

CASA DI RIPOSO “F. BEGGIATO”

Via Fossalta n. 4
35026 CONSELVE (PD)



N° 11063



CARTA DEI SERVIZI

Approvata con delibera Consiglio di Amministrazione n. 03 del 23/02/2017

Casa di riposo
"F. Beggiano"

CARTA DEI SERVIZI
Approvata con delibera n. 03 del 23/02/2017

LE NOSTRE UNITA' OPERATIVE

**La Sede Legale dell'Ente è a Conselve (PD) in Via Fossalta al civico n° 4
Le unità di offerta sono le seguenti**

| | |
|--|---|
| Sede Centrale "Sorelle Pelli" "Ala Dal Molin" | Servizi rivolti a persone anziane <i>non autosufficienti</i> bisognose di assistenza di livello medio o ridotto |
| "Comunità alloggio" | Servizio rivolto a persone anziane <i>autosufficienti</i> |

I NOSTRI RECAPITI

| | |
|---|-------------|
| <u>PER TUTTI I SERVIZI</u> | |
| Centralino | 049 9500732 |
| | 049 9500656 |
| Fax uffici | 049 9500444 |
| Fax ambulatorio | 049 5385918 |
| Caselle di posta elettronica | |
| amministrazione@casadiriposobeggiano.it | |
| assistenzasociale@casadiriposobeggiano.it | |
| sanitarioassistenziale@casadiriposobeggiano.it | |
| PEC – crbeggiano@itpec.it | |
| Sito web: www.casadiriposobeggiano.it | |

INDICE

| | Pagina |
|--|--------|
| La Carta dei Servizi | |
| Finalità Principi Contenuti | 2 |
| Presentazione dell'Ente | |
| Servizi Residenziali e Semiresidenziali Apertura al Territorio | 3 |
| Servizi e attività | |
| Servizi Sanitari | 5 |
| Servizi Socio Assistenziali | |
| Servizi Generali | |
| Procedure d'ingresso | 11 |
| La retta | 13 |
| Standard generali di Qualità | |
| Metodologia di lavoro Gestione dei reclami | 14 |
| Standard specifici di Qualità | 16 |
| Presenza di Volontari e Tirocinanti | 18 |
| Organismi Rappresentativi dei Familiari | 18 |
| La convivenza | 18 |
| <p style="text-align: center;">Allegati:</p> <p>1. Depliant illustrativo dell'Ente contenente</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Referenti responsabili ▪ Importo della retta dell'anno in corso ▪ Orari degli Uffici. <p>2. Regolamento di vita comunitaria</p> | |

Revisioni del documento e riferimenti di massima circa le modifiche

| | | |
|---|------------|---|
| 0 | 29/07/1999 | Del. n. 61/99 (s.i.m. delibere 18/00-81/02-13/03-18/04-40/04) |
| 1 | 29/07/2011 | Del. n. 46/11 – Suddivisione ambiti carta dei servizi e Reg. di vita com. |
| 2 | 01/08/2012 | Del. n. 26/12 – Adeguamento alla L.R. 6 aprile 2012, n. 13 art. 19 |
| 3 | 26/08/2013 | Del. n. 36/13 – Inserimento servizio comunità alloggio |
| 4 | 10/10/2013 | Del. n. 49/13 – Modifica adempimenti accoglimento |
| 5 | 23/02/2017 | Del. n. 03/17 – Modifica capacità ricettizia |

LA CARTA DEI SERVIZI

Finalità

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di dialogo tra gli utenti e l'Ente che eroga il servizio, introdotto con D.P.C.M. 27/01/94 (G.U. 22.02.94 n. 43), allo scopo preciso di:

- a. Tutelare i diritti degli utenti;
- b. Tutelare l'immagine dell'Ente descrivendo chiaramente i servizi offerti;
- c. Promuovere la partecipazione attiva degli utenti, al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo.

Principi

Con la promozione della Carta dei Servizi l'Ente riconosce i seguenti principi fondamentali:

- **Eguaglianza:** i servizi devono essere erogati secondo regole comuni, senza alcuna preferenza o discriminazione, pur essendo progettati in modo personale, tenendo conto delle esigenze, nei limiti delle competenze e tenendo conto dell'individualità di ogni singolo Ospite.
- **Imparzialità:** il comportamento degli operatori nei confronti degli Ospiti deve essere improntato all'imparzialità, all'obiettività e alla giustizia. A tutti gli Ospiti deve essere assicurata la privacy nel rispetto della dignità individuale;
- **Continuità:** i servizi sono erogati continuativamente e la loro eventuale interruzione deve essere giustificata e comunicata in anticipo agli utenti
- **Partecipazione:** l'Ente si impegna a raccogliere positivamente reclami, suggerimenti e perplessità sul servizio erogato e sulla qualità dello stesso, rendendo partecipe l'utente delle scelte operate e cercando di soddisfare al meglio le richieste degli utenti;
- **Efficienza ed efficacia:** i servizi devono essere forniti utilizzando in modo armonico tutte le risorse di cui la Casa di Riposo dispone, secondo criteri di efficienza ed efficacia, adottando ogni misura idonea a soddisfare i bisogni dell'utente.

