

Carta dei Servizi

2013

Fondazione Casa di Riposo "Villa Serena"

Revisione 4 - Giugno 2013



Gentile ospite,

il documento che sta leggendo è la "Carta dei Servizi" della Casa di Riposo "Villa Serena" di Bardolino (Vr).

Si tratta di un importante strumento che Le permetterà di conoscere meglio la nostra Struttura, i Servizi a Sua disposizione, gli obiettivi che sono stati individuati per Lei e le modalità di controllo che sono state adottate per garantire la migliore Qualità possibile delle prestazioni progettate ed erogate nei Suoi confronti.

Questa Carta dei Servizi non rappresenta quindi solo un opuscolo informativo, ma è un mezzo per consentire una scelta consapevole di questa Struttura, come quella che risponde in modo convincente ai Suoi bisogni ed alle Sue aspettative.

L'obiettivo principale che ci poniamo con questo strumento è quello di coinvolgere direttamente il cittadino cliente, anche se non più autosufficiente, nella gestione attiva della propria salute, facendogli conoscere il più compiutamente possibile ciò che gli viene prospettato dai vari Servizi della Struttura, affinché egli, dopo aver deciso di entrare in questa Casa, possa anche verificare che ciò che gli viene offerto gli venga poi effettivamente dato.

Con questo spirito, La invitiamo a offrirci i Suoi consigli ed a presentare i Suoi eventuali reclami, che ascolteremo sempre con attenzione ed interesse, avendo come scopo il miglioramento continuo della Qualità del nostro lavoro.

A Sua disposizione per ogni approfondimento.

Il Direttore

Il Presidente

RIFERIMENTI

La Carta dei Servizi della Casa di Riposo “Villa Serena” è stata realizzata in ottemperanza alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”. Tale direttiva prevede che, attraverso la redazione della Carta dei Servizi, gli Enti erogatori di servizi pubblici mirino “a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, alla salute, all'assistenza ...”.

E' inoltre in sintonia con quanto previsto dall'art. 13 della Legge quadro nazionale per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali, n. 328/2000, che richiede agli enti di assistenza di dotarsi della Carta dei Servizi.

E' stata redatta infine, considerando che le Strutture Residenziali per Anziani devono essere accreditate a svolgere la propria funzione secondo criteri di qualità predefiniti. Anche In quest'ottica questa Carta dei Servizi rispetta le linee guida specifiche di settore per l'applicazione Norme UNI 10881:2000 per i Servizi di Assistenza residenziale agli anziani nonchè in conformità alle norme UNI EN ISO 9008¹.

La Casa di Riposo “Villa Serena” di Bardolino ha certificato il proprio Sistema di Gestione per la Qualità (Ente di certificazione CSQA) secondo gli standard EN ISO 9001:2008 per l'attività di “Progettazione ed erogazione di servizi socio sanitari ed assistenziali rivolti ad anziani autosufficienti e non autosufficienti in regime residenziale”.

¹ **Norme ISO:** si tratta di standard internazionali per le organizzazioni che si dedicano a delle attività (produttive o di servizi).

Riferimenti normativi per la Carta dei Servizi e per la Certificazione UNI EN ISO 9001

Legge 7.8.1990, n° 241	“Diritto di accesso ai documenti amministrativi”
DPR 27.6.1992, n° 352	“Regolamento sul diritto di accesso ai documenti amministrativi”
DPCM 22.12.1989	“Atto di indirizzo e coordinamento dell’attività amministrativa delle regioni e province autonome concernente la realizzazione di strutture sanitarie residenziali per anziani non autosufficienti non assistibili a domicilio o nei servizi semiresidenziali.-
DPCM 27.01.1994	“Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”
DM Funzione Pubblica 31.3.94	“Codice di comportamento dipendenti pubblici”
DPCM 11.10.1994	“Direttiva sugli Uffici Relazione con il Pubblico”
Legge 11.7.1995, n° 273	“Misure semplificazione procedimenti e miglioramento efficienza delle Pubbliche Amministrazioni”
UNI 10881:2000	“Assistenza residenziale agli anziani – linee guida per l’applicazione delle norme UNI EN ISO 9000”
UNI EN ISO 9001:2008	“Sistemi di gestione per la qualità”
UNI EN ISO 9004:2005	«Sistemi di gestione per la qualità: Linee guida per il miglioramento delle prestazioni”
L.R. 22/2002	Autorizzazione all’esercizio e accreditamento istituzionale
Dgr. 84/2007	Autorizzazione all’esercizio e accreditamento delle strutture
D. Lgs. 81/2008	Testo unico sulla sicurezza
D. Lgs. 196/2003	Testo unico sulla privacy

GRUPPI DI LAVORO CARTA DEI SERVIZI

Presidente del Consiglio di Amministrazione	Don Ottaviani Giovanni
Consigliere	Armando Gallina
Direzione	Lorenzo Mascanzoni
Coordinamento	Masin Adalisa

PERSONE DI RIFERIMENTO PER IL PUBBLICO

Presidente del Consiglio di Amministrazione:	Mons. Ottaviani Giovanni
Consiglieri:	Battesini Umberto, Avanzini Elena, Gallina Armando, Peraro Francesca
Direttore:	Lorenzo Mascanzoni
Responsabile Amministrativo:	Dalle Vedove Patrizia
Coordinatore dei Servizi Socio Sanitari:	Masin Adalisa
Referente Infermieri Professionali:	Campagnari Giampaolo
Referenti Operatori di Assistenza:	Dalle Vedove Katia, Sava Daniela
Fisioterapisti:	Avanzi Marco
Educatore Professionale:	Marzari Elisa
Responsabile della Cucina:	Rosa Elio
Responsabile della Lavanderia:	Berti Roberta
Responsabile Pulizie	Pezzo Angiolina

VALIDITÀ

La presente Carta dei Servizi ha validità dal 30 giugno 2013.

La Carta dei Servizi verrà verificata annualmente per migliorare gli standard di Qualità dell'Ente.

SEZIONE 1. PRESENTAZIONE

La storia della Casa di Riposo

Si era nella seconda metà degli anni '60 quando l'allora Arciprete il compianto Don Pietro Corsini ebbe a cuore di voler realizzare quest'opera di carità che sarebbe dovuta diventare il fiore all'occhiello dei bardolinesi. Esisteva allora nelle vicinanze dell'odierno campeggio comunale una struttura alberghiera, proprio prospiciente al lago, in vendita. Don Pietro decise di farsi avanti, come acquirente, per poter dare avvio all'opera a cui tanto teneva. L'immobile costò la sua bella cifra ma Don Pietro non si spaventò, anzi tese la mano alle famiglie più in vista, a Enti, ad Associazioni, ad amici e conoscenti influenti e ai suoi fedeli. Tutte le domeniche dal pulpito illustrò, insegnò, inculcò e chiese per poter far diventare realtà il desiderio che coltivava in quel cuor di padre, una casa di riposo in paese per quei suoi parrocchiani che per motivi di età o di salute o per solitudine non avevano o non potevano più stare dove erano stati fino a quel momento. Grande fu l'impresa e più grande ancora la preoccupazione di poter arrivare a riuscire nel nobile intento, ma aiutato da persone valenti nella solennità di Cristo Re del 1970 finalmente: l'inaugurazione della casa. Le Suore Elisabettine di Padova se presero cura della nuova realtà e così iniziò la lunga vita di Villa Serena. Come in natura il seme sparso cresce, così a Villa Serena, aumentarono gli ospiti e con essi la necessità di organizzare un complesso più grande. La vita in casa era varia, oltre la cura quotidiana, le feste che coinvolgevano un po' tutti dentro e fuori e che davano nuova carica quando risultava utile per ridare forza di continuare a chi, per vari motivi, cominciava a perdere il gusto della vita. Gli anni passavano e con essi le leggi e le usanze. Andava sempre più avanzando la necessità e l'obbligo di adeguare la struttura secondo le nuove norme in vigore e secondo la necessità e il crescere delle domande di accoglienza. Purtroppo era cambiato tutto il sistema e allora? Cosa fare? La risposta arrivò da sola; un lascito di terreno sopra la strada statale vincolato alla costruzione di una casa di riposo solo su di esso. Il 21 novembre 1982 festa del ringraziamento si raggiunse il luogo con processione Eucaristica solenne e posa della prima pietra benedetta dall'Abate di S. Zeno di Verona. La casa venne ultimata e il 2 maggio 1985 arrivarono le prime 3 Suore della Congregazione della Santa Famiglia di Nazareth, polacche. La sera del 31 maggio a conclusione del mese mariano si fece la processione fino alla nuova casa e lì venne intronizzata la statua della Madonna di Fatima offerta da una famiglia di Bardolino e il 29 giugno nella ricorrenza di S. Pietro si diede l'avvio vero e proprio dal momento che gli ospiti dalla vecchia Villa Serena erano stati trasportati in quella nuova. Anche don Pietro si trasferì in Villa Serena e

