



Azienda Speciale del Comune di Caorle (VE)  
**30021 CAORLE (VE) Viale Buonarroti, n. 10 - C.F. 04053410272 Tel. 0421 -219411 - Fax 0421 -210359**

# CARTA DEI SERVIZI

## LA CARTA DEI SERVIZI

<b>1</b>	<b>Cos'è la Carta dei Servizi</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>I principi fondamentali della Carta dei Servizi</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Gli obiettivi</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>La presentazione</b>	<b>5</b>
	4.1 Capacità ricettiva della struttura	5
	4.2 L'Amministrazione	5
	4.3 La Direzione	6
	4.4 Il Personale	6
<b>5</b>	<b>Orario di apertura degli Uffici Amministrativi</b>	<b>7</b>
<b>6</b>	<b>Orario di ricevimento del Presidente</b>	<b>7</b>
<b>7</b>	<b>Orario visite esterne</b>	<b>7</b>
<b>8</b>	<b>Struttura</b>	<b>8</b>
<b>9</b>	<b>I Servizi Offerti ( Ospitalità a lungo termine - temporanea -diurna-)</b>	<b>9</b>
<b>10</b>	<b>Servizio Mensa</b>	<b>9</b>
<b>11</b>	<b>Servizio Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)</b>	<b>9</b>
<b>12</b>	<b>Servizio telefonico</b>	<b>9</b>
<b>13</b>	<b>Servizio Lavanderia</b>	<b>9</b>
<b>14</b>	<b>Servizio di Pulizia e di Sanificazione Ambientale</b>	<b>10</b>
<b>15</b>	<b>L'assistenza religiosa</b>	<b>10</b>
<b>16</b>	<b>Il Volontariato</b>	<b>10</b>
<b>17</b>	<b>Il Silenzio e la Tranquillità</b>	<b>10</b>
<b>18</b>	<b>Il Fumo</b>	<b>10</b>
<b>19</b>	<b>Come si accede ai servizi</b>	<b>11</b>
	20.1 La domanda	11
	20.2 Accettazione ed ingresso	11
	20.3 Unità Operativa Interna (U.O.I.)	12
<b>20</b>	<b>Rette</b>	<b>12</b>
<b>21</b>	<b>Dimissioni e allontanamento dell'ospite</b>	<b>13</b>
<b>22</b>	<b>Reclami</b>	<b>13</b>
<b>23</b>	<b>Lavoro per progetti</b>	<b>13</b>
<b>24</b>	<b>Standard di qualità</b>	<b>14</b>
	24.1 Lavoro per progetti individualizzati	14
	24.2 Formazione del personale	14



	<b>24.3 Sistemi informativi scritti</b>	<b>14</b>
	<b>24.4 Haccp (sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare)</b>	<b>14</b>
	<b>24.5 Attuazione D.Lgs 81/08</b>	<b>14</b>
<b>25</b>	<b>Obiettivi di miglioramento</b>	<b>15</b>
<b>26</b>	<b>Ufficio Ascolto del Cliente</b>	<b>15</b>
<b>27</b>	<b>Organismi rappresentativi degli ospiti e/o dei familiari</b>	<b>15</b>

## 1. COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi, introdotta da una direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, rappresenta uno strumento di dialogo tra i cittadini e/o gli utenti dei Servizi e l'Ente che eroga il servizio.

Gli obiettivi della medesima sono:

- 1) tutelare i diritti degli utenti
  - a) prefissando l'iter sulle modalità di accesso e di fruizione delle prestazioni erogate;
  - b) stabilendo norme di comportamento, di sicurezza, di socializzazione e di rispetto della dignità della persona;
- 2) promuovere la partecipazione attiva degli utenti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo.

La Carta dei Servizi si configura come mezzo per favorire il miglior rapporto tra gli utenti e l'Azienda Speciale (Amministrazione che eroga servizi alla persona) al fine di tutelare il diritto di ciascuno nella corretta e razionale erogazione del servizio stesso.

Gli utenti sono "soggetti-clienti" non più "oggetti" passivi del servizio, dotati di dignità, capacità critica e facoltà di scelta, con i quali è di fondamentale importanza instaurare un rapporto basato sulla trasparenza e sulla comunicazione.

