

Allegato alla Delibera n.ro 25 del 12/08/2024


CA' ARNALDI

CARTA DEI SERVIZI Centro Servizi "CA' ARNALDI" Noventa Vicentina



Via Fontana, 60
36025 Noventa Vicentina
Tel.0444 887868
Fax 0444 787885
www.casariposocaarnaldi.it
e-mail : servizisociali@casariposocaarnaldi.it
e-mail istituzionale: crcaarnaldi@pec.it

Revisione n.3 agosto 2024

Approvato con Delibera n.ro del 25 del 12/08/2024

INDICE

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

| | |
|--|----|
| 8. Diritti degli utenti..... | 19 |
| 9. La filosofia del lavoro per progetti | 19 |
| 10. Standard di qualità..... | 19 |
| 10.1 Lavoro per progetti assistenziali individualizzati..... | 19 |
| 10.2 Formazione del personale | 20 |
| 10.3 Strumenti informativi sulle procedure di lavoro..... | 20 |
| 10.4 Attuazione D.LGS. 81/08, piano operativo di emergenza e di evacuazione..... | 20 |
| 10.5 Il comitato dei familiari..... | 20 |
| 10.6 Gradimento dei servizi erogati dal Centro Servizi..... | 21 |
| 10.7 Reclami, segnalazioni e suggerimenti..... | 21 |
| 10.8 Informazione: privacy e sicurezza..... | 21 |
| Appendice A: scheda per la rilevazione di segnalazioni, reclami, suggerimenti..... | 22 |

1. PREMESSA

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

La Carta dei Servizi è uno strumento, oltre che imposto dall'attuale normativa vigente, a carattere contrattuale.

È un patto che la Struttura stringe con gli utenti nel quale dichiara, e si impegna, in una progettualità e nella presa in carico della persona anziana residente affinché le sia garantito il maggior grado di benessere possibile.

La Carta dei Servizi è uno strumento di tutela dei diritti della persona residente (e di chi la rappresenta), e la pone nelle condizioni di poter richiedere chiarimenti o presentare reclami in caso di mancato rispetto di quanto dichiarato.

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

La presente Carta dei Servizi è reperibile presso l'Ufficio dell'Assistente Sociale e nel sito internet istituzionale del Centro Servizi all'indirizzo: www.casariposocaarnaldi.it

2. STORIA DELLA STRUTTURA

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

Ha iniziato a funzionare dal 1° gennaio 1901 e venne eretta in Ente Morale con DPR 16 novembre 1954.

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

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

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

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

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

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

La sede era costituita, oltre che dalla nuova struttura, anche dalla Villa settecentesca denominata Cà Arnaldi e proveniente dalla citata donazione Prosdocimi-Romiati; i due edifici e il terreno annesso, adibito a parco, costituivano il patrimonio della Casa di Riposo.

Ai sensi della L. 17.07.1890, n.6972 all'Istituzione venne confermata la denominazione CASA DI RIPOSO CA' ARNALDI di Noventa Vicentina e venne riconosciuta come Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (IPAB), con natura giuridica pubblica.

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

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

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

Nel mese di Marzo 2011 è stato così inaugurato il nuovo Centro Servizi Socio Sanitari Ca' Arnaldi con sede in via Fontana, 60 in località Noventa Vicentina (VI).

La Struttura sorge nel terreno limitrofo a quello dell'ospedale a pochi passi dal centro cittadino.

Da Giugno 2012 la Struttura accoglie anche residenti affetti da patologia dementigena con disturbi comportamentali.

3. I NOSTRI PRINCIPI

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

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

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

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

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

PRINCIPIO DI PARTECIPAZIONE. Non solo la persona residente nel Centro Servizi è il protagonista, ma è fondamentale che anche i referenti dello stesso siano parte attiva.

Fondamentale per l'Ente è la raccolta dei suggerimenti, dei reclami sulle modalità di svolgimento del servizio, in un'ottica di continua crescita e miglioramento della qualità delle prestazioni socio-sanitarie e assistenziali offerte.

