



CARTA DEI SERVIZI

Revisione del 23.04.2008

Pag. 1 di 19

OPERA PIA “FRANCESCO BOTTONI”

PIAZZA DELLA CHIESA 9

45010 PAPOZZE (RO)

Tel. 0426 44249

Fax 0426 992147

E-mail: info@operapiabottoni.it

CARTA DEI SERVIZI

Approvata con Deliberazione n. 63 del 22.06.2006

Modificata con Deliberazione n. 5 del 23.04.2008



FRANCESCO BOTTONI E LA SUA OPERA

F. Bottoni è nato a Papozze da Angelo Bottoni e da Maria Vinelli.

Si laureò in legge all'Università di Padova l'11 aprile 1843.

Con il testamento del 31 luglio 1843, chiarito con codicillo 31 luglio 1885, ambedue olografi, legava l'intera sua sostanza al Comune di Papozze perché fondasse con le rendite un "Pio Ricovero di Mendicizia" intitolato a suo nome e, quando i mezzi l'avessero consentito, un asilo infantile.

Morì il 15 febbraio 1899. Fu però solo dopo la morte della signora Cherubina Vido fu Felice, che era l'usufruttuaria, che con Regio Decreto del 19 marzo 1911 l'Opera Pia venne costituita in Ente Morale.

A norma della legge 17 luglio 1890 sulle Opere Pie e dello statuto organico, debitamente approvato, il Comune di Papozze, con delibera consigliare del 1 luglio 1911, nominava amministratori del "Pio Ricovero Bottoni" i signori cav. Tommaso Pietropoli, mons. Beniamino Ghiotto, arciprete di Papozze, Manzolli Imo, Bonamico Gaetano e Pietropoli Cesare.

L'insufficienza della casa adibita ad uso ricovero e le sue pessime condizioni igieniche e statiche suggerirono l'idea al Consiglio di Amministrazione di provvedere all'erezione di un nuovo edificio ad uso Ricovero che, senza ledere le disposizioni testamentarie, potesse offrire una sede più adeguata.

Del progetto fu data l'incarico all'Ing. Ferruccio Fidora di Adria.

Il progetto fu discusso ed approvato dal C.d.A. nella seduta del 27 gennaio 1913.

I lavori furono aggiudicati a Ferdinando Bonamico di Telemaco, costruttore di Papozze.

Il verbale di aggiudicazione fu approvato dal Prefetto il 17 giugno 1913.

Con questi lavori la Casa di Riposo assumeva all'esterno l'aspetto che ha tutt'ora.

INFORMAZIONI GENERALI

La denominazione dell'Ente, con sede in Piazza della Chiesa n. 9 a Papozze, è Opera Pia "Francesco Bottoni", in memoria del benefattore che per l'istituzione dell'Ente legò tutto il suo patrimonio col testamento del 31 luglio 1876 e codicillo del 31 luglio 1885, depositati in atti del notaio Giacomo Bombarda di Venezia nel 16 febbraio 1899 al n. 2099 di repertorio.

Il numero di telefono è: 0426 44249.

Il numero di fax è: 0426 992147

E-mail: info@operapiabottoni.it

La carta dei servizi, approvata con deliberazione del Consiglio di Amministrazione del 22.06.2006, n. 63, è stata redatta seguendo i contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 dicembre 1995 e successive disposizioni, ed ispirandosi ai principi fondamentali richiamati nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994, principi che sono il fondamento della Carta Costituzionale.



LA STRUTTURA

La Casa di Riposo "F. Bottoni" è ubicata in Piazza della Chiesa n. 9 a Papozze, in zona centrale e nelle immediate vicinanze dell'argine del Po ed è strutturata per 88 posti letto.

La struttura è composta da due fabbricati, disposti su tre piani: terra, primo e secondo, collegati verticalmente da scale e ascensori, orizzontalmente da un tunnel di collegamento.

Al piano terra sono situati gli uffici amministrativi, la sala soggiorno, la sala per le attività ricreative, il bar, la sala TV, la cappella per il culto, la palestra per la fisioterapia, la sala da pranzo degli ospiti autosufficienti, la cucina centrale, gli ambulatori medico ed infermieristico, il locale adibito al servizio parrucchiera/e, i locali lavanderia-guardaroba, i magazzini e la camera mortuaria.

Il fabbricato ubicato verso nord ospita persone non autosufficienti; è suddiviso in nuclei: rosa-giallo al primo piano, azzurro-verde al secondo piano; ciò per consentire agli ospiti un più facile orientamento e identificazione delle stanze. Dispone di 48 posti letto, suddivisi in 24 stanze da due posti ciascuna.

Il fabbricato ubicato verso sud ospita invece le persone autosufficienti. E' suddiviso in due zone ambra-quarzo al primo piano e smeraldo al secondo piano. Dispone di 40 posti letto, suddivisi in 17 stanze da due posti letto e 6 singole.