Il Centro di servizi "don Moschetta", nel perseguimento degli obiettivi di garantire un trasparente rapporto con i cittadini, attraverso la Carta dei Servizi

- 1) **si propone** di fornire le informazioni più complete:
  - a) sui servizi forniti;
  - b) sugli standard di qualità cui l'Ente intende uniformarsi;
  - c) sulle modalità di tutela e di partecipazione del cittadino/utente;
- 2) **intende**
  - a) migliorare costantemente il proprio intervento;
  - b) instaurare una vera e propria comunicazione con i destinatari dei servizi che eroga;
  - c) valutare e comprendere meglio le aspettative degli utenti;
  - d) definire in maniera chiara e inequivocabile le modalità di realizzazione di tali aspettative
- 3) **si impegna**
  - a) garantirne la qualità, a mantenerla, a migliorarla con verifiche nel tempo anche mediante tecniche di accertamento della soddisfazione degli utenti.

La Carta, oltre alla descrizione dei servizi, diventa così un vero e proprio contratto che l'Ente sottoscrive con il cliente.

## 2. I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Nel promuovere la Carta dei Servizi la Casa Di Riposo "don Moschetta" riconosce i seguenti principi fondamentali, fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994:

- **Eguaglianza:** i servizi devono essere erogati secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, lingua, religione, razza, status sociale, opinioni politiche, forme di handicap. Viene assicurata garanzia di parità di trattamento per le diverse categorie e fasce di utenti e adeguamento delle modalità di prestazione del Servizio alle esigenze dei portatori di handicap.

Questo principio si configura come un'eguale considerazione per ogni singola persona. Ciò non sta però a significare uniformità degli interventi, ma che ogni attività è personalizzata considerando l' UNICITA' di ciascun ospite.

- **Imparzialità:** il comportamento degli operatori nei confronti degli utenti è ispirato a criteri di giustizia, obiettività e imparzialità. A tutti è assicurato un contegno che ne rispetti la dignità.
- **Continuità.** i servizi devono essere erogati con continuità e l'eventuale, eccezionale loro interruzione deve essere sempre giustificata e comunicata in anticipo agli utenti. In ogni caso saranno adottate tutte le misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

- **Diritto di scelta:** l'utente ha il diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio.

Ogni persona, a qualunque punto del decorso della sua inabilità o malattia, ha diritto a veder riconosciuta e promossa la propria autonomia.

Con questo termine nel nostro contesto si vuole esprimere il concetto di "spazio di autodeterminazione" e "auto decisione" all'interno di una relazione tra persona in condizione di bisogno e servizi erogati. Per ogni persona, infatti, si lavora favorendo la sua decisione nelle scelte della vita quotidiana. Per coloro che evidenziano difficoltà cognitive e comunicative si dà molta importanza alla comunicazione non verbale che crea in ogni modo una relazione tra la persona in stato di bisogno e colui che la assiste.

Le diverse figure professionali hanno il compito di favorire e stimolare le scelte, e perciò l'autonomia maggiore possibile, nelle attività quotidiane degli anziani residenti nella Struttura.

- **Partecipazione:** La persona è il protagonista del nostro servizio ed è a lui che dobbiamo offrire gli strumenti per favorire una partecipazione attiva all'interno della vita dell'Ente. La Casa di Riposo, perseguendo l'obiettivo di un continuo miglioramento, si impegna a raccogliere suggerimenti, reclami, istanze ed osservazioni sulle modalità di svolgimento del servizio e sulla qualità dello stesso, rendendo in tal modo il destinatario finale del servizio partecipe nei processi decisionali. L'Ente si impegna quindi ad agire con l'obiettivo di soddisfare le richieste dell'utenza e a realizzare un sistema di raccolta di osservazioni, reclami e suggerimenti scritti, garantendo l'anonimato se necessario, dal quale acquisire elementi di valutazione circa la qualità del servizio.

- **Efficienza ed efficacia:** sia il criterio di EFFICACIA (verificare se gli obiettivi sono stati raggiunti) che di EFFICIENZA (il miglior utilizzo delle risorse per raggiungere gli obiettivi) sono intrinseci nelle attività dell'Azienda Speciale: i servizi, pertanto, devono essere forniti utilizzando in modo ottimale le risorse disponibili e adottando tutte le misure idonee per soddisfare, in modo possibilmente tempestivo, le esigenze dell'utente.