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

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

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

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

4. LA MISSION

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

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

I NOSTRI OBIETTIVI

- Migliorare il valore e la dignità di ogni persona residente
- Strutturare interventi personalizzati secondo le valutazioni multiprofessionali al fine di rispondere in maniera più efficace ai bisogni del residente
- Favorire il mantenimento dell'autonomia residua dell'anziano e delle sue capacità funzionali
- Garantire la qualità dei servizi erogati promuovendo la formazione continua del personale
- Creare e rafforzare l'integrazione con gli altri servizi/risorse del territorio (pubblici, privati associazioni culturali e/o di volontariato).
- Favorire un cambiamento nel pensare comune, perché il Centro Servizi possa essere considerato un luogo sicuro e protetto in grado di soddisfare bisogni sociali e/o assistenziali.

LA VISION

I servizi erogati si propongono di assicurare alle persone residenti che, anche in caso di malattia, dipendenza, non autosufficienza, la vita abbia comunque un "senso" e un "valore" in quanto tale, anche grazie a forme d'intervento di sostegno, nel rispetto delle scelte personali ed etiche di ognuno.

Occuparsi dei bisogni della persona anziana comporta il coinvolgimento anche della famiglia fin dal momento della presa in carico. I familiari e gli affetti di riferimento continuano, infatti, a svolgere una significativa influenza sulla capacità di adattamento e sul benessere vissuto.

Obiettivo futuro è che il Centro Servizi Cà Arnaldi possa diventare un riferimento per la comunità locale, anche proseguendo le attività già in essere che prevedono un'apertura con il territorio (ad esempio i momenti dedicati alla promozione dell'informazione sulla demenza).

5. LA STRUTTURA

5.1 GLI SPAZI

La struttura è predisposta per poter accogliere 120 utenti organizzati in nuclei di massimo 30 persone ciascuno che rispondono pienamente alla normativa vigente in materia di Autorizzazione all'Esercizio e Accreditamento Istituzionale.

I nuclei, oltre alle stanze da letto con bagno interno, sono dotati di spazi di soggiorno, sale da pranzo e bagni comuni.

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

Il fabbricato si sviluppa su tre livelli e prevede:

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

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

Le stanze sono doppie e possono diventare singole in casi particolari.

5.2 L'UTENZA

La struttura è in grado di accogliere 120 residenti con differenti profili di autonomia.

Dei quattro nuclei uno è interamente riservato per l'accoglienza di residenti che manifestano disturbi comportamentali, tali da richiedere un ambiente maggiormente protetto e protesico.

5.3 I SERVIZI OFFERTI

Ospitalità a lungo termine: rivolta ad anziani di differenti livelli di autonomia.

Ospitalità temporanea: destinata a ricoveri temporanei di sollievo per la famiglia, ha inoltre la funzione di sopperire con tempestività a situazioni di emergenza. Ai residenti temporanei vengono offerti gli stessi Servizi previsti per la residenzialità definitiva.

5.4 ORARI CONSIGLIATI DI ACCESSO ALLA STRUTTURA

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

Ad oggi sono:

il mattino dalle ore 9.30 alle ore 11.15

il pomeriggio dalle ore 15.30 alle ore 17.15 (il mercoledì dalle 15.30 alle 19.30)

Gli orari consigliati sono stati scelti per garantire lo svolgimento delle attività giornaliere assistenziali e per non arrecare disturbo alla tranquillità ed al riposo degli altri anziani residenti.

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

6. COME SI ACCEDE AI SERVIZI

6.1 MODALITÀ DI RICHIESTA

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

La domanda sarà poi valutata in sede UVMD (Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale), che provvederà, attraverso la compilazione della scheda S.Va.M.A. (scheda di valutazione multidimensionale dell'Adulto e dell'Anziano), ad attribuire un profilo di autosufficienza della persona ed un punteggio. Sulla base della valutazione e del punteggio attribuito la persona viene inserita nella Graduatoria Unica dell'Azienda Ulss di riferimento o dell'Azienda Ulss della struttura scelta.

