struttura è vietato fumare.

L'Utente e i Familiari non possono pretendere dal personale prestazioni non contemplate nel programma di servizio e il personale non può ricevere regali in natura, in denaro o conseguire vantaggi per le prestazioni inerenti il proprio servizio.

10.2 Utilizzo di prodotti personali

Gli Utenti possono utilizzare prodotti per l'igiene della persona e degli ambienti, privi però di sostanze pericolose o infiammabili. L'utilizzo di tali prodotti deve essere preventivamente comunicato e autorizzato dal personale che comunque è a disposizione per aiutare l'Utente e i Familiari nella scelta e nell'utilizzo dei prodotti.

10.3 Norme di sicurezza

Per garantire la massima sicurezza degli Utenti e il rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza, è prevista una serie di disposizioni applicate in base ai principi precauzione e prevenzione. Nello specifico, sono stati stabiliti i seguenti limiti:

- a) divieto di usare fiamme libere (fuochi, candele, eccetera);
- b) divieto di tenere nella stanza materiale classificato infiammabile, facilmente combustibile, corrosivo, nocivo o irritante;
- c) divieto di accumulare grossi quantitativi di materiale suscettibile di incendio (per esempio: borse e involucri di plastica, giornali, eccetera);
- d) obbligo di consentire l'ispezione della stanza da parte del personale autorizzato (Coordinatori o loro delegati) e dei componenti del Servizio di Prevenzione e Protezione;
- e) obbligo di consentire l'accesso immediato nelle stanze da parte delle squadre di emergenza;
- f) obbligo, nelle ore notturne e durante i periodi di assenza dalle camere, di spegnere le luci e le apparecchiature alimentate da energia elettrica che non necessitano del collegamento continuo con la rete elettrica;
- g) divieto di utilizzo nelle camere di elettrodomestici non autorizzati. L'utilizzo di piccoli elettrodomestici (televisore, phon, ventilatore, lampade votive, radio, eccetera) deve essere preventivamente comunicato e sarà autorizzato solo se: gli apparecchi proposti abbiano le obbligatorie caratteristiche di sicurezza (apposita marcatura CE); rientrino nei limiti della potenza massima erogabile dalla linea elettrica presente nella stanza, secondo le modalità d'uso e di contemporaneità definite, senza l'uso di spine multiple; le condizioni di salute dell'Utente ne garantiscano un uso appropriato.

10.4 Custodia valori

L'Utente che lo richieda può affidare la custodia di oggetti di valore e somme di denaro al Gestore. Per tale servizio potrà rivolgersi al Coordinatore o all'Ufficio cortesia. Si consiglia in ogni caso di non tenere nella propria stanza oggetti di valore o importanti somme di denaro. Il Gestore declina ogni responsabilità in caso di furti o smarrimenti.

11. LA RETTA

11.1 Tipologia di rette

Per i servizi forniti, come esposti nella presente Carta dei servizi, l'Utente verserà una retta determinata, di norma annualmente, dal Gestore. L'ammontare è legato alla tipologia della stanza occupata, al profilo dell'Utente, al tipo di servizio erogato, all'attribuzione da parte dell'Ulss dell'impegnativa di residenzialità e da eventuali contributi comunali.

Con l'emissione dell'impegnativa di residenzialità la Regione del Veneto riconosce agli Anziani non autosufficienti, che ne hanno titolo, il diritto all'ingresso in struttura secondo le modalità vigenti. Tale impegnativa si traduce in un contributo economico giornaliero per la copertura delle spese di rilievo sanitario, a integrazione della retta alberghiera versata direttamente dall'Utente o dalla sua

Famiglia. Il contributo regionale erogato dalla Regione Veneto viene versato, tramite l'Azienda Ulss, direttamente al Gestore in proporzione alle giornate di presenza degli Utenti non autosufficienti con impegnativa di residenzialità.

Per gli Utenti privati la retta è a totale carico dell'Utente e della sua Famiglia.

La retta alberghiera, a carico dell'Utente e della sua Famiglia, sarà applicata con le regole previste dal Contratto di ospitalità.

11.2 Modalità di pagamento della retta

Il corrispettivo della retta dovrà essere corrisposto in via anticipata entro il giorno 10 di ogni mese, a mezzo addebito in conto corrente (SDD).

I compensi e le spese non compresi nel corrispettivo giornaliero secondo quanto previsto nel Regolamento Interno e nella Carta dei Servizi e nel tariffario in vigore nel Centro saranno addebitati in fattura.

In difetto di pagamento degli importi a qualsiasi titolo maturati in virtù della presente richiesta di ospitalità alle scadenze ivi pattuite sulle somme non corrisposte matureranno gli interessi moratori nella misura di cui al D. Lgs.231/2002.

12. I SERVIZI OFFERTI

12.1 Il ricovero residenziale a lungo termine per Utenti non autosufficienti in regime convenzionato

Il ricovero residenziale offerto dal Centro è di 1° livello (ridotta compromissione sanitaria) e avviene secondo le modalità contenute nel regolamento per l'accesso ai servizi residenziali dell'Ulss 9.

Per questo tipo di ricovero non sono stabilite date di dimissione e l'organizzazione dei servizi predispone quanto necessario per una residenzialità a lungo termine, secondo gli standard dell'accreditamento stabiliti dalla Regione del Veneto.

12.2 Il ricovero residenziale a lungo termine in regime privato per Utenti non autosufficienti

Questa tipologia di offerta in regime privato è rivolta a Utenti che, in base alla valutazione dell'Unità Operativa Interna o alla valutazione della Svama, risultino non autosufficienti.