continuò la sua opera sacerdotale in veste di cappellano:ufficio che ricoprì fino alla morte avvenuta l'11.06.1993. La curia di Verona accettando la domanda di rinuncia di don Pietro Corsini a parroco di Bardolino, nominò in data 1.06.1985 don Amadio Caobelli che succedendo a don Pietro nella guida pastorale, automaticamente divenne anche Presidente di Villa Serena in virtù dell'art.1 dello Statuto della stessa,il quale recita:il Parroco pro-tempore di Bardolino è di fatto il Presidente della Fondazione Villa Serena . Dall'ottobre del 1995 la Presidenza è passata al nuovo parroco nella persona di Mons. Formenti Pietro. Va ricordato che il Presidente è coadiuvato da altre persone nella conduzione della casa,che formano il Consiglio di Amministrazione, di nomina episcopale. Da allora sono passati molti anni, don Pietro è morto, le Suore si sono date il cambio, molti ospiti non ci sono più,altri li hanno sostituiti, come un treno che va ogni tanto si ferma, qualcuno scende, qualcun altro sale e via si riparte. E' la storia della vita.

Le possibilità offerte dallo Statuto dell'Ente

In base a quanto previsto dall'attuale Statuto, l'Ente ha lo scopo di ospitare persone anziane di ambo i sessi, sia che siano in condizioni di non autosufficienza, momentanea o permanente, sia che siano ancora in condizioni di autosufficienza.

Possono essere ospitati sia i residenti nel Comune di Bardolino, sia, nei limiti dei posti disponibili, anche gli anziani appartenenti per residenza o per domicilio di soccorso a Comuni diversi.

Sempre in base all'attuale Statuto, l'Ente può promuovere la realizzazione di servizi integrativi o alternativi al ricovero, sia all'interno, che all'esterno della Casa, nel rispetto degli indirizzi nazionali e provinciali previsti per l'assistenza agli anziani, coordinando i propri interventi assistenziali con quelli di altri Enti pubblici che svolgono funzioni nell'ambito del territorio di competenza dell'Ente, pure in settori diversi da quello degli anziani.

Grazie ad un sistema altamente flessibile, la Casa di Riposo "Villa Serena" può offrire, pertanto, una vasta gamma di servizi agli anziani, a seconda del loro reale stato di bisogno.

Le modalità di accoglimento variano a seconda del servizio richiesto.

Presentazione della Casa di Riposo “Villa Serena”



La Struttura residenziale dell’Ente è specializzata nell’assistenza estensiva agli anziani non autosufficienti, secondo le modalità più avanzate di residenzialità extraospedaliera, in perfetta sintonia, non solo con quanto previsto dalle disposizioni della Regione Veneto, ma anche con la nuova filosofia gestionale dell’Ente, improntata alla Gestione del Sistema Qualità orientato agli ospiti ed proiettato verso il miglioramento continuo.

La Casa di Riposo “Villa Serena” è una Struttura Certificata secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008.

Gli obiettivi generali di gestione

La presente Carta dei Servizi intende collegare i suoi contenuti con quelli della norma UNI 10881:2000, che definisce, per i servizi di assistenza residenziale agli anziani, i fattori di qualità ritenuti più importanti, al fine di far emergere la specificità dei servizi alla persona e alla comunità, rispettando i requisiti che sono stabiliti e le relative indicazioni organizzative.

Questa Carta dei Servizi non solo recepisce la norma di settore, complementare alle norme della serie UNI EN ISO 9001:2008, che rappresentano il punto di riferimento fondamentale per la certificazione del sistema qualità dell’Ente, ma considera anche del tutto acquisiti gli obblighi previsti dalla normativa vigente, sia a livello nazionale, che a livello regionale.

Descrizione della Struttura

La struttura attualmente è articolata su 3 piani: il piano terra è adibito a sala da pranzo mentre il primo, secondo e terzo piano sono adibiti a stanze per gli Ospiti.

I posti letto della Casa di Riposo prevedono stanze da 1 posto letto e stanze da 2 posti sia per ospiti autosufficienti sia per ospiti non autosufficienti.

Tutte le stanze sono dotate di bagno interno. È possibile, solo su richiesta a carico dell'ospite, dotare la stanza di un proprio apparecchio telefonico.

All'esterno, la struttura è dotata di un ampio giardino con piante di vario tipo, arredato con sedie, panchine, tavoli.

Mission

La Mission del Centro Servizi Fondazione Villa Serena consiste nell'impegno costante di porre il benessere della persona anziana al centro di tutto l'agire organizzativo, per offrire un servizio di qualità, nel pieno utilizzo di tutte le risorse e le potenzialità della struttura.

In tale prospettiva viene sviluppata ogni opportunità di lavorare in rete per svolgere un ruolo vitale all'interno del Comune di Bardolino.

L'obiettivo che noi tutti ci proponiamo è il miglior accompagnamento della Persona, in una delle fasi più delicate della vita, tenendo conto della sua condizione e dei suoi bisogni, valorizzando la sua unicità e complessità, il suo vissuto, la sua cultura, la sua esperienza, la sua volontà ed i suoi diritti.

Principi per la qualità del servizio alla persona

La cura delle persone anziane costituisce uno dei punti fondamentali dei servizi sociali. Gli anziani, che in passato erano considerati patrimonio importante di saggezza e di esperienza, nella società contemporanea, caratterizzata da diffusi e spesso tumultuosi processi di innovazione ed accelerazione tecnologica, sono stati progressivamente marginalizzati, se non esclusi dai processi di vita civile e sociale.

E' in tal senso lodevole la molteplice serie di iniziative che ad essi è destinata per evitare che l'obsolescenza inevitabile delle competenze di lavoro si trasformi in una forma di ghettizzazione e di isolamento. Le iniziative di vario genere, attivate da molte associazioni di volontariato, le vacanze sociali promosse dai Comuni e dalle Regioni, le azioni di coinvolgimento che la stessa Chiesa cattolica promuove con sempre maggiore frequenza rappresentano forme di attenzione di notevole importanza. Tuttavia, sembra necessario individuare una serie di principi fondamentali ai quali Villa Serena (che si occupa dell'assistenza anche spirituale e della cura degli anziani) deve ispirarsi, e questi possono essere sintetizzati nei termini di: coinvolgimento, valorizzazione, salute, assistenza.

