

Allegato alla Delibera n.ro 6 del 29/1/2019

  
Casa di riposo  
**CA' ARNALDI**

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **Centro Servizi "CA' ARNALDI"**

### **Noventa Vicentina**



Via Fontana, 60  
36025 Noventa Vicentina  
Tel.0444 887868  
Fax 0444 787885  
[www.casariposocaarnaldi.it](http://www.casariposocaarnaldi.it)  
e-mail : [servizisociali@casariposocaarnaldi.it](mailto:servizisociali@casariposocaarnaldi.it)  
e-mail istituzionale: [crcaarnaldi@pec.it](mailto:crcaarnaldi@pec.it)

Revisione n.2 gennaio 2019



Approvato con Delibera n.ro del 6 del 29/1/2019

**INDICE**

|  |    |
|--|----|
| 1. Premessa.....   | 3  |
| 2. Storia della Struttura.....   | 4  |
| 3. I nostri principi.....  | 6  |
| 4. La Mission.....   | 7  |
| 4.1 I nostri obiettivi.....  | 7  |
| 5. La Struttura .....  | 8  |
| 5.1 Gli spazi.....   | 8  |
| 5.2 L'utenza.....  | 8  |
| 5.3 I servizi offerti.....   | 8  |
| 5.4 Orari di accesso alla Struttura.....                               | 8  |
| 6. Come si accede ai Servizi.....                                      | 9  |
| 6.1 Modalità di richiesta.....   | 9  |
| 6.2 Accoglimento e inserimento in Struttura.....                       | 9  |
| 6.3 La permanenza.....   | 9  |
| 6.4 Passaggi fisiologici.....  | 10 |
| 6.5 Rette.....   | 10 |
| 6.6 L'inserimento in Struttura: l'Unità Operativa Interna.....         | 10 |
| 6.7 Il Progetto Assistenziale Individualizzato (P.A.I.).....           | 11 |
| 6.8 Permessi di uscita temporanea dalla Struttura.....                 | 11 |
| 6.9 le dimissioni.....   | 11 |
| 7. Organizzazione.....   | 12 |
| 7.1 Organigramma.....  | 12 |
| 7.2 Organi del centro servizi.....                                     | 12 |
| 7.3 Il personale.....  | 13 |
| 7.4 Area della dirigenza.....  | 13 |
| 7.5 Area servizi amministrativi e generali.....                        | 13 |
| 7.6 Area dei alla persona.....   | 13 |
| 7.6.1 Servizio di coordinamento – Coordinatore di Piano.....           | 13 |
| 7.6.2 Servizio sociale.....  | 14 |
| 7.6.3 Servizio psicologico .....                                       | 14 |
| 7.6.4 Servizio di educazione-animazione.....                           | 14 |
| 7.6.5 Servizio di logopedia.....                                       | 14 |
| 7.6.6 Servizio di riabilitazione fisioterapico.....                    | 14 |
| 7.6.7 Servizio medico.....   | 15 |
| 7.6.8 Servizio infermieristico.....                                    | 15 |
| 7.6.9 Servizio assistenziale.....                                      | 15 |
| 7.6.10 Servizio di lavanderia e guardaroba.....                        | 15 |
| 7.6.11 Servizio di ristorazione.....                                   | 16 |
| 7.6.12 Servizio di manutenzione.....                                   | 16 |
| 7.6.13 Servizio di portineria.....                                     | 16 |
| 7.6.14 Servizio di cura alla persona.....                              | 16 |
| 7.6.15 Servizio di pulizia.....  | 17 |
| 7.7 Altri servizi.....   | 17 |
| 7.7.1 Servizio di farmacia.....  | 17 |
| 7.7.2 Servizio di prenotazione e trasporto.....                        | 17 |
| 7.7.3 Servizio religioso e assistenza spirituale.....                  | 17 |
| 7.7.4 Servizio di volontariato.....                                    | 17 |
| 7.7.5 Assistenza sussidiaria privata.....                              | 18 |
| 7.7.6 Servizi vari.....  | 18 |
| 7.7.7 Punto di ascolto per familiari e referenti e per dipendenti..... | 18 |



|  |    |
|--|----|
| 8. Diritti degli utenti.....   | 19 |
| 9. La filosofia del lavoro per progetti .....                                      | 19 |
| 10. Standard di qualità.....   | 19 |
| 10.1 Lavoro per progetti assistenziali individualizzati.....                       | 19 |
| 10.2 Formazione del personale .....  | 19 |
| 10.3 strumenti informativi sulle procedure di lavoro.....                          | 20 |
| 10.4 Attuazione D.LGS. 81/08, piano operativo di emergenza e di evacuazione.....   | 20 |
| 10.5 Il comitato dei familiari.....  | 20 |
| 10.6 Gradimento dei servizi erogati dal Centro Servizi.....                        | 20 |
| 10.7 Reclami, segnalazioni e suggerimenti.....                                     | 20 |
| 10.8 Informazione: privacy e sicurezza.....  | 20 |
| Appendice A: scheda per la rilevazione di segnalazioni, reclami, suggerimenti..... | 22 |



## 1. PREMESSA

La Carta dei Servizi è indirizzata alla persona che intenda essere accolta presso il Centro Servizi Socio Sanitari Ca' Arnaldi ed è pensata al fine di fornire informazioni relative ai servizi offerti e alle modalità che regolano i rapporti tra gli anziani ospiti, i loro familiari, e la Struttura, secondo un principio di trasparenza e di tutela dei diritti degli utenti.

La Carta dei Servizi è uno strumento, oltre che imposto dall'attuale normativa vigente, a carattere contrattuale in atto è un patto che la Struttura stringe con gli utenti, ove dichiara e si impegna in una progettualità e nella presa in carico della persona anziana ospite affinché le sia garantito il maggior grado di benessere possibile. La Carta è quindi uno strumento di tutela dei diritti della persona ospite (e di chi per lui) e nel caso in cui ritenesse di non essere stato corrisposto rispetto ai servizi erogati, previsti dalla Carta dei Servizi, la persona può porre reclami e chiedere chiarimenti. La Direzione del Centro Servizi è disponibile a fornire informazioni e chiarimenti, e a prendere in considerazione eventuali reclami, suggerimenti e proposte relative al servizio per un costante miglioramento delle qualità dell'assistenza.

La Carta è stata elaborata in accordo con le linee guida nell'erogazione dei Servizi, i cui riferimenti normativi sono la Direttiva del Presidente dei Ministri del 27.01.1994, i Decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19.05.1995, del 21.12.1995 e del 21.05.2001, L. 328/2000 art. 13.

**Validità della carta:** la presente Carta approvata con Delibera del Consiglio di Amministrazione sarà soggetta a revisione triennale o qualora si rendesse necessario.

La presente Carta dei Servizi è reperibile nella sua versione integrale presso l'Ufficio Socio Sanitario e Qualità dei Servizi e nel sito internet del Centro Servizi all'indirizzo: [www.casariposocaarnaldi.it](http://www.casariposocaarnaldi.it)



## 2. STORIA DELLA STRUTTURA

La Casa di Riposo di Noventa Vicentina, che ha sede in questo Comune, trae la sua origine dalla donazione del benemerito cittadino fu Lorenzo Prosdocimi disposta con atto 12 gennaio 1900 e dalla generosa contribuzione di Comuni e Privati.

