



# **CARTA DEI SERVIZI**

**Casa dell'Accoglienza "Baldo Sprea"**

*Illasi (VR)*

# INDICE

<b>LETTERA AI CLIENTI.....</b>	<b>3</b>
<b>0. PREMESSA.....</b>	<b>4</b>
<b>1. PRESENTAZIONE DEL SOGGIORNO PER ANZIANI “VILLA SPREA”.....</b>	<b>4</b>
1.1 BREVE STORIA DEL SOGGIORNO PER ANZIANI “VILLA SPREA” .....	4
1.2 LA STRUTTURA RESIDENZIALE .....	4
1.3 AMMINISTRAZIONE E DIRIGENZA .....	5
1.4 ORGANIGRAMMA SOGGIORNO PER ANZIANI “VILLA SPREA” .....	5
1.5 FINI ISTITUZIONALI E LIVELLI DI ASSISTENZA GARANTITI .....	5
<b>2. PRINCIPI SULL’ EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....</b>	<b>6</b>
<b>3. MISSION E POLITICA PER LA QUALITA’ .....</b>	<b>7</b>
<b>4. SERVIZI OFFERTI .....</b>	<b>8</b>
4.1 SERVIZI RESIDENZIALI E SEMIRESIDENZIALI .....	8
4.2 SERVIZI SPECIFICI .....	8
4.3 SERVIZI GENERALI .....	16
<b>5. MODALITA’ DI ACCESSO AI SERVIZI .....</b>	<b>16</b>
5.1 AMMISSIONE .....	16
5.2 ACCOGLIENZA E INSERIMENTO .....	16
<b>6. MODALITA’ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI .....</b>	<b>17</b>
<b>7. COSTI .....</b>	<b>17</b>
<b>8. ORARI .....</b>	<b>17</b>
8.1 ORARI DI APERTURA DEGLI UFFICI AMMINISTRATIVI.....	17
8.2 ORARI VISITE .....	17
<b>9. STANDARD DI QUALITA’ .....</b>	<b>18</b>
9.1 STANDARD DI QUALITA’ GENERALI .....	18
9.1.1 Lavoro per progetti individualizzati .....	18
9.1.2 Formazione del personale .....	18
9.1.3 Dotazione del personale .....	18
9.1.4 Corretto utilizzo delle risorse .....	18
9.1.5 Sistemi informativi scritti e informatizzati .....	18
9.1.6 HACCP .....	19
9.1.7 Attuazione Decreto Legislativo 626/94 .....	19
<b>10. ORGANISMI RAPPRESENTATIVI DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI .....</b>	<b>19</b>
10.1 L’ASSEMBLEA .....	19
10.2 IL VOLONTARIATO .....	20
<b>11. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO .....</b>	<b>20</b>
<b>12. SERVIZIO SEGNALAZIONI .....</b>	<b>20</b>
<b>MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI .....</b>	<b>21</b>

## LETTERA AI CLIENTI

Gentile Cliente,

La invitiamo a prendere visione della presente Carta dei Servizi affinché possa conoscere la nostra organizzazione, le tipologie e le modalità di erogazione dei servizi offerti, gli standard di qualità, i nostri impegni e programmi futuri, nonché le modalità per la Sua tutela rispetto agli atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni e, più in generale, rispetto ad eventuali disservizi.

Siamo convinti che questo strumento possa consentirLe di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti, facilitando, grazie alla Sua cortese collaborazione, l'impegno del nostro personale.

Alleghiamo al presente documento un modulo per la comunicazione di segnalazioni e suggerimenti, da utilizzare per rilevare situazioni più o meno critiche o semplici indicazioni e spunti per il miglioramento del nostro servizio.

Con l'augurio che possano esserLe graditi i nostri servizi, porgiamo cordiali saluti.

IL DIRIGENTE  
SEGRETARIO DIRETTORE

---

Dott. Angelo De Cristan

IL PRESIDENTE  
DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

---

Dott. Loris Zanoni

## 0. PREMESSA

La presente Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici e fa riferimento ai contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995, Schema generale di riferimento della «Carta dei servizi pubblici sanitari».

Ulteriori riferimenti normativi sono:

- **L. 7 agosto 1990, n. 241** – Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi.
- **D.L. 12 maggio 1995, n. 163** - Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni.
- **L. 11 luglio 1995, n. 273** - Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni.
- **Ministero della Sanità - Linee Guida n. 2/95** - Attuazione della carta dei servizi nel Servizio sanitario nazionale
- **Decreto del Ministero della Sanità 15 ottobre 1996** - Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie.
- **Regolamento Regionale 10 maggio 2001, n. 3** - Regolamento attuativo emanato ai sensi dell'art. 58 della legge regionale 5/2000 e dell'art. 41, comma 4, della legge regionale 5/2001.

## 1. PRESENTAZIONE DEL SOGGIORNO PER ANZIANI “VILLA SPREA”

### 1.1 BREVE STORIA DEL SOGGIORNO PER ANZIANI “VILLA SPREA”

Il “Soggiorno per Anziani Villa Sprea”, eretto in ente morale con il reale Decreto dell'8 febbraio 1877, fu attivato nel 1878 con sede ne Comune di Illasi in piazza Sprea, 18, è stato fondato dal Sacerdote don Bonifacio col suo testamento olografo del 30 novembre 1852.

Successivamente, a seguito della fusione avvenuta nell'anno 1989, giusto Decreto della Regione del Veneto n. 1766, del 18 settembre 1989, fu costituita la Casa dell'Accoglienza “Baldo Sprea”, frutto dell'unione dei due enti Soggiorno per Anziani “Villa Sprea” e Scuola Materna “San Giuseppe”, mantenendo quale sede, l'edificio storico della Casa di Riposo.

### 1.2 LA STRUTTURA RESIDENZIALE

La Casa dell'Accoglienza “Baldo Sprea”, gestisce una struttura denominata Soggiorno per Anziani “Villa Sprea”, che è anche sede legale dell'Ente stesso, è sita in P.zza . Sprea, 18, a Illasi (VR), è organizzata in due nuclei funzionali ed omogenei in base al profilo degli ospiti, ed ha una capacità ricettiva di 84 posti letto. Il Soggiorno per Anziani, pur avendo ottenuto un'autorizzazione al funzionamento per complessivi 84 posti letto, attualmente ha in convenzione solamente 62 posti convenzionati con la Regione del Veneto.

Il numero telefonico è: 045.7834037

Il numero di fax è: 045.6528770

L'indirizzo *e-mail* è il seguente: baldosprea@tin.it

Il servizio per non autosufficienti è convenzionato con l'Azienda ULSS 20 di Verona

### 1.3 AMMINISTRAZIONE E DIRIGENZA

La Casa dell'Accoglienza “Baldo Sprea” è una I.P.A.B. (Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza, ex legge 17 luglio 1890, n. 6972), regolamentata dal D.Lgs. 4 maggio 2001, n. 207 (*Riordino del sistema delle istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza, a norma dell'articolo 10 della L. 8 novembre 2000, n. 328*). La natura giuridica è pubblica.

L'Ente è amministrato da:

Un Consiglio di Amministrazione (CdA) composto da cinque membri, che durano in carica tre anni, così nominati:

- ✓ n. 2 Membri nominati dal Consiglio Comunale di Illasi;
- ✓ n. 1 Rappresentante del Consiglio Pastorale di Illasi;
- ✓ n. 1 Rappresentante del Consiglio Pastorale di Cellere;
- ✓ n. 1 rappresentante dei genitori degli alunni della Scuola Materna del Capoluogo eletto dai genitori riuniti in Assemblea;

Un Presidente;

Un Segretario –Direttore.

