



**COMUNE DI LIVINALLONGO  
DEL COL DI LANA**

**CENTRO SERVIZI  
PER PERSONE ANZIANE  
“VILLA S. GIUSEPPE”**



**CARTA DEI SERVIZI**

*APPROVATA CON DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO COMUNALE N. 3 DEL  
08.04.2010.*

## INDICE

|   |         |
|---|---------|
| PREMESSA.....   | pag. 3  |
| 1. FINI ISTITUZIONALI E LIVELLI DI ASSISTENZA GARANTITI ..... | pag. 3  |
| 2. PRESENTAZIONE RESIDENZA .....                              | pag. 4  |
| 2.1. BACINO DI UTENZA.....                                    | pag. 4  |
| 3. ORGANIZZAZIONE .....                                       | pag. 4  |
| 4. VALORI DI RIFERIMENTO .....                                | pag. 5  |
| 5. GLI UTENTI .....   | pag. 6  |
| 5.1. I DIRITTI DEGLI UTENTI .....                             | pag. 6  |
| 5.2. GLI IMPEGNI DELLA RESIDENZA VERSO GLI UTENTI .....       | pag. 6  |
| 5.3. COMUNICAZIONE CON GLI UTENTI .....                       | pag. 7  |
| 5.4. GESTIONE RECLAMI, LAMENDELE, SUGGERIMENTI .....          | pag. 7  |
| 5.5. TRATTAMENTO DATI PERSONALI .....                         | pag. 7  |
| 5.6. GLI IMPEGNI DEGLI UTENTI .....                           | pag. 8  |
| 6. I SERVIZI .....  | pag. 8  |
| 6.1. SERVIZI SOCIO SANITARI .....                             | pag. 8  |
| 6.2. SERVIZI RESIDENZIALI .....                               | pag. 10 |
| 7. PRINCIPI ALLA BASE DELL'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI .....   | pag. 11 |
| 8. L'ORGANIZZAZIONE PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI .....        | pag. 11 |
| 8.1. PROGETTO DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATO .....            | pag. 11 |
| 8.2. LA QUALIFICAZIONE DEL PERSONALE .....                    | pag. 11 |
| 9. ATTREZZATURE E TECNOLOGIE SANITARIE .....                  | pag. 12 |
| 10. INDICATORI E STANDARDS .....                              | pag. 12 |
| 10.1. INDICATORI STRUTTURALI.....                             | pag. 12 |
| 10.2. RISORSE PROFESSIONALI .....                             | pag. 13 |
| 10.3. INDICATORI E STANDARDS DI QUALITA' DEL SERVIZIO .....   | pag. 13 |
| 10.4. INDICATORI PER I SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI.....       | pag. 13 |
| 11. DETERMINAZIONE DELLE RETTE.....                           | pag. 14 |
| 12. MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO .....                    | pag. 15 |
| 13. RIFERIMENTI NORMATIVI .....                               | pag. 16 |

### ALLEGATI:

N.1 MENU' TIPO SETTIMANALE

N.2 QUESTIONARIO RILEVAZIONE QUALITA' PERCEPITA DALL'UTENTE

N.3 DELIBERA ANNUALE DELLE RETTE

N.4 DIAGRAMMA FLUSSO PER L'ACCESSO ALLE RSA DELL'USSL N.1

N.5 CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

## **Premessa**

*Il Comune di Livinallongo del Col di Lana ha predisposto per il Centro Servizi per Persone Anziane “Villa S. Giuseppe” la presente “Carta dei Servizi” con i seguenti obiettivi:*

- *far conoscere alla propria Utente i valori, l'organizzazione ed il modo di operare delle proprie risorse professionali;*
- *definire e divulgare i livelli di servizio erogati e garantiti.*

*Inoltre, la Carta dei Servizi viene vista anche come un importante strumento per migliorare il servizio offerto ed il rapporto con i destinatari di tale servizio.*

*Nella formulazione dei contenuti della Carta dei Servizi è stato adottato il concetto di “Utente allargata”. Sono infatti considerati Utenti del Centro Servizi per Persone Anziane non solo gli Utenti che vi risiedono, ma anche i loro parenti, gli Enti Pubblici che partecipano e controllano il servizio, le Istituzioni Locali e la comunità.*

*Attraverso la Carta dei Servizi, il Comune intende presentare la Residenza per Anziani in riferimento alle sue caratteristiche strutturali, alle disponibilità di ricezione, ai servizi offerti ed agli standard di qualità assicurati.*

*I livelli di servizio garantiti sono monitorati internamente e rivisti periodicamente. Alcuni di essi quali ad esempio: gli aspetti umani e di relazione, la qualità percepita dei servizi, sono misurati attraverso il giudizio diretto degli utenti con la rilevazione della soddisfazione per i servizi ricevuti.*

*La Carta dei Servizi, in quanto strumento dinamico di comunicazione, viene verificata annualmente in riferimento al mantenimento degli standard di qualità dichiarati, ivi compreso il giudizio degli utenti e l'aggiornamento dei nuovi obiettivi che il Centro Servizi per Persone Anziane intende perseguire.*