Tutta la struttura è climatizzata; il ricambio d'aria è garantito da una centrale di trattamento aria.

Tutte le stanze sono dotate di bagno e di allaccio TV. Il servizio telefonico viene garantito da telefoni portatili e da un telefono pubblico.

Ogni posto letto è attrezzato con pulsanti per le chiamate. Il letto è mobile, ad altezza regolabile, predisposto per l'aggiunta di ausili (spondine, trapezio, portaflebo). Comodini, armadi e poltroncine sono funzionali alle persone con limitata autonomia.

La struttura dispone di ampie terrazze, accessibili a tutti gli ospiti e di un ampio parco esterno.

PERCHÉ UNA CARTA DEI SERVIZI

La casa di riposo "F. Bottoni" ha adottato la Carta dei Servizi e l'ha messa a disposizione dei propri fruitori per consentire loro di esercitare consapevolmente il proprio diritto di scelta.

Nella Carta dei Servizi sono indicati, oltre ai servizi offerti ed alle caratteristiche strutturali ed organizzative dell'Istituto, i principali obiettivi di qualità che possono essere direttamente verificati dagli stessi fruitori.

La Carta dei Servizi costituisce un patto scritto tra il fruitore e la Casa di Riposo "F. Bottoni"

Permette di conoscere i servizi, le finalità e gli obiettivi che si intendono raggiungere, garantendo al fruitore gli strumenti di verifica della qualità dell'offerta;

È un documento trasparente a tutela dell'anziano e dei suoi familiari.....

Con la Carta dei Servizi il fruitore verifica il rispetto degli impegni assunti ed eventualmente segnala i disservizi mediante lo strumento del reclamo.



PRINCIPI GUIDA DELLA CARTA

La presente Carta dei servizi contiene i principi sui quali si basa l'erogazione dei servizi:

- ❖ Rispetto dei diritti dell'anziano
- ❖ Corretto utilizzo delle risorse economiche, materiali ed umane
- ❖ Efficacia ed efficienza nell'erogazione

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 uguaglianza di dato con gli altri cittadini.

All'interno della casa di riposo "F. Bottoni" questo principio si configura come un'uguale considerazione per ogni singola persona. Questo "per" non significa uniformità degli interventi, ma che ogni attività è personalizzata considerando l'unicità di ciascuno che dimora all'interno della struttura: la vita nella casa di riposo "F. Bottoni" è priva di discriminazione di qualsiasi genere.

PRINCIPIO DELL'IMPARZIALITÀ E DELL'OBBIETTIVITÀ

Ogni persona che presta un servizio all'interno dell'Ente deve operare con imparzialità ed obiettività al fine di garantire un'adeguata assistenza.

Il servizio di assistenza è garantito 24 ore su 24 per assicurarne la continuità. Questa caratteristica si applica anche all'erogazione delle cure dirette alla persona anziana.

Per ogni residente è previsto un Piano di Assistenza individualizzato con precisi momenti di verifica al fine di garantire continuità delle prestazioni sanitarie e sociali. Ogni intervento viene preventivamente verificato e momenti di verifica periodici possono portare ad una sospensione degli interventi (se l'obiettivo è stato raggiunto), ad un prolungamento, o alla definizione di una nuova strategia.

DIRITTO DI SCELTA

Ogni persona, a qualunque corso della sua inabilità o malattia, ha diritto a veder riconosciuta e promossa la propria autonomia.

Per ogni persona 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 la assiste.

Le diverse figure professionali hanno il compito di favorire e stimolare le scelte, e perciò la maggior autonomia possibile, nelle attività quotidiane degli anziani residenti nella struttura.



PRINCIPIO DI PARTECIPAZIONE

La persona è, nelle attività quotidiane, protagonista del servizio all'interno della struttura ed è a lei che si devono offrire gli strumenti per favorire una partecipazione attiva all'interno della vita della struttura, partecipazione che deve coinvolgere i familiari per renderli protagonisti attraverso l'informazione sugli obiettivi del soggiorno per anziani, creando una continua relazione, un feed-back tra struttura e familiari.

E' sempre garantita una corretta informazione ed il rispetto della privacy nelle relazioni tra operatori e professionisti da un lato e familiari dall'altro.

PRINCIPIO DI EFFICACIA ED EFFICIENZA

Sia il principio di efficacia (verificare se gli obiettivi sono stati raggiunti) che di efficienza (il miglior utilizzo delle risorse per raggiungere gli obiettivi) sono intrinseci nelle attività del soggiorno per anziani.

L'organizzazione ha come obiettivo l'aumento del livello di qualità delle prestazioni socio-sanitarie e assistenziali.

Lo svolgimento della attività del soggiorno per anziani è disciplinato da apposito regolamento approvato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione del 20.09.1990 n. 42.