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

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

6.2 ACCOGLIMENTO E INSERIMENTO IN STRUTTURA

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

Il Coordinatore di Struttura, lo Psicologo e altro personale della struttura, al momento del colloquio con le persone di riferimento, raccolgono maggiori informazioni possibili sul futuro nuovo residente in modo tale da organizzare al meglio l'accoglimento e la permanenza nel Centro Servizi.

Se la Struttura ritenesse utile approfondire la conoscenza pre – ingresso può organizzare una visita domiciliare.

Al momento dell'inserimento è previsto un colloquio col Medico a cui va consegnata tutta la documentazione clinico sanitaria del residente.

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

- della carta d'identità, del codice fiscale e della tessera elettorale dell'interessato
- delle tessere sanitarie (cartacea e magnetica) e di eventuali esenzioni ticket
- di eventuale verbale di invalidità civile
- di eventuale decreto di nomina di Amministratore di Sostegno o Tutore
- della fotocopia della carta d'identità e del codice fiscale della persona garante

La persona residente dovrà possedere un corredo d'abiti sufficiente a garantire il cambio. Il vestiario verrà identificato da apposito qr code.

6.3 LA PERMANENZA

Durante la permanenza i residenti non autosufficienti possono allontanarsi dagli spazi della Struttura solo se accompagnati da un familiare, da assistenza privata o dal personale interno, previa sottoscrizione di un apposito modulo disponibile presso l'ambulatorio infermieristico del piano.

Per i giorni di assenza dalla Struttura per ricovero ospedaliero (escluso il giorno di uscita e di rientro) è prevista una riduzione del 20% sulla retta nel caso in cui il residente si assenti per un periodo superiore a trenta giorni interi e consecutivi. La riduzione si applica a partire dal trentunesimo giorno.

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

6.4 RIVALUTAZIONI DEL PROFILO ASSISTENZIALE

Secondo quanto previsto dalla normativa vigente DGR 2961/2012, il personale di struttura provvede alla somministrazione delle schede di valutazione inserite nella scheda S.Va.M.A e alla validazione delle stesse in sede di Unità Operativa Interna.

Da tale valutazione potrebbe emergere una variazione del livello di autosufficienza, in alcuni casi anche tale da determinare la necessità di presentazione all'U.V.M.D di variazione del profilo di autosufficienza, nello specifico per il passaggio alla non autosufficienza dei residenti ad oggi ancora autosufficienti.

La rivalutazione viene richiesta anche per i residenti non titolari di impegnativa di residenzialità alla scadenza del periodo di validità della scheda S.Va.M.A. per garantire la continuità di permanenza nella graduatoria e l'assegnazione dell'Impegnativa di Residenzialità in caso di soddisfacimento dei requisiti di assegnazione.

In caso di variazioni delle condizioni contrattuali a seguito di rivalutazione, il residente, il familiare o la persona di riferimento del residente provvederà, su convocazione da parte dell'Assistente Sociale, alla sottoscrizione della nuova contrattualità e del nuovo impegno di spesa, come specificato da regolamento. In base a quanto regolamentato dall'Azienda Ulss di competenza la rivalutazione della persona non può essere fatta prima che siano trascorsi 6 mesi dalla precedente, tranne casi di accertato aggravamento che intervenga prima.

6.5 RETTE

Le rette vengono stabilite annualmente dal Consiglio di Amministrazione in relazione al Bilancio dell'Ente e secondo il tasso d'inflazione. Gli importi delle rette sono resi pubblici attraverso la pubblicazione nel sito internet dell'Ente e nel sito apposito dell'Ulss dedicato alle strutture socio sanitarie per anziani.

I residenti già inseriti nella struttura ricevono annualmente apposita comunicazione di variazione/ conferma della retta annua.

Le rette possono anche essere richieste direttamente all'Assistente Sociale dell'Ente.

Le rette sono diversificate a seconda del profilo di autosufficienza.