*La redazione della Carta dei Servizi ha rappresentato per la Residenza per Persone Anziane “Villa S. Giuseppe” un'occasione di riflessione sulla propria organizzazione, sulle modalità operative e sulla qualità globale dei servizi erogati. La sua elaborazione, inoltre, ha costituito una tappa del percorso educativo rivolto agli utenti ed ai loro familiari, affinché potessero percepire questo strumento come legittimazione dei loro diritti e come opportunità di partecipazione attiva alla vita della Residenza. Lo scopo principale del documento è infatti quello di uniformare e dare all'utente la possibilità di sviluppare il senso di appartenenza a “Villa S. Giuseppe”. Essa inoltre stabilisce gli indicatori e gli standard qualitativi che la Residenza è in grado di garantire ai propri utenti al fine di tutelarne la salute, la sicurezza, la libertà individuale e la socializzazione.*

### **1. FINI ISTITUZIONALI E LIVELLI DI ASSISTENZA GARANTITI**

*Il Centro Servizi per Persone Anziane “Villa S. Giuseppe” è una residenza di carattere socio-sanitario il cui obiettivo prioritario è quello di considerare il cliente nella sua globalità per il raggiungimento del suo benessere complessivo, inteso come benessere psico-fisico e relazionale, come punto di convergenza di tutte le attività assistenziali, sociali e riabilitative delle diverse figure professionali impegnate nella struttura.*

*La metodologia d'intervento professionale utilizzata a “Villa S. Giuseppe” prevede la strutturazione e l'organizzazione per nuclei, l'impiego di metodologie multiprofessionali, multidisciplinari e terapeutico-riabilitative programmate e sistematiche, la partecipazione attiva degli utenti e dei loro familiari. Ciò permette di assicurare agli utenti, oltre al servizio alberghiero, prestazioni assistenziali, sanitarie e riabilitative, dirette a migliorare la qualità della vita. Per il miglior raggiungimento di questi fini, la struttura è inserita nella rete dei servizi socio-sanitari, educativi e associativi (Ussl, Comuni, altri centri Residenziali, Associazioni di volontariato, ecc..) esistenti sul territorio al fine di realizzare un Sistema Integrato di Interventi e servizi sociali (L.328/2000).*

## **2. PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA “VILLA S. GIUSEPPE”**

*Il Centro Servizi per Persone Anziane “Villa S.Giuseppe” del Comune di Livinallongo del Col di Lana nasce nel 1971 su iniziativa di Don Elio Ghiretti che in questa opera ha investito tutti i suoi averi, coinvolgendo la popolazione fiodoma che ha contribuito con generosità. Era un Ente Comunale di Assistenza e Beneficenza e fino al 1986 fu diretta ed amministrata dallo stesso Don Elio Ghiretti. Oggi è un centro di servizio del Comune di Livinallongo.*

*Il Comune di Livinallongo, conosciuto come “Fodom”, fino al 1918 è stato territorio austriaco, ed anche se la lingua ufficiale è l’italiano, la popolazione parla una lingua ladina. Le tradizioni popolari e la cultura risentono ancora molto dell’influsso austriaco.*

*Il Comune di Livinallongo del Col di Lana si trova a 1450 m sul livello del mare, “Villa S.Giuseppe” è situata all’inizio del paese, in posizione soleggiata e molto panoramica.*

*La Residenza è facilmente raggiungibile dalla strada statale (dista 66 Km da Belluno e 75 da Bolzano) ed il centro del paese è situato a 200 m.. Livinallongo è un paese di montagna, conta 1.403 abitanti sparsi in frazioni isolate nel vasto territorio Comunale, nel cuore delle Dolomiti.*

*La struttura risente positivamente della cultura locale, è sentita come appartenente alla comunità e occasione di relazioni e di scambi fra le persone. La capacità ricettiva è di 57 posti letto suddivisi in nuclei secondo lo specifico bisogno assistenziale dei clienti/utenti. Dispone di camere da uno o due letti con servizi e veranda, disposte su tre piani. Al piano terra sono situati gli spazi comuni che accolgono le attività diurne degli Utenti: un’ampia sala da pranzo, ambulatorio, palestra, soggiorno, laboratorio attività ludico-educative e la cappella dove si celebra la Santa Messa tre volte alla settimana.*

*Le caratteristiche strutturali e funzionali corrispondono alle norme di legge in materia di edilizia sanitaria. La struttura è funzionale e priva di barriere architettoniche, dispone di giardino attrezzato facilmente accessibile agli anziani e di parcheggio auto.*

### **2.1. BACINO DI UTENZA**

*Il servizio residenziale per anziani non autosufficienti è rivolto a soggetti ultrasessantacinquenni. Si accolgono inoltre adulti di età inferiore ai 65 anni con pluripatologia per una quota massima del 10% della capacità ricettiva. Sono escluse le persone con problemi di salute mentale, perché non è presente una unità di offerta specifica idonea. Il bacino di utenza è costituito principalmente da persone residenti nei Comuni dell’Alto Agordino, distretto n.2 dell’Ussl n.1 di Belluno, ma anche da persone provenienti da tutto il Veneto e da altre regioni.*

*In linea con la recente normativa regionale, l’accesso alla Struttura per le persone non autosufficienti è regolamentato dalla valutazione multidimensionale condotta mediante la Scheda SVAMA, la quale misura il bisogno assistenziale dell’utente con criteri uniformi. In base al profilo delineato, viene rilasciata un “impegno di residenzialità” che determina la possibilità per l’utente di accedere alla residenza da questi prescelta (“principio di libera scelta”).*

*L’accesso alla struttura per le persone non autosufficienti ed autosufficienti è descritto nel regolamento.*

## **3.ORGANIZZAZIONE**

*All’interno della Residenza vengono erogati i servizi socio-assistenziali. La responsabilità primaria nella gestione della Residenza è affidata al Direttore che si avvale della collaborazione di tutte le figure professionali e tecniche presenti all’interno della Residenza:*