Va innanzi tutto premesso che la terza età negli ultimi vent'anni ha sensibilmente cambiato i suoi parametri. Se in passato la soglia di vecchiaia era da porsi a 60 anni, oggi è evidente che prima dei 70 si può parlare solo di maturità avanzata e non di vecchiaia. In secondo luogo, è ormai assodato che la vecchiaia ha molteplici fasi marcatamente differenziate, e che quindi l'attenzione per gli anziani si calibra sulle diverse età in forme variabili.

1. Innanzi tutto il coinvolgimento: esso consiste nella promozione di iniziative che favoriscano la socializzazione e i contatti con le realtà più vivaci e dinamiche della società

civile, come la scuola, i ricreatori, i teatri, ecc.. ove se ne diano le condizioni, anche l'accostamento alle nuove tecnologie. Gli ambienti che ospitano le persone anziane possono essere in tale prospettiva dei punti di riferimento importanti e configurarsi come strutture aperte alle collaborazioni ed al dialogo. Spesso la storia locale ha negli anziani degli autentici e preziosi depositi di memoria.

2. La Valorizzazione dell'anziano, al di là del coinvolgimento, si basa soprattutto sulla creazione di relazioni affettive. E' quindi fondamentale la formazione di un personale che nello svolgimento dei propri compiti apporti quel valore aggiunto di sensibilità umana e relazionale che conferisce, al servizio di assistenza, dimensioni di una cura non meramente meccanica ed esteriore. In questa prospettiva, facilitare l'accesso dei familiari e in particolare, dei più giovani alla struttura aumenta notevolmente la qualità dei servizi.
3. La salute è un bene assai prezioso, non solo per gli anziani, ma soprattutto per loro. La fase avanzata della vita evidenzia progressivamente incertezze e difficoltà della persona, la quale vede gradualmente venir meno la forza fisica e con essa il valore spirituale. Il mantenimento quindi delle condizioni di salute è una garanzia contro la decadenza e un antidoto fondamentale contro il venir meno della tensione verso la vita. La salute è sempre una condizione psicofisica e il mantenimento di questo stato è un dovere ineludibile; sotto questo aspetto le cure mediche devono costituire una integrazione essenziale del servizio alla persona.
4. In questo contesto di fragilità il servizio assistenza diviene un momento fondamentale nel quale non è più la relazione il valore chiave. A questo punto è il valore sacro della vita che deve costituire il punto di riferimento per coloro che svolgono l'assistenza. La persona, proprio in questi momenti, è un valore assoluto in sé e per sé. Questo fa sì che non sia la percezione di un servizio di qualità a costituire il criterio di giudizio, ma l'attuazione del servizio in oggettive condizioni di qualità, a prescindere dal fatto che chi ne fruisce percepisca coscientemente questa qualità del rapporto. Spesso gli anziani bisognosi di assistenza hanno momenti di autentica "defaillance" di attenzione e consapevolezza. La relazione talvolta non esiste più, perché l'anziano tende a chiudersi in un suo mondo, quasi protetto, che attenua le percezioni d'angoscia, solitudine, fragilità. Va sottolineato, infine, che non solo ciò che è esplicito e consapevole conferisce al servizio i tratti della qualità, ma ciò che è implicito nei gesti, nei comportamenti, nelle attenzioni di coloro che lo svolgono. La persona bisognosa di assistenza ha comunque una capacità di percezione e una sensibilità che colgono a pieno il valore dei gesti di

coloro che lo assistono. Ma, al di là di questo, è il principio in sé della dignità incomparabile della persona che deve ispirare questo tipo di interventi.

Riteniamo che un servizio di qualità non possa prescindere, quindi, dagli aspetti sopra delineati. In tale prospettiva la persona non appare come un dato fisso, immutabile, ma come un processo che, iniziatosi con la nascita e sviluppatosi dapprima nelle fasi della fragilità infantile, adolescenziale e giovanile, ha raggiunto la sua piena realizzazione nella maturità. Il successivo svolgersi della vita comporta il graduale ingresso in un'ulteriore fase di incertezza. Se nelle fasi iniziali è necessaria la cura all'educazione, in quelle avanzate è irrinunciabile l'attenzione alla dimensione della fragilità.

Ma la persona è unica e irripetibile e ogni persona è un tesoro che non può essere disperso o trascurato. Nel quadro di questi principi concretamente interpretati in precise azioni organizzative e gestionali, Fondazione Villa Serena si presenta al territorio con il suo corredo di valori, di esperienze e di progetti.

Qualità della vita dell'ospite

L'obiettivo primario della Struttura è quello di prendersi cura dell'anziano, assicurandogli un insieme di servizi, che gli garantiscano, a livello ottimale:

- assistenza sanitaria
- igiene e cura della persona
- alimentazione adeguata alle specifiche esigenze dietetiche
- rieducazione fisica e cognitiva
- assistenza sociale
- animazione e vita relazionale
- confortevolezza alberghiera
- assistenza religiosa.

Per la Casa riveste un'importanza particolare il rispetto del tempo dell'ospite, in riferimento ai suoi ritmi e alle sue abitudini di vita, ed anche il rispetto della sua dignità, in tutti i momenti del vivere quotidiano, mirando all'umanizzazione dei rapporti ed alla riservatezza entro i limiti organizzativi di una comunità di ospiti.

Efficacia, Efficienza e Qualità dei Servizi

La Struttura persegue il livello massimo ipotizzabile di potenziamento, o di mantenimento, del grado di autonomia residua dell'anziano non autosufficiente, attraverso il miglioramento continuo della Qualità complessivamente erogata, con i servizi dell'Ente, ed utilizzando nella misura più economica possibile tutte le risorse disponibili.

SEZIONE 2. INFORMAZIONI SPECIFICHE SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI EROGATI

La presente Carta dei Servizi si applica ai servizi residenziali per anziani, il cui grado di non autosufficienza è definito in base alla Scheda di Valutazione Multidimensionale (S.V.A.M.A.²), vale a dire in base alla scheda di valutazione adottata dalla Regione Veneto, utilizzata per la definizione del profilo specifico di non autosufficienza.

Essendo questa struttura una Fondazione, la definizione degli indirizzi e degli obiettivi generali, la programmazione strategica ed il controllo sui risultati dell'Ente è competenza del Consiglio di Amministrazione, mentre la gestione operativa è in capo alla dirigenza.

La Casa di Riposo "Villa Serena" ha sede a Bardolino (VR), in via Giacomo Leopardi n. 2 – telefono 045/6212113 – fax 045/6212113– e-mail villaserenafond@libero.it.



² per Valutazione Multidimensionale si intende una procedura alla quale partecipa un'equipe pluriprofessionale finalizzata ad accertare la condizione di autonomia della persona anziana, considerata nelle diverse dimensioni fisiche, psichiche e sociali, allo scopo di definire modalità e criteri di tutela e promozione (vedi pag. 39).

La direzione dell'Ente

Il **Consiglio di Amministrazione** della Casa di Riposo è attualmente composto dalle seguenti persone:

Presidente	Mons. Ottaviani Giovanni
Consigliere	Avanzini Elena
Consigliere	Battesini Umberto
Consigliere	Gallina Armando
Consigliere	Peraro Francesca
Direttore	Lorenzo Mascanzoni

Il Presidente è il legale rappresentante dell'Ente, con funzioni di indirizzo e di controllo, coadiuvato, in ciò, dal Consiglio di Amministrazione.