Per questo tipo di ricovero non sono stabilite date di dimissione e l'organizzazione dei servizi risponde agli standard dell'accreditamento stabiliti dalla Regione del Veneto per le unità d'offerta per la non autosufficienza.

12.3 Il ricovero temporaneo

Questa tipologia di offerta, in regime privato, è rivolta a Utenti non autosufficienti. Il ricovero temporaneo di un Utente prevede la permanenza nel Centro per un periodo definito nel progetto dell'Unità Operativa Interna e nel contratto di ospitalità tra l'Utente e il Gestore. L'organizzazione dei servizi risponde agli standard dell'accreditamento stabiliti dalla Regione del Veneto per le unità d'offerta per l'autosufficienza.

Il corrispettivo sarà definito in base alla natura e alla durata degli interventi previsti, preventivamente sottoposto per accettazione all'Utente e ai propri Familiari e formalizzato con apposito contratto.

13. IL MODELLO ORGANIZZATIVO

13.1 I criteri di base

Il modello organizzativo adottato presso il Centro è fondato su un approccio olistico all'Utente, in grado di armonizzare le esigenze cliniche, riabilitative e assistenziali con gli aspetti relazionali, affettivi, sociali e il diritto di scelta. Il modello organizzativo si basa sui seguenti elementi:

- Il lavoro per progetti: si tratta di una modalità operativa che vede l'organizzazione impegnata a perseguire obiettivi di salute e benessere per gli Utenti e nella valutazione dei risultati raggiunti.
- La valutazione multidimensionale: è la modalità che consente di accertare la condizione globale di salute dell'Utente tenendo conto degli aspetti fisici, psicologici e relazionali, nonché del livello di autonomia, al fine di personalizzare gli interventi dei servizi.
- Il lavoro d'équipe: si realizza attraverso le Unità Operativa Interne, le riunioni d'équipe, il coordinamento e l'integrazione delle diverse attività e professioni; le diverse figure professionali agiscono, secondo le proprie competenze, in linea con gli obiettivi definiti nel lavoro d'équipe.

13.2 Il coordinamento

Il modello di funzionamento del Centro fa riferimento a un team di figure di coordinamento responsabili ai diversi livelli dell'organizzazione:

- Il Direttore: è il responsabile del servizio e cura il coordinamento generale, il personale e tutti i servizi attivi nel Centro, oltre agli aspetti amministrativo-contabili.
- Il Coordinatore: è il responsabile operativo del servizio e cura il coordinamento del personale e la qualità del servizio.
- Il Coordinatore area infermieristica: garantisce la sicurezza clinica degli Utenti; è responsabile dell'organizzazione, pianificazione, gestione e monitoraggio / verifica del servizio infermieristico; favorisce la collaborazione e l'integrazione professionale con gli operatori socio sanitari e le figure specialistiche.
- Il Coordinatore area riabilitativa: è responsabile dell'organizzazione, pianificazione, gestione e monitoraggio / verifica dell'area riabilitativa; favorisce la collaborazione e l'integrazione professionale delle figure specialistiche (fisioterapisti, logopedisti, psicologi, neuropsicologi) con gli operatori e gli infermieri.

Il principale obiettivo delle funzioni di coordinamento è creare le condizioni organizzative ottimali per conseguire i migliori risultati di salute e benessere degli Utenti, ciò anche favorendo la collaborazione tra le diverse figure professionali. Tali figure, inoltre, sono responsabili della gestione del Piano assistenziale individuale (PAI), comunicando all'Utente e ai suoi Familiari le decisioni assunte. Garantiscono il mantenimento degli standard relativi al personale e ai servizi alberghieri. Vigilano sulla sicurezza degli ambienti e delle attrezzature.

13.3 Le Unità Operative Interne (UOI)

L'UOI è un gruppo di lavoro multi-professionale previsto dalla vigente normativa regionale. Il suo compito principale è di valutare i bisogni di ogni singolo Utente e di predisporre adeguate risposte. Le decisioni dell'UOI trovano applicazione nei Piani di Assistenza Individuali (PAI) e nei programmi terapeutici riabilitativi attivati nei confronti dei singoli o gruppi di Utente. L'UOI è composta da Medico Referente dell'Ulss 9, Medico del Centro, Coordinatore, Infermiere, Psicologo, Fisioterapista, Logopedista, Educatore, Assistente Sociale, Operatore Socio-Sanitario referente; la UOI è presieduta dal Medico Coordinatore dell'Ulss 9 che può delegare una delle figure dell'équipe multidisciplinare; possono partecipare alla UOI il Direttore e/o altre figure invitate per particolari problematiche (medici specialisti, familiari, eccetera).

13.4 Piano di Assistenza Individuale (PAI)

Ogni Utente ha un proprio Piano di Assistenza Individuale definito in sede di UOI e descritto in un'apposita scheda cartacea o digitale. La definizione di un PAI segue quattro fasi:

- a) Conoscenza: valutazione globale e multi-professionale della condizione di bisogno dell'Utente.

b) Definizione degli obiettivi: sono definiti gli obiettivi di salute perseguiti tenendo conto, allo stesso tempo, dei bisogni evidenziati e delle risorse disponibili e/o attivabili.

c) Sviluppo dei programmi operativi: è definito l'aspetto operativo del PAI stabilendo chi lo realizza, i tempi previsti e le risorse coinvolte. Qualora non dovessero più sussistere le condizioni oggettive per la realizzazione del PAI, ne dovranno essere specificate le motivazioni.

d) Verifica dei risultati raggiunti: trascorsi i tempi previsti dal PAI o alla luce di eventuali cambiamenti nel frattempo avvenuti, dovrà essere verificato il grado di raggiungimento degli obiettivi posti.