- Coordinatore Infermieristico;*
- Terapista della riabilitazione (Fisioterapista);*
- Infermiere;*

- *Educatore professionale;*
  - *Assistente Sociale;*
  - *Operatore Socio sanitario;*
  - *Manutentore, impiegato;*
  - *L'assistenza medica è responsabilità del MMG convenzionato con l'ULSS n.1;*
  - *Addetti ai servizi generali;*
- Al Direttore è assegnata inoltre la responsabilità di gestire i fornitori di beni e servizi.*

## *Organigramma RSA “Villa S. Giuseppe”*

### *SEDE OPERATIVA*

*Residenza per Persone Anziane “Villa S. Giuseppe”*

*di Livinallongo del Col di Lana*

*Via Sorarù, 59 32020 Livinallongo del Col di Lana (BL)*

*Tel. 0436-7106 Fax 0436-7124*

*e-mail: casadr@alice.it*

*indirizzo PEC: sindaco.comune.livinallongo.bl@pecveneto.it*

### **4. I VALORI DI RIFERIMENTO**

*La Residenza per Anziani “Villa S. Giuseppe” fornisce servizi sociali, sanitari, riabilitativi, residenziali e diurni a soddisfare le esigenze espresse dalle persone prese in carico dal servizio. L'obiettivo primario di “Villa S. Giuseppe” è quello di promuovere la persona umana nella sua globalità, garantendole un confortevole ambiente di vita e una possibilità di cura o recupero a partire dalle potenzialità di ognuno, nei limiti delle risorse disponibili. Nel suo operato, la Struttura si ispira ad alcuni valori fondamentali.*

#### **Centralità della persona**

*Ogni individuo è considerato un patrimonio di qualità personali, sviluppate attraverso la sua particolare e unica esperienza di vita. La tutela della dignità della persona ed il riconoscimento di ogni sua risorsa che gli consente di esprimere, in un contesto favorevole, la piena realizzazione delle sue potenzialità.*

#### **Qualità dei servizi**

*L'organizzazione della Residenza è un potenziale di umanità. La valorizzazione di ogni soggetto, sia Residente che Operatore, rappresenta lo stimolo perché tutti si attivino per migliorare la qualità di ogni singolo aspetto che riguarda la vita nella Residenza: servizi, persone, relazioni, cultura. L'orientamento alla qualità è sostenuto da strumenti di valutazione ed è fondato su principi e norme di qualità riconosciute.*

#### **Innovazione**

*L'organizzazione della Residenza è aperta all'innovazione ed al cambiamento, puntando sulla ricerca e sullo sviluppo del pensiero critico e di soluzioni avanzate in grado di realizzare servizi sempre più efficaci e puntuali nel soddisfare i bisogni di ogni singolo individuo. Lo sviluppo tecnologico e organizzativo sono patrimonio della cultura aziendale e punto di riferimento per l'azione quotidiana.*

#### **Cultura e conoscenza**

*Lo studio e la ricerca sono, per chi opera in Residenza, parte integrante della competenza dei professionisti. Attraverso attività di formazione e ricerca, si intende approfondire i problemi del mondo dell'anziano, affrontandone gli aspetti e le implicazioni sociali, etiche, affettive psicologiche e di salute.*

## ***Integrazione con il territorio***

*La Residenza è aperta al territorio nel quale è inserita. L'attività dei servizi si integra con il contributo delle risorse territoriali come il volontariato, i parenti, gli Enti Locali, le associazioni. La Residenza si attiva direttamente nel territorio per favorire l'integrazione degli Utenti con la comunità circostante.*

## **5. GLI UTENTI**

### **5.1. I DIRITTI DEGLI UTENTI**

*Ciascun Residente ha diritto a:*

- Ricevere cure e assistenza adeguata;*
- Essere costantemente informato sulla propria situazione socio-sanitaria e sulla vita della Residenza;*
- Essere trattato con dignità e nel rispetto della propria individualità;*
- Ottenere il rispetto dei propri ambiti di riservatezza;*
- Poter disporre della più ampia libertà, compatibilmente con le esigenze della comunità residenziale;*

*I familiari (o le persone autorizzate) dei Residenti hanno diritto a:*

- Accedere alla Residenza in ogni momento, nel rispetto delle regole e dei ritmi della comunità residenziale;*
- Essere informati sullo stato di salute e sulle condizioni generali del proprio familiare;*
- Partecipare alle attività previste dalla Residenza, volte a favorire la socializzazione e lo sviluppo relazionale;*
- Essere informati sulla vita della Residenza e parteciparne all'organizzazione nelle modalità stabilite, anche attraverso i propri rappresentanti.*

### **5.2. GLI IMPEGNI DI “VILLA S. GIUSEPPE” VERSO GLI UTENTI**

*“Villa S. Giuseppe” ritiene che la soddisfazione ed il benessere dei propri Utenti, siano strettamente collegati alla propria capacità di fornire servizi di qualità attraverso una buona organizzazione, l'umanizzazione e personalizzazione dei servizi stessi. La qualità viene continuamente verificata e, compatibilmente con i vincoli di carattere finanziario, costantemente migliorata attraverso la ricerca e lo sviluppo di competenze organizzative ed assistenziali innovative.*