La retta comprende tutte le spese di:

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

La retta non comprende tutte le spese riguardanti:

- Servizio lavanderia (biancheria personale)
- Servizi alla persona (parrucchiera e podologo)
- Farmaci non coperti dal Servizio Sanitario Nazionale
- Servizio di trasporto e accompagnamento alle visite
- Altre spese personali (sigarette, rinnovo documenti, ecc.)

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

In accordo con le linee di programmazione socio-assistenziale della Regione Veneto, almeno mensilmente viene convocata l'U.O.I. (Unità Operativa Interna).

In tale sede è prevista la presenza di diverse figure professionali con l'obiettivo di formulare una valutazione multidimensionale e multi professionale dei residenti, attraverso anche l'utilizzo di specifiche schede di valutazione, pianificando percorsi di intervento personalizzati che vengono sottoposti a periodica verifica (secondo un calendario stabilito).

Inoltre spetta all'U.O.I.:

- la verifica e la discussione, trimestrale, dei profili S.Va.M.A dei residenti in ottemperanza a quanto stabilito dalla DGR 2961/12
- la convalida del Registro Eventi (Infezioni Urinarie, Infezioni Non Urinarie, Cadute lievi, moderate e gravi, rischi LDD, presenza LDD, contenzioni attive, Cateteri Urinari inseriti) relativo al mese precedente
- il coordinamento e la gestione di specifici aspetti della vita comunitaria
- la formulazione di proposte per il miglioramento della qualità della vita dei residenti
- la messa in atto di strategie concordate con il Direttore

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

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

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

6.8 PERMESSI DI USCITA TEMPORANEA DALLA STRUTTURA

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

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

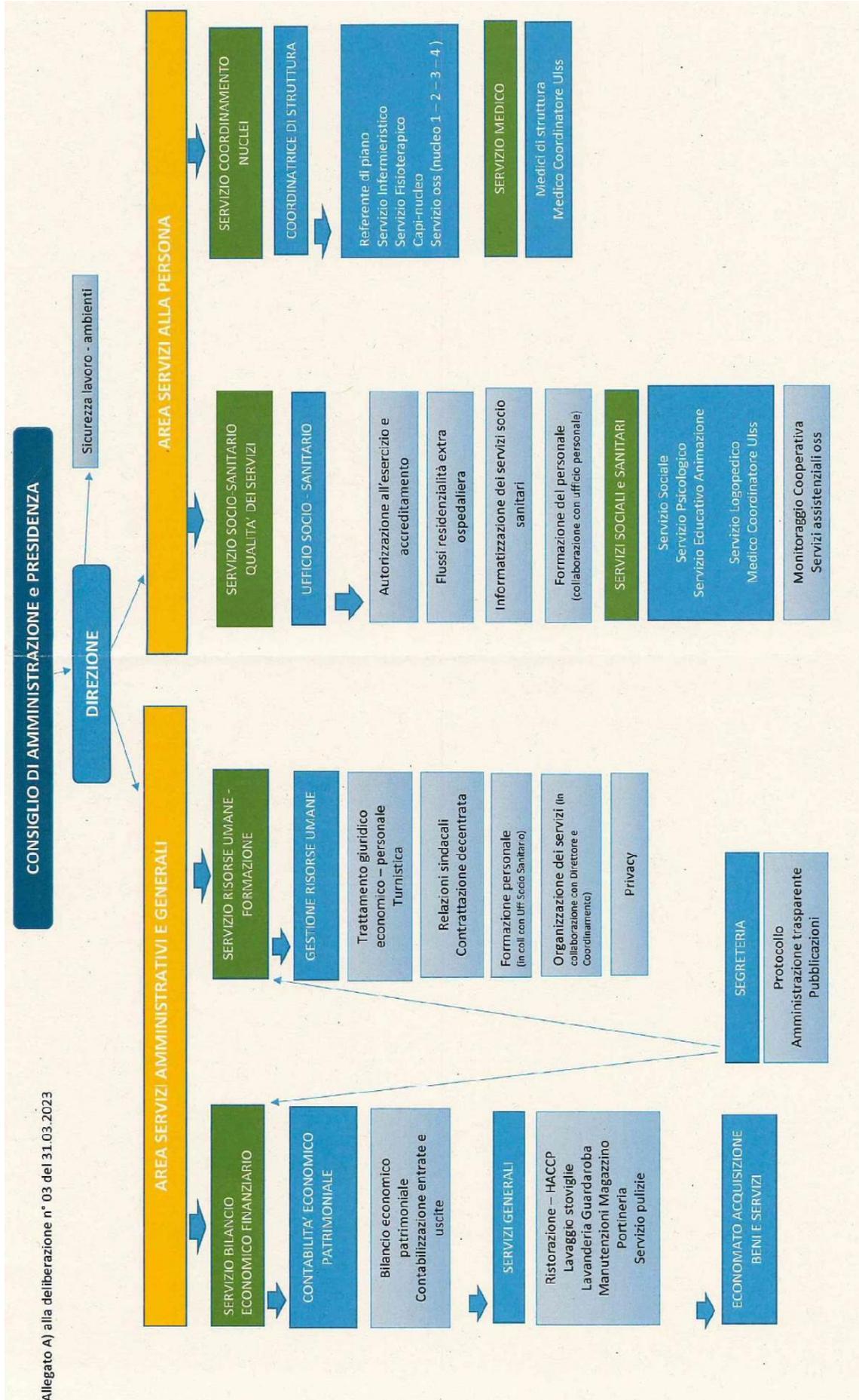
L'Ente può vietare l'uscita dell'anziano dalla struttura solo per comprovati e motivati problemi sanitari o per limitazioni legali.