Contenuti

La Carta dei Servizi conduce a considerare gli utenti come portatori di valori, dotati di capacità critica e facoltà di scelta, con i quali instaurare un rapporto basato sulla **trasparenza** e sulla **comunicazione**, allo scopo di **migliorare** costantemente i servizi resi secondo le attese dei destinatari degli stessi.

La Carta contiene informazioni sui seguenti profili:

1. servizi forniti;
2. modalità di partecipazione dell'utente al servizio;
3. standard di qualità cui il Consiglio di Amministrazione intende uniformarsi.

Nell'erogazione dei servizi l'Ente si impegna a garantire la qualità, a mantenerla e a verificarla.

La Carta dei servizi, oltre che strumento di comunicazione e trasparenza, costituisce quindi un vero e proprio patto tra l'Ente e ciascun utente al fine di:

1. migliorare costantemente i servizi resi;
2. valutare e comprendere le aspettative degli utenti;
3. descrivere come intende soddisfare tali aspettative;
4. instaurare un canale di comunicazione con i destinatari dei servizi.

PRESENTAZIONE DELL'ENTE

La nascita della Casa di Riposo "F. Beggiano" risale all'inizio del secolo scorso. Furono ufficialmente accolti i primi Ospiti il 30.12.1909. Attualmente la sede centrale della Casa di Riposo è costituita da un edificio di recente costruzione collegato al nucleo storico, recentemente ristrutturato.

Sorge ai margini della cittadella scolastica di Conselve ed è facilmente raggiungibile anche con mezzi pubblici. E' presente un'area verde circostante la struttura e un ampio parcheggio.

L'Ente svolge un servizio pubblico con finalità sociale. Lo scopo principale è quello di fornire ospitalità ed assistenza agli anziani non autosufficienti, per i quali non sia più possibile la permanenza nel proprio ambiente familiare e sociale. La cura dell'Ospite è finalizzata al mantenimento e al recupero della migliore qualità di vita possibile ed in particolare alla conservazione dell'autosufficienza.

I servizi sono organizzati allo scopo di individuare le potenzialità, assicurare la riabilitazione e promuovere il mantenimento delle capacità funzionali residue, per offrire la migliore qualità di vita agli Ospiti.

L'organizzazione della Casa di Riposo gestisce tutte le attività guidata dal principio di responsabilità e trasparenza, in modo da rendere tutto il personale operante consapevole dei comuni obiettivi.

L'Ente attualmente risulta:

- Certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008, fin dall'anno 2006;
- Autorizzato dalla Regione Veneto all'esercizio di Centro Servizi per l'assistenza ad anziani non autosufficienti (Decreto Dir. Serv. Soc. R.V. n. 68 – 02/03/2012);
- Accreditato, ai sensi e per gli effetti della L.R. n. 22/2002 (DGRV n. 2769/2012).

Servizi residenziali e semiresidenziali

Ospitalità continuativa: servizio offerto a persone anziane, per le quali sono previsti servizi generali, socio-assistenziali, sanitari ed alla persona con la seguente recettività a seconda del grado di autonomia delle persone accolte e del conseguente livello assistenziale:

| | | |
|---------------------------------|--|--|
| Casa di riposo "F. Beggiano" | CARTA DEI SERVIZI Approvata con delibera n. 03 del 23/02/2017 | Mod. A1/03 Rev. 5 del 23/02/17 Pag. 4 di pag. 18 |
|---------------------------------|--|--|

| SERVIZI RESIDENZIALI RIVOLTI A PERSONE ANZIANE NON AUTOSUFFICIENTI | | |
|---|---------------------------|------------------------------------|
| REPARTI | N° POSTI LETTO | TIPOLOGIA ASSISTENZIALE |
| Sede Centrale "Sorelle Pelli" | 86 | Livello assistenziale ridotto |
| Ala "Dal Molin" I° piano | 24 | Livello assistenziale medio |

| SERVIZI RESIDENZIALI RIVOLTI A PERSONE ANZIANE AUTOSUFFICIENTI | | |
|---|---------------------------|------------------------------------|
| REPARTI | N° POSTI LETTO | TIPOLOGIA ASSISTENZIALE |
| Comunità alloggio | 6 | Autosufficienti |

Il servizio di *Comunità Alloggio* rivolto a persone anziane autosufficienti, è stato attivato al piano terra dell'Ala "Dal Molin".

Rivolto a persone ultrasessantacinquenni, garantisce un adeguato grado di autonomia agli Ospiti unitamente alla necessaria "protezione" tipica dei servizi rivolti alla terza età.

| |
|-------------------------------|
| Apertura al Territorio |
|-------------------------------|

Conselve Ospitale è un servizio rivolto ai parenti degli Ospiti e dei degenti del Centro riabilitativo presente presso l'Ospedale di Conselve.

La permanenza di ciascun utente non può superare i 30 giorni e persegue la finalità di supportare coloro che, trovandosi a dover prestare assistenza ai propri cari lontano dai luoghi di origine, si trovano in difficoltà nel reperire alloggio.