#### **1.4 ORGANIGRAMMA SOGGIORNO PER ANZIANI “VILLA SPREA”**

Il Presidente ha la legale rappresentanza dell'Ente, ne interpreta le esigenze e ne individua le prospettive ai fini del suo buon funzionamento come ente erogatore del servizio e come ente di rilevante interesse sociale. Egli, pertanto, esplica funzioni di promozione e di controllo dell'attività dell'ente.

Il Consiglio di Amministrazione esercita le funzioni di indirizzo politico-amministrativo, definendo gli obiettivi e i programmi da attuare, in coincidenza con l'approvazione del bilancio di Previsione, ed adottando gli altri atti rientranti nello svolgimento di tali funzioni, nonché verifica la rispondenza dei risultati dell'attività amministrativa e della gestione agli indirizzi impartiti.

Il Direttore svolge funzioni di supporto agli organi di governo nel processo di elaborazione degli indirizzi e di messa a punto delle strategie di sviluppo dell'ente e nel loro processo di traduzione in obiettivi di gestione progetti e piani di attività.

Egli è responsabile della gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa e come tale adotta tutti i provvedimenti (decreti dirigenziali) di organizzazione delle risorse umane e strumentali disponibili, compresi quelli che impegnano l'Ente verso l'esterno.

Il Coordinatore dei Servizi collabora con il Medico Coordinatore per l'organizzazione e la gestione dei servizi erogati dall'Ente per garantirne qualità, efficienza ed efficacia, potendo contare sulla professionalità e sulla collaborazione delle varie figure professionali.

Il Coordinatore di Nucleo deve garantire l'elaborazione e l'analisi dei dati relativi ai progetti personalizzati, i rapporti con i familiari degli ospiti, le attività funzionali all'organizzazione.

Tutte le figure professionali presenti nell'Ente, infermieri, fisioterapisti, operatori socio-sanitari, educatori professionali, assistente sociale, psicologa, ed altri (parrucchiera, podologa,...) collaborano con l'intenzione di raggiungere gli obiettivi dei progetti personalizzati, ognuno con le proprie competenze e responsabilità date dalla professionalità.

#### **1.5 FINI ISTITUZIONALI E LIVELLI DI ASSISTENZA GARANTITI**

Il Soggiorno per Anziani “Villa Sprea” assicura un servizio di accoglienza residenziale o semiresidenziale a persone prevalentemente anziane, cioè con più di 65 anni, dichiarate autosufficienti da una prima valutazione effettuata da un medico dell'Ente o medico di fiducia (in base a somministrazione di idoneo strumento) oppure dichiarati non autosufficienti in base alla valutazione dell'Unità Operativa Distrettuale di residenza dell'ospite.

Sono garantite prestazioni socio-assistenziali, nonché prestazioni sanitarie, anche specialistiche, e riabilitative in convenzione con l'Azienda ULSS.

## **2. PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

Il Soggiorno per Anziani “Villa Sprea” intende dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali relativi all'erogazione del servizio, indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*.

- **Eguaglianza**  
L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dei clienti, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato. L'eguaglianza va intesa come divieto di qualsiasi discriminazione, non giustificata, e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni dei clienti.  
Il Soggiorno per Anziani "Villa Sprea" fa proprio tale principio considerando ciascun cliente come unico e programmando le attività in modo personalizzato mediante piani assistenziali e terapeutici individualizzati.
- **Imparzialità**  
I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti dei clienti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.  
Il Soggiorno per Anziani "Villa Sprea" fa proprio tale principio garantendo che il personale in servizio operi con trasparenza ed onestà.
- **Continuità**  
L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Le eventuali interruzioni devono essere espressamente regolate dalla normativa di settore. In tali casi i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare ai clienti il minor disagio possibile.  
Il Soggiorno per Anziani "Villa Sprea" fa proprio tale principio garantendo un servizio di assistenza continuativo, 24 ore su 24. Esistono precisi momenti di verifica dell'andamento dei piani individualizzati, che consentono di garantire la necessaria continuità alle prestazioni socio-assistenziali e sanitarie e, allo stesso tempo, di mantenere costantemente aggiornati i piani individualizzati in funzione dei cambiamenti nello stato di salute dell'ospite.
- **Informazione dei clienti-ospiti**  
Al cliente vengono fornite notizie rispondenti alla realtà circa le modalità di prestazione di servizi e parametri idonei alla valutazione della corretta erogazione del servizio garantito.
- **Diritto di scelta**  
Il cliente ha diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori – ove ciò sia consentito dalla legislazione vigente – in particolare per i servizi distribuiti sul territorio.  
Il Soggiorno per Anziani "Villa Sprea" fa proprio questo principio rispettando e promuovendo l'autonomia del cliente, ma tenendo presente che *relazione di cura* significa anche sostenere la persona in condizione di bisogno. Per coloro che sono deteriorati cognitivamente si dà importanza alla comunicazione non verbale, capace di creare, mantenere e sviluppare la relazione di cura. Le diverse figure professionali hanno pertanto il compito di favorire e stimolare il diritto all'autodeterminazione del cliente.
- **Partecipazione**  
I soggetti erogatori devono garantire la partecipazione del cliente alla prestazione. Il cliente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il cliente può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.  
Il Soggiorno per Anziani "Villa Sprea" fa proprio tale principio coinvolgendo e responsabilizzando il cliente nella realizzazione dei piani individualizzati, informando i familiari sugli obiettivi di salute, creando in tal modo i presupposti affinché tra clienti (familiari e clienti in senso stretto) ed Ente si sviluppi un rapporto di crescita reciproca. Il tutto nel rispetto della riservatezza dei dati personali dei clienti, tra operatori e professionisti da un lato e ospiti e famigliari dall'altro.
- **Efficacia ed Efficienza**  
Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia.  
Il Soggiorno per Anziani "Villa Sprea" fa propri sia il principio di efficacia, verificando periodicamente se gli obiettivi di salute relativi all'ospite siano stati o meno raggiunti, sia quello di efficienza, verificando costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi di salute. Inoltre, il CRAUP mira ad accrescere il livello qualitativo delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali, come espresso più in dettaglio nella politica per la qualità dichiarata dalla Direzione (vedi paragrafo 3. *MISSION E POLITICA PER LA QUALITÀ*).

### 3. MISSION E POLITICA PER LA QUALITÀ

Il Soggiorno per Anziani "Villa Sprea" nello spirito dei suoi fondatori persegue i propri scopi con interventi qualificati miranti alla promozione della dignità dell'uomo, ispirandosi nel suo servizio ai principi cristiani.

A tal fine provvede, sostiene, coordina e dirige iniziative di servizio nel campo dell'assistenza sociale e nell'educazione.

La Mission del Soggiorno per Anziani "Villa Sprea" volge a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata al cliente anziano, autonomo o meno, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.

La Politica per la Qualità che ne deriva, vede il Soggiorno per Anziani "Villa Sprea" impegnato a:

- definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multiprofessionali, progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo, anche attraverso l'ausilio di strumenti informatizzati che garantiscano il monitoraggio continuo dell'evoluzione socio-sanitaria del cliente; tale tipo di approccio pertanto ha portato ad una ridefinizione della metodologia lavorativa che non risulta più incentrata sull'organizzazione «per mansioni» caratterizzata dall'approccio burocratico, bensì risulta legata ad una tipologia di organizzazione del lavoro volta al conseguimento di «obiettivi e risultati»;
- perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità funzionali residue dell'anziano;
- garantire al cliente un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, effettuando una formazione continua del personale al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni della persona anziana;
- collaborare per una maggior apertura al territorio, aumentando l'integrazione con l'Azienda ULSS e il Comune, promuovendo incontri per identificare obiettivi comuni e realizzando progetti di effettiva collaborazione traendo forza dal fatto che tale collaborazione è da ritenersi un investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della collettività;
- razionalizzare le spese, attraverso un'analisi costante del processo di erogazione del servizio che tenga conto delle risorse disponibili e dei vincoli di bilancio.