LA VISION DELLA CASA DI RIPOSO

La visione è un'immagine positiva, di un futuro ideale, ma abbastanza realistico da poter essere concretamente attuato, che l'organizzazione intende perseguire.

Aiuta l'organizzazione ad avere sempre presenti gli obiettivi, il risultato ideale da raggiungere e il motivo dell'impegno in una certa direzione.

Funziona come incentivo per migliorare il presente, incoraggiando la motivazione e creando coinvolgimento emotivo tra chi opera nell'organizzazione.

LA MISSION

Missione dell'Ente è

- mettere a disposizione degli anziani, che non possono o non desiderano più abitare nella loro casa, un luogo ove vivere serenamente, a mantenere il più possibile l'autonomia delle loro azioni e delle loro scelte.
- “produrre salute”, ovvero operare per il recupero o, in via subordinata, al mantenimento delle abilità residue dell'ospite anziano. Il servizio del soggiorno per anziani deve intendersi come intervento riabilitativo”globale” per migliorare la qualità della vita dell'anziano e non autonomo.
- L'impegno dell'organizzazione si ispira a questa filosofia e si traduce, sul piano operativo, nel prendersi cura delle persone fornendo risposte adeguate ai bisogni, in modo da consentire ad ognuno di esprimere abitudini, interessi e decisioni proprie, nel rispetto della vita all'interno di una comunità.



Gli obiettivi principali del soggiorno per anziani possono essere così riassunti:

1. Un'elevata qualità assistenziale che, a partire dall'utilizzo della scheda di valutazione multidimensionale, permetta di conoscere in modo accurato quali sono le qualità residue, i deficit funzionali e cognitivi, le patologie, la rete parentale e di sostegno, gli interessi ed il vissuto della persona.
2. Produrre un significativo cambiamento culturale nella comunità rispetto al concetto di Casa di Riposo: dare cioè contenuto alla VISION mostrando come il soggiorno per anziani sia garanzia di soddisfazione, di un bisogno di protezione che può essere anche temporaneo.
3. Affermare il ruolo sociale dell'individuo anziano anche se collocato all'interno di un servizio residenziale (rimotivazione alla voglia di vivere dell'anziano).
4. Ricerca di ottimali livelli di salute per l'ospite.
5. Approccio globale alla persona con interventi mirati.
6. Creare una maggior integrazione con i servizi esterni al soggiorno per anziani.
7. Formazione continua del personale per sostenere la loro motivazione e la rivalutazione della loro preparazione professionale.
8. Costruire un clima organizzativo e di squadra.
 9. Acquisire credibilità della struttura nei confronti degli operatori, del volontariato, dei familiari e della comunità in genere.

L'obiettivo n. 3 si esplicita nei seguenti aspetti:

- ❖ Creare nuove relazioni sociali per l'anziano;
- ❖ Dare "contenuto al tempo" nella casa di riposo (es. dare all'anziano compiti da svolgere);
- ❖ Recuperare le abitudini di vita dell'anziano;
- ❖ Recuperare la partecipazione sul territorio (feste, visite a domicilio, ecc);
- ❖ Recuperare spazi personali in struttura (comodini, armadi ecc);
- ❖ Affermare lo stato di persona e non di oggetto ;
- ❖ Umanizzare il servizio;
- ❖ Mantenere le attività di vita sociale al momento dell'inserimento.

L'obiettivo n. 8 trova attuazione nel:

- ❖ Dare una diversa visione a conflitti interpersonali attualmente esistenti risolvendo insieme al personale le motivazioni organizzative del conflitto portando fuori dall'organizzazione le questioni personali;
- ❖ Stimolare la collaborazione costruttiva tra personale in merito agli interventi a favore degli anziani;



- ❖ Aumentare la capacità di definire e proseguire obiettivi comuni;
- ❖ Creare la massima integrazione tra colleghi, specialmente tra infermieri professionali e addetti all'assistenza nella gestione quotidiana dell'assistenza all'anziano con gli specialisti per i progetti su funzioni specifiche;
- ❖ Stimolare il lavoro di équipe a tutti i livelli.

L'obiettivo n. 9 intende assumere questo significato:

- ❖ Dare fiducia ai vari soggetti che operano in struttura indipendente dalla figura professionale;
- ❖ Dare evidenza dell'operato delle varie figure professionali e dei risultati di recupero raggiunto nei confronti degli anziani.

La residenza, nel rispetto delle normative, è dotata di sistemi di sicurezza per meglio rispondere alle esigenze degli ospiti, degli operatori e garantire una corretta prevenzione dei rischi con la presenza di operatori formati per intervenire in caso di emergenza.

L'UTENZA

La casa di riposo è strutturata per accogliere 88 anziani, di cui 40 autosufficienti e 48 non autosufficienti.