*In questo senso il Centro Servizi del Comune di Livinallongo si impegna a:*

- conoscere le problematiche legate al mondo degli anziani;*
- conoscere il vissuto di ogni Residente e definire un progetto individuale di assistenza, coinvolgendo l'Utente e la sua famiglia, attraverso servizi professionali competenti;*
- rispettare la dignità dei residenti e la loro privacy;*
- creare un ambiente favorevole e personalizzato, entro i limiti consentiti dai vincoli strutturali della residenza;*
- rispettare le abitudini e gli oggetti personali degli utenti;*
- favorire ogni momento di incontro con i familiari, i quali rappresentano, in molti casi, importante riferimento per il personale che opera nella residenza;*
- garantire la comunicazione costante con i parenti ed il loro coinvolgimento nelle attività della residenza, facendoli diventare una “risorsa” da attivare per arrivare al massimo benessere possibile per l'Utente;*

*valutare la soddisfazione ed i suggerimenti di Utenti e Familiari per migliorare costantemente l'organizzazione dei servizi.*

### **5.3 LA COMUNICAZIONE CON GLI UTENTI**

#### **Canali e strumenti di comunicazione**

*L'attivazione di adeguati canali e strumenti di comunicazione tra la residenza ed i propri Utenti rappresenta un elemento fondamentale dell'organizzazione, nonché una garanzia per gli Utenti. Al fine di ottimizzare i canali di comunicazione, sono indicate le modalità con cui richiedere informazioni, orari di disponibilità. In particolare, i principali canali di comunicazione sono costituiti da:*

- il Direttore della Residenza (per gli aspetti organizzativi e amministrativi);*
- i Coordinatori di Nucleo per le problematiche relative ai servizi sanitari e socio-assistenziali;*
- il Medico per informazioni di carattere sanitario;*

*Le informazioni di tipo generale sono divulgate tramite:*

- la bacheca, sulla quale sono affisse tutte le comunicazioni*
- la Carta dei Servizi.*

*Le informazioni di tipo sanitario vengono fornite direttamente al Residente o al familiare da lui indicato nell'assoluto rispetto della privacy.*

*Le comunicazioni dirette ai Residenti o ai familiari riferibili ad aspetti di natura organizzativa vengono trasmesse dal Direttore della residenza o dagli infermieri responsabili di nucleo.*

### **5.4. GESTIONE DEI RECLAMI, LAMENTI E SUGGERIMENTI**

*La residenza garantisce che ogni segnalazione (si tratti di reclamo, lamentela, suggerimento o altro) viene presa in considerazione. In questo senso, vi è l'impegno a fornire sempre e comunque risposta al mittente della segnalazione e, in caso di reclamo scritto, a rispondere sempre in forma scritta entro 15 giorni dal ricevimento.*

*L'impegno è quello di risolvere tutti i problemi segnalati/evidenziati nel più breve tempo possibile.*

*Tutti i reclami ed i suggerimenti pervenuti vengono inoltre esaminati dalla Direzione della Struttura nell'ambito delle attività di analisi dei dati finalizzate al miglioramento del servizio.*

### **5.5. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

*La Residenza garantisce che la gestione dei dati personali relativi all'Utente e ai suoi familiari viene attuata nella massima riservatezza e in accordo alla normativa vigente in materia. In particolare, l'accesso ai dati personali è consentito solo a chi ne è espressamente autorizzato e per scopi strettamente connessi all'erogazione del servizio. Questa garanzia si applica sia alle informazioni gestite su supporto cartaceo che a quelle gestite in via informatica.*

### **5.6. GLI IMPEGNI DEGLI UTENTI**

*La residenza è anche una comunità in cui la libertà dei singoli trova un limite nella necessità di garantire l'armonia dei rapporti tra i Residenti e una efficace erogazione dei servizi da parte del personale.*

*In questo senso, è necessario che ciascun Utente si impegni a rispettare alcune elementari regole di convivenza:*

- Adottare un comportamento responsabile verso gli altri Residenti e collaborare con il personale della residenza, compatibilmente con il proprio stato di benessere psico-fisico;*

*Rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura;  
Concordare e comunicare eventuali uscite dalla struttura, nelle modalità stabilite dal regolamento;*

*Ai familiari degli Utenti viene richiesto l'impegno a:*

*Evitare comportamenti che creino disagio o disturbo al proprio familiare o ad altri utenti della struttura, nonché collaborare con il personale della residenza per una efficace erogazione dei servizi;*

*Rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e dunque anche propri;*

*Comunicare al Direttore della residenza tutte le informazioni che possono essere utili alla definizione, modifica o miglioramento del Progetto di Assistenza Individualizzato del proprio congiunto;*

*Concordare con il Direttore della residenza eventuali uscite dalla struttura, qualora il proprio congiunto non sia in grado di farlo autonomamente;*

## **6. I SERVIZI**

### **6.1. SERVIZI SOCIO-SANITARI**

#### **■ Coordinamento sanitario e servizio medico**

*Il coordinamento sanitario e il servizio medico si occupano della situazione generale di benessere fisico e psichico dell'utente.*

*Il servizio è effettuato dal medico che è presente dal lunedì al sabato con orario 7,30-9,00. Il servizio notturno e festivo è coperto, per le urgenze, attraverso la guardia medica.*

*Quotidianamente sono effettuate visite mediche presso l'ambulatorio della struttura o presso le stanze, secondo un diario di visite e controlli programmati.*

*Il servizio comprende:*

- attività di diagnosi, prevenzione, cura e mantenimento;*
- prescrizioni di farmaci, richieste di visite specialistiche, richieste di esami strumentali o di laboratorio non eseguibili in struttura;*
- rilascio di certificati medici;*
- prescrizione, e fornitura a carico dell'Ussl, di farmaci (presenti nel prontuario dell'Ussl).*