La Casa di Riposo ha cominciato a funzionare dal 1° gennaio 1901 e venne eretta in Ente Morale con DPR 16 novembre 1954.

Con atto deliberativo n.118 del 4 luglio 1975 l'Amministrazione dell'Ospedale Civile di Noventa Vicentina dispose il passaggio a titolo gratuito a favore della Casa di riposo dell'immobile denominato Cà Arnaldi in precedenza pervenuto all'ospedale per donazione della sig.ra Carlotta Prosdocimi Romiati allo specifico fine di essere destinato a pensionato per persone anziane.

La Casa di Riposo accettò con delibera n.9 del 14 luglio 1975.

In seguito della costituzione dell'Ospedale Civile in Ente ospedaliero, ai sensi della legge 12 febbraio 1968, n.132, si dichiarò:

- a) La cessazione dell'ospedale quale Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza;
- b) L'attribuzione all'Ente ospedaliero di finalità diverse da quelle delle IPAB;
- c) Lo scioglimento del preesistente raggruppamento di IPAB fra Ospedale e Casa di Riposo con nomina per quest'ultima di un proprio separato Consiglio di Amministrazione.

L'Amministrazione della Casa di Riposo, attraverso una serie di atti di compravendita e permuta, dispose il trasferimento della propria sede sita nell'ambito del recinto ospedaliero ad altra di nuova costruzione, eretta negli anni dal 1976 al 1978 nelle adiacenze degli immobili "Cà Arnaldi".

Questa costruzione, capace inizialmente di 84 posti letto e munita di tutti i necessari servizi venne realizzata grazie anche al cospicuo dono in denaro disposto dai F.lli Stefani Ettore, Candida e dr. Luigi.

La sede, era costituita oltre che dalla nuova struttura anche dalla Villa settecentesca denominata Cà Arnaldi e proveniente dalla citata donazione Prosdocimi-Romiati; i due edifici e il terreno annesso, adibito a parco, costituivano il patrimonio della Casa di Riposo. Ai sensi della L. 17.07.1890, n.6972 all'Istituzione venne confermata la denominazione CASA DI RIPOSO CA' ARNALDI di Noventa Vicentina, e riconosciuta Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (IPAB): la natura giuridica quindi è pubblica.

Il giorno 06 gennaio del 2004, in un convegno promosso a Noventa da Enti sociali e autorità locali e regionali, per far fronte alle nuove modifiche strutturali, determinati dagli standard regionali, si propose, in alternativa alla ristrutturazione della Struttura, di avviare una nuova realizzazione definita "modello innovativo" che solo dopo un anno, febbraio 2005, venne approvata dalla Giunta Regionale del Veneto con un finanziamento di 7.000.000 di euro stanziato poi nel bilancio regionale dell'anno 2008.

Nel frattempo si formalizzava una necessaria e fattiva collaborazione tra l'ULSS di Vicenza, il Comune di Noventa Vicentina e l'IPAB Ca' Arnaldi con un decisivo accordo di programma per i rispettivi ruoli a sostegno della finalità del progetto.

Nel dicembre 2008, dopo il complesso iter della progettazione dell'opera con il sistema del "financing project" e con il costante controllo, a livello regionale, del Nucleo di Valutazione e Verifica degli Investimenti e della Commissione tecnica si è arrivati nel dicembre 2008 alla posa della prima pietra della nuova struttura.



Nel mese di Marzo 2011 è stato così inaugurato il nuovo Centro Servizi Socio Sanitari Ca' Arnaldi con sede in via A. Fontana, 60 in località Noventa Vicentina (VI). La Struttura sorge nel terreno limitrofo a quello dell'ospedale a pochi passi dal centro cittadino.

Da Giugno 2012 la Struttura ha ottenuto i permessi per la realizzazione di un Nucleo di 16 posti letto destinato all'accoglimento di persone con profilo assistenziale di 2° livello per disturbi comportamentali.

Il Centro Servizi aderisce al Patto Federativo *Area Berica, Case di Riposo Convenzionate*.



### 3. I NOSTRI PRINCIPI

**PRINCIPIO DELL'UGUAGLIANZA E DEL RISPETTO.** Dall'articolo n°3 della Costituzione Italiana, comma 2°, discende immediatamente la necessità di un trattamento differenziato teso a ripristinare, a partire dalla peculiarità della condizione dell'anziano medesimo, la sua eguaglianza di fatto con gli altri cittadini. All'interno della nostra realtà questo principio si esplica in un'eguale considerazione per ogni singola persona, nell'assoluto divieto di qualsiasi forma discriminatoria non giustificata. Nel rispetto dell'unicità di ogni singolo utente e dei suoi bisogni, il Centro Servizi opera attraverso programmi e piani assistenziali individualizzati.

**PRINCIPIO DELL'IMPARZIALITÀ E OBIETTIVITÀ.** È il principio secondo cui operano tutte le figure professionali nei confronti dell'utente, per cui il comportamento adottato nei confronti dell'ospite e delle sue figure di riferimento rispecchia i criteri di giustizia, obiettività e imparzialità.

**DIRITTO DI SCELTA.** 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 sono deteriorati cognitivamente 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 lo 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.

**PRINCIPIO DI PARTECIPAZIONE.** Non solo la persona ospite della Casa di Riposo è il protagonista, ma è fondamentale che anche i referenti per l'ospite siano parte attiva, a tal fine sono stati pensati degli incontri volti a dare informazioni sui progetti strutturati per la persona ospite. Fondamentale per l'Ente è la raccolta dei suggerimenti, dei reclami sulle modalità di svolgimento del servizio, in un'ottica di continua crescita e miglioramento della qualità delle prestazioni socio-sanitarie e assistenziali offerte.

**PRINCIPIO DI EFFICACIA ED EFFICIENZA.** Questi principi sono intrinseci nell'operato del Centro Servizi, per cui si verificano periodicamente, e rispetto ad ogni singolo ospite, se gli obiettivi di salute siano stati raggiunti (principio di efficacia), e costantemente si verifica l'ottimale utilizzo delle risorse per il raggiungimento degli obiettivi (principio di efficienza).

**PRINCIPIO DI CONTINUITÀ.** I servizi sono erogati con regolarità e continuità assistenziale nelle 24 ore. Eventuali interruzioni sono disciplinate secondo la Legge (es. normativa sullo sciopero dei servizi pubblici essenziali) cercando di arrecare il minor disagio possibile.

**TRASPARENZA.** L'Amministrazione garantisce la trasparenza della propria attività gestionale e amministrativa. Nel rispetto dei regolamenti in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi, ogni utente può accedere alle informazioni che li riguardano.

**PRIVACY.** Ogni dato in possesso dell'Ente è sottoposto alla vigente normativa in materia di privacy e pertanto trattato e protetto secondo quanto stabilito dal nuovo Regolamento U.E. 2016/679. La corretta informazione e il rispetto della privacy è garantito anche nelle relazioni tra le figure professionali tutte e l'utenza.





#### 4. LA MISSION

La Mission del Centro Servizi "Cà Arnaldi", in linea con i principi fondamentali richiamati nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri e secondo quanto richiamato dalla Carte Europea dei diritti e delle responsabilità degli anziani bisognosi e di assistenza e cura a lungo termine (Novembre 2010) consiste nel:

- *Favorire il benessere psico-fisico*, sviluppando le capacità funzionali residue dell'anziano, attraverso progetti assistenziali individuali (P.A.I.) che permettono di elevare la qualità di vita dell'ospite;
- *Garanzia di personale socio-sanitario ed assistenziale altamente motivato e qualificato*, al fine di garantire, all'ospite, una qualità di vita il più elevata possibile, nel pieno rispetto della sua individualità e suoi bisogni;
- Presenza all'interno della struttura degli *spazi funzionali e ricreativi idonei* e necessari per rendere utile e piacevole il soggiorno degli ospiti e favorire l'inserimento sociale e comunitario.