L'organizzazione ha come obiettivo l'aumento del livello di qualità delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali.

### 3. GLI OBIETTIVI

Gli obiettivi principali della Casa di Riposo per Anziani possono essere così riassunti

- *Garanzia di un'elevata qualità assistenziale per offrire agli ospiti un'assistenza qualificata .*
- *Ricerca di ottimali livelli di salute.*
- *Sviluppo della capacità funzionale residua dell'anziano.*
- *Approccio globale alla persona con interventi mirati.*
- *Formazione continua del personale per sostenere la loro motivazione e la rivalutazione della loro preparazione professionale.*
- *Razionalizzazione delle spese.*

Ogni intervento è caratterizzato da prestazioni sempre più qualificate dove ad un'ottima tecnica si affianca un livello di umanità indispensabile per offrire un servizio di alta qualità.

### 4. LA PRESENTAZIONE

La Casa di Riposo dedicata a "don Moschetta", promotore e sostenitore dell'opera, è sorta fin dall'origine per erogare assistenza agli anziani autosufficienti e non autosufficienti del territorio, per i quali non era possibile la permanenza nel proprio ambiente di vita, con l'obiettivo di garantire la miglior "qualità della vita" agli ospiti.

E' stata istituita nel 1977 dal Comune di Caorle, è divenuta Istituzione - Ente strumentale dello stesso nel 1999 ed ora è Azienda Speciale - Ente strumentale del Comune.

Alla stessa è demandata l'autonoma gestione della struttura residenziale di assistenza sanitaria e sociale per anziani.

L'attività dell' Azienda Speciale deve conformarsi ai principi ed agli orientamenti espressi dal Consiglio Comunale di Caorle, che ne determina l'indirizzo.

#### 4.1 Capacità ricettiva

La struttura ha ottenuto l'autorizzazione all'esercizio e può accogliere 86 anziani non autosufficienti e centro diurno per 3 anziani non autosufficienti

Viene svolto altresì un servizio diurno rivolto a persone del territorio in condizione di parziale autonomia.-

#### 4.2 L'Amministrazione

L'Ente è amministrato da un Consiglio di Amministrazione, composto da tre membri nominati dal Comune di Caorle: essi hanno la stessa durata dell'Organo che li ha nominati.-. Il Consiglio di Amministrazione svolge funzioni di indirizzo, programmazione e controllo.

#### 4.3 La Direzione

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

#### 4.4 Il Personale

Il team di lavoro, formato da personale qualificato e costantemente aggiornato, risponde ai bisogni degli anziani ospiti con la massima professionalità.

E' rappresentato dalla seguente dotazione organica:

Profilo	Dotazione organica
Direttore	1
Coordinatore socio-sanitario	1
Assistente sociale	1
Psicologo	1
Infermiera	7
Fisioterapista	1
Educatore	2
Istruttore amm.tivo/tecnico	3
Collaboratore capoturno	3
Addetto all'assistenza	37
Addetto assistenza part time	2
Operatore di sala	3
Operatore lavanderia	2
Cuoco	6
Aiuto cucina e sala	2

## 5. ORARIO DI APERTURA DEGLI UFFICI AMMINISTRATIVI

L'Ente garantisce l'apertura degli uffici amministrativi secondo il seguente calendario:

periodo	dalle ore	alle ore
<b>Lun/mart/giov/ven/sab</b>	<b>08.30</b>	<b>12,00</b>
<b>mercoledì</b>	<b>14.30</b>	<b>16.30</b>

L'assistente sociale dell'Azienda Speciale riceve di norma secondo il seguente calendario:

periodo	dalle ore	alle ore
<b>da lunedì a venerdì</b>	<b>09.00</b>	<b>12,30</b>
<b>giovedì</b>	<b>14.30</b>	<b>16.30</b>

## 6. ORARIO DI RICEVIMENTO DEL PRESIDENTE

Il Presidente dell'Azienda Speciale riceve di norma secondo il seguente calendario:

periodo	dalle ore	alle ore
<b>Lunedì -mercoledì- venerdì</b>	<b>09.30</b>	<b>12.30</b>