Responsabili di funzione:

Direttore	E' il dipendente di grado più elevato dell'istituzione; Responsabile del raggiungimento dei risultati e degli obiettivi fissati dal Consiglio di Amministrazione; E' responsabile del personale; Elabora proposte, relazioni, pareri, documenti amministrativi e documentali; Cura la corretta esecuzione delle decisioni del C.d.A.; Mantiene il necessario coordinamento dei vari servizi / interventi al fine di un armonioso ed economico utilizzo delle risorse della Fondazione; Controlla i costi della qualità ed effettua analisi di fattibilità; Autorizza gli acquisti dei beni e servizi, previa acquisizione del parere positivo del Cd.A.; Propone al C.d.A. la bozza del Bilancio di Previsione; Relaziona il C.d.A. in merito al Conto Consuntivo (Bilancio esercizio precedente)	
Coordinatore dei Servizi	Partecipa alla predisposizione delle procedure aziendali ed alla redazione delle istruzioni operative; Programma e realizza attività di monitoraggio (audit interni) sui processi e sulle aree funzionali; Pianifica le attività di controllo e miglioramento del processo; Propone soluzioni organizzative adeguate; Mobilita 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. Cura le relazioni organizzative interne. E' responsabile dell'elenco delle domande di accoglimento; Propone l'accoglimento di nuovi Ospiti e ne gestisce tutte le fasi fino all'effettivo accoglimento.	
Responsabile amministrativo	Coordina e verifica tutta l'attività amministrativo-fiscale sia per la contabilità interna che esterna alla casa; Propone soluzioni in materia di fornitura di beni e servizi; Assicura la maggiore tempestività possibile nella fornitura di quanto richiesto dai singoli servizi/attività, previa approvazione da parte del segretario direttore, ricercando, anche attraverso indagini di mercato, la soluzione migliore rispetto al rapporto qualità/prezzo; Controlla le forniture dei beni e servizi (in particolare l'effettiva rispondenza in termini di qualità, quantità e prezzo) rispetto a quanto ordinato, e ne autorizza, per quanto di competenza, il pagamento; Esegue le attività di natura amministrativa/funzionale inerenti al buon funzionamento dell'Ente ed al rispetto delle normative vigenti (sicurezza sul luogo di lavoro, rischi). Gestisce ed organizza il servizio di educazione/animazione per l'assistenza religiosa e morale degli Anziani Ospiti, ai sensi dell'art. 2 dello Statuto	
Responsabile Servizio Riabilitativo	E' responsabile nell'ambito dell'unità operativa cui è assegnato della formazione dei piani di lavoro, assicurando l'attuazione degli interventi previsti dai piani stessi. Svolge attività didattica e attività finalizzate alla propria formazione. Ha la responsabilità professionale dei propri compiti limitatamente alle prestazioni e funzioni che per la normativa vigente è tenuto ad attuare.	
Responsabile Servizio Animativo	E' responsabile dell'elaborazione di progetti educativi che si articolano nell'analisi dei bisogni, nella progettazione dell'intervento, nell'organizzazione, nella gestione delle proprie risorse e dei servizi e nella verifica del raggiungimento di obiettivi a	

	<p>breve e/o lungo termine quali: miglioramento delle potenzialità e del grado di autonomia del soggetto, il mantenimento delle facoltà residue, l'adattamento del soggetto all'ambiente, la socializzazione; gestione e condivisione della quotidianità dell'Ospite sulla base di programmi (relazione individuale con l'Ospite, organizzazione e gestione risorse interne e/o esterne – famiglie, volontari, associazioni, servizi territoriali, progettazione dei gruppi). Cura la fase di inserimento dell'Ospite per facilitare l'adattamento al Servizio e i rapporti con la rete familiare. Collabora con le altre figure professionali per il raggiungimento degli obiettivi nonché nella gestione di gruppi interprofessionali; attiva le risorse territoriali nell'ottica di integrazione sociale e lavoro di rete; attua gli interventi socio-culturali e ricreativi di sua competenza decisi in sede di programmazione, sulla base degli orientamenti forniti dal personale di livello superiore, di pari livello, e della équipe socio-sanitaria con i quali mantiene periodici rapporti di verifica; coordina il volontariato e gli obiettori di coscienza in servizio civile. Ha la piena responsabilità delle attività direttamente svolte, delle istruzioni impartite e del conseguimento degli obiettivi previsti dai programmi di lavoro.-</p>	
Coordinatore Servizio Cucina	<p>E' responsabile del coordinamento degli operatori addetti al reparto; di curare l'attuazione di istruzioni di carattere alimentare, organizzativo che gli vengono impartite dai responsabili dei servizi sanitari ed economici; di controllare la quantità, qualità ed immagazzinamento delle derrate alimentari e delle altre merci in arrivo per la cucina ed è consegnatario di tutti gli utensili, attrezzi, macchinari e materiali di cucina, rispondenti in proprio della loro cura e manutenzione; adempie a tutte le formalità previste dalla normativa sulla salubrità degli alimenti.</p>	
Responsabile Servizio Lavanderia	<p>E' responsabile del coordinamento degli addetti al guardaroba e lavanderia inquadrati nelle qualifiche inferiori, nonché del mantenimento di rapporti diretti ed interni al servizio di appartenenza.; svolge operazioni di: lavaggio, rammendo e stiratura di biancheria e vestiario e di effetti lettereschi; di curare e organizzare la conservazione e la distribuzione di biancheria e vestiario nei diversi settori dell'Istituto; di pulizia degli ambienti di lavoro e delle attrezzature costituenti il reparto guardaroba - lavanderia; collabora con gli operatori dello stesso e degli altri servizi.</p>	

GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

1. La giornata inizia con il momento dedicato all'igiene personale (bagno o spugnatura), che viene eseguita secondo apposite procedure ed in relazione alle esigenze di ciascun ospite (desiderio di dormire un po' di più, bisogno di essere cambiato, ecc.).
2. Terminata l'igiene personale, gli ospiti sono aiutati ad alzarsi e, se sono in grado di accedere autonomamente alla sala da pranzo, si sistemano ai tavoli per la colazione. Coloro che non sono autosufficienti vengono sistemati dagli operatori nella propria carrozzina, oppure vengono sistemati nel letto ed eventualmente imboccati. Queste modalità operative vengono adottate per tutti i pasti della giornata.
3. Dopo la colazione, l'ospite accede alle varie attività della Casa di Riposo (riabilitazione, animazione, ma anche ai servizi erogati dalla parrucchiera, ecc.). In alternativa può consultare i libri della biblioteca interna, leggere il giornale, conversare con qualcuno, guardare la televisione, sia in camera che nelle sale comuni.
4. Prima del pranzo, l'ospite che ne ha bisogno, viene accompagnato in bagno ed eventualmente cambiato. Viene quindi accompagnato a tavola, oppure sistemato a letto per la somministrazione del pasto.
5. Dopo il pasto, l'ospite che lo desidera viene accompagnato in camera e posizionato a letto, per il riposo pomeridiano; se è necessario viene cambiato e gli viene assicurata l'eventuale igiene intima. Al risveglio, vengono somministrate bevande calde o fresche e piccoli spuntini (yogurt, latte o the, biscotti, ecc.).
6. L'ospite viene eventualmente aiutato nell'alzata dal letto ed accompagnato negli spazi comuni o a partecipare alle attività previste dal servizio di animazione (durante il periodo estivo gli ospiti sono anche accompagnati in terrazza o in uscite organizzate fuori dalla sede).
7. La cena viene assicurata con le stesse modalità previste per il pranzo. . Durante la cena, o prima di coricarsi per il riposo notturno, vengono somministrate le terapie orali.
8. A fine pasto, gli ospiti già a letto vengono preparati per il riposo notturno. Quelli che hanno cenato nelle aree comuni possono coricarsi con l'aiuto degli operatori, oppure possono continuare nelle loro attività (leggere, conversare, guardare la televisione, ecc.)