##### 4.1 I NOSTRI OBIETTIVI

Gli obiettivi che il Centro Servizi si pone nell'assistenza alla persona anziana ospite sono:

- Promuovere il valore e la dignità di ogni persona residente
- Strutturare, per l'ospite, interventi personalizzati secondo le valutazioni multiprofessionali in modo da corrispondere il più possibile ai suoi bisogni
- Favorire il mantenimento dell'autonomia residua dell'anziano e delle sue capacità funzionali
- Garantire la qualità dei servizi erogati promuovendo la formazione continua del personale
- Creare e rafforzare l'integrazione con gli altri servizi/risorse del territorio, pubblici, privati associazioni culturali e/o di volontariato. Lo scopo ultimo è di favorire un cambiamento nel pensare comune ove la Casa di Riposo è connotata da significati negativi di morte e abbandono, perché possa essere considerata un luogo sicuro e protetto in grado di soddisfare bisogni sociali e/o assistenziali che in altri contesti troverebbero risposte insufficienti.





## 5. LA STRUTTURA

### 5.1 GLI SPAZI

La struttura è predisposta per poter accogliere 120 utenti organizzati in nuclei di massimo 30 persone ciascuno che rispondono pienamente alla normativa vigente in materia di autorizzazione all'esercizio e accreditamento istituzionale. I nuclei, oltre alle stanze da letto con bagno interno, sono dotati di spazi di soggiorno, sale da pranzo e bagni comuni.

La struttura è costituita da due edifici a corte, con dei giardini scoperti interni, uniti nella zona centrale in cui sono presenti i collegamenti verticali (scale e ascensori) e tutte le funzioni di accettazione e amministrazione e gli studi medici e infermieristici.

Il fabbricato si sviluppa su tre livelli e prevede:

- al piano terra la zona servizi;
- al primo piano e secondo i nuclei per la residenzialità, l'ambulatorio medico e infermieristico;

Tutte le stanze da letto sono dotate di servizi igienici, armadi personali per ogni ospite e letti regolabili con dispositivi di chiamata individuale.

Le stanze possono essere singole o doppie.

### 5.2 L'UTENZA

La struttura è in grado di accogliere 120 ospiti. Ad oggi il Centro Servizi è autorizzato ad accogliere:

- 93 con impegnativa di residenzialità di primo livello
- 16 con impegnativa di residenzialità di secondo livello da destinare a persone con profili 16-17 (disturbi comportamentali)
- 11 persone autosufficienti

### 5.3 I SERVIZI OFFERTI

**Ospitalità a lungo termine:** rivolta ad anziani che si trovano sia in condizioni di autonomia che di dipendenza. All'interno del Centro Servizi vi è uno spazio protetto per l'accoglimento di persone con profilo S.Va.M.A. di secondo livello.

L'Ente provvede alla fornitura degli ausili per la deambulazione e gli spostamenti in attesa della fornitura di quelli personali o in periodi di specifica criticità per la persona (es. fase di acuzie) e provvede a fornire gli ausili per la gestione dell'incontinenza e i presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni da decubito.

**Ospitalità temporanea:** destinata a ricoveri temporanei di sollievo per la famiglia o per esigenze riabilitative, ha inoltre la funzione di sopperire con tempestività a situazioni di emergenza. Agli ospiti vengono offerti gli stessi Servizi previsti per la residenzialità definitiva.

**Ospitalità di persone in situazioni di emergenza o di fragilità socio sanitaria** in collaborazione con la Centrale Operativa Territoriale dell'ULSS 8.



#### 5.4 ORARI CONSIGLIATI DI ACCESSO ALLA STRUTTURA

Per le persone esterne gli orari consigliati di accesso alla struttura sono esposti all'ingresso. Ad oggi sono:

il mattino dalle ore 9.30 alle ore 11.00

il pomeriggio dalle ore 15.00 alle ore 17.30 e dalle ore 19.00 alle ore 19.30.

E' opportuno che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e che non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo degli altri anziani residenti.

L'accesso alle sale da pranzo è invece subordinato ad apposito permesso che può essere concesso solo se si è stati autorizzati all'imbocco di un residente.



## 6. COME SI ACCEDE AI SERVIZI

### 6.1 MODALITÀ DI RICHIESTA

Per l'accesso al Centro Servizi Cà Arnaldi, si deve inoltrare richiesta di accoglimento (modulo prestampato disponibile presso il Distretto Socio sanitario del territorio, il modulo può essere richiesto anche all'Assistente Sociale del Centro Servizi) al proprio distretto di residenza o presso l'Ufficio Servizi Sociali dell'Ente.

La domanda sarà poi valutata in sede UVMD (Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale), la cui valutazione, che avviene attraverso la compilazione della scheda S.Va.M.A. (da cui si ricava un punteggio indicante il grado di non autonomia della persona), definisce l'ammissione al trattamento di residenzialità con il relativo inserimento della persona nella Graduatoria Unica dell'Azienda Ulss di riferimento.

Nel momento in cui la Struttura è in grado di accogliere la persona anziana, questi o, in sua vece un familiare, un Amministratore di Sostegno o un tutore, dovrà sottoscrivere un contratto con la direzione del Centro Servizi e consegnare agli uffici del Settore Sociale e Sanitario i documenti che saranno opportunamente indicati.

Le persone autosufficienti che hanno fatto richiesta di inserimento vengono direttamente contattate dalla Struttura.

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

### 6.2 ACCOGLIMENTO E INSERIMENTO IN STRUTTURA

Prima dell'ingresso l'Assistente Sociale di norma convoca la persona da accogliere e/o le persone di riferimento indicate per un colloquio di conoscenza e per concordare l'ingresso.

Il Coordinatore di Piano e lo Psicologo possono effettuare, prima dell'accoglienza del nuovo ospite, un colloquio con le persone di riferimento al fine di ricavare maggiori informazioni possibili sul futuro nuovo ospite, in modo tale da organizzare al meglio l'accoglimento e il soggiorno nel Centro Servizi. Se la Struttura ritiene utile approfondire la conoscenza pre – ingresso può organizzare una visita domiciliare.

Al momento dell'inserimento è previsto un colloquio col medico di medicina generale a cui va consegnata tutta la documentazione clinico sanitaria dell'ospite.

Il giorno dell'ingresso la persona o le sue figure di riferimento sono tenute a regolarizzare l'ingresso con la stipula del contratto e la compilazione di apposita modulistica. Inoltre devono essere consegnati:

- Carta d'identità, codice fiscale e tessera elettorale dell'interessato
- Tessera sanitaria, cartacea e magnetica, ed eventuali esenzioni ticket
- Eventuale verbale di invalidità civile
- Eventuale decreto di nomina di Amministratore di Sostegno o Tutore
- Fotocopia della carta d'identità e del codice fiscale della persona garante

La persona ospite dovrà possedere un corredo d'abiti sufficienti a garantire il cambio e dovrà identificarli attraverso un numero di riconoscimento assegnato dall'Ente.