*Da un punto di vista organizzativo, il coordinamento sanitario esercita le seguenti funzioni:*

- definisce le terapie ed ha la collaborazione del personale infermieristico circa gli aspetti sanitari;*
- mantiene e tutela, garantendone la riservatezza, la documentazione clinica;*
- fornisce informazioni sull'andamento delle cure e sulle condizioni di salute all'Utente e ai suoi congiunti.*

#### **Servizio infermieristico**

*Il servizio infermieristico consiste nella programmazione e svolgimento dell'assistenza contribuendo alla salute e al benessere dell'utente, sostenendolo in quelle attività che non è in più in grado di svolgere autonomamente.*

*Il personale infermieristico è tale da garantire i turni festivi, l'assistenza notturna mediante reperibilità) nonché gli standard prefissati dalla normativa regionale.*

*Il servizio infermieristico si integra con gli altri servizi sociali, sanitari e riabilitativi in modo da assicurare la personalizzazione delle prestazioni pianificate attraverso il Progetto Assistenziale Individualizzato predisposto per ogni Utente.*

*Specificatamente, il servizio infermieristico consiste in:*

- pianificare, gestire e valutare l'intervento assistenziale infermieristico;*
- tenere ed aggiornare la cartella infermieristica;*
- coordinare il lavoro dell'operatore socio sanitario;*

- *collaborare con gli altri operatori sanitari e sociali;*
- *applicare il piano di cura predisposto dal medico;*
- *garantire le prestazioni infermieristiche in base ai bisogni dell'utente.*

#### **Il servizio di assistenza (Operatori Socio Sanitari)**

- *attività di assistenza diretta alla persona comprendente:*
  - *aiuto all'igiene personale;*
  - *cura della persona;*
  - *igiene della stanza del Residente, cura dell'ordine degli armadi personali, rifacimento dei letti occupati, controllo delle pulizie, ecc.;*
  - *aiuto durante le operazioni fisiologiche;*
  - *distribuzione dei pasti e aiuto nell'alimentazione;*
  - *aiuto nella deambulazione;*
  - *posizionamento e mantenimento delle posizioni terapeutiche (alzarsi, coricarsi, sdraiarsi, ecc.).*
- *attività di aiuto e sostegno alle attività di vita quotidiane;*
- *attività di sostegno e stimolo delle persone attraverso il mantenimento e/o il recupero delle potenzialità e capacità individuali.*

#### **■ Servizio di riabilitazione funzionale (fisioterapia)**

*Il servizio è realizzato dalla fisioterapista che esegue, in collaborazione con tutto il personale di assistenza, interventi rieducativi e riabilitativi che tendono a prevenire e ritardare la disabilità, nonché a mantenere e/o rafforzare le capacità e le potenzialità residue della persona.*

*Il servizio di riabilitazione funzionale comprende:*

- *definizione della componente riabilitativa del Progetto Assistenziale Individualizzato, nell'ambito dell'equipe multidisciplinare integrata;*
- *riabilitazione neuro-motoria, rieducazione funzionale, cure fisiche e massaggi; utilizzo di apparecchi elettromedicali, terapia di socializzazione, per gli anziani che si accostano al servizio; ginnastica di gruppo, terapia rivolta ai pazienti dementi per il mantenimento di semplici attività (lavarsi, vestirsi, ecc.);*

*Il servizio di fisioterapia effettua anche attività di consulenza specifica al personale di assistenza*

*in merito a tecniche e modalità di posizionamento o mobilità per i residenti con problemi riabilitativi particolari.*

*Collabora con il servizio animazione per attività specifiche di tipo ergoterapico o occupazionale e per progetti congiunti di tipo riabilitativo e rieducativo psico-sociale.*

#### **■ Servizio di animazione sociale**

*Il servizio è realizzato dall'educatore professionale che gestisce momenti ludico-ricreativi e di riattivazione psico-sociale al fine di:*

- *stimolare gli anziani ad attivarsi autonomamente, incrementare la partecipazione a momenti di relazione e socializzazione, prevenire il decadimento psico-fisico.*

*Il servizio si occupa di creare momenti di contatto con la comunità, promuovendo l'opera dei volontari e sviluppando iniziative per e con il territorio. In questo senso, in collaborazione con la direzione, gli operatori programmano e organizzano le attività più idonee a coinvolgere il territorio alla vita del Centro Servizi.*

## **6.2. SERVIZI RESIDENZIALI**

#### **■ Servizio di ristorazione**

*Il servizio di ristorazione è effettuato direttamente dalla struttura, l'elaborazione dei menù tiene in considerazione le esigenze degli utenti, abitudini alimentari del territorio, esigenze alimentari, correttezza nella dieta.*

*I menù sono elaborati con la collaborazione di una dietista e sono rivisti semestralmente al cambio della stagione autunno-inverno e primavera-estate.*

*Viene garantito il totale rispetto delle norme vigenti in materia di alimentazione, con particolare riguardo alla normativa inerente l'igiene alimentare (legge 156/97).*

*Distribuzione e aiuto al pasto:*

*la distribuzione del cibo è realizzata secondo l'orario stabilito ed esposto.*

*La porzionatura e la distribuzione viene gestita dal personale assistenziale, che è a disposizione per l'attività di aiuto alla somministrazione, effettuata tenendo conto delle esigenze, dei gusti, delle potenzialità residue e dello stato di autonomia della persona.*

*Eventuali richieste particolari o variazioni di menù avanzate dagli utenti vengono soddisfatte compatibilmente con la dieta prescritta.*