Nell'arco della giornata si inserisce anche l'attività degli infermieri professionali che eseguono, oltre che la somministrazione delle terapie orali prima o dopo i pasti, anche le medicazioni, le terapie intramuscolari, i prelievi ematici e fleboclisi.

Durante la notte, l'ospite che è in grado di farlo può servirsi del campanello di chiamata, per eventuali altri bisogni. Chi invece non è in grado di utilizzare il campanello, viene controllato dagli operatori con una frequenza maggiore e con una mirata attenzione (cambio di postura, cambio del pannolone e verifica dello stato generale dell'ospite).

Terminate le attività assistenziali del mattino e del primo pomeriggio (alzata, igiene, vestizione, e simili) all'ospite viene data la possibilità di avere a propria disposizione del tempo libero. Ogni ospite può scegliere di impiegare il proprio tempo come meglio crede; la Casa di Riposo si impegna comunque ad offrire un'adeguata gamma di attività diverse, in modo da rendere piacevole e vivace ciascuna giornata. Le possibilità offerte sono programmate e differenziate tenendo conto delle condizioni psico-fisiche della persona e dei bisogni che essa esprime.

In particolare:

- per gli ospiti che presentano consistenti bisogni di natura sanitaria ed assistenziale, questo tempo sarà occupato per le specifiche cure, per le attività di controllo sui parametri vitali, per le alzate e gli allettamenti programmati, per le movimentazioni, ecc.;
- per gli ospiti che esprimono bisogni di natura riabilitativa, questo tempo potrà essere dedicato alla riabilitazione fisica o cognitiva, alla terapia occupazionale, alla deambulazione, ecc.;
- per gli ospiti che riescono a gestire i loro bisogni in modo autonomo, viene assicurata la possibilità di fare ciò che più gli piace (leggere, conversare, assistere alla S. Messa, uscire in paese, partecipare ad attività non programmate, ecc.).

Si sottolinea che ad ogni anziano ospitato viene comunque riconosciuto il diritto di riposarsi e di non essere costretto ad occupare il proprio tempo libero in attività non gradite.

Di norma, tutti gli interventi di fisioterapia, di animazione, di socializzazione e simili, vengono collocati nel tempo libero dalle funzioni prettamente assistenziali.

Modalità di ammissione, di accoglienza e di inserimento

Sono ammesse nell'ambito della Struttura residenziale della Casa di Riposo "Villa Serena" persone anziane autosufficienti e persone anziane che sono valutate non autosufficienti dalla Unità Valutativa Multidimensionale distrettuale o interna.

Le persone in condizione di non autosufficienza, o i loro familiari, possono attivare l'Unità Valutativa Multidimensionale (UVMD) di zona, contattando il medico curante, l'assistente sociale distrettuale o, in caso di ricovero ospedaliero, direttamente il medico del reparto. In relazione ai posti letto negoziati, ed eventualmente disponibili, l'Ufficio residenzialità comunicherà alla Casa di Riposo "Villa Serena" il nominativo dell'utente da accogliere. Inoltre, per i posti non convenzionati, sarà la stessa Fondazione che contatterà gli ospiti presenti nella propria lista (in particolar modo i residenti di Bardolino).

Il **processo di inserimento** prevede, prima dell'ingresso dell'anziano nella Struttura:

- un colloquio pre-inserimento, con l'ospite e/o i suoi familiari (su richiesta) con concomitante presentazione della struttura, mostrando il luogo in cui l'ospite verrà accolto.
- la compilazione di un modulo di accoglimento, in cui sono contenute tutte le informazioni sanitarie e non dell'ospite;
- l'auspicabile presentazione di tali informazioni, riguardanti il nuovo ospite, al compagno di stanza ed agli operatori addetti all'assistenza, prima dell'inserimento vero e proprio, affinché chi entra non risulti del tutto sconosciuto a chi deve garantirgli fin da subito un'assistenza non solo adeguata, ma anche personalizzata.

In questa fase di gestione dell'accoglienza, al nuovo ospite e/o ai parenti viene data la Carta dei Servizi.

L'**inserimento** del nuovo ospite prevede anch'esso delle specifiche attività, con gli standard precisati nella Sezione successiva:

- l'effettuazione della visita medica;
- la presentazione analitica del nuovo ospite agli operatori del reparto;
- la valutazione multidimensionale e la redazione del piano assistenziale individuale scritto, a cura della Unità Operativa Interna (U.O.I.);
- una prima verifica con i familiari, in merito all'andamento dell'inserimento del nuovo ospite, nell'ambito della Struttura.

Essendo l'impegnativa di prestazione assistenziale residenziale, emessa dalla Unità Valutativa Multidimensionale a termine ed eventualmente rinnovabile, trascorso il periodo di tempo inizialmente ipotizzato e verificati i risultati ottenuti, può essere prevista una **uscita dall'Ente**, anche temporanea, verso il proprio domicilio o verso altra struttura, ospedaliera o extraospedaliera.

Con la sola esclusione dei ricoveri ospedalieri urgenti, l'uscita dall'Ente dell'ospite, prevede:

- l'effettuazione, da parte del Responsabile Servizi Assistenziali, di un colloquio pre-dimissione.
- la compilazione, da parte del Responsabile Servizi Assistenziali, di un prospetto individuale dell'anziano non autosufficiente ospitato.

In caso di ricovero ospedaliero urgente, è prevista la trasmissione, alla struttura ospedaliera, di una sintesi clinico-assistenziale dell'ospite, a cura del medico presente nella Struttura.

La Struttura Residenziale

La Casa di Riposo "Villa Serena" è una struttura polifunzionale, che ospita anziani aventi diverse gravità e differenti esigenze.

Il Servizio notturno si sviluppa dalle ore 21 alle ore 7 ed è garantito da almeno due Operatori Addetti all'Assistenza.

Il servizio medico notturno è garantito dalla Guardia Medica.

Il Servizio di pulizia degli ambienti è gestito dal personale della Casa di Riposo, che si occupa della pulizia delle stanze e dei bagni degli ospiti, oltre che degli spazi comuni.

Il Servizio di lavanderia-guardaroba, per quanto riguarda i capi personali degli ospiti è gestito da un operatrice dipendente della Struttura, che si occupa del lavaggio, della stiratura e dell'eventuale rammendo. È presente anche una Ditta appaltatrice che si occupa del noleggio, del lavaggio e della stiratura della biancheria piana (lenzuola, federe, asciugamani, tovaglie).



Valutazione multidimensionale e PAI

Alla base dell'assistenza fornita agli Ospiti della Casa di riposo c'è un'equipe, detta Unità Valutativa Multidimensionale interna (UVMi), che ha il compito di valutare la natura del bisogno socio-assistenziale e sanitario degli Ospiti per elaborare il progetto assistenziale individualizzato più appropriato. L'UVM è costituita da un gruppo di lavoro composto da diverse professionalità: la Responsabile dei Servizi Sanitari e Assistenziali in qualità di responsabile dell'Unità Valutativa, il Fisioterapista, il Medico, l'Educatore Professionale oltre che altre figure professionali, nei casi in cui la loro presenza venga ritenuta utile ai fini della elaborazione del piano.