Tale tipologia interventistica si fonda quindi oltre che sul miglioramento continuo delle prestazioni, anche sulla trasparenza dell'operato e dell'etica professionale. A tutto ciò si aggiunge la consapevolezza che per la soddisfazione ed un recupero ottimale del cliente risulta fondamentale l'umanità, concetto chiave che, insieme a tutto il resto, contribuisce all'erogazione di un servizio di elevata qualità.

### 4. SERVIZI OFFERTI

#### 4.1 SERVIZI RESIDENZIALI E SEMIRESIDENZIALI

##### 1) Ospitalità definitiva

E' rivolta ad anziani autonomi o meno, che, per le condizioni psico-fisiche o sociali, non sono idoneamente assistibili a domicilio.

Il cliente viene accolto in uno dei nuclei funzionali ed omogenei in base alle indicazioni dell'Unità Operativa Distrettuale. Successivamente, tali indicazioni vengono verificate mediante idonea valutazione multidimensionale e multiprofessionale da parte dell'Unità Operativa Interna (UOI).

Prevede la fruizione dei servizi specifici e generali di cui ai paragrafi 4.2 e 4.3.

##### 2) Ospitalità temporanea

Offre cure ed assistenza ad anziani, prevalentemente non autosufficienti, per un periodo transitorio, al termine del quale segue un rientro a domicilio oppure diviene definitivo.

Il servizio ha scopi riabilitativi, rivolgendosi a soggetti colpiti da eventi traumatici di diversa origine e natura (patologie cerebro-vascolari, neurologiche, esiti di traumi), in fase post-acuta dopo dimissione ospedaliera, che necessitano di specifici e prolungati trattamenti riabilitativi, e scopi sociali, rispondendo ai bisogni di

famiglie che si trovino in situazioni di carico assistenziale particolarmente gravoso (inserimenti di sollievo alla famiglia), o semplicemente per rispondere a urgenze sociali.

Prevede la fruizione dei servizi specifici e generali di cui ai paragrafi 4.2 e 4.3.

### 3) **Centro diurno sociale**

E' rivolto ad anziani autonomi, anziani che necessitano di alcuni servizi e anziani che usufruiscono di tutti i servizi, per i quali non sia possibile un'adeguata assistenza diurna domiciliare e ad anziani in attesa di accoglimento residenziale, quale momento di graduale passaggio dal proprio domicilio alla residenza protetta.

Il cliente viene quindi accolto in uno dei nuclei funzionali ed omogenei in base alle indicazioni dell'Unità Operativa Distrettuale. Successivamente, tali indicazioni vengono verificate mediante idonea valutazione multidimensionale e multiprofessionale da parte dell'Unità Operativa Interna (UOI).

Prevede la fruizione, in giornata, dei servizi specifici e generali di cui ai paragrafi 4.2 (tranne l'alloggio) e 4.3.

Il servizio è garantito dalle ore 8.00 alle ore 19.30 sette giorni su sette, ed è generalmente concordabile secondo le singole esigenze.

## **4.2 SERVIZI SPECIFICI**

### **VITTO**

All'interno della struttura è presente una cucina situata al piano terra, contigua al salone ristorante, ristrutturata nel 2007.

Il servizio di refezione viene effettuato nel salone ristorante con il seguente orario:

- colazione dalle ore 8.30 alle ore 9.15 circa
- pranzo dalle ore 11.30 alle ore 12.15 circa
- cena dalle ore 18.30 alle ore 19.15 circa.

Il menù è articolato in sette giorni, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi, prevede variazioni stagionali e menù personalizzati a seconda delle necessità.

### **ALLOGGIO**

Gli alloggi sono così costituiti:

N° 41 camere totali di cui:

N° 02 camere a 3 letti con servizi igienici in ogni camera.

N° 27 camere a 2 letti con servizi igienici in ogni camera.

N° 12 camere a 2 letti con servizi igienici ogni 2 camere.

In tutte le camere sono presenti armadi e comodini personali per ogni ospite.

## **PIANI ASSISTENZIALI E PROGETTI TERAPEUTICI INDIVIDUALIZZATI DEFINITI IN UNITA' OPERATIVA INTERNA U.O.I.**

Per ogni cliente vengono definiti i Piani assistenziali e Progetti terapeutici riabilitativi individualizzati, grazie ad una valutazione multidimensionale e multiprofessionale dell'Unità Operativa Interna (UOI). L'unità Operativa Interna, elemento essenziale dell'organizzazione, è un'équipe multiprofessionale che si riunisce mensilmente con il compito di:

- stilare i Piani di Assistenza;
- stilare i Programmi Terapeutici Riabilitativi Individualizzati;
- riscontrare l'esatta corrispondenza degli ospiti ai nuclei, in una logica complessiva delle caratteristiche dei nuclei.

### **SERVIZIO MEDICO**

All'interno della struttura il servizio medico è garantito da medici di medicina generale in convenzione, incaricati dall'ULSS 20, coordinati dal Coordinatore Sanitario del Distretto n. 4.

Gli orari di presenza dei Medici sono esposti in appositi spazi all'interno dell'Ente.

Il medico è inoltre reperibile dall'infermieri telefonicamente dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

Dalle ore 20.00 alle ore 8.00 e nei giorni festivi e prefestivi il servizio è garantito dalla guardia medica presente presso il Distretto di Tregnago.

Il medico, oltre alla gestione delle patologie critiche e di ogni patologia che si possa presentare, effettua delle visite periodiche agli ospiti. La visita comprende: l'esame obiettivo, il controllo dei parametri vitali e la richiesta di esami.



I dati relativi allo stato di salute dell'ospite vengono inseriti nella cartella del Medico personale e periodicamente aggiornati.

La struttura può inoltre contare sulla collaborazione di medici specialisti che periodicamente oppure in caso di necessità offrono la loro consulenza, come il Fisiatra, lo Psichiatra, il Gastroenterologo del team nutrizionale, ed altri specialisti convenzionati con l'U.L.S.S. 20.

### **SERVIZIO INFERMIERISTICO**

Il servizio infermieristico è garantito da una équipe di infermieri professionali che forniscono un'assistenza continua nell'arco delle 24 ore secondo turni prestabiliti.

Le prestazioni infermieristiche con attinenza sanitaria avvengono secondo protocolli.

L'intervento dell'infermiere è preceduto da una programmazione scritta che comprende:

- Aggiornamento delle consegne;
- Gestione richieste presidi e di farmaci e loro riordino e controllo scadenze;
- Medicazioni, prelievi ematici, raccolta urine, controlli glicemici, rilevazione parametri vitali;
- Applicazione di misure di prevenzione piaghe da decubito, cadute, ... .
- Assistenza durante visite mediche , aggiornamenti terapie e loro preparazione e somministrazione;
- Prenotazioni esami di laboratorio, diagnostici e visite specialistiche ed eventuali preparazioni; ricezione dei referti tramite e-mail;
- Organizzazione dei trasporti;
- Controllo delle diete e dei pesi ponderali;
- Gestione modulistica e trasporto salme;
- Gestione dei rapporti con i famigliari, partecipazione riunioni di équipe e U.O.I. ;
- Manovre di pronto intervento.