## 7. ORARIO VISITE ESTERNE

L'orario di visita nelle camere è di norma così previsto:

periodo	dalle ore	alle ore
<b>tutti i giorni</b>	<b>10,30</b>	<b>12.00</b>
	<b>15.30</b>	<b>17.30</b>

Ogni anziano può ricevere visite da parte di familiari ed amici, senza limitazioni d'orario, nelle sale e spazi comuni, rispettando, comunque, le attività giornaliere previste e senza disturbo alla tranquillità ed al riposo degli altri anziani residenti.

In casi particolari e al di fuori degli orari stabiliti, la Direzione accorda solo in via straordinaria dei permessi di accesso ai reparti.

In ogni caso è interdetto l'accesso dei visitatori ai locali di servizio della Casa (cucina - mensa - guardaroba - lavanderia - ambulatorio - ecc.)

Gli ospiti sono vincolati soltanto agli orari dei pasti.

È inoltre possibile per i parenti degli ospiti trattenersi a pranzo o a cena, dando un congruo preavviso.

L'ospite che vuole trascorrere giornate fuori dalla struttura con la propria famiglia, deve provvedere alla compilazione di un apposito modulo d'uscita da consegnare all'infermiere professionale almeno un giorno prima; in questo modo viene informato tutto il personale interessato (Cuoco, Terapisti, Assistenti).

L'ospite che si trattienga fuori della struttura con la propria famiglia deve rientrare entro le ore 21.00.



## 8. STRUTTURA

L'immobile è ubicato nel centro di Caorle facilmente raggiungibile ed è inserito in un contesto abitativo tranquillo, è dotato di complessivi 86 posti letto distribuiti su due piani dove vi si può accedere mediante 3 ascensori e 2 scale. E' circondato da un ampio giardino.

Piano terra : Nell'atrio centrale, a cui si accede dall'entrata pedonale di viale Buonarroti si trovano: ingresso - accoglienza - uffici amministrativi - Direzione - Presidenza - salone polifunzionale - cappella - sala da pranzo - sala laboratorio/animazione - servizi igienici - cucina con annessi magazzini - ufficio assistente sociale/animazione -ambulatorio medico - locali per terapia fisica - locali spogliatoio per personale maschile e femminile con annessi servizi. Vi è un accesso a lato ovest per l'entrata del personale.

Primo Piano : 7 camere singole e 18 camere doppie tutte con annesso il bagno, n. 1 servizio con vasca attrezzata e sollevatore per il bagno a non autosufficienti , infermeria - guardaroba - n.2 ripostigli.

Secondo Piano : n. 5 : 7 camere singole e 18 camere doppie tutte con annesso il bagno, n. 1 servizio per il bagno assistito - salottino/animazione - guardaroba - n.2 ripostigli

La struttura è stata divisa in cinque spazi abitativi:

piano terra:	spazio abitativo Ambra
piano primo zona sud:	spazio abitativo Smeraldo
piano primo zona nord:	spazio abitativo Diamante
piano secondo zona sud:	spazio abitativo Turchese
piano secondo zona nord:	spazio abitativo Rubino

### Spazio abitativo Ambra

Lo spazio abitativo ambra racchiude tutti i saloni e gli spazi comuni del piano terra; gli operatori assegnati a questo spazio dalle ore 06.00 alle ore 08.00 della mattina sono affiancati per le alzate allo spazio diamante , e successivamente scendono al piano terra, si prendono carico di tutti quegli ospiti che scendono al piano terra. Si affiancano nelle attività all'educatore ed al fisioterapista, hanno mansioni di sorveglianza e vigilanza.

### Zona sud primo piano spazio abitativo Smeraldo

Lo spazio abitativo smeraldo è composto da 10 camere a 2 posti letto ed una ad un posto letto. In questo spazio abitativo vi accedono quegli ospiti lucidi e/o parzialmente orientati con problemi funzionali.

### Zona nord spazio abitativo Diamante

Lo spazio abitativo diamante è composto da otto camere doppie e da sei singole. In questo spazio abitativo vi accedono ospiti che necessitano assistenza principalmente sanitaria.