### 6.3 LA PERMANENZA

Durante la permanenza gli ospiti non autosufficienti possono allontanarsi dagli spazi della Struttura solo se accompagnati da un familiare, da assistenza privata o dal personale interno, previa sottoscrizione di un apposito modulo disponibile presso l'ambulatorio infermieristico del piano. Per i giorni di assenza dalla Struttura per ricovero ospedaliero (escluso il giorno di uscita e di rientro) è prevista una riduzione del 20% sulla retta nel caso in cui l'ospite si assenti per un periodo superiore a trenta giorni interi e consecutivi. La riduzione si applica a partire dal trentunesimo giorno.

L'anziano autosufficiente può uscire liberamente, nel rispetto degli orari di comunità e con previa comunicazione all'Infermiere in turno.

### 6.4 RIVALUTAZIONI DEL PROFILO ASSISTENZIALE

I passaggi dalla autosufficienza alla non autosufficienza e dal secondo livello al primo livello assistenziale vengono prima valutati in sede U.O.I. con convalida dal Medico Coordinatore della Struttura, quindi rivisti in sede UVMD per la valutazione conclusiva. La persona così valutata viene inserita nella Graduatoria Unica dell'ULSS e segue la normale procedura per l'assegnazione dell'impegnativa di residenzialità per ospiti valutati non autosufficienti. Ciò implica, per il familiare o la persona di riferimento dell'ospite, una nuova contrattualità e un nuovo impegno spesa, come specificato da regolamento, da concordare con l'Assistente Sociale.

In base a quanto regolamentato dall'Azienda Ulss di competenza la rivalutazione della persona non può essere fatta prima che siano trascorsi 6 mesi dalla precedente, tranne casi di accertato aggravamento che intervenga prima.

### 6.5 RETTE

Le rette vengono stabilite annualmente (nei primi mesi dell'anno) dal Consiglio di Amministrazione in relazione al Bilancio dell'Ente e secondo il tasso d'inflazione. Gli importi delle rette sono resi pubblici, è sufficiente rivolgersi al Centro Servizi o nel sito internet.

Le rette sono diversificate a seconda che l'ospite sia:

- Autosufficiente
- Non autosufficiente di primo o secondo livello con impegnativa di residenzialità
- Non autosufficiente senza impegnativa di residenzialità
- In passaggio fisiologico dall'autosufficienza alla non autosufficienza

La retta comprende tutte le spese di:

- Vitto e alloggio
- Assistenza sanitaria ed infermieristica (continuativa nelle 24 ore)
- Tutti i servizi offerti dalla Struttura per cui non è necessario un supplemento.

La retta non comprende tutte le spese riguardanti:

- Servizio lavanderia (biancheria personale)
- Supplemento stanza singola
- Servizi alla persona (parrucchiera e podologo)
- Farmaci non coperti dal Servizio Sanitario Nazionale



## 6.6 L'INSERIMENTO IN STRUTTURA: L'UNITÀ OPERATIVA INTERNA

In accordo con le linee di programmazione socio-assistenziale della Regione Veneto almeno mensilmente viene convocata la U.O.I. (unità operativa interna). All'U.O.I. prendono parte le diverse figure professionali e l'obiettivo è di formulare una valutazione multidimensionale e multi professionale degli ospiti, attraverso anche l'utilizzo di specifiche schede di valutazione, pianificando eventuali percorsi di intervento che vengono sottoposti a periodica verifica (secondo un calendario stabilito). Inoltre spetta all'U.O.I.:

- la verifica e la discussione, trimestrale, dei profili S.Va.M.A degli ospiti in ottemperanza a quanto stabilito dalla DGR 2961/12
- la convalida del Registro Eventi relativo al mese precedente
- il coordinamento e la gestione di specifici aspetti della vita comunitaria
- la formulazione di proposte per il miglioramento della qualità della vita
- la messa in atto di strategie concordate con il Direttore

La Struttura dispone di apposito regolamento di Uoi che ne norma tutti gli aspetti (composizione, funzioni e compiti, tempi...).

## 6.7 IL PROGETTO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO (P.A.I.)

Per dare risposta ad una presa in carico globale dell'ospite volta a garantire il maggior grado di benessere possibile, durante l'U.O.I., per ogni ospite del Centro Servizi (secondo un calendario prestabilito), viene concordato un progetto assistenziale individualizzato. Tale strumento permette, sulla base dei bisogni valutati, l'individuazione di strategie da attuare per garantire il soddisfacimento/la miglior gestione degli stessi. Ogni progetto viene sottoposto a periodica verifica. I progetti inoltre vengono condivisi con le persone di riferimento dell'ospite e/o con l'ospite stesso nel caso di anziani cognitivamente integri.

## 6.8 PERMESSI DI USCITA TEMPORANEA DALLA STRUTTURA

L'anziano autosufficiente può uscire liberamente dalla struttura, previo avviso al reparto.

Per gli anziani non autosufficienti l'uscita dalla struttura può essere fatta solo in presenza di un familiare/congiunto o persona di riferimento e deve essere autorizzata dal personale sanitario presente nel reparto, con sottoscrizione di apposito modulo di uscita.

L'Ente può vietare l'uscita dell'anziano dalla struttura solo per comprovati e motivati problemi sanitari o per limitazioni legali.

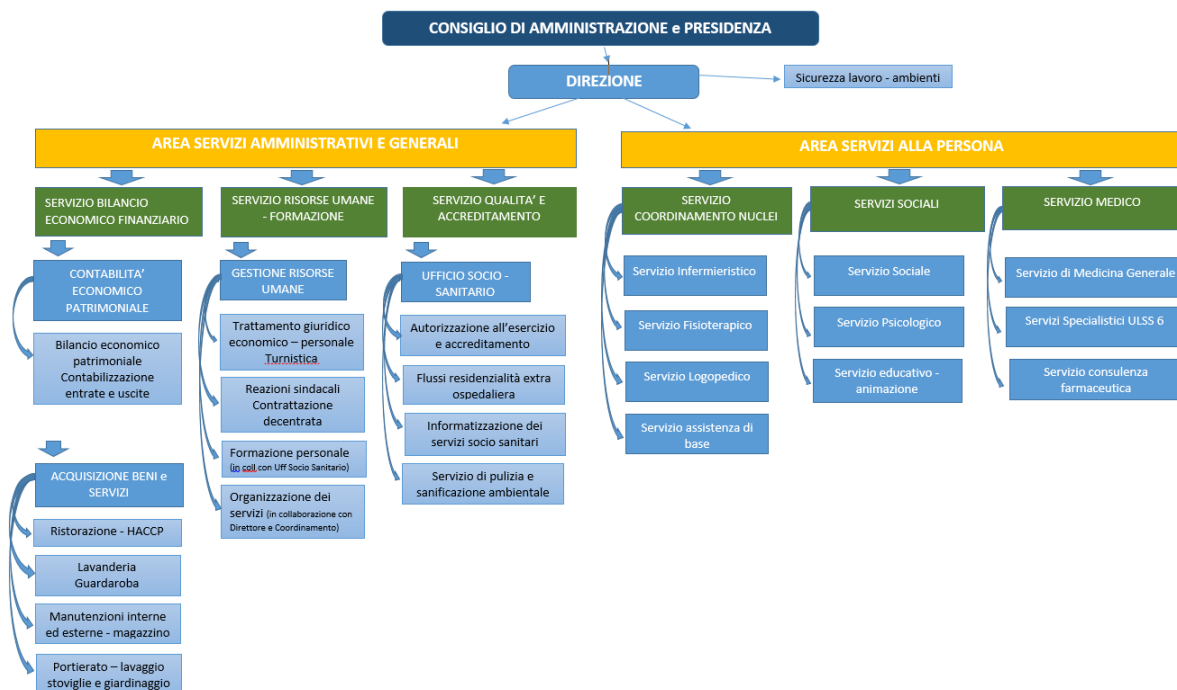
## 6.9 LE DIMISSIONI

Le dimissioni possono essere richieste in qualsiasi momento. L'ospite autosufficiente o, in altro caso, il referente dovrà presentare comunicazione scritta all'Ufficio Sociale con il quale concorderà la data di dimissione. E' richiesto un preavviso di 15 giorni. I giorni di mancato preavviso verranno addebitati in fattura.