### **SERVIZIO DI FISIOTERAPIA SERVIZIO DI FISIOTERAPIA**

#### **FISIOTERAPIA INDIVIDUALE**

All'ingresso dell'ospite viene fatta la cartella riabilitativa sulla quale vengono segnalati diversi dati, tra i quali, la patologia principale e le correlate, la descrizione del paziente (movimentazione, tono, trofismo, articolarietà, ...), ed in un secondo momento, assieme a tutta l'équipè (medico, infermiere, operatori addetti all'assistenza, assistente sociale , psicologa, educatrice, ...) vengono prefissati degli obiettivi, P.A.I., che verranno periodicamente verificati ed eventualmente ridiscussi.

Le fisioterapiste si occupano di:

Riabilitazione Neurologica

Riabilitazione Ortopedica

Riabilitazione Cardiologia

Riabilitazione Respiratoria

Massoterapia (Distrettuale e Globale)

Terapie fisiche (Ultrasuonoterapia, Elettroterapia,...)

#### **FORNITURA PROTESI ED AUSILI**

Le fisioterapiste si occupano di prenotare le visite fisiatriche, alle quali partecipano, inviano la documentazione ai distretti per l'autorizzazione e provvedono alla fornitura degli ausili.

#### **GINNASTICA DI GRUPPO**

Attività svolta in collaborazione con le educatrici.

Obbiettivi:

- Migliorare il sistema cardio-circolatorio, il sistema respiratorio, il sistema osteo-articolare, il sistema muscolare;
- Favorire la regolarizzazione del ciclo sonno-veglia;
- Migliorare la mimica facciale, favorire la capacità di deglutizione;
- Migliorare il tono della voce;
- Stimolare la comprensione, l'attenzione, la memoria e l'orientamento spazio-temporale;
- Favorire e incentivare il contatto e la conoscenza con il proprio corpo;
- Migliorare la socializzazione stimolando il contatto fisico tra gli ospiti e migliorare il tono dell'umore.

#### **LABORATORIO ATTIVITA' MANUALE**

Attività svolta in collaborazione con l'educatrice.

Obbiettivi:

- Stimolare capacità fisiche (la manualità, il mantenimento della postura seduta)
- Stimolare capacità psicologiche (la capacità d'attenzione, di comprensione, di memoria a breve ed a lungo termine, di orientamento spazio-temporale, la creatività)

- Coordinazione tra ideazione (pensiero) e creazione (prodotto)
- Recupero di alcune abilità (pittura, scrittura, taglio,...)
- Migliorare il tono dell'umore, ridurre gli stati d'ansia e favorire la socializzazione
- Stimolare il dialogo, la cooperazione, il confronto e la relazione tra gli anziani.

#### FISIOTERAPIA DOMICILIARE

In convenzione con l'Ulss 20 vengono effettuati cicli di fisioterapia domiciliare.

#### GINNASTICA DI GRUPPO IN COLLABORAZIONE CON UNIONE PARKINSONIANI

In convenzione con l'Ulss 20 vengono effettuati incontri di ginnastica di gruppo per le persone affette da morbo di Parkinson.

#### COLLABORAZIONE CON L'UNIVERSITA' DI VERONA FACOLTA' DI MEDICINA E CHIRURGIA CORSO DI LAUREA DI FISIOTERAPIA

E' stata fatta una convenzione con l'Università di Verona , con la quale l'Ente è diventato sede di tirocinio in area geriatrica per gli studenti del primo e del terzo anno del corso di Laurea di Fisioterapia.

#### FORMAZIONE DEL PERSONALE

Le fisioterapiste sono a disposizione del personale per eventuali consigli riguardanti la movimentazione degli ospiti e l'uso degli ausili.

#### ALTRI SERVIZI IN FASE DI PROGETTAZIONE

Riabilitazione motoria e sensoriale all'interno del Restorative Garden ed attività di Pet-Therapy.

### **SERVIZIO ASSISTENZA SOCIALE**

L'Assistente Sociale svolge attività di:

- Segretariato sociale: fornendo informazioni relative alla normativa vigente in campo socio-assistenziale, ai servizi sociali presenti nel territorio, all'espletamento delle pratiche previdenziali sanitarie.
- Gestione dell'accesso e dell'accogliimento dell'utente in Struttura in base alla tipologia di utenza stabilita dall'amministrazione dell'Ente. L'Assistente Sociale ha il compito di: attivare la procedura d'ingresso dell'Ospite attraverso un collegamento con il Servizio Residenzialità ULSS competente per territorio; organizzare l'accoglienza del nuovo Ospite effettuando colloqui con i familiari e attraverso il coordinamento delle varie figure professionali; verificare il periodo di permanenza in struttura.
- Risposta al bisogno di sostegno psicosociale al paziente e ai suoi familiari attraverso colloqui individuali. Interviene in casi specifici per l'elaborazione di conflitti psicologici particolari programmando se necessario riunioni d'équipe con i professionisti della Struttura. Provvede inoltre ad effettuare incontri e interviste con ospiti, familiari ed altri portatori di interessi al fine di raccogliere e fornire informazioni, trattare problemi e formulare piani e programmi di intervento.
- Programmazione e definizione in équipe, del Progetto Assistenziale Individualizzato individuando i bisogni assistenziali e le capacità residuali dell'Ospite per formulare obiettivi di miglioramento.
- Predisposizione di studi e ricerche sull'utenza dell'Ente, sul livello dei servizi resi, elaborando anche proposte di intervento a medio/lungo termine e coinvolgendo se necessario la rete dei servizi operante sul territorio.

Gli orari di presenza dell'Assistente Sociale sono esposti all'interno dell'Ente.

### **SERVIZIO DI PSICOLOGIA**

Il servizio psicologico è gestito da una psicologa presente in struttura due mattine a settimana secondo gli orari esposti in struttura.

I compiti della psicologa si articolano sulla base delle esperienze che ogni Ospite vive entrando in Casa di Riposo (inserimento, ambientamento, permanenza, fase terminale) e sulla base delle esigenze professionali degli operatori coinvolti nelle attività.

La presenza della psicologa nell'equipe delinea un servizio sicuramente orientato alle persone che vivono ed operano all'interno della casa di riposo, persone di cui si ascoltano i bisogni e di cui e per cui si attivano le risorse utili per risolvere le problematiche connesse all'essere in una Casa di Riposo.

#### INTERVENTO CON GLI OSPITI

- Colloqui di sostegno psicologico: contribuiscono a far emergere dallo sfondo la figura di quella specifica persona, raccogliendo informazioni su chi è stata, sulle sue abitudini, sulla sua vita ideale e

reale, sulle sue aspettative e sui suoi obiettivi raggiunti nel ciclo di vita e soprattutto sui suoi obiettivi futuri.