Sono a disposizione i locali, situati al piano superiore della villetta uffici, costituiti da 2 stanze da letto dotate di autonomi servizi, per complessivi n. 4 posti letto oltre all'area soggiorno – pranzo.

SERVIZI E ATTIVITA'

L'erogazione del servizio è organizzata in equipe. Si sono individuate tre aree di intervento assistenziale, ciascuna autonomamente coordinata, tra di loro integrate ed armonizzate.

La Casa di Riposo "F. Beggiano" garantisce ai propri Ospiti, in maniera differenziata a seconda del grado di autosufficienza, sistematicamente rivalutato e sulla base di Piani Assistenziali Individualizzati, i servizi, distinti tra sanitari, di seguito descritti.

Servizi sanitari

Assistenza Medica ed Infermieristica

Il servizio di assistenza Medica rivolto agli anziani Ospiti non autosufficienti assegnatari di contributo regionale è garantito dall'A. U.L.S.S. tramite apposita convenzione. Gli altri Ospiti non autosufficienti e gli Ospiti autosufficienti presenti in Istituto sono comunque seguiti dal Medico di base.

Il servizio di Assistenza Infermieristica è completo, 24 ore su 24, al fine di garantire una costante vigilanza sanitaria.

Il servizio organizza, su indicazione del Medico, le visite mediche specialistiche necessarie.

Assistenza Logopedica

L'Ente garantisce il servizio di logopedia finalizzato alla prevenzione e al trattamento riabilitativo delle patologie del linguaggio e della comunicazione in età geriatrica.

Si occupa del trattamento di problemi dell'udito, della voce, dell'articolazione della parola e della cura dei disturbi della memoria e dell'orientamento. Si occupa inoltre delle problematiche connesse alla disfagia. Collabora con il Medico e il Dietista per l'individuazione di diete adatte in caso di disfagia.

Propone l'adozione di ausili, ne addestra all'uso e svolge attività di informazione e studio.

Assistenza Fisioterapica

L'Ente garantisce un adeguato servizio di riabilitazione che si articola in esercizi terapeutici individuali e di gruppo mirando a conservare le capacità motorie; adozione di terapie fisiche a scopo antalgico; addestramento all'utilizzo degli ausili.

La Struttura è dotata di una propria palestra interna, ampia e luminosa che permette agevolmente di svolgere ogni attività motoria anche di gruppo.

Il fisioterapista si occupa dell'informazione ad Ospiti ed Operatori sulla corrette posture da adottare durante le normali attività quotidiane.

Il servizio è garantito da personale professionalmente preparato e abilitato, sotto costante controllo medico.

Attività motorie

Il servizio punta ad ottenere una serie di risultati nelle piccole funzioni della vita quotidiana, creando un ambiente sereno attraverso un miglioramento del tono dell'umore, la socializzazione e l'aumento della stima di sé.

Servizi socio - assistenziali

Cura della Persona

Momento fondamentale cui adempiono gli Operatori Socio Sanitari.

Consiste nel seguire l'Ospite nella pulizia personale, incoraggiandolo alla cura di sé, alla vestizione, alla assunzione regolare dei pasti. L'ausilio degli Operatori, di concerto con le altre figure professionali, è inoltre indispensabile per garantire gli interventi e le attività previsti dai Piani Assistenziali Individualizzati

In questo ambito si seguono buone prassi volte a mantenere e, per quanto possibile, ad incrementare il grado di autonomia dell'Ospite nello svolgimento delle attività quotidiane, nella cura di sé e nella vita di relazione .

Assistenza Sociale

L'attività dell'Assistente Sociale attiene l'ambito del segretariato sociale ma mette in campo anche competenze specificatamente professionali.

Comprende infatti il disbrigo di pratiche di pensione, invalidità, accompagnamento, richieste di ricorsi, contatti con gli altri Assistenti Sociali e con i Distretti dell'AULSS, pratiche per la nomina di Amministratore di Sostegno.

Si occupa di fornire informazioni all'Utenza interessata potenzialmente all'inserimento.

Tale figura spende inoltre quotidianamente la propria professionalità anche:

- nella risoluzione di diverse problematiche segnalate dagli Ospiti;
- nell'accoglimento dell'Ospite all'ingresso;
- nel lavoro d'équipe per la realizzazione di progetti individuali e di gruppo.

Particolare energia viene profusa nell'orientamento e nel sostegno dei familiari dell'Ospite per affrontare adeguatamente la nuova situazione sociale del proprio caro. una volta accolto.

Attività educative, socio-culturali, socio-ricreative ed occupazionali

Con tali attività, centrate sulla dimensione di gruppo, si perseguono le finalità rivolte alla promozione ed al mantenimento del benessere psicofisico.

Attraverso le attività socio-culturali assumono importanza le esigenze di riferimenti al territorio, allo spazio ed alla cultura in generale.

Con le attività socio-ricreative si privilegia l'aspetto ludico, favorendo momenti di svago e di divertimento.

L'attività occupazionale invece si sviluppa attraverso i laboratori creativi attivati a seconda delle predisposizioni e desideri degli stessi Ospiti.