## 7. ORGANIZZAZIONE

### 7.1 ORGANIGRAMMA



### 7.2 ORGANI DEL CENTRO SERVIZI

Sono organi del Centro Servizi:

**Consiglio d'Amministrazione.** Organo di indirizzo politico e amministrativo dell'Ente, è formato da 5 membri eletti dal Comune di Noventa. Sia i Consiglieri, quanto il Presidente durano in carica 5 anni. Le norme che regolano l'eleggibilità sono stabilite dallo Statuto dell'Ente. Esso è retto da un: **Presidente.** Viene nominato dal Consiglio d'Amministrazione ed è il rappresentante legale dell'Ente.

**Il Segretario- Direttore.** È responsabile della gestione finanziaria, tecnica e amministrativa dell'Ente: adotta tutti i provvedimenti finalizzati al raggiungimento degli obiettivi posti dal Consiglio d'Amministrazione, e a questo risponde in relazione al raggiungimento o meno degli obiettivi.

**Il Collegio dei Revisori dei Conti.** E' l'organo deputato alla garanzia della regolarità contabile e finanziaria delle gestione. La sua nomina avviene secondo le modalità e i criteri stabiliti dalla legge.



### 7.3 IL PERSONALE

Le figure professionali che operano all'interno della Struttura sono persone qualificate e aggiornate, in grado di rispondere, con professionalità, ai bisogni degli utenti del Centro Servizi. La loro presenza in struttura è rispondente agli standards dettati dalla Regione Veneto con particolare riferimento a quelli previsti dalla DGR n. 84/2007.

### 7.4 Area della dirigenza

**Segretario-Direttore:** Esercita le attribuzioni conferitegli dalla legge n.6972/1890 e dal Regolamento n.99/1891, dallo Statuto e dai Regolamenti dell'Ente alla cui normativa e casistica esplicitamente si rinvia.

E' organo gestionale ed è responsabile del raggiungimento dei risultati e degli obiettivi fissati dal Consiglio di Amministrazione. Posto alle dirette dipendenze della Presidenza e del Consiglio di Amministrazione, cura con particolare attenzione il raccordo degli apparati amministrativi dell'Ente ed il Consiglio di Amministrazione alle cui sedute è tenuto a presenziare ai fini della verbalizzazione degli atti e dei provvedimenti amministrativi. E' responsabile e Capo di tutto il personale dell'I.P.A.B. a qualsiasi qualifica funzionale ascritto. Cura la corretta esecuzione delle decisioni dell'organo consiliare emanando disposizioni operative. Sovrintende a tutte le attività dell'Ente, fornisce all'organo politico-istituzionale gli elementi di conoscenza e valutazione tecnica necessari per l'analisi del grado di soddisfacimento dei servizi erogati; elabora proposte, relazioni, pareri, documenti, schemi di provvedimenti amministrativi e regolamentari.

Mantiene il necessario coordinamento dei vari settori d'intervento al fine di un armonioso ed economico utilizzo delle risorse dell'Ente. Espleta ogni altro incarico affidato direttamente dal Consiglio di Amministrazione-

### 7.5 Area servizi amministrativi e generali

**Il servizio Amministrativo:** si compone di uffici distinti che svolgono servizi amministrativi generali (**Ufficio generale amministrativo con funzione anche di Segreteria/Protocollo**), servizi di gestione delle Risorse Umane (**Ufficio Risorse Umane**), servizi economici finanziari (**Ufficio Ragioneria ed Economato**), servizi di gestione della qualità e di accreditamento (**Ufficio Socio Sanitario e Qualità dei Servizi**)

Gli uffici sono aperti tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 10:30 alle 12:30, in altre fasce orarie si riceve su appuntamento.

### 7.6 Area dei servizi alla persona

#### 7.6.1 Servizio di coordinamento - Coordinatori di Piano

I responsabili sono i Coordinatori di Piano ai quali spetta l'organizzazione e l'integrazione delle diverse prestazioni e dei servizi di comunità.

Mobilitano e raccordano la varietà degli interventi da attuare al fine di garantire la salute e il benessere dell'utente, integrandoli ed indirizzandoli verso la soggettività della persona.





Sono coinvolti attivamente nelle relazioni organizzative interne, anche di natura negoziale e con posizioni organizzative al di fuori delle unità organizzative di appartenenza e nelle relazioni esterne (con altre Istituzioni) anche di tipo diretto.

### **7.6.2 Servizio Sociale**

Svolge funzioni di segretariato sociale (attività amministrative e burocratiche) e gestisce le pratiche di ammissione e di trasferimento degli ospiti in Struttura, collaborando nei rapporti con i familiari. Tiene i rapporti con gli ospiti, con particolare riferimento a quelli con disagio sociale, con i parenti degli ospiti e con i responsabili di reparto relativamente alle materie di propria competenza

Apertura al pubblico: tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 10.30 alle 12.30. In caso di necessità è possibile accedere al servizio in altro orario, su appuntamento.

### **7.6.3 Servizio psicologico**

Il servizio che lo Psicologo svolge è rivolto alle persone che vivono e lavorano all'interno della Casa e secondo i bisogni rilevati opera, in collaborazione con le altre figure professionali, per attivare le risorse utili al superamento delle problematiche. In particolare per gli ospiti svolge valutazione clinica e neuropsicologica e mette in atto interventi terapeutici di tipo riabilitativo e di sostegno sia in modalità individuale, sia di gruppo. Segue inoltre la fase di inserimento dell'ospite in modo da facilitare il processo di inserimento. E' inoltre a disposizione per fornire consulenza e supporto alla famiglia dell'anziano. Fornisce inoltre consulenza, sostegno e formazione al personale della struttura per prevenire forme di disagio e per operare con le migliori modalità possibili.

Per colloqui è possibile prendere un appuntamento.

### **7.6.4 Servizio di educazione - animazione**

Esercita tutte le funzioni proprie della figura professionale ricoperta, previste dal DM 520/98. In particolare collabora per l'espletamento delle attività dirette ai fini di animazione o al perseguimento di obiettivi terapeutici, di socializzazione e di mantenimento/recupero delle abilità residue della persona, attraverso la strutturazione di progetti individuali e/o di gruppo. Inoltre promuove l'integrazione e la partecipazione degli anziani alla vita comunitaria. Si occupa anche della gestione delle attività delle persone che prestano volontariato all'interno dell'Ente.

Il servizio è svolto tutti i giorni dal Lunedì al Venerdì.

