
CARTA DEI SERVIZI

INSIEME A NOI S.R.L.

Sede: Via di Prosecco n. 9

34151 TRIESTE (TS) 040/211188

Filiale: Via San Lazzaro n. 17

34122 TRIESTE (TS) 040/631020

C.F. e P.IVA 01428100323

segreteria2@residenza-antonella.it

insiemeanoisrl@pec.it

Lettera agli Ospiti e ai loro Familiari

Quando una Famiglia affronta la decisione di inserire un proprio Caro in un Servizio per la cura della persona anziana lo fa in uno stato d'animo spesso colmo di tristezza, assalita - come è normale - da mille dubbi e interrogativi.

Ci si chiede se sia la scelta giusta, se il servizio saprà accogliere e soddisfare i bisogni di cura e assistenza necessari, se il personale sarà sufficientemente preparato e gentile, se si troverà supporto e aiuto nel vivere il più serenamente possibile tale delicato momento.

Tutti interrogativi legittimi per chi ama una persona e deve, per diverse ragioni, affidarla alle cure di qualcun altro.

Questa Carta dei Servizi, vuole rappresentare la garanzia, per Ospiti e Familiari, dell'impegno e della trasparenza con cui operiamo nella nostra Residenza.

Essa garantisce principi di eticità, correttezza, serietà professionale esplicitati e condivisi.

Questo documento vuole inoltre aiutarVi a comprendere la nostra organizzazione e ad individuare i punti di riferimento cui rivolgerVi in caso di necessità per ottenere risposte efficaci e il più possibile rapide.

Costituisce altresì il prezioso strumento, a Vostra e nostra disposizione, per migliorarci ogni giorno grazie ai suggerimenti di Ospiti, Familiari, Personale del Centro Servizi. In tal senso Vi preghiamo di volerci segnalare quanto secondo Voi opportuno ogni qualvolta lo riteneste necessario utilizzando l'apposita modulistica (sempre disponibile vicino alle bacheche all'ingresso) o fissando un appuntamento con il Responsabile della Residenza.

Vi chiediamo di leggerla con attenzione e di comprenderla per quello che vuole rappresentare: uno strumento operativo a disposizione di quanti, insieme a noi, vogliono collaborare a migliorare sempre più la qualità della vita dei nostri Ospiti durante il periodo del loro soggiorno presso le nostre strutture.

Cordialmente.

*Il legale rappresentante
Antonella Crevatin*

INSIEME A NOI S.R.L.

Sede: Via di Prosecco n. 9

34151 TRIESTE (TS) 040/211188

Filiale: Via San Lazzaro n. 17

34122 TRIESTE (TS) 040/631020

C.F. e P.IVA 01428100323

segreteria2@residenza-antonella.it

insiemeanoisrl@pec.it

PREMESSA GENERALE Perché promuovere una Carta dei Servizi?

Le ragioni che sottendono alla redazione della Carta dei Servizi possono essere riassunte in tre verbi: Comunicare, Tutelare, Migliorare. In queste tre azioni sono racchiusi i principi fondamentali cui il nostro lavoro si ispira.

Il **COMUNICARE** con i nostri Ospiti e i loro Familiari rappresenta l'azione fondamentale e necessaria per definire in modo chiaro e trasparente le prestazioni assicurate nella nostra Residenza per Anziani non Autosufficienti oltre che per assicurare uno scambio di informazioni efficace, utile e volto a comprendersi in un'ottica di ascolto reciproco.

Grazie ad un buon livello di comunicazione, è possibile raggiungere l'obiettivo di **TUTELARE** Ospiti e Famiglie che, resi consapevoli dei propri diritti, possono farli valere qualora non vengano soddisfatti pienamente. Altresì Ospiti e Familiari vengono edotti in modo corretto ed adeguato circa le regole della convivenza comune che sono orientate alla realizzazione di un ambiente sereno e armonioso per tutti.

La volontà di **MIGLIORARE** continuamente rappresenta non tanto un obiettivo del nostro operare quanto il metodo che ogni organizzazione moderna deve seguire per offrire risposte adeguate alle esigenze del soggetto interessato.

La Carta dei Servizi quindi rappresenta lo strumento attraverso cui la Residenza **per Anziani non Autosufficienti** intendono farsi portatori di una cultura della cura e dell'assistenza alle persone anziane vicina alle loro esigenze, fondata sull'ascolto dei bisogni di ciascuno e orientata a soddisfarli.