Ulteriori compiti del servizio socio educativo sono inoltre:

- la promozione il volontariato;
- il coordinamento del Comitato Ospiti.

Assistenza Psicologica

L'attività dello Psicologo è così finalizzata:

- sostegno psicologico individuale e di gruppo;
- realizzazione di obiettivi strettamente collegati al mantenimento e, ove possibile, al miglioramento delle capacità cognitive dell'Ospite; particolare attenzione è posta agli aspetti affettivi, emotivi e relazionali;
- presa in carico delle tensioni tra Ospiti;

- sostegno e supporto al personale socio-sanitario dell'Ente per la prevenzione delle problematiche relative allo stress lavoro – correlato;
- coinvolgimento dei familiari nell'assistenza erogata all'Ospite.

| |
|-------------------------|
| Servizi generali |
|-------------------------|

Alloggio

L'Ente offre la disponibilità di stanze idonee ad ospitare un massimo di due persone. Gli arredi delle stanze sono adeguati al soddisfacimento dei mutevoli bisogni assistenziali degli Ospiti.

Sono presenti due sale polivalenti e un soggiorno per il tempo libero, a disposizione per attività di incontro e socializzazione

La dislocazione dei posti letto e dei servizi igienici in stanza è la seguente:

| REPARTI | POSTI LETTO | POSTI LETTO PER STANZA | SERVIZI IGIENICI |
|----------------------|--------------------|-------------------------------|-------------------------|
| Sede "Sorelle Pelli" | 94 | 2 | In ogni stanza |
| Ala "Dal Molin" | 16 | 2 | Uno ogni due stanze |
| Comunità alloggio | 6 | 2 | In ogni stanza |

Ristorazione

Il menù è predisposto garantendo sia l'equilibrio degli elementi nutrizionali sia i gusti degli Ospiti legati alla cucina tradizionale, attraverso il supporto di un Dietista.

Sono comprese varietà di primi, secondi e contorni, con variazione costante ed una particolare attenzione alla stagionalità. Sulla base di valutazioni mediche vengono confezionate diete personalizzate, anche con l'eventuale impiego di integratori.

Per la colazione sono disponibili bevande calde secondo le preferenze (latte, caffè, thè) prodotti da forno vari e succhi di frutta.

I pasti principali vengono serviti nella sala da pranzo, mentre l'assunzione mattutina di bibite e pomeridiana dello spuntino viene distribuita tramite carrelli senza interruzione delle attività in corso di svolgimento, nei seguenti orari:

| | | |
|---------------------------------|--|--|
| Casa di riposo "F. Beggiano" | CARTA DEI SERVIZI Approvata con delibera n. 03 del 23/02/2017 | Mod. A1/03 Rev. 5 del 23/02/17 Pag. 9 di pag. 18 |
|---------------------------------|--|--|

| | |
|-----------------------------|--------------------------------|
| Colazione | dalle ore 8.00 alle ore 9.30 |
| Assunzione di bibite | alle ore 10.30 |
| Pranzo | dalle ore 12.00 alle ore 13.00 |
| Merenda | alle ore 15.30 |
| Cena | dalle ore 18.00 alle ore 19.00 |

In caso di esigenze particolari dell'Ospite nell'assunzione del pasto, la cena può essere anticipata alle 17.45.

Sono attivi all'interno della Struttura distributori automatici, posti in luoghi adeguati, con disponibilità di bevande e merende per gli Ospiti e per i visitatori.

Pulizia e sanificazione degli ambienti

Il servizio riguarda sia gli ambienti comuni che gli alloggi. Le pulizie si svolgono con periodicità minima quotidiana e ogni qualvolta si renda necessario. Sono programmati interventi di sanificazione a fondo in tutti gli ambienti.

Parrucchiera, barbiere, manicure/pedicure

Per gli Ospiti è assicurato il servizio di parrucchiera, barbiere e specialista nella cura delle mani e dei piedi. L'Ente offre uno standard mensile di due messe in piega e taglio capelli al bisogno. Nel caso lo richiedano le condizioni o le necessità dell'Ospite (instabili condizioni di salute, visite mediche o incombenze esterne all'Ente, rifiuto di usufruire del servizio, etc), il numero degli accessi mensili al servizio di parrucchiera potrà essere ridotto senza necessità di reintegro, fino al ristabilirsi delle normali condizioni.

Il servizio di barbieria uomo prevede due volte la settimana la rasatura e il taglio di capelli al bisogno.

La cura delle mani e dei piedi è affidata a da personale qualificato mediamente ogni quindici giorni.

I servizi vengono garantiti presso una sala adeguatamente attrezzata.

Igiene dell'Ospite

L'igiene dell'Ospite è garantita con gli standard minimi specifici individuati nella presente Carta. Nel caso lo richiedano le condizioni o le necessità dell'Ospite (instabili

condizioni di salute, visite mediche o incombenze esterne all'Ente, rifiuto di usufruire del servizio, etc), o in eccezionali e sporadiche situazioni organizzative, il bagno assistito potrà essere sostituito da una igiene a letto completa accurata con spugnature, fino al ristabilirsi delle normali condizioni.