### Zona sud secondo piano spazio abitativo Turchese

Lo spazio abitativo turchese è composto da 10 camere a 2 posti letto ed due camere ad un posto letto. In questo spazio abitativo vi accedono quegli ospiti lucidi e/o parzialmente orientati con problemi funzionali.

### Zona nord secondo piano spazio abitativo Rubino



Lo spazio abitativo rubino è composto da otto camere doppie e da sei singole  
In questo spazio abitativo vi accedono ospiti con problemi di tipo comportamentale, che necessitano di un rapporto più stretto con l'operatore.

## 9. I SERVIZI OFFERTI

I servizi offerti dalla Struttura sono i seguenti:

- **Ospitalità a lungo termine** rivolta ad anziani che si trovano sia in condizioni di dipendenza.
- **Ospitalità temporanea**: prevede la fruizione di tutti i servizi suesposti con un'offerta di cure ed assistenza a breve termine per un periodo transitorio di circa tre mesi, mirato alla riabilitazione e/o sostegno alla famiglia per poi rientrare a domicilio.
- **Ospitalità diurna**: prevede la fruizione in giornata dei vari servizi presenti nella Struttura.  
Il servizio è garantito dalle ore 8.30 alle ore 19.00 di tutti i giorni.  
I costi del servizio sono stabiliti dal CDA

## 10. SERVIZIO MENSA

Il servizio di vitto viene effettuato nella sala da pranzo nei seguenti orari:

	dalle ore	alle ore
colazione	08.00	09.00
pranzo	11.30	12.15
cena.	18.30	19.15

Il menù è articolato su 4 settimane ed è strutturato secondo le indicazioni dietetiche e con la presenza di menù personalizzati a seconda delle necessità.

## 11. SERVIZIO UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.)

E' situato presso l'ufficio **dell'assistente sociale**, con lo scopo di dare informazioni chiare, precise ed utili a chi accede o telefona.

L'Ufficio è attivo tutti i giorni dalle ore 9.00 alle ore 12,00 di tutti i giorni

## 12. SERVIZIO TELEFONICO

E' possibile ricevere telefonate dall'esterno: il servizio di ricevimento della Struttura provvederà a dirottare la telefonata sull'apparecchio telefonico più vicino alla persona ospite.

## 13. SERVIZIO LAVANDERIA

L' Azienda Speciale offre un servizio di lavanderia interna in grado di soddisfare le esigenze della persona accolta. Giornalmente il servizio effettua il lavaggio, la stiratura, il riordino ed il rammento della biancheria personale dei residenti

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

## **14. SERVIZIO DI PULIZIA E DI SANIFICAZIONI AMBIENTALE**

Il servizio è affidato a Ente terzo.

## **15. L'ASSISTENZA RELIGIOSA CATTOLICA**

La Casa di Riposo garantisce, agli ospiti che lo desiderino, l'assistenza religiosa offerta da un sacerdote di religione cattolica.

La struttura è dotata di una cappella nella quale viene celebrata la Santa Messa per i degenti e per chiunque volesse partecipare al rito con i seguenti orari:

Orario SS.Messe	alle ore
martedì	16.00
giovedì	16.00
sabato	16.00

## **16. IL VOLONTARIATO**

Nel rispetto della normativa vigente in materia, l'Azienda Speciale favorisce e si avvale della collaborazione del volontariato, nel rispetto di adeguate garanzie di competenza ed impegno.

## **17. IL SILENZIO E LA TRANQUILLITA'**

Per favorire il riposo non sono previsti rumori al primo e secondo piano dalle ore 13.30 alle 15.00 e dalle 21.00 alle ore 06.30.

Per non arrecare disturbo agli altri anziani preghiamo l'utente di evitare il più possibile rumori e di moderare il volume della radio e della televisione.

## **18. IL FUMO**

Per disposizione di legge e soprattutto per il 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.

## 19. COME SI ACCEDE AI SERVIZI

Il richiedente e/od i suoi familiari, possono visitare la struttura, previo appuntamento, anche prima di presentare la domanda di ingresso.