- Somministrazione test neuropsicologici: per quantificare eventuali deficit cognitivi; questo permette un adeguato inserimento nella vita di comunità e permette all'équipe di comprendere e sostenere le sue autonomie residue valorizzandone le risorse e la creatività.
- Laboratorio "C'era una volta": si svolge con incontri di gruppo a cadenza settimanale. L'obiettivo è creare un momento di condivisione, stimolare la comunicazione, la dimensione cognitiva: attenzione, memoria, ragionamento; migliorare la socializzazione, le capacità d'ascolto, valorizzare la persona

#### INTERVENTO CON GLI OPERATORI

- Formazione: per aiutare a comprendere meglio le problematiche dell'anziano e migliorare le capacità comunicative e la risoluzione dei problemi, che contemporaneamente aumenteranno la qualità del lavoro e la qualità del vissuto lavorativo dell'operatore. È anche questo uno strumento importante per la prevenzione del burnout

#### INTERVENTO CON LE FAMIGLIE

- Colloqui con i familiari: quando necessario o richiesto, la psicologa è disponibile ai colloqui con i familiari, sia per la raccolta e risignificazione dell'anamnesi familiare e personale dell'ospite, sia per aiutare a mantenere vivi i legami nei nuovi tempi e spazi, della casa e della memoria e ad aggiornare ed apprendere nuove forme di comunicazione con l'anziano e con coloro che in questi nuovi ambiti se ne occupano.

### **SERVIZIO DI EDUCAZIONE-ANIMAZIONE**

Il Servizio di animazione è gestito da due educatrici professionali che operano per 18 ore settimanali ciascuna, dal lunedì al venerdì. Il servizio prevede momenti di compresenza delle due educatrici e momenti individuali nella gestione dell'attività.

Le educatrici inoltre, in alcuni giorni della settimana, collaborano internamente con altre figure professionali come la psicologa e la fisioterapista ed esternamente con dei volontari.

Le educatrici elaborano un progetto educativo finalizzato a migliorare la qualità della vita dell'anziano, per valorizzarlo nella sua globalità e quindi in tutte le sue dimensioni: affettiva, cognitiva, relazionale e motoria.

Inoltre, cercano di essere stimolo e filtro per creare, mantenere e valorizzare relazioni tra gli ospiti, tra il personale e l'ospite, tra gli ospiti e le persone che frequentano la casa di riposo, siano essi familiari, volontari o semplicemente visitatori.

Le attività proposte vengono di seguito elencate e brevemente descritte specificando gli obiettivi che ci si prefigge di raggiungere e le motivazioni che spingono le educatrici a proporle:

#### 1) ATTIVITA' RICREATIVE e SOCIALIZZANTI

- **GIOCO DELL'OCA**

Gli ospiti sono disposti a cerchio e suddivisi in due squadre. Al centro della sale viene posizionato un percorso composto da fogli numerati e colorati che ripropone con semplicità il gioco dell'oca. Ogni diverso colore corrisponde ad una domanda che può riguardare diversi ambiti: canzoni, dialetti, indovinelli e mimi, con l'obiettivo di stimolare la dimensione cognitiva, la socializzazione, la gestualità e la rievocazione dei ricordi.

- **GIOCO DEI BIRILLI**

Gli ospiti sono disposti in cerchio. Al centro vengono collocati 10 birilli a piramide. A turno ciascun ospite prova ad abatterli lanciando una palla con gli obiettivi di creare una situazione di libertà, piacere e allegria, stimolare una sana competizione, il movimento degli arti superiori, la coordinazione oculo-manuale, la comunicazione e migliorare la stima e la fiducia in se stessi.

- **GIOCO DELLA TOMBOLA**

È un appuntamento fisso del Martedì pomeriggio, gestito da volontari dell'associazione FEVOSS. Gli ospiti vengono disposti attorno ai tavoli. A ciascuno sono consegnate le cartelle con i numeri. Obiettivi sono di stimolare la dimensione cognitiva, la capacità visiva e il riconoscimento, migliorare la capacità d'ascolto e di socializzazione.

- **BRISCOLA**

Attività per lo più a livello individuale. Ha l'obiettivo di stimolare la dimensione cognitiva, la socializzazione e creare un clima di familiarità. Inoltre saltuariamente vengono proposti dei tornei di briscola, aperti anche ai familiari e amici, con l'obiettivo di stimolare sana competizione e motivazione nell'anziano.

- **USCITA AL MERCATO**

Il venerdì mattina un gruppo di ospiti viene accompagnato dalle educatrici, con l'aiuto di alcuni volontari, al mercato. Con l'occasione ci si ferma alla baita degli Alpini a bere qualcosa insieme, a mangiare un po' di

pesce fritto, o semplicemente del buon pane e salame con l'obiettivo di mantenere il legame con il territorio, con la realtà del paese, favorire la socializzazione con altre persone e creare un momento di condivisione anche all'esterno della struttura.

- GITE E USCITE

Obiettivo delle uscite è di visitare nuovi posti o rivivere luoghi già conosciuti, favorire il contatto con l'esterno, rompere la quotidianità.

- FESTE

Le feste di compleanno o le feste (Es. Festa dei nonni, Festa della mamma, San Martino, Festa di Carnevale) vengono sempre accompagnate da musica e balli per valorizzare la persona e la corporeità dell'anziano, stimolare la voglia di divertirsi, il movimento, la socializzazione e rievocare e rivivere la tradizione.

- CINEMA

Sono proposti film richiesti dagli stessi ospiti, magari già visti o nuovi per loro, proiettati in salone e commentati alla fine. Obiettivo è di stimolare la capacità visiva e la comprensione della trama del film.

- PROIEZIONE FOTO

A ogni festa, durante le attività o nella stessa quotidianità agli ospiti vengono spesso fatte delle foto. Solitamente con cadenza trimestrale o dopo grandi feste o avvenimenti le foto sono proiettate un pomeriggio per tutti gli ospiti, per stimolare la capacità a riconoscersi, per ricordare i momenti vissuti e per rafforzare il loro orientamento spazio-temporale in quanto lo spinge a ricordare dove è stata fatta la foto, quando e perché.

- MUSICA E CANTI

Quest'attività è proposta in particolare modo a ospiti gravi e gravissimi. La musica è spesso l'unico canale con il quale ci si può avvicinare a loro e con il quale è possibile creare un'interazione. Gli ospiti sono disposti a semicerchio, vengono proposte canzoni di un tempo e s'invitano gli ospiti a cantare, a muoversi a tempo di musica, a battere le mani, ad accompagnare la musica con semplici strumenti musicali costruiti dagli ospiti stessi (maracas, tamburi, etc....) per stimolare il senso del ritmo e la voglia di fare.

- GIOCHI CON LA PALLA DURANTE LA GINNASTICA DI GRUPPO

La seconda parte della ginnastica di gruppo è lasciata alle animatrici e al gioco della palla. Il gioco è molto semplice: l'animatrice ogni giorno propone un tema diverso (nome di un animale domestico, nome di un fiore, nome di un personaggio famoso, oggetti della cucina, canzoni, etc,...) lancia la palla singolarmente ad ogni ospite il quale deve rispondere alla domanda dell'animatrice sull'argomento del giorno. Poi l'ospite rilancia la palla all'animatrice. Obiettivo del gioco è innanzitutto stimolare il movimento degli arti superiori interessati al lancio della palla e la presa, ma anche stimolare l'attenzione e le capacità mnemoniche in quanto gli ospiti non possono mai dare la risposta data da altri.

## 2) ATTIVITA' COGNITIVE

- LETTURA DEL QUOTIDIANO

Per dare agli ospiti un contatto con ciò che succede all'esterno della struttura, per stimolare l'ascolto, il confronto e di conseguenza la socializzazione, la discussione su argomenti di attualità, per favorire l'orientamento temporale.

- CRUCIVERBA

Per stimolare la dimensione cognitiva, accrescere la gratificazione personale, stimolare il dialogo, l'ascolto.

- LETTURA PROVERBI, POESIE E DETTI VERONESI

Gli ospiti vengono interrogati su argomenti che riguardavano la loro vita di un tempo, per valorizzare il passato, le esperienze di vita, per catturare l'attenzione su ciò che li riguardava da vicino, per favorire la condivisione di gruppo e la discussione.