#### **■ Servizio di cura della persona**

*Viene fornito un servizio di pedicure e parrucchiere all'interno della struttura, in idonei locali attrezzati e predisposti. Il servizio è a carico dell'utente.*

#### **■ Servizio spirituale**

*Il servizio spirituale è curato dal decano della Parrocchia, che offre sostegno alla sofferenza fisica e spirituale, accompagnamento alla morte.*

*La Messa costituisce anche un'occasione di contatto fra il territorio e le famiglie degli utenti.*

*Il programma di animazione prevede una completa informazione sulle attività religiose, quotidiane e periodiche.*

#### **■ Servizio di trasporto**

*Il servizio di trasporto viene fornito quando un utente ha necessità di uscire dalla struttura, in occasione di visite sanitarie la residenza si avvale della preziosa collaborazione del volontariato della Croce Bianca. Per necessità di natura personale (ad esempio: visita ad un parente) si chiede la collaborazione dei familiari, il servizio è fornito solo compatibilmente con le disponibilità organizzative della residenza.*

#### **■ Servizio di guardaroba e lavanderia**

*Il servizio di lavanderia si occupa del ciclo biancheria sporca: raccolta-lavaggio-stiratura-rammendo-riconsegna della biancheria piana e personale.*

*Indumenti del Residente*

*- Si tratta di biancheria intima e vestiario in generale. All'ingresso dell'utente, l'addetto alla lavanderia, in collaborazione con il familiare provvede a contrassegnare ogni singolo capo con un'apposita numerazione. Gli indumenti vengono riconsegnati due volte alla settimana.*

*Biancheria per il letto e tovagliame.*

*I capi sporchi vengono sostituiti, la biancheria del letto viene cambiata una volta alla settimana o ogni qualvolta sia necessario.*

#### **■ Servizio di pulizia e sanificazione**

*Il servizio di pulizia ambientale viene effettuato utilizzando prodotti biodegradabili. Vengono impiegati attrezzature e macchinari conformi alla normativa europea e italiana in materia, nel rispetto della sicurezza e tutela dei lavoratori e degli Utenti. Il Direttore della Residenza verifica continuamente il servizio.*

*I servizi di manutenzione sono coordinati e controllati dal Direttore della Residenza che si avvale del personale dell'ufficio tecnico comunale.*

## **7. PRINCIPI ALLA BASE DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI**

*La qualità dei servizi forniti rappresenta l'elemento fondamentale per conseguire il massimo benessere di ciascun utente, compatibilmente con le sue condizioni di salute e la sua situazione sociale, con il vincolo delle risorse disponibili. In sintesi, attraverso la qualità dei servizi erogati si vuole perseguire la migliore qualità di vita possibile per l'anziano.*

*La Residenza ha adottato un approccio orientato alla qualità del servizio, strutturando in modo organico la componente umana, gli spazi, le attrezzature e le modalità di lavoro. Qualità del servizio significa quindi procedure organizzative, attenzione alle risorse umane, acquisizione di*

*metodi e tecnologie adeguate, ma, soprattutto, orientamento di tutta la struttura al perseguimento della massima soddisfazione possibile per i propri utenti.*

## **8. L'ORGANIZZAZIONE PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI**

### **8.1. IL PROGETTO DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATO**

#### **L'Unità Operativa Interna (U.O.I.)**

*Il Progetto di Assistenza Individualizzato (P.A.I.) è un programma di interventi personalizzati elaborato singolarmente per ciascun Residente dall'U.O.I.. Il P.A.I. si fonda sul presupposto che ogni persona necessita di risposte personalizzate rispetto a bisogni specifici. In questo modo le attività si conformano il più possibile ai ritmi ed alle abitudini delle persone. Sotto l'aspetto operativo, Il Progetto di Assistenza Individualizzato contiene le seguenti informazioni:*

- *la descrizione della situazione sanitaria, cognitivo-funzionale e sociale della persona;*
- *le aree di criticità individuate;*
- *gli obiettivi di miglioramento e/o mantenimento;*
- *gli interventi specifici da attuare;*
- *gli indicatori per la verifica dei risultati raggiunti;*
- *la verifica dei risultati conseguiti.*

*Il P.A.I. viene definito la prima volta all'ingresso del Residente in struttura e viene aggiornato, con cadenza almeno semestrale, dal un gruppo di lavoro che è composto da:*

- *Direttore/Coordinatore della Residenza;*
- *Coordinatore di Nucleo (Infermiere);*
- *Medico della struttura;*

*Altre figure professionali se richiesto:*

- *Infermiere;*
- *Terapista della riabilitazione (fisioterapista);*
- *Operatore socio-sanitario;*
- *Educatore.*

### **8.2. LA QUALIFICAZIONE DEL PERSONALE**

*La Residenza garantisce l'adeguata competenza professionale dei propri operatori rispetto alle attività che ciascuno svolge. Questo obiettivo viene perseguito ponendo la massima attenzione alla selezione e gestione del personale.*

*Nel primo periodo di inserimento nel contesto lavorativo, viene effettuata una "formazione sul campo" mediante affiancamento del personale neo-assunto da parte di personale esperto, con l'obiettivo di valutare l'inserimento nell'organizzazione e l'apprendimento delle modalità operative (valutazione dell'effettiva capacità e competenza della persona).*

*Il miglioramento delle competenze del personale viene programmato ed attuato tramite:*

- *l'analisi di bisogni formativi;*
- *la pianificazione della formazione;:*
- *incontri interni su temi specifici.*