Guardaroba, lavanderia e stireria

L'Ospite, all'atto dell'ingresso deve disporre di un corredo personale sufficiente, così come indicato nell'apposito modulo che l'Assistente Sociale dell'Ente consegnerà all'Ospite e/o ai parenti dello stesso, tenendo presente comunque quanto segue: tutto il vestiario deve poter essere lavato ed asciugato a macchina.

La lavanderia non garantisce i capi delicati e in pura lana; tale abbigliamento, compresi giacche, pantaloni e cappotti, deve essere pulito a cura dei familiari degli Ospiti o puliti a secco a spese dell'Ospite.

Tutti i capi di vestiario saranno contrassegnati numero/etichetta applicato a vista a cura del servizio di guardaroba dal; nelle scarpe il numero sarà indicato tramite pennarello indelebile. Si consigliano i fazzoletti in stoffa a favore di quelli in carta.

E' presente un sistema di catalogazione e inventario del vestiario e della biancheria in personale dotazione all'Ospite.

Manutenzione

La manutenzione degli alloggi e degli ambienti comuni è garantita dal servizio di manutenzione interna.

Trasporto

L'Ente organizza, con mezzi adeguati, il trasporto degli Ospiti a visite specialistiche richieste dal medico curante. Qualora il trasporto dell'Ospite non sia inerente visite mediche specialistiche resta a carico dell'Utenza.

Vengono inoltre assicurati idonei mezzi per l'accompagnamento nelle uscite organizzate dal Servizio Educativo.

Servizio Religioso

L'Ente garantisce la pratica religiosa cattolica degli Ospiti tramite la presenza assidua di un Sacerdote. Viene comunque rispettata la libertà di culto.

PROCEDURE D'INGRESSO

Domanda di ingresso

Per l'accoglimento di **persone non autosufficienti**, l'Utenza deve preliminarmente presentare domanda di una valutazione multidimensionale sulle condizioni di auto o non auto sufficienza dell'anziano presso il Distretto socio sanitario dell'A. ULSS di competenza.

Possono a questo punto presentarsi i seguenti due scenari.

- A. Quando l'Ente segnala la presenza di posti letto disponibili, il Distretto comunica il nominativo del futuro Ospite assegnatario di contributo regionale per la spesa sanitaria, attingendo dalla propria lista d'attesa.
- B. E' possibile l'inserimento in struttura con la modalità del cosiddetto "*libero mercato*", quindi in assenza del suddetto contributo regionale.

L'accoglimento di **persone autosufficienti** è gestito direttamente, previa valutazione multidimensionale sulle condizioni di autosufficienza da parte del Distretto ULSS di competenza.

Accettazione ed ingresso

Nel caso in cui il nominativo sia trasmesso dai competenti Uffici dell'A. ULSS, l'Assistente Sociale informa la persona individuata. Egli è tenuto a comunicare **l'accettazione** del posto nei tempi richiesti.

Nel caso in cui siano pervenute richieste di inserimento con la modalità del cosiddetto "*libero mercato*", l'Utenza viene direttamente contattata allo scopo di verificare la presenza delle condizioni e dei requisiti indispensabili per procedere con l'accoglimento in struttura.

Fin dal primo contatto viene garantito il diritto alla privacy (D. Lgs. 196/2003), con la consegna dell'informativa e dei diritti dell'interessato.

L'ingresso effettivo dell'Ospite può avvenire il giorno seguente l'accettazione o in altro giorno concordato non oltre il terzo; può essere tuttavia differito in caso di ricovero ospedaliero o altro comprovato impedimento.

In questi casi l'onere economico è a carico dell'utente nella misura dei 2/3 della retta giornaliera in quanto il posto letto rimane nella sua completa disponibilità.

L'onere economico per la disponibilità del posto letto è a carico dell'utente anche in caso di mancato effettivo ingresso dell'Ospite.

In questa fase vengono date informazioni sull'organizzazione della vita comunitaria, sui servizi e sui documenti da presentare all'atto dell'accoglimento.

L'individuazione del reparto e posto letto sono a totale discrezione dell'équipe multiprofessionale. Tale decisione comporta infatti notevoli ripercussioni sia sul benessere dell'Ospite, sia sull'organizzazione dell'assistenza.

Le fasi che caratterizzano l'ingresso sono le seguenti:

- L'Assistente Sociale informa tutte le figure coinvolte nell'assistenza sulle caratteristiche dell'anziano e predispone la "scheda di accoglimento" rivolta al personale;
- Il Medico, o suo delegato, raccoglie la necessaria documentazione medica;
- La dotazione personale di vestiario e di biancheria, nei termini concordati al momento degli accordi preliminari, viene consegnata al servizio guardaroba;
- Sia nelle fasi preliminari che al momento dell'ingresso vengono fornite tutte le informazioni inerenti l'organizzazione dell'assistenza e il "Regolamento di vita comunitaria".
- Vengono fornite ai familiari dettagliate informazioni sui rischi da ab-ingestis e caduta e sulle precauzioni e regole da rispettare per il contenimento del rischio.
- L'Assistente Sociale nel giorno dell'ingresso e nei seguenti, funge da referente per Ospite e familiari, illustrando il funzionamento della struttura e dei servizi presenti. Accompagna i familiari nella stanza dove alloggerà l'Ospite, mostrandogli inoltre i vari ambienti della struttura (se ciò non è avvenuto già precedentemente).
- I primi 15 giorni di permanenza in struttura sono particolarmente dedicati all'osservazione del nuovo Ospite, allo scopo di verificarne l'adattamento e la presenza di eventuali problematiche;

LA RETTA

Nella fase degli accordi preliminari all'accoglimento viene compilato il modulo di assunzione dell'impegno di spesa per il pagamento della retta.