Il Coordinatore, insieme all'équipe multi-professionale, comunica all'Utente e ai suoi Familiari il PAI ed è garante della sua applicazione, coadiuvato dalle altre figure di coordinamento. L'Utente e/o i Familiari hanno altresì il diritto di conoscere, nelle forme e nei tempi previsti, il PAI riferito all'Utente interessato.

13.5 La giornata tipo

La giornata tipo degli Utenti che vivono nel Centro può essere così riassunta:

- al mattino il personale di assistenza si occupa dell'igiene, dell'abbigliamento e della cura di ciascun Utente; è riordinata la stanza e servita la colazione nella sala da pranzo o presso la propria stanza;
- nell'arco della mattinata vengono svolte le attività di assistenza di base e sanitaria, gli interventi infermieristici, di fisioterapia individuale o in piccoli gruppi, di logopedia, di assistenza psicologica e l'attività di animazione; particolare attenzione viene prestata all'idratazione degli Utenti, ai quali sono offerte più volte bevande calde o fresche;
- fra le 11.30 e le 12 è servito il pranzo;
- intorno alle 15, dopo il riposo pomeridiano, è servita una leggera merenda e varie bevande calde e fresche, mentre riprendono le attività ricreative e occupazionali organizzate nel pomeriggio;
- dopo la cena, prevista attorno alle 18, gli operatori aiutano gli Utenti a prepararsi per la notte e gli infermieri somministrano le eventuali terapie;
- nel corso della notte è presente personale assistenziale, che provvede al cambio dei panni, alla eventuale mobilitazione, alla supervisione e al controllo.

La modalità assistenziale mira a creare un ambiente strutturale e assistenziale che segue le diverse evoluzioni dei bisogni, anche giornaliere, adattando conseguentemente l'organizzazione dell'assistenza.

14. IL NUCLEO RESIDENZIALE

Il Nucleo ha una squadra propria di operatori socio sanitari per l'assistenza di base quotidiana che opera nelle 24 ore ed una squadra infermieristica per le attività sanitarie. È inoltre presente, per il Centro, una squadra di professionisti che garantiscono il funzionamento del servizio medico, fisioterapico, logopedico, di animazione, psicologico e sociale e collaborano con il servizio di base e infermieristico per la realizzazione delle attività e dei progetti a favore degli Utenti.

Dal punto di vista ambientale, l'intento è creare un'atmosfera accogliente, serena e familiare, in modo tale che si riesca a riconoscere dignità e significato alla persona ospitata. Così facendo, si cerca di ridurre gli effetti negativi del *cambio casa* dell'Utente e di migliorare la loro qualità di vita, favorendo il mantenimento delle capacità residue e la conservazione del massimo livello di autonomia personale.

Gli Utenti sono generalmente caratterizzati in ingresso da livelli medi e gravi di compromissione sanitaria e funzionale. Per questo motivo viene prestata agli interventi di prevenzione delle sindromi da allettamento o derivanti da una scarsa autonomia.

15. I SERVIZI NEL CENTRO

15.1 I servizi di base

15.1.1 L'assistenza di base

L'assistenza alla persona è organizzata in modo da garantire a ogni Utente il soddisfacimento dei bisogni primari, dall'igiene personale alla vestizione, dall'aiuto nell'alimentazione alla mobilitazione. Questo servizio, svolto dagli operatori socio sanitari, costituisce l'asse portante delle attività che si svolgono quotidianamente nei nuclei e la sua erogazione varia in funzione delle caratteristiche degli Utenti e dell'evoluzione nel tempo delle loro condizioni di salute.

In ogni caso, nell'organizzare dell'assistenza alla persona, sono sempre privilegiate le attività che consentono agli Utenti di mantenere il più a lungo possibile le capacità legate all'autonomia, in particolare nelle attività della vita quotidiana. Il personale di assistenza, nello svolgere le proprie attività, offre all'Utente anche un'opportunità d'incontro e di relazione in un clima confidenziale e rispettoso, accompagnandolo, se necessario, alle attività svolte dagli altri servizi (riabilitazione, animazione, eccetera). Al fine di garantire un clima familiare e la personalizzazione degli interventi, nel nucleo lavora un gruppo stabile di operatori.

Il Centro garantisce la continuità delle prestazioni degli operatori addetti all'assistenza di base mediante la predisposizione di turni di servizio nelle 24 ore. Gli operatori di assistenza partecipano, assieme alle altre figure professionali, all'Unità Operativa Interna.

Il servizio di assistenza alla persona ha come responsabile la figura del Coordinatore assistenziale a cui gli Utenti e i Familiari potranno rivolgersi per richieste, informazioni e chiarimenti.

15.1.2 Cura della persona (parrucchiera ed estetista)

Presso il Centro sono presenti il servizio di parrucchiera e di estetista. Gli Utenti possono usufruire dei servizi in base alle proprie necessità e richieste. Il costo dei servizi è a carico dell'Utente ed è inserito in fattura.

La parrucchiera e l'estetista sono presenti in struttura con degli orari prefissati, consultabili nelle bacheche e nell'Ufficio Cortesia.

15.2 I servizi sociali

15.2.1 Il servizio di assistenza sociale

Il servizio di assistenza sociale segue l'inserimento dei nuovi Utenti, dal primo contatto con il Gestore fino all'accoglienza nel Centro e nei mesi successivi all'ingresso. In particolare, il servizio offre informazioni sull'attività del Centro, accoglie le domande di ricovero, gestisce il procedimento d'ingresso seguendo le graduatorie previste, svolge inoltre attività di segretariato sociale.