## **9. ATTREZZATURE E TECNOLOGIE SANITARIE**

*La Struttura è dotata di attrezzature e tecnologie sanitarie di ottima qualità e tecnologicamente all'avanguardia. Tutte le attrezzature sono munite di certificazioni di garanzia che corrispondono alle vigenti normative in materia ( marchio CE, rispondenza a norme UNI e/o EN, ecc.) e di schede tecniche e di sicurezza in rispondenza alle norme sui dispositivi di sicurezza e sulla sicurezza sui posti di lavoro (ex legge 626/94, D.lgs 81/2008).*

*Le attrezzature e le tecnologie sanitarie sono state scelte per il miglior benessere della persona assistita e supporto al lavoratore nell'espletamento delle prestazioni assistenziali.*

### ■ **Letti**

Due nuclei della Residenza sono dotati di letti elettrici articolati per garantire il miglior comfort al suo occupante e favorire la prevenzione delle lesioni da decubito da scivolamento. Sono regolabili in altezza per la sicurezza dell'Anziano e per migliorare la postura del lavoratore, sono dotati di reti e materassi antidecubito.

### ■ **Sollevatori**

I sollevatori sono attrezzature di tipo e tecnologia diversa in relazione alla specifica funzione. I sollevapersona in dotazione alla Residenza sono tutti dotati di meccanismo di sollevamento Elettrico (con batterie ricaricabili) e sistema di sicurezza.

### ■ **Materassi antidecubito**

La Residenza è dotata di materassi antidecubito ad aria con un sistema che regola le pressioni di contatto in relazione al peso corporeo dell'occupante. Questo tipo di materasso viene applicato ad ogni ospite valutato ad alto rischio di lesione da decubito.

### ■ **Vasche e docce assistite**

Sono attrezzature di uso quotidiano che assicurano il massimo comfort all'assistito ed all'operatore.

### **Sistemi Informatici**

La direzione promuove l'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche quale strumento per migliorare l'organizzazione dei servizi, nonché la pianificazione il controllo e la valutazione delle attività che vengono svolte nell'ambito dell'erogazione dei servizi.

Il sistema informatico della residenza dispone di Wireless per consentire a tutti gli operatori autorizzati l'accesso immediato alle informazioni necessarie al miglioramento dell'assistenza.

## **10. INDICATORI E STANDARDS**

Gli indicatori e gli standard di qualità dei servizi sono utilizzati per dare evidenza ai Clienti che gli impegni presi e le garanzie fornite attraverso la Carta dei Servizi sono stati effettivamente soddisfatti. All'Interno della presente Carta dei Servizi sono riportati gli indicatori che verranno utilizzati per misurare i livelli di qualità dei servizi forniti nel Centro Servizi.

Gli indicatori sono stati definiti in relazione a tre aspetti fondamentali dell'erogazione del servizio:

- gli aspetti strutturali;
- gli aspetti organizzativi;
- la soddisfazione degli utenti;

Il monitoraggio degli indicatori avviene mediante le registrazioni interne delle attività svolte, nonché attraverso apposite indagini volte a misurare la soddisfazione dell'Utenza.

Le indagini di gradimento (soddisfazione) vengono riproposte periodicamente mediante la somministrazione di questionari agli utenti ed anche ai dipendenti monitorando in questo modo la qualità percepita.

### **10.1. INDICATORI STRUTTURALI**

#### **10.1.1. Spazi e Attrezzature**

Gli spazi della Residenza sono in fase di adeguamento ai requisiti posti dal sistema di autorizzazione all'esercizio ed accreditamento definito dalla Regione Veneto con L. 22/2002, rispondono ai requisiti del Regolamento R.V. n. 8 del 1984. L'adeguamento strutturale porterà al miglioramento della qualità di vita e della sicurezza degli utenti e dei lavoratori.

#### **10.1.2. RISORSE PROFESSIONALI**

Gli indicatori e gli standard riferiti alle risorse professionali sono finalizzati alla misurazione dei seguenti aspetti:

- le competenze professionali possedute (qualificazione del personale);

- la capacità di accrescere le competenze attraverso l'aggiornamento e sviluppo delle professionalità (formazione del personale);
- Indicatori riferiti all'organico professionale.

La Residenza garantisce che il proprio organico di risorse professionali rispetta i parametri definiti dalla Regione Veneto in riferimento al numero e alla qualifica professionale degli operatori con qualche scostamento migliorativo.

### **10.1.3. INDICATORI E STANDARDS DI QUALITÀ DEI SERVIZI**

- Indicatori riferiti alla qualificazione del personale;
- Indicatori riferiti alla formazione del personale (n. ore di formazione);
- Crediti formativi conseguiti in media all'anno (modello ECM - educazione continua in medicina).

### **10.1.4. INDICATORI PER I SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI**

#### **Valutazione/Pianificazione del servizio**

- Effettuazione della visita preliminare per ciascun utente prima dell'ingresso (ad eccezione degli utenti che provengono direttamente da altra struttura sanitaria o altro distretto);
- Valutazione multidisciplinare integrata (Presenza delle schede di valutazione multidimensionale per ciascun utente SVAMA);
- Presenza del Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.) per ciascun utente;
- Rivalutazione almeno semestrale del P.A.I. per ciascun utente.