### Modalità di richiesta di ospitalità:

#### 19.1 la domanda:

Per l'accesso deve essere inoltrata richiesta di accoglimento, compilando un apposito modulo predisposto dall'Asl a disposizione presso l'ufficio dell'assistente sociale della Casa di Riposo o presso il Distretto sanitario di appartenenza.

La domanda, indirizzata al Presidente della Casa di Riposo, va presentata alternativamente all'ufficio amministrativo della Casa di Riposo o al Distretto sanitario di appartenenza.

Tutti i richiedenti possono inoltrare il modulo tramite posta, fax o personalmente.

Nella compilazione del modulo di domanda il richiedente può specificare le proprie preferenze in merito alle caratteristiche della stanza.

In questa prima fase di approccio alla struttura vengono organizzati incontri specifici con il Presidente e l'Assistente Sociale per l'accompagnamento dell'eventuale ospite all'ingresso.

#### 19.2 Accettazione ed ingresso

Per l'ingresso di un ospite nella struttura, oltre a seguire la graduatoria redatta in base ai succitati criteri, annotando pure i punteggi assegnati dall'U.O.D competente, si tiene presente la tipologia di posto libero (ad esempio, un posto per non autosufficienti non può essere occupato da un autosufficiente e viceversa). L'ingresso in struttura è subordinato all'inserimento dell'utente nella graduatoria unica e lo stesso deve essere utilmente collocato in base ai punteggi definiti in sede di UVMD

Al verificarsi della disponibilità del posto, la persona individuata come idonea all'ingresso viene prontamente invitata a confermare la propria disponibilità all'entrata e ad organizzare la stessa. In caso di difficoltà, l'utente può decidere dopo un colloquio con il Presidente e/o il Direttore della Casa, in cui può ricevere maggiori informazioni e chiarire i suoi eventuali dubbi.

Una volta accettato il posto, il richiedente ovvero i suoi familiari, prima dell'ingresso, è tenuto a:

→ firmare l'atto di impegno al pagamento della retta di soggiorno ed al rispetto delle norme contenute nella presente Carta dei Servizi e nel Regolamento Generale dell'Azienda Speciale;

→ presentare stato di famiglia e residenza in carta semplice (esente dall'imposta di bollo) e/o sua autocertificazione;

presentare fotocopie di:     tessera sanitaria             carta d'identità             codice fiscale  
   esenzione dal ticket

firmare copia dell'informativa sulla privacy

→ presentare certificato medico che attesti l'assenza da malattie acute o contagiose e da affezioni d'altra natura, tali da renderli inidonei alla convivenza nella comunità

L'ospite deve disporre di un corredo personale adeguato, contrassegnato dal numero di matricola, assegnato all'atto dell'ingresso.

Periodicamente gli operatori ed il personale addetto al guardaroba, per garantire il diritto al decoro dell'ospite, verificano l'integrità del suo corredo personale e l'eventuale necessità

di integrazione e sostituzione dei capi usurati da parte dei familiari.

L'ospite è libero di personalizzare la propria stanza a piacere, con qualche piccolo mobile e effetti personali, sempre tenendo conto delle esigenze del compagno di stanza, delle dimensioni della camera e delle necessità per le pulizie.

### 19.3 Unità Operativa Interna (U.O.I.)

L'Unità Operativa Interna (U.O.I.) costituisce momento fondamentale dell'organizzazione e si riunisce periodicamente.

Ha il compito di elaborare il piano assistenziale, terapeutico e riabilitativo individuale attraverso una valutazione multidimensionale dell'ospite, definizione degli obiettivi, formulazione di proposte di miglioramento della qualità della vita, programmazione degli interventi, verifica dell'efficienza e dell'efficacia degli stessi. Fanno parte della U.O.I. le figure professionali individuate nella convenzione in essere con l'A.U.S.L. n. 10.

## 20. RETTE

L'importo delle rette e la loro composizione vengono fissate dal Consiglio di Amministrazione della Casa di Riposo con un provvedimento che viene approvato entro il mese di dicembre per l'anno solare successivo e ha durata, di norma, pari ad un anno, fatta salva motivata revisione, a sensi di legge, nel corso dell'anno.

L'importo delle rette viene comunicato ai soggetti tenuti al pagamento in forma scritta: questi ultimi possono esercitare facoltà di recesso in qualsiasi momento, previo preavviso scritto di 15 giorni.