Il servizio di assistenza sociale è a disposizione degli Utenti e dei Familiari per eventuali richieste, informazioni o chiarimenti.

15.2.2 Il servizio di animazione

Il servizio di animazione è assicurato da personale educativo qualificato, in collaborazione con le altre figure professionali, con i Familiari e i Volontari. L'obiettivo del servizio è di far sentire gli Utenti *parte di una comunità*. Per fare questo l'animazione realizza progetti di socializzazione e integrazione tra gli Utenti con la finalità di recuperare un loro ruolo attivo all'interno del Centro, anche quando le condizioni di salute o di autonomia sono precarie.

Particolare attenzione è data al naturale recupero delle abilità nello svolgimento delle attività di tutti i giorni in modo che l'animazione costituisca una normale abitudine quotidiana piuttosto che un evento straordinario. Il servizio si occupa inoltre della creazione e del mantenimento di una rete con il territorio, in particolare con le associazioni, le parrocchie, le scuole e i volontari.

Il principale strumento di lavoro dell'educatore è la relazione con l'Utente attraverso la quale s'instaura un rapporto di fiducia reciproca che dà senso e significato a ogni proposta. Le attività proposte hanno carattere ludico-occupazionale e costituiscono uno stimolo per la creatività, la motricità, la socializzazione, in generale, per il mantenimento delle abilità fisiche e di memoria ancora conservate.

Le attività sono programmate tenendo conto delle caratteristiche degli Utenti e secondo un piano individualizzato previsto all'interno dell'UOI a cui l'educatore partecipa.

15.2.3 L'assistenza spirituale

Il gestore riconosce a ogni Utente la libertà di fede e garantisce le condizioni necessarie per poterle esprimere. Nel Centro è a disposizione uno spazio attrezzato a chiesa, normalmente attivo durante le celebrazioni liturgiche aperte agli Utenti, ai Familiari, al Personale e più in generale a chiunque del territorio desideri parteciparvi. Presso il Centro è garantita la presenza di un sacerdote.

15.3 I servizi sanitari

15.3.1 Il servizio medico

Le modalità e la frequenza del servizio medico sono definite dalla convenzione regionale tra il Gestore e l'Azienda Ulss 9. Durante la notte, nei giorni festivi e dopo le ore 10.00 in quelli prefestivi, l'assistenza medica è garantita dal servizio di continuità assistenziale (ex guardia medica).

Le principali attività del servizio medico sono le seguenti:

- la promozione e il mantenimento della salute degli Utenti con attività di prevenzione,
- diagnosi, terapia, riabilitazione ed educazione sanitaria;
- l'effettuazione di visite periodiche e al bisogno per gli Utenti, con la compilazione e l'aggiornamento della cartella clinica individuale;
- in caso di ricovero in ospedale, il contatto diretto con l'ospedale per gli aggiornamenti diagnostici e terapeutici;
- la collaborazione nelle attività di organizzazione della vita comunitaria e nell'accoglimento dell'Utente;
- il controllo della qualità delle cure e dell'assistenza sanitaria, attraverso la collaborazione con il servizio infermieristico.

I medici partecipano, assieme alle altre figure professionali, alle Unità Operative Interne. I medici sono presenti in struttura secondo un orario consultabile nell'Ufficio Cortesia e sono a disposizione degli Utenti e dei Familiari, previo appuntamento da concordare con il Coordinatore Area Infermieristica, per eventuali richieste, informazioni o chiarimenti.

15.3.2 Il servizio infermieristico

Il servizio infermieristico è attivo 24 ore al giorno ed opera secondo specifici protocolli operativi adottati dal Gestore. In generale, gli infermieri si occupano di tutte le attività sanitarie di prevenzione e controllo della salute degli Utenti su indicazione medica e segnalando allo stesso le problematiche incontrate.

Gli infermieri, inoltre, mantengono i rapporti con i Familiari, con l'ospedale e i servizi sanitari per la programmazione delle visite specialistiche. Compilano e gestiscono direttamente e sotto la propria responsabilità la cartella infermieristica. Assieme alle altre figure professionali, partecipano alle Unità Operative Interne, dove vengono definiti i progetti di assistenza infermieristica effettuando, su prescrizione e indirizzo medico, gli interventi conseguenti. Sono a disposizione di Utenti e Familiari per dare informazioni di carattere sanitario, escluse quelle di diretta competenza del medico curante.

15.3.3 I farmaci, le protesi e gli ausili

In base alla convenzione con l'Azienda Ulss 9, il Centro assicura la fornitura dei farmaci, delle protesi e degli ausili agli Utenti non autosufficienti secondo le indicazioni di legge. I farmaci classificati in "fascia C" e prescritti dal medico sono invece forniti con costo a totale carico dell'Utente o dei suoi Familiari. Per gli Utenti privati il costo dei farmaci è a proprio carico in base alle vigenti normative.

15.3.4 Il ricovero in ospedale

In caso di ricovero ospedaliero urgente, gli Utenti sono inviati in Pronto Soccorso con il servizio ambulanze del 118. I Familiari sono tempestivamente avvertiti e informati dal servizio infermieristico. In caso di ricoveri urgenti o programmati o di accessi ai servizi ambulatoriali dell'Azienda Ulss per interventi, visite, esami, accertamenti, eccetera, disposti dal medico curante o dal medico ospedaliero, l'Utente deve essere accompagnato dai Familiari preventivamente informati dal Coordinatore o da un suo delegato. L'accompagnamento da parte del personale del Centro non è di norma previsto. Nel caso di visite, ricoveri, esami, accertamenti effettuati privatamente dall'Utente o dai suoi Familiari tutte le spese sono a carico dello stesso.