### **7.6.5 Servizio di Logopedia**

Esercita tutte le funzioni proprie della figura professionale ricoperta, previste dal DM 742/94. In particolare si occupa dell'educazione e della rieducazione del linguaggio, della fonetica e di ogni altra disfunzione, temporanea o definitiva, che, con l'applicazione di tecniche appropriate, possa essere o migliorata o rallentata nella sua evoluzione al fine di superare le disabilità comunicative. Si occupa altresì della valutazione e della gestione dei disordini deglutitori. E' a disposizione inoltre per l'addestramento e la manutenzione ordinaria nell'utilizzo di protesi acustiche e ausili.

Per colloqui è possibile prendere un appuntamento in quanto i giorni di presenza in struttura sono variabili settimanalmente.



### **7.6.6 Servizio di riabilitazione fisioterapica**

Esercita tutte le funzioni proprie della figura professionale ricoperta, previste dal DM 741/94, nei reparti o in palestra. In particolare realizza i programmi di riabilitazione e riattivazione funzionale, attività di ginnastica di mantenimento o specifica e tutte le altre forme di terapia – anche con l'utilizzo di specifici strumenti – utili alle patologie dell'anziano. Si occupa altresì dell'addestramento e dell'istruzione agli operatori in materia di mobilizzazione, posture e trasferimenti. Collabora con il fisiatra nella valutazione degli ausili per gli ospiti

Il Servizio è attivo dal lunedì al sabato. Per colloqui è possibile prendere un appuntamento.

### **7.7.7 Servizio medico**

Il servizio medico per non autosufficienti è garantito dalla presenza in struttura, ad orari stabiliti, di medici di medicina generale convenzionati (Medici di Assistenza Programmata e di medicina Generale a favore di ospite non autosufficienti) con l'Azienda Ulss di appartenenza. Il medico ha compito di diagnosi, cura, prevenzione e riabilitazione e può avvalersi di consulenze specialistiche e di esami strumentali o di laboratorio. Durante gli orari di presenza in Struttura, preferibilmente con previo avviso, i medici sono disponibili a colloqui con i familiari. Nei giorni festivi e nelle fasce orarie notturne o al di fuori degli orari stabiliti di presenza il servizio medico è garantito dal Servizio di Guardia Medica del distretto territoriale.

Al momento dell'ingresso è necessario un colloquio fra il Medico ed il familiare di riferimento dell'ospite che dovrà fornire tutta la documentazione clinico-sanitaria dell'ospite (ricoveri, esami, radiografie...). Al momento dell'ingresso viene assegnato il Medico di Struttura, le persone autosufficienti sono tenute a scegliere invece tra i medici convenzionati del territorio.

### **7.7.8 Servizio infermieristico**

Esercita tutte le funzioni di carattere organizzativo, amministrativo e assistenziale previste per l'infermiere professionale dal DM739/94. In particolare è responsabile dell'applicazione delle prescrizioni in materia infermieristica ed assistenziale con esclusione dei piani di lavoro del personale di reparto spettante ai Coordinatori. Egli è tenuto all'osservanza delle prescrizioni mediche e opera con attenzione e precisione nella loro esecuzione occupandosi altresì della loro registrazione. L'infermiere mette in atto relazioni-comunicazioni di aiuto con l'utente e la famiglia (coadiuvato in questo dagli Operatori Socio Assistenziali e da altri professionisti operanti nel servizio), al fine di realizzare l'integrazione sociale ed il mantenimento e recupero dell'identità personale degli assistiti.

Sostituisce il Coordinatore di Piano in caso di assenza breve o impedimento temporaneo, per le sole funzioni attinenti l'ordinaria organizzazione e gestione del reparto, non rinviabili.

Il servizio è attivo tutti i giorni 24 ore su 24.

### **7.7.9 Servizio assistenziale**

La figura dell'operatore socio sanitario, all'interno dei servizi dell'Ente, ha funzioni di carattere esecutivo nell'ambito delle prescrizioni impartite dai Coordinatori di piano e dalle altre figure professionali. Si occupa principalmente della cura personale dell'igiene dell'ospite e aiuta l'ospite nelle varie attività della vita quotidiana. Realizza altresì le attività strumentali del reparto: rifacimento dei letti e pulizia dei comodini e di altre suppellettili, cambio biancheria, riordino dei materiali di reparto, delle sale da pranzo e degli spazi comuni. Svolge attività di sorveglianza dell'ospite affinché non rechi danno a sé o ad altri.

La presenza degli operatori, all'interno della struttura, è garantita continuativamente nelle 24 ore.



**7.6.10 Servizio di lavanderia e guardaroba**

Il Centro Servizi si avvale di un servizio lavanderia in appalto ad una ditta esterna specializzata. Il servizio provvede al lavaggio e stiratura della biancheria piana (lenzuola, tovaglie, asciugamani), è possibile usufruire di tale servizio anche per la biancheria personale degli Ospiti del Centro Servizi (da concordarsi al momento dell'ingresso). Il Servizio di Guardaroba, presente all'interno della Casa, provvede allo smistamento della biancheria, alla cura e alla distribuzione dei capi d'abbigliamento degli ospiti. Per rendere più agevole il riconoscimento degli indumenti, al momento dell'ingresso, tutti i capi di vestiario dell'ospite devono essere contrassegnati con un numero identificativo. Il Centro servizi in caso venga scelto di avvalersi del servizio di lavaggio dei capi personali, si occupa, attraverso il servizio lavanderia esterno, della microchippatura dei capi.

Il Servizio di lavanderia dei capi può essere garantito anche nel caso di ricovero solo presso il presidio ospedaliero di Noventa Vicentina previo accordo con l'Ente.

**7.6.11 Servizio di ristorazione**

Il servizio di preparazione dei pasti a favore degli utenti della struttura residenziale è svolto, in conformità alle norme HACCP e secondo il metodo cook and chill, da una ditta esterna qualificata nella ristorazione che, nella stesura dei menù, segue le indicazioni contenute nelle Linee Guida regionali.

L'andamento stagionale dei pasti è assicurato dalla predisposizione di due menù specifici: Primavera/Estate e Autunno/Inverno. I menù sono impostati su quattro settimane a rotazione. In occasione delle principali festività sono predisposti menù particolari per rievocare il senso della festa.

La somministrazione dei pasti, effettuata dal personale, tiene conto in via prioritaria delle condizioni fisio-patologiche degli Ospiti e tende a soddisfare le loro richieste ed aspettative, l'equilibrio dell'apporto nutrizionale e le diverse esigenze dietetiche ed alimentari.

La giornata alimentare è organizzata con i seguenti orari:

- colazione alle ore 8.30
- idratazione con acqua, succhi, bibite o thè alle ore 10.30
- pranzo ore 11.40/12.00
- idratazione con acqua, succhi, bibite o thè alle ore 16.00
- cena alle ore 17.30/18.00

Per gli ospiti impossibilitati ad accedere alla sala da pranzo, il servizio è garantito in camera.

**7.6.12 Servizio di manutenzione**

Il Servizio si occupa del controllo del buon funzionamento di tutti gli impianti tecnici presenti e della manutenzione e riparazione, ove possibile, degli stessi così come di ogni altra "macchina ed automatismo" presente in struttura. Si occupa anche di monitorare sugli interventi delle ditte esterne per le manutenzioni. Gestisce il magazzino generale dell'Ente e provvede all'approvvigionamento dei piani.