La retta va versata anticipatamente. Il pagamento delle rette va effettuato, entro il giorno 15 del mese a cui si riferisce, per mezzo di un versamento (bonifico, c/c) al Tesoriere dell'Ente.

In caso di morosità protratta nel tempo, cioè quando il pagamento non sia ancora avvenuto entro 30 giorni dal sollecito, la Casa di Riposo può deliberare la dimissione dell'ospite interessato con provvedimento del Consiglio di Amministrazione, garantendo un preavviso di 15 giorni.

La retta per ospiti non autosufficienti comprende:

- progetti assistenziali individualizzati definiti dopo la valutazione multidimensionale dell'ospite,
- assistenza infermieristica,
- assistenza medica e specialistica
- medicinali prescritti e presidi sanitari
- igiene e cura della persona
- vitto ed alloggio,
- pulizia giornaliera della stanza;
- corredo da letto;
- lavaggio e stiratura di biancheria intima, lenzuola e asciugamani;
- sostegno psicologico,
- attrezzature specifiche: materasso ad acqua, carrozzine per docce assistite, ecc.
- riabilitazione psico-fisica,
- interventi educativo-animativi,



- gite esterne,
- spese di trasporto per eventuali ricoveri e/o visite in ospedale;
- assistenza religiosa cattolica,

La retta non comprende:

- spese di medicinali, se sono fuori prontuario;

## **21. DIMISSIONI E ALLONTAMENTO DELL'OSPITE**

L'ospite che desidera lasciare la Casa di Riposo deve darne comunicazione scritta, con preavviso di almeno 15 giorni, con dichiarazione presso la Direzione.

Il mancato preavviso comporta il pagamento dei 15 gg concordati

L'ospite può venire dimesso, con disposizione del Consiglio di Amministrazione, in caso di:

- mancato pagamento della retta protratto per oltre 15 giorni dopo il sollecito dell'Amministrazione;
- mancato rispetto delle regole di convivenza, come da Regolamento;
- incompatibilità con la vita comunitaria segnalata dall'U.O.I.

Le dimissioni avverranno in seguito all'accertamento di una delle cause sopra descritte e con preavviso di 15 giorni.

## **22. RECLAMI**

Gli utenti possono presentare reclami formali ed informali, verbali o tramite lettera, al Presidente o al Direttore dell'Ente.

## **23. LAVORO PER PROGETTI**

Numerosi sono i progetti terapeutico-riabilitativi realizzati all'interno dell'organizzazione, ai quali l'anziano è libero di partecipare.

Ai progetti partecipano tutte le figure professionali in modo integrato e coordinato con riferimento all'Assistente sociale per l'area socio-educativa, all'Infermiere per l'area assistenziale-sanitaria e al Fisioterapista per l'area riabilitativa.

## **24. STANDARD DI QUALITA'**

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

L'operare per progetti è una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata nel 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 all'interno dell'Unità Operativa Interna, si definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento funzionale.

Si procede, infine, alla verifica dei risultati conseguiti grazie alla quale si ridefinisce un nuovo intervento.

Tutte le figure professionali facenti parte dell'organizzazione lavorano in modo integrato e coordinato per avere un risultato di salute sugli ospiti.

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

### **24.2 Formazione del Personale**

Il personale che lavora è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale.

Il personale partecipa a corsi di formazione allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica di lavorare per progetti individualizzati.

Annualmente viene pianificata la partecipazione delle figure professionali a corsi di formazione esterni ed a convegni sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità.

### **24.3 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 in appositi contenitori sono: protocolli, procedure, linee guida, circolari, piano di assistenza individualizzato, piano di lavoro.

In infermeria sono a disposizione del personale, per la consultazione, il libro delle consegne socio assistenziali.

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

La Casa di Riposo è in possesso del manuale previsto dal D. Lgs n.155/97 mettendo in atto un sistema di "controllo di processo" che identifica la possibilità di verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti.

Il personale ha seguito un corso di formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

E' stato affidato ad una ditta esterna certificata il servizio di controllo periodico del processo e l'analisi di campioni

### **24.5 Attuazione D.Lgs.81 del 2008**

La Casa di Riposo ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo un idoneo piano di emergenza, diversificato a seconda delle varie zone dell'immobile e il relativo documento di valutazione dei rischi.