6.9 LE DIMISSIONI

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

7. ORGANIZZAZIONE

7.1 ORGANIGRAMMA



7.2 ORGANI DEL CENTRO SERVIZI

Sono organi del Centro Servizi:

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

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

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

7.3 IL PERSONALE

Le figure professionali che operano all'interno della Struttura sono persone qualificate e aggiornate, in grado di rispondere, con professionalità, ai bisogni degli utenti del Centro Servizi. La loro presenza in struttura è rispondente agli standards dettati dalla Regione Veneto con particolare riferimento a quelli previsti dalla DGR n. 1720 del 30.12.2022

7.4 Area della dirigenza

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

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

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

7.5 Area servizi amministrativi e generali

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

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

7.6 Area dei servizi alla persona

7.6.1 Servizio di Coordinamento

Il responsabile è il Coordinatore di Struttura al quale spetta l'organizzazione e l'integrazione delle diverse prestazioni e dei servizi di comunità.

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

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

7.6.2 Servizio Sociale

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

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

7.6.3 Servizio Psicologico

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

Per colloqui è possibile prendere un appuntamento.

7.6.4 Servizio di Educazione - Animazione

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

Il servizio è svolto tutti i giorni dal lunedì al venerdì.

7.6.5 Servizio di Logopedia

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

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

7.6.6 Servizio di Riabilitazione Fisioterapica

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

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

7.6.7 Servizio Medico

Il servizio medico per non autosufficienti è garantito dalla presenza in struttura, ad orari prestabiliti, di Medici convenzionati con l'Azienda Ulss di appartenenza.

Il medico ha compito di diagnosi, cura, prevenzione e riabilitazione e può avvalersi di consulenze specialistiche e di esami strumentali o di laboratorio.

Durante gli orari di presenza in Struttura, preferibilmente con previo avviso, i medici sono disponibili a colloqui con i familiari.

Nei giorni festivi e nelle fasce orarie notturne o al di fuori degli orari stabiliti di presenza, il servizio medico è garantito dal Servizio di Continuità Assistenziale.

Al momento dell'ingresso è previsto un colloquio fra il Medico e il residente e/o il familiare di riferimento dello stesso.

7.6.8 Servizio Infermieristico

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

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

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

7.6.9 Servizio Assistenziale

La figura dell'operatore socio sanitario, all'interno dei servizi dell'Ente, ha funzioni di carattere esecutivo nell'ambito del piano di lavoro stilato e condiviso con il Coordinatore.