- ORIENTAMENTO SPAZIO-TEMPORALE

E' un'attività proposta ad ospiti gravi e gravissimi. Con l'aiuto di stimoli verbali e visivi si spinge l'ospite a orientarsi nel tempo, cercando di fargli capire il mese in cui siamo, la stagione, il periodo dell'anno e nello spazio facendogli capire la differenza del luogo in cui si trovano e del luogo in cui sono vissuti.

## 3) ATTIVITA' MANUALI E CREATIVE

- PREPARAZIONE BIGLIETTI DI COMPLEANNO

Quest'attività stimola la creatività dell'ospite perché lo vede coinvolto nella preparazione ossia ritaglio, pittura, scrittura, il riconoscimento degli ospiti che convivono negli stessi spazi, la voglia di fare qualcosa per gli altri, il gusto di preparare qualcosa in occasione di un avvenimento speciale come può essere il compleanno.

- **PREPARAZIONE ADDOBBI PER LA CASA RELATIVI A STAGIONI E RICORRENZE**

Quest'attività interessa l'ospite sia dal punto di vista manuale e creativo sia dal punto di vista dell'orientamento temporale.

Accompagnare il corso delle stagioni e ricordare le ricorrenze dell'anno siano esse pagane o religiose consentono all'ospite di identificare il corso del tempo.

Inoltre le animatrici cercano di assegnare ad ogni ospite un'attività che sia consona alle sue capacità, in modo tale che possa realizzare qualche oggetto o addobbo per la casa, per il salone o per la propria stanza per rendere questi spazi un po' suoi, per sviluppare il suo senso dell'appartenenza a questa casa.

Quest'attività permette all'ospite di scoprire, recuperare e valorizzare le proprie potenzialità e abilità, liberare la propria creatività, aumentare l'autostima e la soddisfazione personale.

Inoltre, non è raro che gli ospiti si cimentino in attività mai fatte prima e si scoprono ancora in grado di apprendere nuove arti e scoprire nuove abilità.

- **PASTA DI SALE – COLORE E FORME**

Obiettivo è di costruire oggetti semplici per addobbare, abbellire i tavoli, le sale.

Stimola l'attività manuale e aiuta a ricordare l'attività dell'impasto che interessava la maggior parte delle ospiti nella propria abitazione.

- **ATTIVITA' DI CUCINA**

L'abilità consiste nel pulire, preparare, manipolare alcuni alimenti che permettano all'ospite di manipolare la gestualità funzionale legata al passato, di far riemergere le tradizioni familiari, di stimolare la memoria.

Esempi pratici sono: sbucciare le mele, sgranare pannocchie, piselli, fagioli,...

Talvolta viene anche preparata una torta da mangiare poi il pomeriggio a merenda così che gli ospiti posano gustare con soddisfazione qualcosa fatta da loro aumentando la loro soddisfazione e gli stimoli a partecipare all'attività.

- **BIANCHERIA**

L'attività consiste nel piegare la biancheria che non va stirata lasciata volontariamente dalla lavanderia per permettere agli ospiti di usare la manualità legata ai gesti quotidiani familiari, e al tempo stesso di sentirsi utili anche in struttura. Riguarda naturalmente le donne, e crea un'aria familiare e amichevole tra le partecipanti, stimolando il dialogo, il confronto, la collaborazione. Inoltre, stimola il tatto perché l'ospite lavora con tessuti e forme diverse e aiuta l'attenzione in quanto richiede di riconoscere le coppie di calze e i numeri identificativi.

- **LANA**

Consiste nel coinvolgere le donne nel lavoro a maglia, a uncinetto, alla preparazione di gomitoli "doppiati", nello sbroglio di matasse destinate alla lavorazione. Stimola la manualità ma soprattutto la concentrazione e il ricordo.

## **SERVIZIO ASSISTENZIALE**

Il servizio assistenziale è garantito nell'arco delle 24 ore dagli operatori presenti in servizio secondo turni prestabiliti.

L'operatore Socio – Sanitario (O.S.S.) è una figura professionale che opera in un'area di confine tra il sociale ed il sanitario, rispondente ad obiettivi di salute per il raggiungimento di autonomia dell'assistito, mantenimento o recupero di capacità residue e ripristino di ruoli sociali significativi, onde evitare l'isolamento e l'emarginazione.

L'O.S.S. lavora tramite strumenti metodologici forniti all'equipe che opera nella struttura: Fisioterapista, Infermiere, Animatore, ecc..., agiscono sulla base dei piani assistenziali individualizzati, rispettando specifici protocolli, in coerenza con le consegne medico-infermieristiche

La programmazione scritta comprende attività di:

Aiuto alla persona nelle attività quotidiane favorendo il mantenimento delle capacità residue:

- nella cura di se stesso (pulizia personale, vestizione, stimolazione alla gestione dell'incontinenza);
- nell'assunzione dei pasti;
- nelle operazioni di messa a letto e alzata;
- nel corretto utilizzo degli ausili e deambulatori;
- nell'accompagnamento e nella deambulazione ospiti.

Assistenza igienico sanitaria alla persona attraverso:

- prestazione igienico sanitarie al momento dell'alzata;
- azioni volte alla prevenzione della sindrome da immobilizzazione;

- bagno completo assistito.
- Collaborazione alle attività di programmazione:
- contribuisce all'individuazione dei bisogni degli ospiti.

## **ALTRI SERVIZI ALLA PERSONA**

### **ASSISTENZA RELIGIOSA**

Il servizio è garantito da un sacerdote esterno della struttura della Parrocchia di Illasi e dalla presenza di un gruppo di suore delle Piccole Figlie di San Giuseppe residenti all'interno della struttura.

All'interno della struttura vi è una cappella ove settimanalmente viene recitata la Santa Messa e le Messe Solenni delle festività.

Quotidianamente viene recitato il Rosario.

### **PARRUCCHIERA**

Il servizio è gestito da una figura esterna che cura l'aspetto dell'ospite con taglio, messa in piega., colore, permanente. Tale servizio avviene all'interno dell'ente in un locale apposito, dotato della necessaria attrezzatura.

L'orario di presenza è esposto all'interno dell'Ente.

### **PODOLOGO**

Si occupa dell'igiene, cura e medicazione delle estremità degli arti superiori e inferiori, nella normalità e nella patologia, in collaborazione con i servizi infermieristici e riabilitativi.

### **LAVANDERIA E STIRERIA**

Quotidianamente il servizio lavanderia effettua il lavaggio, la stiratura, il riordino ed il rammendo della biancheria personale dei clienti e delle divise del personale.

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

### **SERVIZIO DI MANUTENZIONE**

Il servizio è svolto da un dipendente che si occupa di:

- fornire un'adeguata manutenzione sia alle strutture fisiche che alle attrezzature in dotazione alla struttura;
- gestione magazzino e ordini forniture varie;
- ritiro fornitura farmacia, consegna provette esami di laboratorio;
- manutenzione e cura del giardino, ... .

### **SERVIZIO DI PULIZIA DEGLI AMBIENTI**

Il servizio è appaltato a una ditta esterna. Attraverso questo servizio viene garantita giornalmente una accurata pulizia di tutte le superfici con disinfezione dei servizi igienici e periodicamente una sanificazione di tutti i locali.

## **4.3 SERVIZI GENERALI**

### **SALE DA PRANZO**

Tutte le strutture sono dotate di sala da pranzo in ogni nucleo

### **SALA TV**

Ogni nucleo è dotato di apposita sala TV

### **SALA POLIVALENTE**

Nella sala polivalente vengono svolte molte attività di animazione.