L'equipe prende in carico il soggetto in modo "multidimensionale" analizzando, quindi, non solo la sua condizione di salute fisica, ma anche i suoi bisogni sociali, animativi ed assistenziali in genere. Inoltre la UVM interna redige il progetto assistenziale individualizzato (PAI) e ne segue l'esecuzione e verifica i risultati.

Assistenza Sanitaria

L'**assistenza medica generica** viene garantita mediante l'opera di medici convenzionati e di altri medici di medicina generale con la Casa di Riposo.

I familiari degli ospiti hanno la possibilità di incontrare il medico per discutere dello stato di salute dell'ospite previo appuntamento durante il giorno di ambulatorio del proprio medico,

Il medico esplica nei confronti degli anziani non autosufficienti, compiti di diagnosi, di cura, terapeutici, di prevenzione, di riabilitazione e di educazione sanitaria, avvalendosi, qualora lo ritenga opportuno, di consulenze specialistiche e di esami di diagnostica strumentale.

Il medico di Medicina Generale, effettua, inoltre, tutte le altre prestazioni di sua competenza, comprese le certificazioni, e si rende disponibile a colloqui con parenti ed ospiti.

L'attività sanitaria, garantita dal personale medico e paramedico della Struttura, prevede:

- somministrazione della terapia orale ed esecuzione della terapia intramuscolare, endovenosa o sottocutanea, e dei prelievi;
- prevenzione e medicazione delle ulcerazioni e delle piaghe;
- controllo e gestione dei cateteri, delle sonde e delle stomie;
- controllo della continenza urinaria e fecale;
- controllo dell'alimentazione;
- controllo dei parametri vitali;
- effettuazione delle visite mediche periodiche ed all'occorrenza;
- approvvigionamento, controllo e conservazione dei farmaci;
- compilazione e gestione della cartella clinica ed infermieristica.

Il personale medico collabora con il personale infermieristico – riabilitativo e di assistenza, nell'ambito dei **programmi terapeutici e riabilitativi** stabiliti dalla Unità Operativa Interna (U.O.I.).

La U.O.I. è uno degli strumenti fondamentali su cui si basa il lavoro della Struttura, in quanto si prefigge di raggiungere il maggior benessere dell'anziano attraverso una valutazione multidimensionale, finalizzata a determinare con precisione il grado di autonomia funzionale del

cliente, e con una programmazione personalizzata degli interventi, di cui alla fine viene valutato il grado di efficacia e di efficienza.

Gli aspetti più specifici del programma terapeutico e delle sue modalità di realizzazione sono comunicati al cliente ed ai suoi familiari dal medico curante, dall'educatore professionale dal responsabile dei servizi sanitari ed assistenziali, ciascuno per le proprie competenze.

Sono garantiti anche i servizi e le **consulenze medico-specialistiche**, nell'ambito della Struttura, sulla base di quanto prevede la normativa regionale e secondo le condizioni previste dalla convenzione stipulata con l'AUSL.

Ulteriori interventi specialistici, qualora si dovessero rendere necessari, saranno effettuati con l'ausilio delle consulenze prestate dal personale medico del presidio ospedaliero o poliambulatoriale, su richiesta del medico curante. In caso di necessità di trasporto dell'ospite non autosufficiente presso altre sedi di cura e di diagnosi, oltre a quanto previsto dalla convenzione con l'AUSL, l'Ente è in grado di assicurare, in fasce orarie in cui il servizio è attivo, all'interno del territorio del Distretto Sanitario di appartenenza, l'utilizzo di un proprio mezzo attrezzato e la presenza di un proprio accompagnatore.

Qualora gli ospiti, in relazione al loro grado di non autosufficienza, avessero bisogno di usufruire di prestazioni di **assistenza protesica**, nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale, la Struttura attiva tutte le procedure necessarie a soddisfare tali esigenze.

La fornitura dei farmaci e del materiale sanitario viene garantita attraverso il **Servizio Farmaceutico** dell'Azienda Sanitaria, come da specifiche direttive.

Il **Servizio di riabilitazione e di fisiokinesiterapia** è assicurato con l'impiego di Fisioterapisti, secondo quanto previsto dagli standard regionali.

Questo servizio ha la funzione di mantenere e di migliorare il grado di autonomia degli ospiti, svolgendo in palestra e ai piani delle prestazioni riabilitative individuali, o in gruppo, avendo come referente il Fisiatra, o il medico, ed agendo sempre nell'ambito dei programmi terapeutici e riabilitativi stabiliti dalla Unità Operativa Interna (U.O.I.).

Assistenza alle attività di vita quotidiana ed a valenza sanitaria

L'assistenza alle attività di vita quotidiana dell'anziano non autosufficiente e l'assistenza a valenza sanitaria vengono garantite dagli Infermieri Professionali e dagli Operatori Addetti all'Assistenza.

L'attività socio-assistenziale viene programmata, coordinata e verificata da tutte le figure professionali coinvolte.

Vengono garantite tutte le attività inerenti la vita quotidiana degli ospiti, dall'igiene personale alla vestizione, dall'aiuto nell'assunzione del cibo alla mobilitazione, dall'accompagnamento alle visite specialistiche, interne ed esterne, a tutte le attività di manutenzione e pulizia degli ausili e dell'arredamento personale del cliente.

In particolare, l'attività di assistenza prevede:

- la cura quotidiana della cute, con detergente, oltre ad un periodico bagno assistito;
- la mobilitazione attiva e passiva, con particolare attenzione alle posture;
- la vestizione, mirante all'utilizzazione di un abbigliamento idoneo;
- l'uso ponderato di ausili per l'incontinenza, in relazione alle necessità individuali;
- il controllo, la sanificazione e la disinfezione accurata e periodica del mobilio personale dell'ospite;
- il posizionamento e la manutenzione di eventuali ausili e protesi;
- la gestione di un'alimentazione assistita.

L'apporto tecnico specifico del **Servizio Socio – Educativo** si esplica nelle valutazioni relative al processo di inserimento e di ambientamento del nuovo ospite nella Struttura, finalizzate a programmare iniziative interdisciplinari volte al miglioramento della qualità della vita dell'anziano non autosufficiente all'interno del reparto ed alla verifica delle modalità di attuazione e dei risultati conseguiti dai programmi terapeutici e riabilitativi individualizzati.

Il servizio viene assicurato da un Educatore Professionale dipendente della struttura.

Al Servizio Socio – Educativo è collegato anche il **Servizio Animazione**.

Il Servizio Animazione programma ed attua specifici interventi di socializzazione, nell'ambito del programma terapeutico e riabilitativo della U.O.I., definendo gli obiettivi specificatamente relazionali ed animativi, ma anche di potenziamento o di mantenimento delle capacità neuropsicologiche, quali la memoria, la logica, l'orientamento spazio-temporale, la concentrazione, e simili, in un contesto di partecipazione alla vita quotidiana.

Tutta l'attività di animazione si attua attraverso:

- interventi mirati e personalizzati rivolti a piccoli gruppi;
- interventi di socializzazione generalizzata, rivolti a grandi gruppi.