Il grado di autonomia di un ospite viene stabilito dalla UVMD dell'Azienda ULSS 19 sulla base della compilazione della scheda Regionale (S.Va.M.A.) che considera le seguenti variabili: mobilità, continenza, capacità di alimentarsi autonomamente, di utilizzare i servizi igienici, di provvedere alla propria igiene, stato degli organi di senso e della psiche, ecc. Si tratta di una sorta di scala di misura che determina un punteggio finale di autonomia.

Tale valutazione viene fatta ogni volta che le condizioni di autonomia variano. Dato che minore è il grado di autonomia dell'ospite e maggiore è lo standard di personale previsto ed il bisogno socio assistenziale dell'ospite, anche l'importo giornaliero della retta differisce a seconda del contesto di autonomia, che dipende anche dal tipo di stanza che l'ospite occupa.

La struttura garantisce anche un servizio pasti per la scuola e per le persone in difficoltà.

LA DOMANDA PER L'ACCESSO

L'accesso in casa di riposo per gli anziani non autosufficienti è regolato da apposite norme disposte dalla Regione Veneto che fanno riferimento al concetto di auto e non autosufficienza e, all'interno di quest'ultima categoria, al concetto di profilo.

Una persona viene considerata autosufficiente quando è in grado di svolgere da sola le attività di base della vita quotidiana (lavarsi, vestirsi, camminare, alimentarsi), è lucida ed in grado di organizzarsi la giornata.

Una persona è non autosufficiente quando ha bisogno di essere aiutata nelle attività della vita quotidiana, non è lucida ed ha necessità di sorveglianza in più momenti della giornata.



Il diverso grado e tipo di non autosufficienza viene stabilito attraverso la definizione del profilo come di seguito evidenziato:

<u>Profilo</u>	<u>Descrizione del profilo</u>
1	lucido, autonomo
2	lucido, in parte dipendente
3	lucido, deambula assistito
4	lucido, non deambulante ma autonomo
5	lucido, gravemente dipendente
6	confuso, deambulante, autonomo
7	confuso, deambulante
8	confuso, deambula assistito
9	confuso, allettato
10	profilo non esistente
11	confuso o stuporoso, totalmente dipendente
12	lucido con elevate necessità di cure sanitarie
13	deambulante con elevate necessità di cure sanitarie
14	lucido, allettato, con elevata necessità di cure sanitarie
15	confuso o stuporoso, dipendente, con elevata necessità di cure sanitarie
16	problemi comportamentali prevalenti, discreta autonomia
17	problemi comportamentali, dipendente

Il profilo di non autosufficienza viene formalmente stabilito dall'Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale (UVMD) dell'ULSS 19.

La procedura per l'accesso all'Istituto inizia con la richiesta di attivazione dell'Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale da parte dell'anziano stesso, di un familiare o di un tutore. Tale richiesta viene effettuata presso il Distretto socio-sanitario di residenza dell'anziano.

L'UVDM è un gruppo di lavoro, coordinato dal responsabile del distretto socio-sanitario, formato da diverse figure professionali (direttore del distretto, assistenti sanitarie, medici di base, assistenti sociali e, se necessario, da altre figure professionali).

Per facilitare la procedura ed accelerare i tempi, l'anziano ed i propri familiari sono invitati a contattare quanto prima il servizio sociale dell'Ente per formalizzare la propria richiesta di inserimento in struttura.

L'elenco di tutta la documentazione necessaria per la domanda e per l'ingresso è disponibile presso il servizio sociale dell'Ente.

L'assistente sociale è a disposizione presso la sede dell'Ente nei giorni di

Lunedì – Martedì – Giovedì – Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00

Mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 18,00

L'ammissione ai posti che si rendono disponibili viene stabilita sulla base della congruenza tra i bisogni dell'anziano e le caratteristiche del posto, nel rispetto della posizione che l'anziano occupa nella graduatoria di accesso.



LA FASE DELL'ACCOGLIENZA

All'ingresso in struttura l'anziano viene accolto dall'assistente sociale e da un operatore che si dedicherà in modo specifico all'anziano per aiutarlo ad ambientarsi.

Il medico e l'infermiere effettuano la prima rilevazione dei dati sanitari salienti e, se necessario, l'anziano verrà subito visitato dal medico.

In questa importante fase i familiari vengono incoraggiati a mantenere rapporti frequenti con il proprio caro e con il responsabile di nucleo per affiancarlo nel percorso dell'inserimento. I familiari sono comunque invitati a rivolgersi ai diversi referenti presenti in struttura per ogni richiesta o informazione ritenuta necessaria.

Possono essere aiutati e sostenuti nell'affrontare questo delicato momento dal servizio psicologico.

NORME PER UNA BUONA CONVIVENZA

I rapporti tra il personale della casa e gli ospiti sono improntati al reciproco rispetto in un clima di cordiale e corretta collaborazione.