Durante la degenza ospedaliera, l'assistenza all'Utente è a completo carico del servizio ospedaliero e della propria Famiglia. Le dimissioni dall'ospedale sono concordate con modalità e orari previsti dall'accordo tra l'Azienda Ulss 9 e il Centro.

15.3.5 Il servizio di fisioterapia

Il servizio di fisioterapia ha lo scopo di mantenere e migliorare il grado di autonomia degli Utenti non autosufficienti attraverso prestazioni di prevenzione e di riabilitazione individuale e/o di gruppo, anche in collaborazione con altre figure professionali. In riferimento alla diagnosi effettuata dai medici, nell'ambito delle proprie competenze, il fisioterapista:

- elabora il programma riabilitativo che mira al mantenimento o al miglioramento delle condizioni di salute dell'Utente;
- pratica l'attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie e psicomotorie;
- propone l'adozione di protesi e ausili, ne addestra all'uso e ne verifica l'efficacia.

L'attività si svolge nella palestra del Centro o all'interno delle singole stanze o ambienti idonei.

Il fisioterapista partecipa, assieme alle altre figure professionali, alle Unità Operative Interne, dove sono definiti i progetti di riabilitazione funzionale e, su prescrizione medica, gli interventi di fisioterapia.

Interventi di professionisti esterni, scelti dai Familiari, dovranno essere preventivamente approvati dal Coordinatore.

15.3.6 Il servizio di logopedia

Il servizio di logopedia si occupa della riabilitazione di Utenti non autosufficienti con difficoltà comunicativo-linguistiche ed uditive, nonché di tutte le problematiche inerenti la deglutizione. Sono previsti interventi di prevenzione e riabilitazione, individuali o di gruppo, nell'ambito del programma individualizzato stabilito dalla UOI, in accordo con il medico curante.

Si tratta d'interventi, anche con valenza formativa, sull'Utente, sui Familiari e sul Personale, mirati ad aiutare la persona e coloro che la circondano a trovare nuove strategie per ridurre l'impatto della disabilità nella vita quotidiana.

Interventi di professionisti esterni, scelti dai Familiari, dovranno essere preventivamente approvati dal Coordinatore.

15.3.7 Il servizio psicologico

Scopo del servizio psicologico è favorire la promozione del benessere psicologico degli Utenti. Attraverso i colloqui, l'osservazione e, quando necessario, l'uso strumenti di diagnosi psicologica,

sono evidenziati e valutati eventuali problemi cognitivi (di memoria, attenzione, ragionamento), affettivi e relazionali. In seguito a tale valutazione, sono predisposti gli eventuali interventi di sostegno psicologico che possono essere rivolti sia agli Utenti che ai Familiari che lo richiedano.

Lo scopo degli interventi può riguardare sia il recupero e/o il mantenimento di alcune abilità cognitive e relazionali, sia fornire uno spazio di aiuto e ascolto per affrontare le problematiche legate all'invecchiamento e alla perdita di autonomia. Offre, quando necessario, consulenza ai Familiari degli Utenti e sostegno al Personale.

Lo psicologo partecipa, assieme alle altre figure professionali, alle Unità Operative Interne.

15.4 I servizi alberghieri

15.4.1 L'Ufficio Cortesia

L'Ufficio Cortesia è il luogo di primo contatto con il Centro ed è attivo da lunedì a venerdì, il mattino ore 8.30 -12.30; è a disposizione di tutti coloro che frequentano a vario titolo il Centro per tutte le informazioni riguardanti le attività, gli eventi programmati, gli Utenti, gli operatori, i responsabili dei servizi ed i professionisti. L'Ufficio Cortesia svolge le seguenti funzioni:

- è centralino tra i vari nuclei, locali, uffici e con l'esterno;
- assicura il controllo degli accessi al Centro;
- aggiorna la presenza degli Utenti nei nuclei in appositi elenchi, in modo da indirizzare in maniera corretta e precisa i visitatori, i Familiari e il Personale operante all'interno del Centro; riceve la posta degli Utenti e la smista;
- distribuisce i quotidiani e i periodici ai quali il Centro è abbonato;
- gestisce i trasporti;
- programma e gestisce le visite mediche esterne.

È inoltre punto di riferimento:

- per la segnalazione, anche da parte di Utente o Familiari, di guasti agli impianti, problemi strutturali o di malfunzionamento di attrezzature e apparecchi;
- per la presentazione di eventuali segnalazioni di disservizi e/o i suggerimenti di miglioramento formulati attraverso appositi moduli.

15.4.2 Il servizio di ristorazione

Il Gestore attribuisce alla ristorazione una particolare attenzione ritenendo che una buona cucina contribuisca a migliorare la qualità della vita. La gestione è affidata a Ristorazione Serenissima di Vicenza, azienda leader nella ristorazione ospedaliera e per strutture socio-sanitarie.

I prodotti utilizzati sono tutti di qualità. L'iter produttivo è seguito e registrato attraverso l'apposito piano HACCP, il quale identifica e previene i possibili rischi connessi alla manipolazione, trasformazione e distribuzione degli alimenti. La ristorazione tiene conto delle esigenze dietetiche delle persone Utenti e delle tradizioni locali. Collabora con il servizio di animazione in occasione delle feste.

I pasti della giornata sono serviti, a cura del personale di assistenza e infermieristico, nella sala da pranzo interna al nucleo. Per ragioni igienico sanitarie e per specifiche disposizioni normative, i Familiari e i Volontari presenti nei nuclei durante i pasti, devono mantenere una idonea distanza dai carrelli per la distribuzione del cibo.