Essa inoltre intende assegnare un effettivo potere di controllo della qualità dei servizi resi: un passo ulteriore di trasparenza e partecipazione finalizzato a realizzare strutture residenziali di qualità, progettate e gestite sui bisogni di chi ne fruisce.

Guida alla lettura della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi è organizzata, in quattro parti:

- La **PRIMA PARTE** descrive la mission del lavoro che ci proponiamo di svolgere, i valori che ci ispirano nel portarlo a compimento e i principi di qualità che ci guidano. Essa descrive il modello assistenziale di riferimento ed esplicita gli standard della qualità e gli obiettivi da essa fissati alla gestione della Residenza per Anziani non Autosufficienti.
 - La **SECONDA PARTE** descrive le prestazioni assicurate e le modalità di erogazione delle stesse che, in tutte le strutture, seguono un indirizzo specifico che il personale di Direzione e Coordinamento ha condiviso con le singole équipe ~~in una logica di rete tra servizi analoghi e appartenenti alla medesima cultura di riferimento.~~
 - La **TERZA PARTE** descrive la "Residenza" illustrandone le peculiarità organizzative e strutturali ed evidenziandone le specifiche caratteristiche.
 - La **QUARTA PARTE** infine consta di due allegati: la Scheda di Segnalazione Reclamo e il Questionario di Soddisfazione (periodicamente somministrato a Ospiti e Familiari).
-

PRINCIPI DI RIFERIMENTO E MODELLO DI LAVORO La Politica per la Qualità

La Politica per la Qualità, assunta dal legale rappresentante, soggetto cui è affidata la responsabilità della gestione e il quale orienta l'azione di ciascuno al fine di garantire un livello di benessere e di ben-stare di quanti scelgono una delle nostre offerte di servizi per Anziani non Autosufficienti.

Il nostro impegno è inoltre quello di collaborare strettamente con la famiglie ed i servizi del territorio per:

-Definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multiprofessionali, piani di intervento personalizzati, individuali e di gruppo, anche attraverso l'ausilio di strumenti informatizzati che garantiscano il monitoraggio continuo dell'evoluzione delle condizioni di salute dell'Ospite. Tale tipo di approccio ha portato ad una ridefinizione della metodologia lavorativa che non risulta più incentrata sull'organizzazione «per mansioni», bensì risulta legata ad una tipologia di organizzazione del lavoro volta al conseguimento di «obiettivi e risultati»;

-Perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità funzionali residue dell'Ospite;

-Garantire all'Ospite un'assistenza qualificata con interventi personalizzati ed erogati da personale specializzato cui è garantita adeguata formazione finalizzata ad accrescerne le competenze e la motivazione con la consapevolezza che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni della persona utente di uno dei servizi della nostra unità d'offerta;

-Collaborare per una maggior apertura al territorio, aumentando l'integrazione con l'Azienda Sanitaria, i Comuni e gli Enti di riferimento anche attraverso la promozione di incontri orientati a definire obiettivi comuni e a realizzare progetti in collaborazione traendo forza dal fatto che tale collaborazione è da ritenersi un investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della collettività

-Tale modalità di intervento trova ragione nella volontà di migliorare continuamente il livello di qualità delle prestazioni erogate oltre che di garantire trasparenza al proprio operato e valorizzare la professionalità delle équipes. Ad essa aggiungiamo un valore che reputiamo fondamentale per rendere efficaci le nostre prestazioni ovvero la qualità dell'essere empatici e attenti, requisito che chiediamo a tutti coloro che operano nella Residenza per Anziani non Autosufficienti.

INSIEME A NOI S.R.L.

Sede: Via di Prosecco n. 9

34151 TRIESTE (TS) 040/211188

Filiale: Via San Lazzaro n. 17

34122 TRIESTE (TS) 040/631020

C.F. e P.IVA 01428100323

segreteria2@residenza-antonella.it

insiemeanoisrl@pec.it

Mission

La **MISSION** che perseguiamo nel nostro lavoro si propone di assicurare, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità di ciascuna persona, una qualità della vita il più possibile elevata agli Ospiti delle nostre unità di offerta. La persona viene accolta considerandone i suoi bisogni emotivi, fisici e sociali e l'intervento assistenziale avviene in stretta collaborazione con la Famiglia di provenienza e i servizi del territorio.

I principi fondamentali del nostro operare

Il lavoro delle nostre équipe è guidato dalla condivisione esplicita di **PRINCIPI ETICI** ed **ORGANIZZATIVI** che hanno trovato ispirazione nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*". Essa è stata ulteriormente sviluppata rinforzando il sistema di valori di riferimento del nostro lavoro al fine di assicurare la massima tutela ai nostri Ospiti ed evidenziare il livello di affidabilità della nostra organizzazione.

– EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

Osserviamo il principio di eguaglianza dei diritti dei nostri Ospiti nel rispetto di ogni religione, lingua, opinione politica, provenienza geografica, condizione economica o sociale. Il trattamento assicurato a ciascuno è imparziale in quanto fondato su criteri di obiettività ed equità.

– RISPETTO DELL'INDIVIDUALITÀ

Ogni persona è unica e questo assunto viene rispettato anche nell'elaborazione dei Piani Assistenziali Individualizzati di ciascun Ospite che tengono conto delle esigenze di recupero e mantenimento delle autonomie di ogni persona oltre che dei suoi desideri, bisogni, abitudini di vita e inclinazioni.

– PARTECIPAZIONE E CONDIVISIONE

Nei servizi della nostra unità d'offerta si organizzano periodicamente incontri con Ospiti e Familiari. Sono altresì frequenti le occasioni di convivialità in particolar modo durante i periodi di festa. La partecipazione è inoltre assicurata dalla possibilità di chiedere incontri e colloqui individuali con il personale di Direzione o di Coordinamento di "Residenza" ogni qualvolta emerga la necessità di un confronto. Gli Ospiti e i loro Familiari possono inoltre contare su strumenti di controllo e verifica delle prestazioni e sull'immediatezza delle risposte alle loro richieste e segnalazioni. La partecipazione e la condivisione si esplicano quindi nel costante scambio di informazioni relativamente alle scelte sulle modalità di cura ed assistenza e sul pieno coinvolgimento nella redazione dei Piani Assistenziali Individualizzati redatti per ciascun Ospite.

– EFFICIENZA ED EFFICACIA

Le nostre équipe e l'organizzazione nel suo complesso sono costantemente impegnate nel perseguire l'obiettivo del "miglioramento continuo" nel rispetto dei principi di economicità, efficienza ed efficacia e utilizzando le migliori soluzioni organizzative, tecnologiche e procedurali individuate come disponibili.

– CONTINUITÀ E SICUREZZA DEL CENTRO DI SERVIZI PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI

I servizi sono garantiti in modo continuativo e regolare anche in caso di sciopero e di assenze impreviste del personale grazie ad un'organizzazione flessibile. Sia il Centro di Servizi per Anziani non Autosufficienti sono altresì svolti in contesti adeguati e attenti alle peculiari esigenze dell'utenza delle quali tengono conto anche nella scelta degli arredi e delle attrezzature a disposizione nei servizi.

– **SEMPLIFICAZIONE, CHIAREZZA E TRASPARENZA AMMINISTRATIVA**

La modulistica che regola la vita degli Ospiti nei nostri servizi è chiara e di immediata comprensione. La Direzione e l'Ufficio Amministrativo della Residenza per Anziani non Autosufficienti, sono sempre a disposizione per supportare l'Ospite ed i Familiari nella gestione delle procedure che assicurano al meglio il rapporto con la Residenza per Anziani non Autosufficienti e con gli Enti e le Istituzioni coinvolti. Ad ogni Ospite è assicurato il diritto di conoscere le prestazioni erogate dal servizio in cui è inserito nonché di avere chiara l'organizzazione e le persone cui fare riferimento per le proprie necessità.

– **RISERVATEZZA**

Tutte le informazioni che riguardano l'Ospite sono trattate nel rispetto del diritto alla privacy oltre che con la dovuta sensibilità e attenzione derivante dall'etica professionale delle équipe nella loro interezza.

– **DIRITTO DI SCELTA**

L'équipe propone agli Ospiti le diverse attività possibili salvaguardando sempre e comunque il diritto di ciascuno a scegliere e ad autodeterminarsi in completa autonomia.

– **PROMOZIONE DEI DIRITTI, DELLA DIGNITA' E DELLA SICUREZZA DELLA PERSONA CON COMPROMISSIONE DELLE FACOLTA' COGNITIVE E/O PROBLEMI COMPORTAMENTALI**

L'équipe propone

Sono presenti misure generali (ambientali e organizzative) quali:

- La scelta di assegnazione all'unità di degenza viene effettuata in base alle esigenze dell'ospite
- Relativamente alla protezione dell'ospite è attivo il bracciale con segnalazione di allontanamento dalla residenza
- La Residenza è dotata di letti abbassabili (tipo letto Alzheimer)
- La Residenza è dotata di sistemi di seduta confortevoli con motore
- E' presente un piano di lavoro
- Nel PAI sono esplicitate le misure assistenziali individualizzate

L'organizzazione dell'équipe della Residenza e il Modello assistenziale di riferimento

La Residenza per Anziani non Autosufficienti fa riferimento ad un'organizzazione aziendale che assicura il raggiungimento degli obiettivi assegnati e della mission supportando tutti i servizi e prestazioni necessarie private o garantite dal Servizio Sanitario Distrettuale e Nazionale.