Per non arrecare disturbo ad altri anziani e favorire il riposo si pregano gli ospiti e i loro familiari di evitare il più possibile rumori e moderare il volume di radio e/o televisione dalle ore 13,00 alle 15,00 e dalle ore 22,30 alle ore 6,30.

Per il rispetto della salute propria, delle altre persone, nonché della normativa vigente, è vietato fumare in tutti i locali della struttura.

L'ospite e i familiari non possono pretendere dal personale prestazioni non contemplate nel programma di servizio ed il personale non può ricevere regali in natura, in denaro o conseguire vantaggi per le prestazioni inerenti il proprio servizio.

NORME DI SICUREZZA

Per garantire la massima sicurezza degli ospiti ed il rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza, il possesso e l'utilizzo di apparecchi elettrodomestici o di altri oggetti potenzialmente pericolosi non sono ammessi.

UTILIZZO DI PRODOTTI PERSONALI

Gli ospiti possono utilizzare nella loro stanza prodotti per l'igiene della persona solo se privi di sostanze pericolose ed infiammabili.

Il personale è a disposizione per aiutare l'anziano ed i familiari nella scelta e nell'utilizzo dei prodotti.



CUSTODIA VALORI

L'ospite che lo richieda può affidare la custodia di oggetti di valore e somme di denaro all'Ente.

Per tale servizio potrà rivolgersi all'ufficio economato della Casa di Riposo.

E' vivamente sconsigliato che gli ospiti tengano presso di sé gioielli di valore o importanti somme di denaro.

MODELLO DI ORGANIZZAZIONE DELL'ASSISTENZA

Al fine di garantire un clima familiare e facilitare la personalizzazione degli interventi, l'assistenza è stata organizzata in nuclei residenziali, ovvero in specifici spazi abitativi che accolgono persone con caratteristiche e bisogno assistenziali tendenzialmente simili.

Il modello organizzativo si basa sui seguenti presupposti:

- **Il lavoro per progetti:** si tratta di una modalità operativa che vede l'organizzazione impegnata nella individuazione di obiettivi di salute e benessere per gli ospiti e nella successiva valutazione dei risultati raggiunti;
- **La valutazione multidimensionale:** contribuisce ad accertare la condizione fisica, psicologica, relazionale ed il livello di autonomia dell'anziano, al fine di personalizzarne l'assistenza. Lo strumento principale utilizzato è la scheda S.V.A.M.A.;
- **Il lavoro d'équipe:** la modalità operativa a livello di sede e di singolo nucleo è il lavoro d'équipe. Tale modalità si realizza ai diversi livelli: nella Unità Operativa Interna, nei programmi di intervento mirato. Le diverse figure professionali agiscono secondo gli impegni definiti nei lavori d'équipe.

L'Unità Operativa Interna (UOI)

L'UOI è l'incontro tra le diverse figure professionali che operano all'interno di un nucleo.

L'UOI si riunisce periodicamente per valutare i bisogni dell'anziano, definire un piano di intervento e procedere alla verifica dei risultati conseguiti.

Le decisioni assunte in sede di UOI sono applicate nei piani di assistenza individuali (PAI), nei programmi terapeutici e riabilitativi dei singoli o di gruppi di anziani.

L'UOI è composta dalle seguenti figure:

- Coordinatore di sede
- Coordinatore di nucleo
- Assistente sociale
- Medico coordinatore ULSS
- Medico curante
- Infermiere
- Operatore socio sanitario
- Professionisti (psicologo, fisioterapista, educatore professionale)



Piano di Assistenza Individuale (PAI)

Il PAI è la base dell'assistenza erogata dall'Istituto.

Ogni anziano ha un proprio PAI definito in sede di UOI e descritto in apposita scheda.

La definizione di un PAI segue quattro fasi:

- Conoscenza: valutazione globale della condizione di bisogno dell'anziano.
- Definizione degli obiettivi: definizione degli obiettivi di salute da perseguire.
- Definizione dei bisogni evidenziati e delle risorse disponibili e/o attivabili.
- Verifica dei risultati raggiunti: trascorsi i tempi previsti dal PAI, o alla luce di fatti nuovi, dovrà essere verificato il grado di raggiungimento degli obiettivi posti.

Il PAI viene rivisto periodicamente (almeno una volta all'anno) ed ogni volta che risulta necessario.



ORGANI DELL'ISTITUTO

Sono organi dell'Istituto:

- il Consiglio di Amministrazione;
- il Presidente;
- il revisore dei conti.

L'Ente è retto da un Consiglio di Amministrazione composto da cinque membri, di cui uno di diritto, compreso il Presidente. I quattro consiglieri elettivi sono nominati dal Comune di Papozze. Il Consiglio di Amministrazione dura in carica cinque anni.

IL PERSONALE

Il team di lavoro, formato da personale qualificato e costantemente aggiornato, risponde ai bisogni degli anziani della casa di riposo con la massima professionalità.