Gli orari dei pasti sono: colazione: dalle ore 8; pranzo: dalle ore 12; cena: dalle ore 18.

Il menu è consultabile ogni giorno presso l'Ufficio Cortesia e nelle bacheche di ogni Nucleo. L'Utente ha la possibilità di scegliere tra il piatto del giorno e altre varianti.

In occasione delle principali festività il menù è arricchito da pietanze particolari e dolci.

Il progetto disfagia. Per tutti gli Utenti con problemi di deglutizione, i pasti del giorno sono forniti dalla cucina con consistenze modificate in linea con le proprie capacità (macinato o frullato).

15.4.3 Il servizio di guardaroba e lavanderia

Il Gestore fornisce agli Utenti tutta la biancheria piana d'uso comune (lenzuola, federe, coperte, copriletto, asciugamani, eccetera) e provvede alla loro sostituzione periodica almeno una volta alla settimana e comunque quando necessario. Il servizio di guardaroba e lavanderia è affidato ad una ditta esterna specializzata.

Agli Utenti è offerto, compreso nella retta, anche un servizio di guardaroba e lavanderia della biancheria e degli indumenti personali. Viste le caratteristiche del lavaggio, è fortemente sconsigliato l'uso di indumenti confezionati con tessuti delicati o che richiedano particolari procedure di pulitura. Qualora l'Utente o la Famiglia ritengano di usare comunque tali capi, si consiglia di assumere in proprio l'onere del lavaggio degli stessi.

Qualora l'Utente o i Familiari, preventivamente informati, intendano comunque avvalersi del servizio di lavanderia messo a disposizione dal Centro per i capi delicati o che prevedono particolari procedure di lavatura, il Gestore non risponderà degli eventuali danneggiamenti provocati. In occasione di primo inserimento nel Centro, sarà fornito ai Familiari un elenco degli indumenti da portare per una corretta gestione del servizio di guardaroba. Su tutti i capi di vestiario è applicata un'etichetta con il numero identificativo della persona. I Familiari sono pregati di far pervenire almeno tre giorni prima dell'inserimento o comunque in tempo utile il vestiario e consegnarlo al Referente di Nucleo o all'Oss tutor per l'etichettatura.

Alle Famiglie spetta l'onere di integrare nel tempo gli indumenti che a causa del continuo uso non sono più indossabili. La consegna di nuovi indumenti personali da parte dei Familiari deve essere effettuata esclusivamente al personale.

15.4.4 Il servizio di pulizia

Il servizio di pulizia degli ambienti è affidato a una ditta esterna specializzata e avviene secondo una precisa programmazione. La pulizia degli ambienti è effettuata a cadenza plurigiornaliera, giornaliera, settimanale, mensile e semestrale, in relazione alla destinazione dei diversi spazi (stanze, servizi igienici, locali di pranzo e soggiorno, altri locali) e al tipo di pulizia effettuato: ordinario o periodico (a fondo).

In caso di disservizio, Utenti e Familiari sono pregati di comunicare quanto riscontrato al Coordinatore o all'ufficio Cortesia.

15.4.5 Il servizio di manutenzione

Il Centro è oggetto, periodicamente, d'interventi di manutenzione programmati sia strutturali che impiantistici, per garantire il regolare funzionamento dei servizi e il rispetto delle norme vigenti in materia di igiene e sicurezza. Per gli interventi ordinari si fa ricorso al servizio di manutenzione presente presso la struttura. L'intervento, di norma, è eseguito entro i quattro giorni lavorativi successivi alla segnalazione.

Gli interventi di emergenza (per esempio: guasti ascensori, allagamenti, problemi idraulici, eccetera) sono garantiti 24 ore al giorno.

16. LA PARTECIPAZIONE

16.1 I rapporti con la Famiglia

La Famiglia rappresenta per ognuno una fonte d'affetto, di sostegno e di appartenenza e svolge un ruolo importante nel favorire e mantenere il benessere psico-fisico dei propri componenti. Il Gestore considera la Famiglia d'ogni Utente una risorsa da valorizzare e da sostenere affinché continui a svolgere questo ruolo anche dopo il ricovero del proprio caro.

In questo senso vanno intesi, per esempio, la possibilità degli Utenti di ricevere visite giornaliere (nel rispetto delle esigenze organizzative e degli altri Utenti), il coinvolgimento nelle attività di

animazione comunitarie (feste, compleanni, uscite, gite), il continuo stimolo del Gestore per promuovere l'apertura del Centro a iniziative promosse da realtà del territorio così come la partecipazione degli Utenti alle attività del territorio. Allo stesso modo il Centro è impegnato ad alimentare lo scambio, il confronto, la collaborazione tra i Familiari e il Personale.

La Famiglia è tenuta in considerazione anche nell'elaborazione del Piano di Assistenza Individuale sia come soggetto attivo di cura che come interlocutore nella condivisione delle finalità del piano stesso. È fondamentale che ognuno collabori per ottenere, anche se attraverso compiti e ruoli differenti, il medesimo obiettivo per il benessere dell'Utente.

16.2 La rappresentanza degli Utenti e dei loro Familiari

La legislazione sociale pone il cittadino al centro del sistema dei servizi in un ruolo attivo e consapevole. Il Gestore, che condivide la cultura della partecipazione quale corretta forma di rapporto tra le istituzioni e i cittadini e quale strumento per la crescita della qualità dei servizi, prevede la costituzione del Comitato di Rappresentanza secondo le modalità di elezione e di funzionamento previste dal Regolamento regionale 10 maggio 2001 n. 3.

Il Comitato di Rappresentanza svolge funzioni di concertazione, di proposta e d'informazione sulla vita all'interno del Centro o in altre materie che interessano gli Utenti.