#### **■ Indicatori riferiti al servizio medico (coordinatore sanitario)**

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

#### **■ Indicatori riferiti al servizio infermieristico**

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

#### **■ Indicatori riferiti al servizio di assistenza e cura**

- Giudizio complessivo sulla qualità del servizio di assistenza e cura;
- Livello di soddisfazione rilevato rispetto alla qualità delle informazioni di tipo socio-assistenziale 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;

#### **■ Indicatori riferiti al servizio di animazione sociale**

- Giudizio complessivo sulla qualità del servizio di animazione sociale;
- Livello di soddisfazione rilevato rispetto alla qualità del rapporto umano (empatia, cortesia, disponibilità);
- Livello di soddisfazione rilevato rispetto alla personalizzazione del servizio di animazione (progetti individuali di animazione).

#### **■ Indicatori riferiti al servizio di riabilitazione funzionale (fisioterapia)**

- 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).

■ **Indicatori riferiti al servizio di ristorazione**

*Disponibilità*

- Rispetto degli orari di somministrazione dei pasti;

- Indice di rotazione del menù stagionale (numero di volte in cui un menù giornaliero viene ripetuto nel mese);

*Personalizzazione*

- Diete personalizzate su indicazione dell'esperto dietologo;

*Soddisfazione*

- Giudizio complessivo sulla qualità del servizio di ristorazione (cibo, servizio in sala, ecc.);

- Livello di soddisfazione rilevato rispetto alla qualità del rapporto umano (empatia, cortesia, disponibilità all'aiuto).

■ **Indicatori riferiti al servizio pulizia e rifacimento letti**

*Soddisfazione*

- Livello di soddisfazione rilevato rispetto alla pulizia e igiene degli ambienti - camere e spazi comuni.

■ **Indicatori riferiti al servizio lavanderia e guardaroba**

*Soddisfazione*

- Livello di soddisfazione rilevato rispetto alla gestione del servizio di lavanderia e guardaroba.

■ **Indicatori riferiti al servizio di cura della persona (callista e parrucchiera)**

*Soddisfazione*

- Giudizio complessivo sulla qualità del servizio di cura della persona;

- Livello di soddisfazione rilevato rispetto alla qualità del rapporto umano (empatia, cortesia, disponibilità).

## **11. LA DETERMINAZIONE DELLE RETTE**

La retta della Residenza Sanitaria Assistenziale ha due componenti: la retta alberghiera e la retta sanitaria.

L'importo della retta alberghiera giornaliera viene stabilito di anno in anno dalla Giunta Comunale. Tale importo è interamente a carico del cliente/utente o a carico dei familiari tenuti agli alimenti, il Comune individuato come domicilio di soccorso integra la retta quando il reddito non è sufficiente a coprire l'importo.

La retta sanitaria è invece a carico Servizio Sanitario Nazionale e viene regolamentata dalla convenzione tra il Comune e La Regione Veneto per mezzo dell'Ussl.

## **12 .LE MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO**

L'accesso degli utenti non autosufficienti è regolato dalla Unità di Valutazione Multi disciplinare (U.V.M.D.) che opera presso il Distretto Sanitario Territoriale (Vedere diagramma allegato L'U.V.M.D. può essere attivata, con il consenso informato della persona interessata o dei suoi familiari, con le seguenti modalità:

- dai responsabili dei servizi socio-assistenziali o sanitari operanti a livello territoriale;

- dal proprio medico di medicina generale;

- dalle unità operative ospedaliere.

Nella Residenza "Villa S.Giuseppe" può essere accolto anche un numero limitato di ospiti provenienti da fuori provincia o da fuori regione, previa autorizzazione dall'Ussl di provenienza, che provvederà al pagamento della retta sanitaria.

Per le modalità di accesso per persone autosufficienti e non autosufficienti vedere il regolamento.

### ***13. RIFERIMENTI NORMATIVI***

- La Legge 7 Agosto 1990, N 241 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi”.
- Il decreto del Presidente della Repubblica del 27 Giugno 1992, n 352 “Regolamento per la disciplina delle modalità di esercizio e dei casi di esclusione del diritto di accesso ai documenti amministrativi”.
- Decreto Legislativo 30 dicembre 1992, n. 502 e successive modificazioni e integrazioni Articolo 14 –“Diritti dei cittadini”.
- La direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”.
- Il decreto del Ministro per la funzione pubblica del 31 marzo 1994 “Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni”.
- La direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre 1994 “Direttive sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”.
- Il decreto Legge 12 maggio 1995, n 163 “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni” convertito con modificazioni, nella legge 11 luglio 1995, n 273.
- Il D.P.C.M. del 19 maggio 1995 “Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari”.
- Legge quadro 328 del 2000 art. 13 “Richiesta agli Enti di assistenza di dotarsi di Carta dei Servizi”.
- La Legge Regionale n. 22 del 16 agosto 2002, “Requisiti per l'autorizzazione al funzionamento e per l'accreditamento delle Residenze Sanitarie Assistenziali per Anziani (R.S.A.)” .
- La D.G.R. 84 del 16 gennaio 2007, “Approvazione dei requisiti e degli standard degli indicatori di attività e di risultato, degli oneri per l'accreditamento e della tempistica di applicazione per le strutture sociosanitarie e sociali”.
- La D.G.R. 2067 del 3 luglio 2008 “Autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie sociosanitarie e sociali”; approvazione delle procedure per l'applicazione della D.G.R. 84/07.
- Oviedo - Convenzione per la protezione dei Diritti dell'Uomo e della dignità dell'essere umano nei confronti dell'applicazioni della biologia e della medicina : Convenzione sui Diritti dell'Uomo e la biomedicina - 4 Aprile 1997.