E' costituito da:

Area Amministrativa	N.	3	Unità
Area Infermieristica	N.	5	Unità
Area Educativa	N.	1	Unità
Area della Riabilitazione	N.	2	Unità
Area Socio Assistenziale	N.	23	Unità
Area Sociale	N.	1	Unità
Area Medica	N.	2	Unità
Area Cucina e Ristorazione	N.	3	Unità
Area Servizi Generali	N.	6	Unità
Area Servizi alla Persona	N.	1	Unità (barbiere, parrucchiera)

La Regione Veneto stabilisce gli standard del personale, cioè il numero di operatori (addetti all'assistenza, infermieri professionali, coordinatori di servizio, educatori animatori, assistenti sociali, psicologi, fisioterapisti, logopedisti) che una struttura per anziani deve avere sulla base del grado di autonomia degli ospiti presenti.

Gli standard di personale, stabiliti dalla Regione Veneto, sono:

	AUTOSUFFICIENTI	NON AUTOSUFFICIENTI
OPERATORE SOCIO SANITARIO	1 : 12,5	1 : 2,5
INFERMIERE PROFESSIONALE	1 : 90	1 : 15
EDUCATORE ANIMATORE	1 : 90	1 : 90
FISIOTERAPISTA		1 : 60
LOGOPEDISTA	1 : 200	1 : 200
ASSISTENTE SOCIALE	1 : 90	1 : 90
COORD. DI SERVIZI	1 : 90	1 : 90



OPERATORI SOCIO - SANITARI

Si occupano di:

- ❖ igiene personale dell'ospite;
- ❖ alimentazione assistita;
- ❖ distribuzione vettovaglie;
- ❖ aiuto nella somministrazione dei farmaci (preparati anticipatamente dall'infermiera professionale);
- ❖ bagno assistito;
- ❖ aiuto deambulazione;
- ❖ aiuto nella igienizzazione dei locali;
- ❖ favoriscono la socializzazione dell'ospite in collaborazione delle altre figure professionali;
- ❖ collaborano alla definizione dei bisogni dell'ospite.

La presenza per gli ospiti in struttura è assicurata per le 24 ore.

INFERMIERI PROFESSIONALI

- ❖ si occupano delle prestazioni di carattere infermieristico rivolte alla cura e alla salute dell'ospite;
- ❖ curano con attenzione e precisione le registrazioni delle prescrizioni mediche;
- ❖ curano l'osservanza delle tabelle dietetiche prescritte dal medico e dell'igiene dell'ospite;
- ❖ realizzano attività finalizzate a rallentare i processi di progressiva perdita delle abilità funzionali e la prevenzione delle sindromi da immobilizzazione;
- ❖ coordinano e controllano l'attività delle operatrici addette all'assistenza.

FISIOTERAPISTA

Si occupa di:

- ❖ rieducazione al movimento, al passo, su pazienti deambulanti e non.;
- ❖ sviluppo e stimolazione attiva e motoria su tutti i pazienti.
- ❖ Gestire assieme alle altre figure professionali del nucleo, ove necessario, programmi di riabilitazione e riattivazione funzionale, attività di ginnastica di manutenzione o specifica .
- ❖ Curare anche con fase di addestramento ed istruzione degli operatori la mobilitazione, le posture, i trasferimenti ed in generale la tutela dei livelli di autonomia degli anziani nelle operazioni di vita quotidiana.
- ❖ Curare la fase di addestramento, istruzione e verifica dell'utilizzo degli ausili protesici e degli strumenti relativi al proprio ambito di competenza.



ASSISTENTE SOCIALE

Si occupa di:

- ❖ segretariato sociale degli ospiti: pratiche pensioni, domanda di invalidità civile, esenzione ticket, richieste cambio medico ecc.
- ❖ predispone cartelle e documentazione degli ospiti in struttura;
- ❖ mantiene i rapporti con le istituzioni e le associazioni del territorio;
- ❖ programma gli ingressi in collaborazione con l'equipe di struttura;
- ❖ individua i bisogni socio assistenziali degli ospiti e programma gli interventi in collaborazione con l'equipe;
- ❖ partecipa alle Unità Operative Interne della struttura per predisporre i Piani di Assistenza Individualizzati;
- ❖ cura i rapporti personali tra ospiti, tra ospiti e famigliari e tra ospiti e personale della struttura;
- ❖ gestisce le quote personali degli ospiti;
- ❖ Si occupa dell'organizzazione del volontariato e dell'attività degli obiettori di coscienza all'interno della struttura.

PSICOLOGO

Svolge attività inerenti la sua competenza professionale specifica, in particolare:

- ❖ Promuove e predispone i provvedimenti di carattere psicologico e sociale diretti a migliorare e mantenere il benessere psico-fisico degli ospiti, in relazione agli obiettivi e ai programmi definiti;
- ❖ Attua azioni formative, informative e di sostegno psicologico, rivolte ad operatori ed utenti della struttura;
- ❖ Effettua ricerche ed elaborazione dati per conto dell'Amministrazione predisponendo programmi e progetti di intervento anche a medio e lungo periodo.