16.3 L'assistenza privata

Qualora lo ritengano necessario, gli Utenti o i loro Familiari possono avvalersi di un'assistenza privata svolta da persone da loro incaricate. Tali interventi, di specifica e diretta responsabilità della Famiglia, devono essere preventivamente concordati e autorizzati dal Gestore. Prima dell'inizio dell'attività di assistenza, la persona incaricata deve essere autorizzata e, in ogni caso, non deve interferire in alcun modo con lo svolgimento delle attività sociosanitarie e assistenziali fornite dal Gestore. In caso contrario, è facoltà del Gestore sospendere l'attività di assistenza privata, dandone preventiva comunicazione ai Familiari.

La Direzione si riserva d'impedire in modo permanente l'accesso ad assistenti privati che dovessero assumere comportamenti non consoni alla struttura o di disturbo agli Utenti. Ogni chiarimento può essere richiesto al Coordinatore o ai Referenti di Nucleo.

16.4 Il volontariato e le associazioni

Il Gestore considera il volontariato, una risorsa molto importante e ne promuove, con opportune azioni formative e informative, la presenza, in forma associata o individuale, all'interno del Centro. Al Volontario che intende prestare il proprio contributo in forma individuale viene richiesto di sottoscrivere il regolamento predisposto dal Gestore. All'atto dell'accesso e dell'uscita dal Centro il Volontario deve firmare l'apposito registro delle presenze. Il Volontario deve inoltre indossare l'apposito cartellino di riconoscimento. L'attività dei Volontari è coperta da specifiche polizze assicurative, garantite dal Gestore. Il Centro collabora con associazioni socio-culturali del territorio organizzando eventi di vario genere (conferenze a tema, teatro, musica, spettacolo...), in risposta alle richieste degli Utenti presenti.

17. LA TUTELA

17.1 Le segnalazioni dei disservizi

Il Centro garantisce la tutela dell'Utente anche attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'inserimento. Il reclamo ha lo scopo di offrire uno strumento agile e immediato, per segnalare fatti o comportamenti non in linea con i principi e le finalità espressi nella Carta dei servizi.

Le segnalazioni saranno utili per conoscere e comprendere meglio i problemi al fine di trovare le migliori soluzioni possibili. Il reclamo può essere presentato con le modalità di seguito riportate:

- reclamo a voce al Coordinatore o ai Coordinatori di area;
- reclamo scritto (tramite il *Modulo di segnalazione*, a disposizione nell'Ufficio Cortesia).

Sarà fornita, nella stessa forma, una risposta alla segnalazione:

- entro 7 giorni dalla presentazione del reclamo orale;
- entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo scritto.

17.2 La qualità del servizio

Gli Utenti e i Familiari possono esprimere il loro livello di soddisfazione rispetto ai servizi descritti mediante la compilazione di un questionario che è distribuito ogni semestre. Grazie alle informazioni raccolte, il Gestore potrà programmare le azioni necessarie al miglioramento della qualità dei propri servizi.

17.3 I suggerimenti migliorativi

Chiunque lo ritenga, potrà segnalare eventuali idee utili al miglioramento dei servizi forniti. Al fine di rendere quanto più semplice la segnalazione delle proposte, ci si può rivolgere in qualsiasi momento al Coordinatore. In alternativa ci si può rivolgere alla Direzione richiedendo un appuntamento all'Ufficio Cortesia attraverso la compilazione dell'apposito modulo. Normalmente, salvo particolari situazioni, l'appuntamento è fissato al massimo entro una settimana.

17.4 Gli standard di qualità

Nell'indicare gli standard di qualità, il Gestore ha tenuto sia delle indicazioni normative nazionali (in particolare i fattori di qualità indicati dal DCPM 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari"), sia dall'applicabilità concreta del sistema proposto che deve essere facilmente percepibile e valutabile da parte dell'Utente e dei Familiari. Essendo il Centro soggetto ad Autorizzazione all'esercizio e ad Accreditamento istituzionale, nonché al rispetto della convenzione con l'Azienda Ulss 9, tutta una parte di fattori di qualità (per esempio: *mission* e *vision*, programmazione, standard del personale, eccetera) vengono verificati in questo ambito e pertanto non riportati nella Carta dei servizi.

Sono qui pertanto riportati gli ambiti che riguardano direttamente impegni assunti nella Carta dei servizi o che siano soggetti a valutazione periodica attraverso i questionari di gradimento del servizio da parte di Utenti e Familiari. Qui di seguito sono riportati i fattori "generali" di qualità, così come indicati dal DCPM 19 maggio 1995, e i fattori "specifici" di qualità verificati nei questionari di gradimento.

Fattori "generali" di qualità:

1. Aspetti legati al tempo, come la tempestività delle risposte, la puntualità, la regolarità (rispetto di programmi prefissati e comunicati).
2. Aspetti legati alla semplicità delle procedure, come la comodità di poter operare le richieste telefonicamente, via email o oralmente, o la facilitazione negli adempimenti amministrativi.
3. Aspetti legati all'informazione relativa al trattamento sanitario: comprensibilità, chiarezza, completezza, tempestività.
4. Aspetti legati all'orientamento e all'accoglienza all'ingresso nel Centro, comprensivi della segnaletica, del servizio di reception e della necessaria informazione generale sui servizi (orari e collocazione dei servizi, nomi dei responsabili, modalità di richiesta, eccetera).
5. Aspetti legati alle strutture fisiche: il comfort e la pulizia delle strutture alberghiere, dei servizi, delle sale comuni e degli spazi esterni (parcheggi e aree verdi).
6. Aspetti legati alle relazioni sociali e umane: la personalizzazione e l'umanizzazione del trattamento, la capacità di rassicurazione, la cortesia e il rispetto della dignità, eccetera.