Ufficio Amministrativo è aperto dal lunedì al venerdì, di ogni settimana, con il seguente orario:

- in orario mattutino, dalle ore 9 alle ore 12, dal lunedì al venerdì;
- in orario pomeridiano, dalle ore 15.30 alle ore 17.30, dal lunedì al venerdì;
- in altro orario, previo appuntamento.

L' Ufficio Direzione è aperto dal lunedì al sabato, di ogni settimana, con il seguente orario:

- in orario mattutino, dalle ore 8.30 alle ore 12.00 dal lunedì al sabato
- in orario pomeridiano, dalle ore 14.00 alle ore 16.00, dal lunedì al venerdì
- in altro orario, previo appuntamento.

Servizio di Ristorazione



La giornata alimentare dell'anziano cliente è organizzata nel seguente modo:

ORARIO PASTI PRINCIPALI	
COLAZIONE:	08.30
PRANZO:	11.45
MERENDA:	15.45
CENA:	18.40

Oltre ai pasti principali, è previsto un apporto di bevande, fredde o calde, durante l'intera giornata, soprattutto nella parte centrale della mattina ed anche in quella centrale del pomeriggio.

Il Servizio si impegna ad integrare in maniera armonica le valenze nutrizionali con quelle igienistiche, economali ed alberghiere. Le procedure del Servizio di cucina prevedono che:

- il menù previsto per i pasti deve essere tale da soddisfare le esigenze dell'utenza, sia dal punto di vista delle "quantità" che, nel limite delle alternative proposte, delle preferenze individuali;
- il menù viene definito in modo personalizzato sulla base delle indicazioni del medico, in riferimento al quadro sanitario dell'ospite;

- le pietanze da somministrare agli ospiti, sono servite e presentate con cura, rispettando le norme igienico-sanitarie vigenti ed utilizzando le apposite stoviglie.

La valutazione delle esigenze nutrizionali poggia sulla presenza di eventuali patologie e sulle capacità funzionali residue degli anziani non autosufficienti, mirando all'applicazione di schemi dietologici adeguati. In ogni caso, l'Ente si impegna a valutare le particolari esigenze degli ospiti. L'elaborazione dei menù, a rotazione stagionale, tiene conto anche della cultura culinaria e gastronomica locale, presentando regolarmente piatti tipici.

Servizio di parrucchiera

Nella Struttura è presente un locale attrezzato per le prestazioni del servizio di parrucchiera, che è svolto da addetti esterni, un taglio ed una piega sono comprese nella retta mensile.

Servizio di pedicure

Nell'ambito della Struttura, è assicurato lo svolgimento del servizio di pedicure e manicure dal personale addetto all'assistenza, in occasione del bagno programmato.

Una volta al mese la prestazione è effettuata presso l'Ente da una persona qualificata esterna, a carico dell'ospite.

Assistenza religiosa e spirituale



L'assistenza religiosa si svolge, nell'ambito della Struttura, sia attraverso la visita agli anziani ospitati di Sacerdoti, che con la celebrazione delle funzioni liturgiche.

La Santa Messa viene celebrata, all'interno della Struttura, tutti i giorni ed in corrispondenza delle principali ricorrenze religiose (Natale e Pasqua).

Volontariato

L'Ente riconosce la funzione di utilità sociale del volontariato reso ai singoli cittadini o da associazioni e per questo favorisce e propone la presenza di volontari singoli e/o di associazioni di volontariato. Promuove ogni forma di presenza delle associazioni di volontariato, per lo svolgimento di attività di sostegno agli anziani non autosufficienti, che vi sono ospitati.

Qualsiasi associazione di volontariato, purché in regola con le disposizioni di legge, infatti, può essere autorizzata a svolgere delle attività di accompagnamento, di animazione e di supporto all'assistenza, rivolte a gruppi di anziani, purché tali attività, coordinate da personale dell'Ente, si integrino con le finalità e le modalità operative della Struttura, soprattutto per quanto concerne la promozione ed il miglioramento della qualità della vita quotidiana degli anziani ospitati.

L'autorizzazione per le associazioni, viene formalizzata dal Consiglio di Amministrazione, mediante l'approvazione di una specifica convenzione.

L'espletamento delle attività di volontariato non può essere in nessun caso sostitutivo dei compiti propri ed istituzionali della Struttura erogatrice.

Le attività di volontariato, inoltre, devono intendersi senza fini di lucro ed improntate solamente ad un'azione spontanea e solidale di aiuto, all'assistenza delle persone non più autosufficienti.

Assistenza sussidiaria agli ospiti

Considerando che, anche attraverso l'adozione della presente Carta dei Servizi, la Struttura assicura e garantisce agli anziani non autosufficienti ospitati tutto ciò che attiene alle loro necessità primarie, sono valutati e autorizzati eventuali interventi assistenziali sussidiari secondari, rivolti ai singoli ospiti, in forma diretta solo da parte di familiari, patto che tali interventi non interferiscano in alcun modo con l'andamento e con l'organizzazione dei reparti e della Struttura, e che avvengano con modalità concordate e compatibili con le disposizioni dei medici e del responsabile dei servizi sanitari ed assistenziali.

SEZIONE 3. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI AL CLIENTE OSPITATO

In questa sezione vengono presentati gli standard di qualità che l'Ente intende rispettare.

Con il termine standard di qualità ci si riferisce alle singole prestazioni concrete (come l'orario dei pasti o il numero minimo di visite mediche per ogni ospite della Casa) che vengono garantite agli anziani residenti nella struttura.

Nei casi in cui nell'erogazione del servizio intervengano fattori esterni, non completamente controllabili dall'Ente, la percentuale di rispetto dello standard, indicata nella tabella di pagina 26 e 27, non corrisponde al 100%.

Inoltre, in riferimento agli standard, l'Ente precisa, per tutte le attività svolte dalla Struttura, quali sono i Fattori di Qualità del servizio erogato, ovvero gli aspetti rilevanti per la qualità del servizio verificabili concretamente anche dagli ospiti e dai familiari, che la struttura si impegna a raggiungere attraverso l'utilizzazione di specifici indicatori.

Questi standard saranno oggetto di controlli durante l'arco dell'anno e di una verifica finale, che ha lo scopo di valutare i risultati conseguiti dalla Struttura ed, eventualmente, di aggiornare gli impegni assunti nei confronti degli Ospiti, nella logica già citata di un Miglioramento continuo della Qualità Finale erogata.

Gli esiti delle verifiche annuali saranno comunicati, oltre che ai dipendenti dell'Ente, anche ai clienti ospitati ed ai loro familiari, mediante esposizione delle risultanze in appositi spazi accessibili al pubblico e comunque sempre visionabili presso l'ufficio amministrativo, al fine di rendere attivamente e responsabilmente partecipi tutte le componenti che possono consentire, al Consiglio di Amministrazione dell'Ente, di definire gli obiettivi ottimali di gestione dei servizi erogati dalla Casa di Riposo "Villa Serena".

In caso di sciopero, vengono garantiti gli standard minimi essenziali di servizio, concordati con le Organizzazioni Sindacali.