**7.6.13 Servizio di portineria**

Il servizio ha funzioni di smistamento di telefonate in arrivo e di indirizzo dei visitatori ai vari servizi della struttura. Il Servizio è attivo tutti i giorni dalle 8.30 alle 19.30.

**7.6.14 Servizio di cura alla persona**

All'interno dell'Ente sono disponibili un servizio di podologia e di parrucchiera per uomo/donna, gestito da professionisti esterni a cui sono adibiti ambienti adeguatamente attrezzati.

I costi delle prestazioni non sono compresi nella quota giornaliera di residenzialità. Per ulteriori informazioni su modalità e costi si può fare riferimento all'Ufficio Servizi Sociali.

#### **7.6.15 Servizio di pulizia**

Il servizio di pulizia degli spazi comuni del Centro Servizi e delle singole stanze degli ospiti è garantito quotidianamente da personale dipendente dell'Ente. Interventi di pulizie straordinarie sono regolati con cadenze programmate.

### **7.7 ALTRI SERVIZI**

#### **7.7.1 Servizio di Farmacia**

L'Ente garantisce agli ospiti non autosufficienti, in convenzione, la fornitura dei farmaci come stipulato con apposita convenzione con l'Azienda ULSS di appartenenza. Per gli ospiti autosufficienti il personale infermieristico provvede al ripristino dei farmaci il cui eventuale pagamento è a carico dell'assistito.

#### **7.7.2 Servizio di prenotazione e trasporto**

La Struttura provvede alla prenotazione delle visite mediche e degli accertamenti diagnostici svolti presso i presidi ospedalieri del territorio, il servizio di trasporto vengono assicurati, sia per gli ospiti autosufficienti che per gli ospiti non autosufficienti, secondo la regolamentazione prevista dalla convenzione stipulata con l'Azienda Ulss di appartenenza. Attualmente il costo del servizio è a carico dell'Ente

#### **7.7.3 Servizio religioso e assistenza spirituale**

L'assistenza religiosa viene garantita settimanalmente da parte dei sacerdoti della Parrocchia di Noventa Vicentina con la celebrazione della S. Messa normalmente il mercoledì pomeriggio alle ore 16.00 presso la grande Sala Polifunzionale dell'Ente. In questo servizio il Volontariato dell'Ente collabora svolgendo il servizio di accompagnamento e di controllo, oltre che di supporto, degli ospiti non autosufficienti durante la celebrazione. Il servizio religioso consiste anche nell'amministrazione dei sacramenti, garantendoli anche agli ospiti non autosufficienti.

Viene inoltre garantita l'assistenza religiosa nei vari nuclei, con la recita del S. Rosario, grazie alla collaborazione con le Suore Elisabettiane della Parrocchia. All'interno della Struttura è stato realizzato uno spazio dedicato alla preghiera con accesso libero degli ospiti e loro familiari.

#### **7.7.4 Servizio di volontariato**

Il Centro Servizi riconosce il valore sociale e la funzione del volontariato come espressione di partecipazione, solidarietà e pluralismo, ne promuove lo sviluppo e ne favorisce l'apporto per il conseguimento di finalità sociali e per il miglioramento della qualità della vita degli ospiti stessi. Le attività di volontariato si intendono senza fini di lucro e animate dallo spirito di solidarietà.

Le attività che può svolgere sono di collaborazione e di supporto alle attività di vario genere organizzate all'interno della casa, accompagnamento e spostamento degli ospiti in autonomia esclusivamente all'interno della struttura, di relazione e di compagnia.

Tutto il Volontariato dell'Ente opera con gli ospiti dopo adeguata formazione.



Sono inoltre presenti forme di stretta collaborazione con altre Associazioni costituite nel territorio come, ad esempio, l'Ass. Alpini e l'U.N.I.T.A.L.S.I. di Noventa vicentina.

L'autorizzazione ad operare all'interno della Struttura viene concessa dal Presidente del centro Servizi, attraverso specifica approvazione.

### 7.7.5 Assistenza sussidiaria privata

Premesso che la struttura assicura e garantisce l'assistenza agli ospiti per quanto attiene tutte le necessità primarie; sono, comunque, accettati interventi assistenziali sussidiari secondari, rivolti ai singoli ospiti, da parte di familiari e/o amici, o da parte di incaricati degli stessi familiari, a patto che non vi siano interferenze con l'andamento e l'organizzazione dei reparti. Il nominativo deve essere previamente comunicato per iscritto compilando un apposito modulo che può essere richiesto presso i Servizi Sociali dell'Ente, e che ha la funzione di regolamentare tale servizio in modo che non si vengano a creare frapposizioni con gli altri servizi. E' in ogni caso fatta salva la facoltà dell'Amministrazione di impedire permanentemente l'accesso agli incaricati che assumessero comportamenti non consoni o di disturbo.

Nel caso di ricoveri ospedalieri l'eventuale assistenza privata di sostegno dovrà essere gestita ed organizzata direttamente dai familiari.

### 7.7.6 Servizi Vari

All'interno della Struttura gli anziani ospiti possono usufruire di salotti dotati di televisione e distributori di bevande calde. Nella hall vi è un punto di ristoro fornito di distributori automatici di snack, dolci e salati, e di bevande, calde e fredde.

Eventuali somme di denaro od oggetti di valore possono essere custoditi nella cassaforte dell'Ente, per oggetti preziosi conservati nella propria stanza l'Ente non risponde di eventuali ammanchi che dovessero verificarsi.

Servizio telefonico: nel caso in cui gli ospiti desiderassero contattare telefonicamente persone esterne è possibile usufruire del telefono dell'Ente, lo stesso avviene nel caso in cui le persone residenti ricevessero telefonate dall'esterno.

Fumo: per disposizione di legge, e a tutela della salute e della sicurezza di tutte le persone, vi è l'assoluto divieto di fumare nelle stanze e in tutti i locali della Struttura, è consentito invece in tutti i luoghi esterni (terrazze e giardini), dove sono creati appositi spazi attrezzati.

Sala polivalente: l'Ente può mettere a disposizione di esterni e privati la propria sala polivalente per la realizzazione eventi, convegni, seminari, giornate di studio.

Sala ricreativa: l'Ente mette a disposizione questo spazio qualora i familiari volessero organizzare dei momenti di festa per i loro cari (compleanni, anniversari, ricorrenze...).

### 7.7.7 Punto di ascolto per familiari e referenti e per dipendenti

#### Per familiari e referenti

Con cadenza mensile, ogni ultimo lunedì del mese dalle ore 12.00 alle ore 16.30 presso l'Ufficio dello Psicologo, è aperto uno spazio ascolto dedicato ai familiari, con l'obiettivo di accogliere sia suggerimenti, sia proposte migliorative, sia comunicazioni di eventuali disservizi percepiti, al fine di costruire una collaborazione attiva e costruttiva tra familiari e struttura, per migliorare la qualità di vita delle persone accolte presso la Struttura.

L'accesso è libero e volontario e non necessita di appuntamento.

Lo spazio è gestito dalla Responsabile dell'Ufficio Socio Sanitario e Qualità dei Servizi e dallo Psicologo.



### **Per dipendenti**

Le difficoltà emergenti rispetto all'integrazione tra il lavoro e la vita privata e le difficoltà percepite a livello relazionale possono essere fonte di disagio.