SERVIZIO EDUCATIVO ANIMATIVO

Il servizio è svolto da un educatore supportato da progetti periodici.

In particolare i compiti dell'educatore sono:

- ❖ Intervenire a favore delle persone che si trovano in situazione di disagio o svantaggiate;
- ❖ Prodigarsi per il benessere degli ospiti mediante l'uso di tecniche ricreative, culturali e aggregative;
- ❖ Favorire nell'ospite la capacità di espressività, comunicazione, relazione.



MEDICO DI BASE

Nella struttura è presente, ad orari stabiliti, visibili presso l'ambulatorio medico, un Medico di Base convenzionato (Medico di Assistenza Programmata in strutture protette). Gli ospiti non autonomi possono inoltre usufruire, quando è possibile e sulla base del tipo di visita che si rende necessaria, anche di visite mediche specialistiche presso la struttura (cardiologo, dermatologo, fisiatra, psichiatra, ecc.)

Gli ospiti non autonomi devono scegliere come medico curante il predetto medico presente in struttura;

Per gli ospiti autonomi è consigliabile scegliere un medico di base che abbia l'ambulatorio presso il Comune di Papozze.

L'APPARATO BUROCRATICO

Come sopra strutturato, svolge principalmente le seguenti mansioni che interessano la casa di riposo:

- ❖ Cura l'istruttoria degli atti amministrativi da adottarsi, la corrispondenza, l'archivio, ecc.

E' aperto dal lunedì al venerdì dalle 10,00 alle 12,00 e il martedì e giovedì dalle 15,30 alle 17,00.

ORARIO DI VISITE ESTERNE

Ogni anziano può ricevere visite da parte di familiari ed amici in orari prestabiliti dalla struttura; detti orari sono stati predisposti affinché non siano d'ostacolo alle attività giornaliere che non arrechino disturbo alla tranquillità e al riposo degli altri anziani residenti.

Gli orari di visita per gli esterni sono i seguenti:

Tutti i giorni	–	Mattino	9,30 – 11,30	
		Pomeriggio	15,00 – 19,00	(orario invernale)
			16,00 – 20,00	(orario estivo)

I SERVIZI OFFERTI

Sono a disposizione i seguenti locali:

- ❖ Sale da pranzo;
- ❖ Sale televisione;
- ❖ Sala parrucchiere-barbiere;
- ❖ Ambulatorio medico;
- ❖ Chiesa;
- ❖ Palestra;



- ❖ Spazio verde attrezzato all'esterno;
- ❖ Le stanze degli ospiti sono strutturate a due letti con bagno o singole;
- ❖ Sala per attività di gruppo;
 - ❖ Sala polivalente.

SERVIZIO RISTORAZIONE

Il servizio di vitto viene effettuato nelle sale ristorante del soggiorno per anziani nei seguenti orari:

- ❖ Colazione ore 8,30
- ❖ Pranzo ore 11,30
- ❖ Cena ore 18,30

Il menù è articolato in sette giorni, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi.

Il medico può prescrivere in base allo stato di salute dell'ospite diete speciali.

Durante la giornata è prevista altresì, alle ore 15,30, una merenda (somministrazione di the, biscotti, ecc.).

SERVIZIO LAVANDERIA E GUARDAROBA

Tutti gli ospiti deb7ono usufruire del servizio lavanderia interno alla struttura (biancheria piana e personale).

La biancheria personale deve essere etichettata prima di essere consegnata in guardaroba dai familiari.

Giornalmente il servizio effettua il lavaggio, la stiratura ed il riordino della biancheria personale dei residenti.

Il corredo minimo necessario è così composto:

- ❖ Dieci asciugamani medi
- ❖ Dieci asciugamani piccoli
- ❖ Dieci magliette di cotone
- ❖ Otto slip di cotone, se continente
- ❖ Sei camicie da notte o pigiami
- ❖ Dieci paia di calze
- ❖ Una vestaglia o giacca da camera
- ❖ Quattro golf misto lana o maglioni misto lana
- ❖ Dieci fazzoletti
- ❖ Un paio di scarpe o scarpe da ginnastica



- ❖ Due paia di pantofole (uno estivo ed uno invernale)
- ❖ Cinque vestiti o gonne e camicie o pantaloni e camicie o tute da ginnastica
- ❖ Prodotti per la toeletta (pettine, spazzolino da denti, dentifricio, sapone liquido, doccia schiuma, borotalco, deodorante, ecc.)

Si consiglia abbigliamento adeguato alla stagione.