Carta dei Servizi

N	FATTORI DI QUALITA'	STANDARD	LIMITE RISPETTO
1	Personalizzazione dell'inserimento	L'equipe responsabile del servizio di accoglienza è a conoscenza della valutazione almeno 24 ore prima dell'inserimento	100%
2	Personalizzazione	Effettuazione del colloquio pre-inserimento su richiesta dell'ospite e/o familiari entro 1 settimana dall'inserimento.	100%
3	Personalizzazione dell'alzata mattutina	L'assistenza all'alzata mattutina prevede: 1. valutazione delle richieste di alzata posticipata, 2. igiene mattutina, 3. assistenza alle alzate ordinarie entro le ore 8.30, 4. ulteriori alzate posticipate secondo le indicazioni mediche o infermieristiche.	100%
4	Prevenzione piaghe e rischi da immobilizzazione	Effettuazione delle manovre di prevenzione come previsto dalla programmazione scritta da parte dei Responsabili con la compilazione dell'apposita documentazione	100%
5	Assistenza alla deambulazione	Deambulazione quotidiana per gli ospiti inseriti nello specifico programma dal fisioterapista (escluse indisposizioni e rifiuto)	100%
6	Parametri vitali	Rilevazione dei parametri vitali, escludendo patologia specifiche, ogni 2 mesi con compilazione dell'apposita documentazione	100%
7	Assistenza medica	Presenza di un medico per almeno un giorno alla settimana	100%
		Rilevazione dei valori emato-chimici almeno una volta all'anno, escludendo patologie acute	100%
		Effettuazione elettrocardiogramma a tutti gli ospiti una volta all'anno	100%
8	Assistenza riabilitativa	La cartella clinica riabilitativa viene aggiornata ogni due mesi, oltre che per eventi specifici	100%
9	Attività di animazione	Effettuazione della quotidiana attività in gruppo nei giorni feriali con compilazione dell'apposita documentazione per gli ospiti che vi partecipano	100%
		Valutazione educativo, con preparazione di un progetto individuale, entro 30 giorni dall'ingresso dell'ospite.	100%
10	Assistenza religiosa	Festeggiamento del compleanno dell'ospite nel mese stesso del compimento.	100%
		Effettuazione della SS. Messa tutti i giorni	100%
11	Ristorazione	Proposta di almeno 2 alternative fisse al menù del giorno.	100%
		Proposta di almeno una giornata a "Tema" con menù tipico nell'anno.	100%
12	Cambio lenzuola	Effettuazione del cambio della biancheria piana almeno ogni 7 giorni	100%
13	Cura della persona	Effettuazione della manicure e pedicure ordinaria contemporaneamente al bagno assistito.	100%
		Effettuazione della prestazione di manicure o pedicure straordinari (presso esterni) entro 15 giorni dalla richiesta.	100%
14	Pulizia giornaliera	Effettuazione della pulizia delle stanze degli ospiti, del rispettivo bagno, dei bagni comuni, dei soggiorni, dei corridoi e degli ambulatori almeno 1 volta al giorno.	100%
15	Servizi aggiuntivi	Effettuazione di un aggiornamento annuale, in base a quanto stabilito dalla nuova normativa sulla Privacy, del "Documento Programmatico sulla Sicurezza - DPS-".	100%
16	Grado di soddisfazione (misurato attraverso un questionario)	Misurazione del grado di soddisfazione, ricavato dalla rilevazione annuale	100%
17	Piani di miglioramento	Elaborazione almeno un piano annuale di miglioramento, per ogni Unità Organizzativa dell'Ente con verifica dei risultati conseguiti, rispetto a quelli attesi.	100%

SEZIONE 4. TUTELA E PARTECIPAZIONE DEI CLIENTI OSPITATI E DEI LORO FAMILIARI

Meccanismi di tutela e di verifica

Reclami ed apprezzamenti

L'Ente riconosce l'importanza degli Ospiti e dei familiari degli stessi ai fini del miglioramento continuo della qualità del servizio erogato. La Casa di Riposo "Villa Serena" garantisce la funzione di tutela nei confronti del cliente ospitato, attraverso la possibilità di sporgere **reclami** su disservizi insorti prima, durante e dopo l'inserimento nella Struttura.

Le segnalazioni saranno utili per conoscere e per comprendere meglio i problemi esistenti e per poter prevedere i possibili miglioramenti del servizio erogato.

L'ospite e/o suo familiare può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- a) compilazione e sottoscrizione del modulo predisposto per "Rilevazione problemi e non conformità", che può essere chiesto all'ufficio amministrazione e che va recapitato alla Direzione dell'Ente;
- b) lettera in carta semplice, indirizzata ed inviata alla Direzione dell'Ente o anche consegnata a mano all'ufficio amministrazione.

Il Responsabile di Area, cui fa riferimento anche quanto perviene tramite l'ufficio amministrazione, provvede a dare o a far dare immediata risposta a quelle segnalazioni di natura assistenziale o alberghiera o amministrativa che si presentassero di veloce soluzione.

Negli altri casi, la Direzione avvia un'indagine con i responsabili delle Unità Operative e/o dei Servizi interessati e fornisce la risposta all'ospite/familiare entro quindici giorni; in questi ultimi casi, la Direzione dell'Ente comunica quanto verificatosi al Presidente del Consiglio di Amministrazione.

Per reclamo si intende ogni comunicazione scritta nella quale l'ospite, o un suo familiare, esprime chiaramente una lamentela motivata circa la non coerenza del servizio da lui stesso ricevuto, con quanto previsto dalla Carta dei Servizi, oltre che dalle norme e dai regolamenti amministrativi in vigore.

Allo stesso modo dei reclami, saranno gestiti gli apprezzamenti rivolti all'operato della Struttura, al fine di avere una visione realistica ed equilibrata dei servizi effettivamente erogati.

Indagini sul grado di soddisfazione degli ospiti/familiari

Con frequenza annuale, la Direzione analizza le risposte fornite ai questionari, da parte degli ospiti e/o familiari, e le sottopone all'attenzione di tutta la struttura e al Consiglio di Amministrazione, che provvedono alla eventuale fonte di disservizio ed alle insoddisfazioni più significative.



ALLEGATO 1. INFORMAZIONI GENERALI PER GLI OSPITI, I FAMILIARI E I VISITATORI

Corredo personale dell'ospite

Al momento dell'inserimento, ad ogni nuovo ospite è richiesto di portare con sé quanto previsto dall'Ente.

Ogni capo di vestiario personale deve riportare, a cura dei familiari, il numero di guardaroba, assegnato al momento dell'accoglienza.

Il guardaroba iniziale va aggiornato periodicamente, a cura dei familiari.

E' bene che ogni ospite abbia con sé: la carta di identità valida, la tessera sanitaria, il codice fiscale, la eventuale documentazione clinica, precedente l'ingresso nella Struttura.

Oggetti di valore ed oggetti personali

La Fondazione Villa Serena non effettua servizio di custodia di oggetti personali di particolare significato di cui declina ogni responsabilità in caso di furto o smarrimento.

Orario di visita

L'orario di accesso alla Struttura è consentito ai familiari ed ai conoscenti degli anziani ospitati negli orari stabiliti dal Regolamento della Struttura: dalle 9,30 alle 11,00 e dalle 16,00 alle 18,00 in tutti i giorni della settimana.

Fumo

Per rispetto della salute propria ed altrui, oltre che per ragioni di sicurezza, è assolutamente vietato fumare nelle stanze degli ospiti, nei reparti, nei corridoi e nei luoghi comuni, posti all'interno della Struttura.

Mance e doni

Il Personale dell'Ente non può ricevere regali in natura, in denaro, o conseguire vantaggi, per le prestazioni inerenti al proprio servizio.

Diritti e doveri

Il Consiglio di Amministrazione dell'Ente ringrazia fin da ora tutti coloro che osserveranno scrupolosamente le regole predisposte dalla Struttura, oltre che gli impegni assunti con questa Carta dei Servizi.

ALLEGATO 2. RETTE

L'allegato viene consegnato separatamente