A tutti i lavoratori viene data periodicamente 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.

Nonché la Casa di Riposo si avvale di collaboratori esterni per la verifica periodica.

## 25. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Gli obiettivi di miglioramenti in corso di sviluppo sono:

- ⇒ Ottenere l'accreditamento regionale quale contro di servizi per anziani non autosufficienti.
- ⇒ Il pervenire alla certificazione secondo le norme ISO 9001.
- ⇒ Collaborare per una maggior apertura al territorio aumentando l'integrazione tra Casa di Riposo, AUSSL, Comune promuovendo incontri per identificare obiettivi comuni.
- ⇒ Trovare degli indicatori per monitorare la qualità del servizio erogato determinata dai seguenti fattori: accessibilità efficienza, efficacia, appropriatezza, continuità, privacy, riservatezza.
- ⇒ Effettuare indagini sulla soddisfazione degli ospiti, familiari e degli operatori mediante la somministrazione di questionari.

## 26. UFFICIO ASCOLTO DEL CLIENTE

Obiettivo della Casa di Riposo è quello di rendere il soggiorno dell'anziano il più sereno e confortevole possibile, perciò riteniamo fondamentale conoscere l'opinione sui servizi erogati e sulla qualità degli interventi.

Per raggiungere questo obiettivo è stato istituito presso la Direzione dell'Ente l'Ufficio "Ascolto del Cliente", dove è possibile effettuare delle segnalazioni sui servizi ricevuti: i familiari o persone esterne possono compilare l'apposito modulo a disposizione presso l'URP, mentre i residenti possono contattare direttamente il Presidente e/o il Direttore.

Sarà cura della Direzione, dopo aver avviato idonea attività istruttoria, dare una risposta alle segnalazioni entro il termine di 15 gg.

Le segnalazioni e suggerimenti ci consentiranno di adeguare sempre più i servizi della Casa di Riposo alle aspettative del cliente.

## 27. ORGANISMI RAPPRESENTATIVI DEGLI OSPITI e/o FAMILIARI

Al fine di stabilire rapporti di solidarietà e reciproca comprensione, all'interno della Casa di Riposo, vengono istituiti i seguenti organismi rappresentativi degli ospiti e dei loro familiari:

1. l'Assemblea Generale
2. il Comitato Ospiti
3. il Presidente
4. il Segretario

### 1. Assemblea Generale

L'Assemblea Generale è costituita da tutti gli ospiti e da n.1 familiare di ciascun ospite o suo rappresentante.

L'Assemblea elegge i membri del Comitato Ospiti.





Possono partecipare all'Assemblea, con diritto di parola, il Presidente dell'Azienda Speciale, il Consiglio di Amministrazione, il Direttore.

La convocazione avviene da parte del Presidente del Comitato.

L'Assemblea ha inoltre il compito di formulare pareri al Comitato stesso.

## **2. Comitato Ospiti**

Il Comitato Ospiti, composto da n° 3 membri che eleggono al loro interno il Presidente e il Segretario verbalizzante, collabora con l'Istituzione per:

- la migliore qualità dei servizi resi e delle iniziative attivate dall'Azienda Speciale stessa;
- la tempestiva diffusione delle informazioni alle famiglie;
- la promozione di iniziative integrative finalizzate ad elevare la qualità di vita degli ospiti.

Il Comitato resta in carica per tre anni.

Possono partecipare alle riunioni, con parere consultivo, il Presidente o un Consigliere delegato, il Direttore e l'Assistente Sociale dell'Azienda Speciale.

## **3. Presidente**

Il Presidente viene eletto tra i componenti del Comitato Ospiti, a maggioranza di voti, nella prima riunione.

Convoca e presiede l'Assemblea ed il Comitato Ospiti, del quale esercita funzione di rappresentanza.

## **4. Segretario**

Il Segretario viene eletto tra i componenti del Comitato Ospiti, a maggioranza di voti, nella prima riunione.

Provvede alla tenuta dei verbali, della corrispondenza e alle incombenze decise dal Comitato e dall'Assemblea.