La retta giornaliera viene stabilita annualmente dal Consiglio di Amministrazione, sulla base del Bilancio di Previsione. Essa è differenziata a seconda della tipologia di Ospite, soprattutto rispetto alle condizioni di auto/non autosufficienza della persona accolta, oltre che all'assegnazione del contributo regionale per la spesa sanitaria.

Le modifiche della retta giornaliera vengono rese pubbliche con apposita deliberazione e comunicate ai firmatari dell'impegno di spesa tramite lettera sottoscritta dal Presidente dell'Ente.

In sede di determinazione della retta, il Consiglio di Amministrazione potrà prevedere l'imposizione di contributi forfettari di accoglimento, per le attività amministrative e di organizzazione specifica preliminari collegate all'inserimento del nuovo Ospite.

La retta può essere variata, oltre che per decisione del Consiglio di Amministrazione, anche al mutare delle condizioni di autosufficienza dell'Ospite o per trasferimento in altro ambiente, o in altro nucleo, soggetto a retta diversa. In ogni caso l'assuntore dell'impegno di spesa è tenuto a sostenere il nuovo diverso onere derivante dalla retta, salvo il diritto di recedere dal contratto

Il recesso dal contratto deve essere comunicato con un preavviso minimo di 7 giorni e la retta dovrà essere corrisposta nella misura intera sino allo scadere del 7° giorno.

In qualsiasi caso di interruzione del rapporto contrattuale, per ragioni contabili l'Ente si riserva la facoltà di concludere le operazioni di conguaglio della posizione economica nei confronti del pagatore della retta nel tempo massimo di 90 giorni.

Modalità di pagamento

Il modulo per il pagamento viene predisposto dagli uffici amministrativi dell'Ente con cadenza mensile anticipata ed inviato al domicilio indicato dal pagatore. Il pagamento dovrà essere effettuato entro 15 giorni dalla comunicazione e comunque non oltre il 15° giorno del mese successivo. Nel caso in cui l'Ospite si assenti per periodi superiori a tre giorni, la retta viene decurtata nella misura di 1/3 per ogni giorno di assenza.

Servizi inclusi nella retta

Sono inclusi nella retta tutti i servizi, previsti degli standard generici e specifici elencati dalla presente Carta, salvo quanto non esplicitamente escluso.

Restano quindi *esclusi* dalla retta i costi relativi ai seguenti beni e servizi:

- Farmaci;
- Protesi ed ausili;
- Trasporto con ambulanze private e/o non autorizzate dall'A. ULSS;
- Trasporto con taxi o altri mezzi esterni all'Ente
- Acquisti personali per conto dell'Ospite;
- Accompagnamento all'esterno della struttura per attività diverse da visite/diagnostica medica;
- Assistenza all'Ospite durante i ricoveri ospedalieri o day-hospital;
- Gestione e istruzione di pratiche estranee alla diretta assistenza rivolta all'Ospite.

STANDARD GENERALI DI QUALITA'

Come già accennato l'Ente ha ottenuto nell'anno 2006 la certificazione ISO 9001:2008 per la propria Sede ed assicura il rispetto di standard di qualità generali e specifici. Considerando che non sempre è possibile individuare indicatori di qualità misurabili nell'erogazione di servizi socio assistenziali, sono presenti presso l'Ente le due pratiche, oramai consolidate, di **rilevazione annuale della soddisfazione dell'utenza e gestione dei reclami**.

Il raggiungimento dell'accreditamento istituzionale della Struttura di cui alla L.R. n. 22/2002 (DGRV n. 2769/2012). è stato raggiunto tramite la dimostrazione del possesso di requisiti qualitativi accertati dall'A.R.S.S. Veneto con emissione di un parere su positivo nella misura del 100%.

Oltre che nel rispetto e nell'applicazione delle vigenti normative in materia di

- autocontrollo per l'igiene e sicurezza alimentare (HACCP) – D. Lgs 193/2007,
- sicurezza e salute nei luoghi di lavoro – D. Lgs 81/2008,
- formazione del personale

è soprattutto nell'erogazione del servizio, quindi nella propria *metodologia di lavoro*, che l'Ente ha definito i principali **standard di qualità generali**, ovvero obiettivi di qualità del complesso delle prestazioni.

Metodologia di lavoro

Alla persona che entra e vive in Casa di Riposo viene garantita un'assistenza socio-sanitaria rispondente ai bisogni personali attraverso una metodologia di lavoro fondata su un approccio multidimensionale e multiprofessionale.