Per questi item quali indicatori di qualità sono previsti indici di gradimento "molto" + "abbastanza"

> 60%.

Fattori “specifici” di qualità:

1. Valutazione / Pianificazione del servizio:

- Valutazione multidisciplinare integrata: effettuazione della UOI entro 30 giorni dall’ingresso, salvo motivati impedimenti e rivalutazione nei termini previsti dagli Enti di riferimento – Indicatore = 100%.
- Presenza documentata del Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) – Indicatore = 100%.
- Rivalutazione almeno annuale del PAI – Indicatore = 100%.

Nei seguenti item quali indicatori di qualità sono previsti indici di gradimento “molto” + “abbastanza” > 50%.

2. Indicatori riferiti alla Direzione / Coordinamento:

- Presenza del Direttore.
- Livello di soddisfazione rilevato rispetto all’efficacia dell’intervento della Direzione rispetto alle segnalazioni effettuate.
- Presenza dei Coordinatori (Coordinatore generale, Area Infermieristica e Area Riabilitativa).
- Livello di soddisfazione rilevato rispetto all’efficacia dell’intervento del Coordinamento rispetto alle segnalazioni effettuate (Coordinatore generale, Area Infermieristica e Area Riabilitativa).

3. Indicatori riferiti al servizio medico:

- Disponibilità del Medico negli orari stabiliti.
- Livello di soddisfazione rilevato rispetto alla qualità del rapporto umano (empatia, cortesia, disponibilità).
- Giudizio complessivo sulla qualità del servizio medico e di coordinamento sanitario.

4. Indicatori riferiti al servizio infermieristico:

- Giudizio complessivo sulla qualità del servizio infermieristico.
- Livello di soddisfazione rilevato rispetto alla qualità e tempestività delle informazioni di tipo sanitario fornite.
- Livello di soddisfazione rilevato rispetto alla qualità del rapporto umano (empatia, cortesia, disponibilità)

5. Indicatori riferiti al servizio di assistenza e cura:

- Giudizio complessivo sulla qualità del servizio di assistenza e cura.
- Livello di soddisfazione rilevato rispetto all’igiene personale e al decoro dell’Utente (alzata, bagno settimanale, indumenti personali e biancheria piana, vestizione, pulizia ausili).
- Livello di soddisfazione rilevato rispetto alla qualità e tempestività delle informazioni di tipo socioassistenziale fornite.
- Livello di soddisfazione rilevato rispetto alla qualità del rapporto umano (empatia, cortesia, disponibilità).
- Livello di soddisfazione rilevato rispetto alla personalizzazione del servizio di assistenza e cura.

6. Indicatori riferiti al servizio di animazione sociale:

- Giudizio complessivo sulla qualità del servizio di animazione sociale.
- Livello di soddisfazione rilevato rispetto alla qualità dei laboratori / attività proposte.
- Livello di soddisfazione rilevato rispetto alla partecipazione dell’Utente alle attività del territorio.

- Livello di soddisfazione rilevato rispetto alla qualità del rapporto umano (empatia, cortesia, disponibilità).
 - Livello di soddisfazione rilevato rispetto alle attività dei volontari.
 - Livello di soddisfazione rilevato rispetto al servizio religioso.
7. Indicatori riferiti al servizio di riabilitazione funzionale (fisioterapica / logopedica / psicologica)
- Giudizio complessivo sulla qualità del servizio di riabilitazione funzionale.
 - Livello di soddisfazione rilevato rispetto alla personalizzazione del servizio di riabilitazione funzionale.
 - Livello di soddisfazione rilevato rispetto alla qualità del rapporto umano (empatia, cortesia, disponibilità).
 - Livello di soddisfazione rilevato rispetto alla qualità del sostegno psicologico offerto ai Familiari nella relazione con l'Utente.
8. Indicatori riferiti al servizio di cura della persona (parrucchiera / estetista):
- Giudizio complessivo sulla qualità del servizio di cura della persona.
 - Livello di soddisfazione rilevato rispetto alla personalizzazione del servizio di cura della persona.
 - Livello di soddisfazione rilevato rispetto alla qualità del rapporto umano (empatia, cortesia, disponibilità).
9. Indicatori riferiti al servizio di ristorazione:
- Livello di soddisfazione della qualità del cibo offerto.
 - Livello di soddisfazione rilevato rispetto alla varietà dei menù.
 - Livello di soddisfazione rilevato rispetto alle diete personalizzate ove previste.
 - Rispetto degli orari di somministrazione dei pasti.
 - Giudizio complessivo sulla qualità del servizio in sala (operatori e dotazioni).
10. Indicatori riferiti ad altri servizi alberghieri:
- Giudizio complessivo sulla qualità del servizio di lavanderia e guardaroba.
 - Giudizio complessivo sulla qualità del servizio di manutenzioni.
 - Livello di soddisfazione rilevato rispetto alla pulizia e manutenzione degli ausili dell'Utente.
11. Soddisfazione generale del servizio:
- Giudizio complessivo sulla qualità del servizio.
 - Livello di soddisfazione rilevato rispetto al coinvolgimento nelle cure prestate al proprio familiare.
 - Livello di soddisfazione rilevato rispetto alla collaborazione tra le diverse figure professionali.
 - Livello di soddisfazione rilevato rispetto al rispetto della privacy del proprio Familiare.

San Bonifacio (VR), 15 Novembre 2019

Giorgio Roveggia
Presidente e Legale rappresentante
Cooperativa Promozione Lavoro