### **SALA RIUNIONI**

Nella sala riunioni vengono svolti corsi di formazione e riunioni.

### **CAPELLA**

Nella struttura è presente una cappella per le funzioni religiose settimanali.

## **5. MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI**

### **5.1 AMMISSIONE**

Sono ammesse nell'ambito della Struttura le persone anziane, di ambo i sessi, che siano valutate non autosufficienti dalla Unità Operativa Distrettuale (U.O.D.) e che siano in possesso della impegnativa di residenzialità.

La domanda di accoglimento deve essere presentata direttamente al Distretto Socio Sanitario di residenza della propria U.L.S.S., o presso la Casa dell'Accoglienza "Baldo Sprea" qualora fosse l'unica struttura scelta.

I nuovi ingressi avvengono tramite graduatoria, gestita in via informatica dall'U.L.S.S. n. 20.

## **5.2 ACCOGLIENZA ED INSERIMENTO**

L'ingresso di un nuovo cliente è preceduto da un colloquio tra l'Assistenza Sociale ed i familiari e/o l'ospite stesso: vengono illustrati la struttura, la sua organizzazione ed i servizi offerti, viene sottoscritta l'impegnativa di spesa e devono essere presentati i documenti richiesti dall'Ente.

Al momento dell'inserimento, l'ospite viene accompagnato nella sua stanza dove gli vengono indicati il letto, l'armadio e il comodino dei quali potrà usufruire. L'arredamento della stanza potrà essere liberamente completato dall'ospite con effetti personali.

In questa occasione, inoltre, vengono presentati all'ospite il compagno di stanza e le varie figure operanti nell'Ente.

In questa fase di gestione dell'accoglienza, al nuovo utente e/o ai familiari viene consegnata la Carta dei Servizi.

Gli ingressi vengono effettuati dal lunedì al venerdì, il sabato e la domenica previo accordo con la struttura.

Nella prima Unità Operativa Interna (U.O.I.) successiva all'ingresso, la situazione globale dell'ospite viene esaminata da un'équipe composta dal Direttore, dal Coordinatore Sanitario dell'U.L.S.S. 20, dal Medico assegnato, dall'Infermiere Professionale, dalla Fisioterapista, dall'Assistente Sociale, dalla Psicologa, dall'Educatore-animatore e da un Operatore socio assistenziale. In alcuni casi, per un intervento mirato e una migliore assistenza, a questi incontri vengono inviati i famigliari dell'ospite

L'équipe, una volta prefissati gli obiettivi, predispone un piano d'intervento, valutando le modalità più adeguate per facilitare i rapporti interpersonali e l'instaurarsi di una rete sociale della nuova comunità.

Il Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) viene comunicato per iscritto ai familiari degli ospiti.

## **6. MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI**

L'ospite, appena giunto in struttura, viene accolto ed accompagnato nel nucleo di appartenenza. Segue una visita della struttura grazie alla quale l'ospite riceve informazioni utili che facilitano il processo di orientamento nel nuovo ambiente. Nei primi giorni, i familiari vengono invitati a rimanere in struttura nelle ore diurne per favorire l'ambientamento del cliente.

L'ospite viene, poi, sottoposto a visita medica, in presenza del familiare, per poter reperire dati anamnestici. Per i familiari è previsto un colloquio con la psicologa allo scopo di acquisire informazioni per rendere l'inserimento dell'ospite il più agevole possibile, per raccogliere informazioni sullo stato cognitivo e comportamentale, di particolare importanza nei casi di persone con demenza o disturbi comportamentali, nonché per conoscere la famiglia stessa, al fine di verificarne il grado di coinvolgimento nel progetto assistenziale e riabilitativo.

Fin dal primo giorno è operativo un piano assistenziale individualizzato. Poiché il processo di inserimento costituisce una fase critica e poco prevedibile, il personale effettua un monitoraggio continuo. Durante tale periodo le figure competenti risomministrano la scheda SVAMA per verificare il profilo assegnato in Unità Operativa Distrettuale (UOD).

Al termine del periodo di monitoraggio l'esame dell'ospite viene portato in Unità Operativa Interna (UOI), durante la quale si valuta l'andamento del processo di inserimento, confermando o riformulando il piano assistenziale e si definisce un risultato di salute atteso per l'ospite, ed eventualmente un piano terapeutico-riabilitativo individualizzato. I familiari vengono informati sul programma individualizzato e, talvolta, direttamente coinvolti.

Sulla base del programma individualizzato stabilito dall'UOI, il personale del nucleo realizza tale progetto rilevando quotidianamente eventuali scostamenti dagli standard, nonché eventuali difficoltà nella realizzazione del programma. Se gli scostamenti e le difficoltà non rientrano nella norma può essere rivisto il programma o, se necessario, il risultato di salute atteso, mediante attivazione dell'UOI.

La valutazione dei risultati di salute raggiunti viene, comunque, effettuata almeno una volta all'anno da parte dell'UOI, che effettuerà l'analisi degli scostamenti considerando il processo di nucleo nel quale l'ospite è inserito e non solo il programma individualizzato, e quindi considerando anche, da un lato, la dimensione "comunitaria" dell'ospite e, dall'altro, le variabili gestionali ed organizzative. Il prodotto finale dell'attività dell'UOI è l'elaborazione dei nuovi programmi individualizzati, che potranno confermare o modificare i precedenti risultati attesi, sia che questi siano stati raggiunti o meno.

## **7. COSTI**

I costi dei servizi offerti ( ospitalità diurna, temporanea e definitiva, trasporti e pasti a domicilio) sono consultabili presso gli Uffici Amministrativi.

## **8. ORARI**

### **8.1 ORARI DI APERTURA DEGLI UFFICI AMMINISTRATIVI**

Gli orari di apertura degli Uffici Amministrativi è esposto all'interno dell'Ente.

### **8.2 ORARI VISITE**

Gli orari per le visite sono esposti all'ingresso della Struttura, così da mantenerle compatibili con la vita di comunità e le esigenze organizzative.

## **9. STANDARD DI QUALITA'**

Ai sensi del titolo II della DirPCM 27 gennaio 1994, gli enti erogatori individuano standard di qualità sulla base dei fattori da cui dipende la qualità del servizio.

Il CRAUP ha definito standard generali e specifici di qualità e quantità di cui assicura il rispetto, tenendo presente che, data la peculiarità dei servizi resi alla persona, in cui il cliente è parte del processo erogativo - potendolo modificare continuamente - ciò non consente l'individuazione di indici quantitativi che misurino direttamente il servizio erogato.

### **9.1 STANDARD DI QUALITA' GENERALI**

Gli standard di qualità generali corrispondono ad obiettivi di qualità del complesso delle prestazioni rese. Sono, pertanto, verificabili solo sul piano collettivo, in occasione di riunioni pubbliche.

#### **9.1.1 Lavoro per progetti individualizzati**

L'operare per progetti è una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per «obiettivi e risultati» e non più per «prestazioni».

Il primo momento consiste nella rilevazione dei bisogni degli anziani per accertare la loro situazione fisica, psicologica e relazionale. Dopo la fase valutativa effettuata all'interno dell'Unità Operativa Interna, si definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento funzionale.

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

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

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

#### **9.1.2 Formazione del personale**

Tutto il personale della struttura è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale, inoltre vengono organizzati corsi di formazione obbligatori per il personale allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica del lavoro 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.

#### **9.1.3 Dotazione di personale**

La dotazione del personale rispetta gli standard regionali ed oltre.