Tale approccio trova nel *lavoro per Piani Assistenziali Individualizzati* (PAI) lo strumento principe per l'operatività.

La stesura del P.A.I., nella riunione settimanale della Unità Operativa Interna (U.O.I.) è il risultato del lavoro d'èquipe a cura delle figure professionali sin dal momento dell'ingresso dell'Ospite in Struttura.

Alla Unità Operativa Interna partecipano: Medico, Infermiere, Coordinatore Sanitario, Operatore Socio Assistenziale, Coordinatore Socio Assistenziale, Assistente Sociale, Educatore Professionale, Fisioterapista, Logopedista, Psicologa ed eventuali altre figure professionali se ritenute necessarie per la completezza della valutazione.

Attraverso la valutazione multidimensionale dell'Ospite è possibile evidenziare lo stato funzionale, i bisogni, le problematiche e le potenzialità al fine di individuare eventuali possibilità di miglioramento future.

Nella filosofia dei PAI, il termine "*miglioramento*" è inteso secondo il modello bio-psico-sociale nel quale il concetto di malattia non può prescindere dal concetto di benessere e di migliore qualità di vita possibile.

In quest'ottica il livello di autonomia dell'Ospite viene costantemente monitorato, con rivalutazione e stesura di Piani Assistenziali Individualizzati costantemente aggiornati.

Sempre nell'ambito della metodologia di lavoro, si privilegia il *lavoro per progetti*.

I progetti vengono realizzati dalle figure professionali partendo dall'analisi dei bisogni e dalla valutazione dei requisiti di base, attuando una metodologia che trova nel monitoraggio e nelle continue verifiche garanzia di efficacia delle attività realizzate nell'interesse degli Ospiti.

Il Consiglio di Amministrazione definisce annualmente gli obiettivi di miglioramento e valuta il raggiungimento degli obiettivi dell'anno precedente.

In casi di particolare rilevanza può essere convocata una riunione di riesame quando ritenuto opportuno.

Gestione reclami

I reclami relativi ai servizi prestati, possono essere presentati di persona, telefonicamente o per iscritto alla Direzione o al personale di Coordinamento. Sarà data **risposta entro 15 giorni** dal protocollo del reclamo o comunque dal momento in cui l'Ente è stato interessato.

STANDARD SPECIFICI DI QUALITA'

Si sono fissati gli **standard di qualità specifici**, misurabili e verificabili, riferiti a specifiche prestazioni:

| AMBITO | CRITERIO | INDICATORE DI QUALITA' | REFERENTE |
|--------------------------------------|---|---|--------------------|
| <i>Accoglimento/ inserimento</i> | Colloquio conoscitivo | Conoscenza ospite attraverso colloqui con i familiari prima dell'ingresso | Ass. Sociale |
| | Informazione al personale | Divulgazione Scheda di Accoglimento almeno il giorno precedente l'ingresso | Ass. Sociale |
| | Accoglimento | Ricevimento ed accompagnamento dell'Ospite e dei Familiari all'ingresso | Ass. Sociale |
| | Valutazione multidimensionale | Realizzazione UOI e stesura PAI entro 60 gg | Coord. SocioAss.le |
| <i>Servizio Assistenziale</i> | Libertà orario alzata e messa a letto | Alzata dalle ore 7 alle ore 11, messa a letto dalle 14 alle 21 in modo personalizzato | Coord. SocioAss.le |
| | Igiene quotidiana | Almeno due volte al giorno | Coord. SocioAss.le |
| | Stimolazione al mantenimento dell'autonomia | Giornaliero per la cura personale (lavaggio viso e denti) | Coord. SocioAss.le |
| | Bagno assistito | Bagno completo almeno una volta alla settimana (sostituibile con igiene completa e accurata a letto con spugnature) | Coord. SocioAss.le |
| | Utilizzo personalizzato presidi incontinenza | Sulla base delle effettive necessità della persona | Coord. SocioAss.le |
| <i>Riabilitazione motoria</i> | Attività fisioterapica diretta all'ospite | Su indicazione medica e/o per progetti individualizzati | Servizio di Fkt |
| | Ginnastica dolce | Ginnastica di mantenimento e di gruppo in palestra - una volta la settimana. | Servizio di Fkt |
| <i>Logopedico</i> | Igiene del cavo orale | Monitoraggio continuo livello autonomia e necessità di ogni Ospite. | Logopedista |
| | Controllo nutrizioni enterali e funzionalità nella deglutizione | Collaborazione con Dietista e Medico per la definizione delle necessità nutrizionali.. | Logopedista |
| | Progetto idratazione | Monitoraggio dell'idratazione (minimo 6 interventi di idratazione al giorno), | Logopedista |
| <i>Educativo</i> | Cura di attività educativo riabilitative | Quotidianamente in sala tempo libero | Educatori |
| | Feste a tema e personalizzate | Previa congrua pubblicità con locandine esposte negli appositi spazi. | Educatori |
| | Realizzazione giornale ospiti | Edizione semestrale | Educatori |
| <i>Psicologico</i> | Monitoraggio aspetti adattivi dell'Ospite | Stesura schede di adattamento a un mese di accoglimento e verifica a 6 mesi. | Psicologa |
| | Prevenzione Burnout per il personale | Contatto quotidiano e formazione per utilizzo strategie di coping | Psicologa |
| | Monitoraggio condizione cognitiva e affettiva | Secondo quanto indicato dai Piani Assistenziali Individualizzati | Psicologa |