Si occupa principalmente della cura personale e dell'igiene del residente e aiuta lo stesso nelle varie attività della vita quotidiana.

Realizza altresì le attività strumentali del reparto: rifacimento dei letti e pulizia dei comodini, cambio biancheria, riordino dei materiali di reparto.

Svolge attività di sorveglianza del residente affinché non rechi danno a sé o ad altri.

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

7.6.10 Servizio di lavanderia e guardaroba

Il Centro Servizi si avvale di un servizio lavanderia in appalto ad una ditta esterna specializzata.

Il servizio provvede al lavaggio e alla stiratura della biancheria piana (lenzuola, tovaglie, asciugamani), è possibile usufruire di tale servizio anche per la biancheria personale dei residenti del Centro Servizi; tale servizio su richiesta è escluso dalla retta.

Il Servizio di Guardaroba, presente all'interno del Centro Servizi, provvede allo smistamento della biancheria, alla cura e alla distribuzione dei capi d'abbigliamento dei residenti.

Per rendere più agevole il riconoscimento degli indumenti, tutti i capi di vestiario del residente devono essere contrassegnati con uno specifico qr code identificativo, pratica effettuata attraverso il servizio di lavanderia esterna.

7.6.11 Servizio di ristorazione

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

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

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

La giornata alimentare è organizzata con i seguenti orari:

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

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

7.6.12 Servizio di manutenzione

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

7.6.13 Servizio di portineria

Il servizio ha funzioni di smistamento di telefonate in arrivo e di indirizzo dei visitatori ai vari servizi della struttura.

Il Servizio è attivo tutti i giorni dalle 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 17.30, solo il mercoledì dalle ore 15.00 alle ore 19.30

7.6.14 Servizio di cura alla persona

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

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

7.6.15 Servizio di pulizia

Il servizio di pulizia è garantito quotidianamente da personale idoneamente formato, interventi di pulizie straordinarie sono regolati con cadenze programmate.

7.7 ALTRI SERVIZI

7.7.1 Servizio di Farmacia

L'Ente garantisce ai residenti non autosufficienti, in convenzione, la fornitura dei farmaci come stipulato con apposita convenzione con l'Azienda ULSS di appartenenza.

Per i residenti non titolari di Impegnativa di Residenzialità l'Ulss fornisce i farmaci presenti in fascia A del Prontuario Terapeutico aziendale.

7.7.2 Servizio di prenotazione e trasporto

La Struttura provvede alla prenotazione delle visite mediche e degli accertamenti diagnostici svolti presso i presidi ospedalieri del territorio.

Il servizio di trasporto viene assicurato, per tutti i residenti, secondo la regolamentazione prevista dalla convenzione stipulata con l'Azienda Ulss di appartenenza in caso di emergenza.

Attualmente il costo del servizio trasporto standard per visite ed esami programmati è a carico dell'assistito.

7.7.3 Servizio religioso e assistenza spirituale

L'assistenza religiosa viene garantita mensilmente da parte dei sacerdoti della Parrocchia di Noventa Vicentina con la celebrazione della S. Messa normalmente il giovedì mattina alle ore 10.00 presso la grande Sala Polifunzionale dell'Ente.

In questo servizio il Volontariato dell'Ente collabora svolgendo il servizio di accompagnamento e di controllo, oltre che di supporto, dei residenti non autosufficienti durante la celebrazione. Il servizio

religioso consiste anche nell'amministrazione dei sacramenti, garantendoli anche ai residenti non autosufficienti.

Viene inoltre garantita l'assistenza religiosa nei vari nuclei, con la recita del S. Rosario, grazie alla collaborazione del volontariato e delle Suore Elisabettiane della Parrocchia.

All'interno della Struttura è stato realizzato uno spazio dedicato alla preghiera con accesso libero dei residenti e loro familiari.

7.7.4 Servizio di volontariato

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

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

Tutto il Volontariato dell'Ente opera con i residenti dopo adeguata formazione.