Con cadenza mensile, ogni primo lunedì del mese dalle ore 12.00 alle ore 15.00 presso l'Ufficio dello Psicologo, è aperto uno spazio rivolto ai dipendenti con l'obiettivo di offrire ascolto ed elaborazione ad eventuali situazioni di disagio al fine di individuare delle soluzioni concrete di aiuto ed intervento. L'accesso, al di fuori dell'orario di lavoro, è gratuito, libero e volontario e non necessita di appuntamento. Viene garantito inoltre l'anonimato di coloro che vi accedono.

Lo spazio è gestito dalla Responsabile dell'Ufficio Socio Sanitario e Qualità dei Servizi e dallo Psicologo.

## **8. DIRITTI DEGLI UTENTI**

**DIRITTO ALLA PRIVACY** (Regolamento UE 2016/679) fin dal primo contatto.

**DIRITTO ALLA CONOSCENZA DELLE PROCEDURE:** l'utente o chi per esso ha diritto di avere informazioni sulle procedure ed a chiedere copia dei documenti che lo riguardano.

**DIRITTO ALL'INFORMAZIONE RELATIVAMENTE ALLA DOMANDA DI INGRESSO:**

- a) L'utente ha diritto di ricevere informazioni sui motivi di accettazione /non accettazione della sua domanda;
- b) L'utente ha diritto di specificare le preferenze sulla scelta;
- c) L'utente ha diritto di conoscere la sua posizione in lista d'attesa.

**DIRITTO DI ACCETTAZIONE ED INGRESSO:**

- d) L'utente ha diritto ad un progetto personalizzato;
- e) L'utente ha diritto alla dotazione della biancheria piana.

## **9. LA FILOSOFIA DEL LAVORO PER PROGETTI**

Numerosi sono i progetti terapeutico - riabilitativi e socializzanti realizzati all'interno dell'organizzazione, ai quali l'anziano è libero di partecipare. I Progetti sono gestiti dall'equipe multi professionale all'interno della quale viene individuato un responsabile del progetto che vigilerà sullo svolgimento dello stesso. Il lavorare per progetti implica anche l'essere in rete con gli Enti e i Servizi del territorio.





## 10. STANDARD DI QUALITA'

In risposta al Titolo II della Dir. PCM 27 gennaio 1994, il Centro Servizi Cà Arnaldi ha definito degli standards di qualità che genericamente possono essere individuati in:

### 10.1 LAVORO PER PROGETTI ASSISTENZIALI 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, in una prospettiva di individuazione di "obiettivi di qualità".

Il primo momento consiste nella rilevazione dei bisogni degli anziani per accertare la loro situazione fisica, funzionale, psicologica, relazionale e comunicativa. Dopo la fase valutativa effettuata all'interno dell'Unità Operativa Interna, si definisce un progetto operativo (P.A.I.) 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 combinato 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.

### 10.2 FORMAZIONE DEL PERSONALE

Tutto il personale che lavora nel Centro Servizi è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale.

All'interno della Struttura vengono organizzati corsi di formazione anche a carattere di obbligatorietà per il personale allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica dell'operare 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.

### 10.3 STRUMENTI INFORMATIVI SULLE PROCEDURE DI LAVORO

Tutto il personale, a seconda del proprio ruolo, ha a disposizione protocolli indicanti le procedure secondo cui un determinato lavoro deve essere svolto. Ciò consente ai dipendenti di avere regole comuni per lo svolgimento del proprio mansionario e di uniformare gli interventi.

Inoltre le figure professionali hanno a disposizione degli strumenti di informazione scritti ed aggiornati in merito ai bisogni di ciascun ospite. Tutto il materiale è conservato in appositi raccoglitori collocati negli ambulatori e nelle guardiole dei nuclei e periodicamente revisionato e aggiornato in sede UOI.

### 10.4 ATTUAZIONE D.LGS. 81/08, PIANO OPERATIVO DI EMERGENZA E DI EVACUAZIONE

La Casa di Riposo ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza, diversificato a seconda delle varie zone della Struttura.

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





### **10.5 IL COMITATO FAMILIARI**

All'interno dell'Ente è costituita la rappresentanza dei familiari degli anziani nel rispetto del regolamento interno. I rappresentanti designati dovranno essere da un minimo di 3 (tre) ad un massimo di 5 (cinque). Il Comitato resta in carica quattro anni.

Gli scopi ed i compiti sono principalmente relativi a stimolare e favorire la partecipazione ed il coinvolgimento attivo dei familiari nella gestione dei servizi, oltre a collaborare con l'Amministrazione, con gli anziani e con il personale tutto per stabilire rapporti di solidarietà e reciproca comprensione.

### **10.6 GRADIMENTO DEI SERVIZI EROGATI DAL CENTRO SERVIZI**

I residenti e i loro familiari o referenti possono esprimere il grado di soddisfazione per i servizi erogati e ricevuti. I questionari, inviati periodicamente agli utenti e ai referenti, dopo essere stati compilati vengono riposti in appositi contenitori posti in portineria al fine di garantire l'anonimato.

### **10.7 RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI**

Per gli ospiti o per le persone di riferimento è possibile inoltrare reclami, segnalazioni su eventuali malfunzionamenti dei Servizi erogati o proporre suggerimenti per apportare migliorie all'offerta proposta attraverso dei moduli prestampati (vedi copia in allegato) che possono essere compilati anche in forma anonima oppure attraverso la compilazione del format disponibile sul sito internet. I moduli sono a disposizione presso la portineria dell'ente e all'ingresso di ogni Piano e possono essere fatti pervenire alla Dirigenza inserendoli nelle apposite cassettoni dislocate nei diversi piani della Struttura.

### **10.8 INFORMAZIONE: PRIVACY E SICUREZZA**

La raccolta e il trattamento dei dati sensibili avviene in conformità al Regolamento UE 2016/679. All'interno della struttura i dati relativi della persona vengono comunicati solo al personale che necessita di conoscerli e nel rispetto degli incarichi conferiti alle varie professionalità. Tutto il personale operante all'interno del Centro Servizi è vincolato al segreto professionale o a comportamenti analoghi ed è responsabile nel garantire la privacy dell'ospite.

Viene garantita inoltre la riconoscibilità del personale attraverso divise differenziate e apposito cartellino identificativo (indicante il nome e la mansione), la sicurezza di tecnologia e impianti informatizzati, l'accesso al materiale cartaceo solo dei professionisti interessati. La struttura dispone di un impianto di videosorveglianza per sicurezza e tutela del patrimonio.



APPENDICE A

|  |      |
|--|------|
| SCHEDA PER LA RILEVAZIONE DI SEGNALAZIONI, RECLAMI, SUGGERIMENTI | Data |
|--|------|

Segnalazione  Reclamo  Suggerimento  Altro  .....

Segnalatore: (dati facoltativi)

Cognome..... Nome.....

VIA/PIAZZA..... N°..... LOCALITÀ.....

TEL..... E-MAIL .....

IN QUALITÀ DI:

Familiare di  Utente  Visitatore  Altro  .....

**OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE/RECLAMO/SUGGERIMENTO:**

---



---



---



---



---



---

Consegnata al Direttore in data: \_\_\_\_\_

**RISPOSTA:** (a cura del Direttore)

---



---



---



---



---

Firma del Direttore: \_\_\_\_\_

----- Spazio a cura della Casa di Riposo -----

Esito della comunicazione

In programma

Problema risolto  Problema risolvibile

Problema irrisolvibile

Non in programma

Comunicato il .....

Non comunicato

Altro: \_\_\_\_\_