| | | |
|---------------------------------|--|---|
| Casa di riposo "F. Beggiano" | CARTA DEI SERVIZI Approvata con delibera n. 03 del 23/02/2017 | Mod. A1/03 Rev. 5 del 23/02/17 Pag. 17 di pag. 18 |
|---------------------------------|--|---|

| AMBITO | CRITERIO | INDICATORE DI QUALITA' | RESPONSABILE |
|---------------------------|---|---|---------------------|
| <i>Religioso</i> | Santa Messa | Una funzione infrasettimanale e una nelle festività. | |
| | Confessioni | Un giorno alla settimana | |
| <i>Sanitario</i> | Presenza del Medico | Quotidianamente | Coord. Sanitario |
| | Assistenza infermieristica | 24 ore su 24 | Coord. Sanitario |
| | Rilevazione peso corporeo | Mensile con misurazione indice MBI | Coord. Sanitario |
| | Monitoraggio della contenzione, lesioni da decubito, cadute | Con ausilio di schede e in modo continuativo | Coord. Sanitario |
| | Organizzazione e accompagnamento visite esterne | Su indicazione del Medico | Coord. Sanitario |
| <i>Ristorazione</i> | Colazione, pranzo, cena | Il tempo medio dedicato ad ogni pasto è di circa 1 ora | Coord. Amm.vo |
| | Scelta tra minimo 2 opzioni per ogni piatto del menù | Pranzo e cena | Coord. Amm.vo |
| | Predisposizione settimane di menù, e variazione stagionale | Pranzo e cena | Coord. Amm.vo |
| | Merenda | Mattina e pomeriggio | Coord. Amm.vo |
| | Disponibilità di bevande calde 24 ore su 24 | Possibile scelta fra the, caffè, camomilla, latte | Coord. Amm.vo |
| | Presenza di area bar | Distributori automatici di bevande e merende | Coord. Amm.vo |
| | Erogatori di acqua collocati su tutta l'area comune e non | Possibilità di scelta fra acqua a temperatura ambiente e acqua refrigerata. | Coord. Amm.vo |
| <i>Guardaroba</i> | Cambio della biancheria piana | Settimanale e al bisogno | Coord. Amm.vo |
| | Cambio degli asciugamani | Quotidiano | Coord. Amm.vo |
| | Lavaggio e stiratura capi anche in caso di ricovero | Quotidiano (al bisogno in caso di ricovero ospedaliero) | Coord. Amm.vo |
| <i>Cura della persona</i> | Parrucchiera | Tre accessi settimanali; messa in piega 2 volte al mese e taglio capelli al bisogno | |
| | Barbiere | Due interventi settimanali; barba e taglio capelli al bisogno. | |
| | Manicure | Due volte al mese. | |

PRESENZA DI VOLONTARI E TIROCINANTI

Il volontariato

La collaborazione dei volontari è ammessa e regolamentata. Gli interessati vengono informati in merito alle norme di regolamentazione interna degli Ospiti e del personale e vi ottemperino.

Al volontariato è garantita l'assicurazione per R.C.T. con apposita polizza.

La prestazione è volontaria e non prevede alcun impegno economico salvo eventuali rimborsi spese, a giudizio insindacabile dell'Ente. I volontari si devono astenere da azioni che arrechino pregiudizio all'organizzazione ed al funzionamento della Casa.

L'Ente intrattiene con i volontari rapporti di collaborazione per rendere i servizi sempre più aderenti alle istanze ed alle esigenze degli Ospiti. I volontari sono tenuti a rispettare i programmi di servizio ed a attenersi ai compiti loro propri, che si sostanziano in un sostegno affettivo e sociale all'ospite in uno spirito di solidarietà

Il tirocinio

Previa sottoscrizione di apposite convenzioni con gli Istituti di formazione, si svolgono presso l'Ente periodi di tirocinio o stage per psicologi, operatori socio sanitari e altri studenti o diplomati di corsi universitari.

ORGANISMI RAPPRESENTATIVI DEI FAMILIARI

L'Ente favorisce la costituzione di organismi rappresentativi degli Ospiti e dei Familiari ai sensi del Regolamento Regionale del 10 maggio 2001 n. 3.

A tal fine è stato redatto un "Regolamento Comitato Familiari Ospiti" approvato con deliberazione consiliare n. 49 del 2009 per disciplinare le modalità per la costituzione del Comitato e del suo Presidente, i compiti del Presidente, durata del Comitato, ecc.

CONVIVENZA

La convivenza è improntata sulle comuni regole di buona educazione in un rapporto di reciproco riconoscimento di diritti e doveri tra l'Ente e l'Utenza. L'Ente garantisce il rispetto della pari dignità personale e dei principi politici, etici e religiosi dell'Ospite. Per ogni dettaglio si rimanda all'allegato 2 -Regolamento Interno Ospiti.