#### **9.1.4 Corretto utilizzo delle risorse**

Per verificare il corretto utilizzo delle risorse, Casa Soggiorno usufruisce di un programma informatico allo scopo di monitorare i processi riabilitativi ed assistenziali per la produzione di risultati di



qualità ed il controllo dei costi ad essi collegati, volti a verificare che l'impiego delle risorse sia efficiente ed efficace e quindi coerente con gli obiettivi che ci si è posti.

#### **9.1.5 Sistemi informativi scritti e informatizzati**

Sono a disposizione del personale degli strumenti di informazione scritti ed aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili.

Gli strumenti a disposizione del personale, raccolti in appositi contenitori e collocati in appositi aree dei nuclei, sono: *procedure, protocolli, piani di assistenza individualizzati, piani terapeutici riabilitativi individualizzati, piani di lavoro, linee guida, circolari dirigenziali.*

In ambulatorio sono a disposizione del personale per la consultazione, il libro delle consegne socio assistenziali ed il verbale delle riunioni dell'Unità Operativa Interna.

La struttura è dotata di un sistema di computer in rete che consentono uno scambio delle informazioni, consegne rapido e sicuro, inoltre vi è la presenza di un software contenente le cartelle multidisciplinari di ciascun ospite.

#### **9.1.6 HACCP**

La struttura ha elaborato il manuale previsto dal D.Lgs. 155/97 (Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare) mettendo in atto un sistema di «controllo di processo» che identifica la possibilità di verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti.

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

Il manuale viene rivisto dal gruppo di lavoro e da consulenti esterni ogni tre mesi.

#### **9.1.7 Attuazione Decreto Legislativo 626/94**

La struttura ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza per ciascuna struttura, diversificato a seconda delle varie zone dell'Ente, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale.

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

## **10. ORGANISMI RAPPRESENTATIVI DEGLI OSPITI E FAMILIARI E RAPPORTI CON I SINDACATI**

La struttura favorisce la costituzione di organismi rappresentativi degli ospiti e/o dei loro familiari ai sensi dell'articolo 3 del Regolamento Regionale del 10 maggio 2001 *Regolamento attuativo emanato ai sensi dell'art. 58 della legge regionale 5/2000 e dell'art. 41, comma 4, della legge regionale 5/2001.*

### **10.1 L'ASSEMBLEA**

L'Assemblea è costituita da:

1. I genitori dei bambini iscritti alla Scuola Materna, ogni nucleo familiare esprime un solo voto;
2. I membri del Consiglio di Amministrazione;
3. Coloro che hanno effettuato oblazioni a favore dell'Ente, nella misura minima determinata dal Consiglio di Amministrazione e per la durata di anni 3 (tre);
4. Un rappresentante degli ospiti ogni 5 (cinque) eletti dagli stessi.

L'Assemblea è convocata dal Consiglio di Amministrazione, almeno due volte all'anno, mediante comunicazione scritta, contenente l'ordine del giorno, diretta a ciascun membro almeno cinque giorni prima

di quello fissato per l'adunanza. L'Assemblea deve pur essere convocata su domanda firmata da almeno i 2/3 dei suoi membri. L'Assemblea può essere convocata anche fuori della sede sociale.

L'Assemblea dà un parere consultivo sul bilancio preventivo e consuntivo, sugli indirizzi e le direttive generali. Provvede, con maggioranze dei 2/3 dei suoi componenti, alle modifiche statutarie.

Hanno diritto di intervenire all'Assemblea tutti i componenti la stessa. Gli associati possono farsi rappresentare da altri membri dell'Assemblea: non è ammessa più di una delega.

L'Assemblea presieduta dal Presidente del Consiglio di amministrazione e in sua mancanza dal vicepresidente, in mancanza di entrambi l'Assemblea chiama a presiederla il membro elettivo del Consiglio di Amministrazione più anziano di età. Il Segretario dell'Ente funge da Segretario dell'Assemblea. In caso di votazioni il Presidente nomina due scrutatori.

Spetta al Presidente dell'Assemblea constatare la regolarità delle deleghe e il diritto di intervenire all'Assemblea.

Delle riunioni dell'Assemblea si redige processo verbale firmato dal Presidente, dal Segretario e dal membro più anziano di età.

Le deliberazioni dell'Assemblea sono prese a maggioranza di voti con la presenza di almeno la metà degli aventi diritto, in seconda convocazione mezz'ora dopo la prima, la deliberazione è valida qualunque sia il numero degli intervenuti.

## **10.2 IL VOLONTARIATO**

La struttura agevola l'inserimento di volontariato organizzato in associazioni, il quale collabora con alcune figure professionali nello svolgimento di alcune attività.

## **11. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO**

Gli obiettivi di miglioramento in corso di sviluppo sono:

- Collaborare per una maggior apertura al territorio aumentando l'integrazione tra la struttura, ULSS e Comune, promuovendo incontri per identificare obiettivi comuni. Individuare indicatori per monitorare la qualità del servizio erogato determinata dai seguenti fattori: accessibilità, efficienza, efficacia, appropriatezza, continuità, privacy, riservatezza.
- Effettuare indagini sulla soddisfazione dei clienti, dei familiari e degli operatori mediante la somministrazione di questionari.
- Alzata e messa a letto terapeutica personalizzata degli ospiti.

## **12. SERVIZIO SEGNALAZIONI**

Obiettivo della struttura è quello di rendere la permanenza dell'ospite il più sereno e confortevole possibile, perciò riteniamo fondamentale conoscere l'opinione sui servizi erogati e sulla qualità degli interventi.

I familiari, o anche persone esterne, possono compilare l'apposito modulo allegato al presente documento - comunque a disposizione presso l'Ufficio Amministrativo - e inserirlo nell'apposita cassetta portalettere o effettuare la segnalazione direttamente alla Responsabile di Struttura. Saranno presi in considerazione solo i moduli firmati.

Sarà cura della struttura, dopo aver avviato idonea attività istruttoria, dare una risposta alle segnalazioni entro il termine di 15 gg. ai familiari o persone esterne e di 2 gg. agli ospiti.

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

**MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI**

Il \_\_\_\_\_ sottoscritto/La \_\_\_\_\_ sottoscritta  
(Cognome) \_\_\_\_\_ (Nome) \_\_\_\_\_,

residente in via \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_, a  
\_\_\_\_\_

in qualità di (indicare la parentela) \_\_\_\_\_ del Sig./della Sig.ra  
\_\_\_\_\_

accolto/accolta presso la Casa dell'Accoglienza "Baldo Sprea":

Tel.: \_\_\_\_\_

DESIDERA EVIDENZIARE alla Direzione della struttura che (esprimere l'oggetto della **segnalazione**):

---

---

---

---

---

---

DESIDERA COMUNICARE, inoltre, alla Direzione della struttura che (esprimere eventuali **suggerimenti**):

---

---

---

---

---

**Ai sensi della legge 675/96 autorizzo la Casa dell'Accoglienza "Baldo Sprea" al trattamento dei dati personali di cui sopra.**

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

**Il presente modulo va firmato ed inserito nelle cassetture portalettere collocate all'ingresso delle strutture.**

**Non saranno presi in considerazione moduli privi di firma.**

**Le Responsabili di Struttura si impegnano, attivando eventualmente i competenti uffici, a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 15 giorni dalla data di protocollo del modulo, per familiari e persone esterne; entro 2 giorni, per i clienti, qualora quest'ultimi non effettuassero direttamente le segnalazioni alle Responsabili di Struttura.**