Sono inoltre presenti forme di stretta collaborazione con altre Associazioni costituite nel territorio come, ad esempio, l'Ass. Alpini di Noventa vicentina.

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

7.7.5 Assistenza sussidiaria privata

Premesso che la struttura assicura e garantisce l'assistenza ai residenti per quanto attiene tutte le necessità primarie sono, comunque, accettati interventi assistenziali sussidiari secondari, rivolti ai singoli residenti, da parte di familiari e/o amici, o da parte di incaricati degli stessi familiari, a patto che non vi siano interferenze con l'andamento e l'organizzazione dei reparti.

Il nominativo deve essere previamente comunicato per iscritto compilando un apposito modulo che può essere richiesto all'Assistente Sociale dell'Ente.

E' in ogni caso fatta salva la facoltà dell'Amministrazione di impedire permanentemente l'accesso agli incaricati che assumessero comportamenti non consoni o di disturbo.

7.7.6 Servizi Vari

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

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

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

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

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

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

7.7.7 Punto di ascolto per familiari/referenti e per dipendenti

Per familiari e referenti

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

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

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

Per dipendenti

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

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

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

8. DIRITTI DEGLI UTENTI

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

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

DIRITTO ALL'INFORMAZIONE RELATIVAMENTE ALLA DOMANDA DI INGRESSO:

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

DIRITTO DI ACCETTAZIONE ED INGRESSO:

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

9. LA FILOSOFIA DEL LAVORO PER PROGETTI

Numerosi sono i progetti terapeutico - riabilitativi e socializzanti realizzati all'interno dell'organizzazione, ai quali l'anziano è libero di partecipare. I Progetti sono gestiti dall'equipe multi professionale all'interno della quale viene individuato un responsabile del progetto che vigilerà sullo

svolgimento dello stesso. Il lavorare per progetti implica anche l'essere in rete con gli Enti e i Servizi del territorio.

10. STANDARD DI QUALITA'

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

10.1 LAVORO PER PROGETTI ASSISTENZIALI INDIVIDUALIZZATI

L'operare per progetti è una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per "obiettivi e risultati" e non più per prestazioni, in una prospettiva di individuazione di "obiettivi di qualità".

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

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

Tutte le figure professionali facenti parte dell'organizzazione lavorano in modo combinato e coordinato per avere un risultato di salute sui residenti.

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

10.2 FORMAZIONE DEL PERSONALE

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

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

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

10.3 STRUMENTI INFORMATIVI SULLE PROCEDURE DI LAVORO

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

La presenza di Cartella Socio Sanitaria informatizzata permette a tutti i professionisti di accedere con facilità a tutte le informazioni necessarie per poter garantire al residente un'assistenza qualificata.

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

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

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

10.5 IL COMITATO FAMILIARI

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

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

10.6 GRADIMENTO DEI SERVIZI EROGATI DAL CENTRO SERVIZI

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

10.7 RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

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

10.8 INFORMAZIONE: PRIVACY E SICUREZZA

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

Viene garantita inoltre la riconoscibilità del personale attraverso divise differenziate e apposito cartellino identificativo indicante il nome e la mansione.

Viene altresì assicurata la sicurezza della strumentazione tecnologica e degli impianti informatizzati, e viene garantito l'accesso al materiale cartaceo solo ai professionisti interessati.

La struttura dispone di un impianto di videosorveglianza per sicurezza e tutela del patrimonio.

APPENDICE A

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

Segnalazione Reclamo Suggerimento Altro

Segnalatore: (dati facoltativi)

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

VIA/PIAZZA..... N°..... LOCALITÀ.....

TEL..... E-MAIL

IN QUALITÀ DI:

Familiare di Utente Visitatore Altro

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE/RECLAMO/SUGGERIMENTO:

Consegnata al Direttore in data: _____

RISPOSTA: (a cura del Direttore)

Firma del Direttore: _____

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

Esito della comunicazione

In programma

Problema risolto Problema risolvibile Problema irrisolvibile

Non in programma

Comunicato il Non comunicato Altro: _____