SERVIZIO DI PULIZIA E SANIFICAZIONE AMBIENTALE

Il servizio, svolto da personale addetto, viene effettuato generalmente al mattino, ma anche nelle fasce pomeridiane laddove risulti necessario l'intervento.

SERVIZIO DI BARBIERE - PARRUCCHIERA

Il servizio di barbiere-parrucchiera viene svolto all'interno della struttura.

SERVIZIO RELIGIOSO

Il servizio religioso è garantito dal parroco di Papozze.

IL VOLONTARIATO

Il volontariato è disciplinato da apposito regolamento.

Il volontario presta il suo servizio all'interno della struttura collaborando con il personale soprattutto nelle seguenti attività::

- Movimentazione in carrozzina
- Accompagnamento nella deambulazione
- Socializzazione con chi lo desidera
- Partecipazione a spettacoli e manifestazioni
- Promozione di momenti culturali
- Animazione con giochi, canti, attività manuali.

SEVIZIO TELEFONICO

Gli ospiti possono ricevere telefonate dall'esterno dalle ore 10,00 alle 11,30 e dalle 15,30 alle 18,30.

Il centralino della struttura provvede a dirottare la telefonata sull'apparecchio telefonico del soggiorno in cui è ospitata la persona desiderata.

Gli ospiti possono usufruire, per le telefonate verso l'esterno, di un servizio telefonico a pagamento (con monete).



FORMAZIONE DEL PERSONALE

All'interno del soggiorno per anziani vengono organizzati corsi di formazione, anche a carattere obbligatorio, per il personale allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti "necessari" per la preparazione dei progetti per l'intera struttura.

Nel corso dell'anno viene programmata la partecipazione a corsi di formazione esterni e a convegni delle diverse figure professionali sulle tematiche di interesse.

SISTEMI INFORMATIVI SCRITTI

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 nei soggiorni in appositi contenitori sono: protocolli, procedure, linee guida, circolari, piani di assistenza individualizzata, piano di lavoro e verbali delle riunioni dell'Unità Operativa Interna.

HACCP

(sistema di analisi dei rischi di controllo dei punti critici sulla produzione alimentare)

In adempimento a quanto previsto dalle disposizioni del D.Lgs. 155/97 inerente all'autocontrollo alimentare, basandosi sui principi HACCP, l'Ente ha elaborato il relativo manuale, mettendo così in atto un sistema di "controllo di processo" che identifica la possibilità del 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 periodicamente rivisto dal gruppo di lavoro e dai consulenti esterni-

Attuazione D.Lgs. 626 del 1994

L'Amministrazione dell'Ente ottemperando agli obblighi contenuti nel D.Lgs. 626/94 riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, ha già disposto idoneo piano di emergenza, diversificato a seconda delle varie zone della struttura.

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

IL COMITATO FAMILIARI

L'Amministrazione ha regolamentato al proprio interno la costituzione dell'assemblea dei familiari degli ospiti che nomina un Comitato composto da tre membri e resta in carica per un biennio.

Ha funzioni di organo consultivo del Consiglio di Amministrazione allo scopo di contribuire al miglioramento dei servizi agli utenti.



SEGNALAZIONE DISSERVIZI

L'Istituto garantisce la tutela della persona ospitata anche attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'inserimento in struttura.

Il reclamo ha lo scopo di offrire uno strumento agile ed immediato per segnalare fatti e comportamenti non in linea con i principi e le finalità espressi nella carta dei servizi.

Le segnalazioni saranno utili per conoscere e comprendere meglio i problemi al fine di trovare le migliori soluzioni possibili.

Il reclamo può essere presentato:

- a voce alla Direzione dell'Ente
- per iscritto (tramite la scheda di segnalazione disservizio)

Periodicamente gli ospiti e i loro familiari possono esprimere il loro livello di soddisfazione rispetto ai servizi descritti, mediante la compilazione di un questionario.

Grazie alle informazioni raccolte, l'Ente potrà programmare le azioni necessarie al miglioramento della qualità dei servizi.

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Gli obiettivi di miglioramento in corso di sviluppo sono:

- ❖ Collaborare per una maggior apertura al territorio aumentando l'integrazione tra il soggiorno per anziani, le ULSS ed il Comune;
- ❖ Trovare degli indicatori per monitorare la qualità del servizio erogato determinata dai seguenti fattori: accessibilità, efficacia, appropriatezza, continuità, privacy ecc;
- ❖ Effettuare indagini sulla soddisfazione degli ospiti, familiari e degli operatori mediante la somministrazione di questionari;
- ❖ Verificare il corretto utilizzo delle risorse nella struttura e usufruire di un programma informatico allo scopo di monitorare i processi riabilitativi ed assistenziali per la produzione di risultati di qualità e il controllo di gestione.
- ❖ Uniformarsi al percorso indicato solo a livello di linee guida generali, individuato in materia di autorizzazione – certificazione – accreditamento.