Essa è così articolata:

| | |
|---|---|
| Titolare | Assicura la Direzione complessiva della Residenza per Anziani non Autosufficienti e la sua organizzazione per quanto attiene tutte le prestazioni erogate. Cura i rapporti con gli Enti di riferimento (Asugi, Comune, Distretto, Organismi di vigilanza e controllo). |
| Coordinatore della Residenza per Anziani non Autosufficienti | Coordina la Residenza per Anziani Autosufficienti non Autosufficienti dando seguito agli indirizzi della Direzione e orientando il lavoro dell'équipe. È l'interlocutore diretto per Ospiti e Familiari per quanto attiene ogni aspetto della vita presso la Residenza. |
| Amministrativo | Cura la gestione documentale della Residenza per Anziani Autosufficienti non Autosufficienti e gli approvvigionamenti. Cura altresì il rapporto economico con gli Ospiti e i Familiari. |
| Assistente Sociale | Cura il rapporto con gli Ospiti e relativi familiari soprattutto nelle fasi precedenti l'ingresso nella Residenza. |
| Psicologo | È incaricato di garantire il benessere dell'Ospite fornendo un supporto mirato secondo le proprie competenze professionali. |
| Educatore | Cura la socializzazione degli ospiti e la loro motivazione a partecipare alla vita nella Residenza per Anziani non Autosufficienti attraverso attività programmate di gruppo o mirate a singoli Ospiti. Cura altresì l'organizzazione degli eventi interni ed esterni e il rapporto con le Associazioni del territorio coinvolte in progetti specifici. |
| Referente Infermieristico | Coordina l'équipe infermieristica ed assistenziale e ne supervisiona il lavoro. È altresì il riferimento dei MMG presenti nella Residenza per Anziani e del Distretto Sanitario. È l'interlocutore dei Familiari e degli Ospiti per le informazioni di tipo sanitario. |
| Infermiere | Gestisce l'intervento sanitario mettendo in atto le terapie prescritte dai MMG con cui si relaziona al bisogno. |
| Fisioterapista | Si occupa della riabilitazione dell'Ospite e del mantenimento delle sue abilità attraverso programmi fisioterapici di gruppo e individuali; fornisce inoltre costante supporto al gruppo OSS per quanto riguarda la movimentazione degli Ospiti. |
| Logopedista | Si occupa della rieducazione delle problematiche relative alla comunicazione verbale e alla deglutizione dell'Ospite. |
| Operatore Socio Sanitario(OSS) | Gestisce la componente assistenziale del lavoro di cura. |

La Residenza per Anziani adotta forme di assistenza riabilitativa, sia motoria che cognitiva, orientate al recupero ed al mantenimento delle capacità intellettuali e fisiche dell'Anziano. Le azioni di cura e di aiuto tengono nella massima considerazione le condizioni di salute dell'Ospite e il suo livello di gradimento poiché esse sono finalizzate a realizzare condizioni di benessere psico-fisiche complessive. Il modello professionale trova attuazione pratica nella redazione del **Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)**, un documento che esplora e dà risposta a tutti gli aspetti della vita della persona anziana. La prima redazione del PAI viene completata entro 15 giorni dall'ingresso nel Centro di Servizi per Anziani non Autosufficienti con la partecipazione di tutte le figure professionali, viene quindi aggiornato ogni qualvolta si verifichi un cambiamento sostanziale delle condizioni di salute dell'Ospite o comunque non oltre ogni 6 mesi. Il PAI costituisce lo strumento di lavoro di tutta l'équipe e alla sua redazione e verifica sono chiamati a collaborare anche gli

Ospiti stessi e i Familiari. Il modello professionale della nostra Residenza per Anziani, grazie anche all'adozione del PAI quale strumento di riferimento del lavoro di cura, esprime:

- **Flessibilità e adattabilità** alle diverse condizioni degli anziani e ai cambiamenti dei bisogni del singolo anziano nel tempo;
- **Continuità d'azione** degli operatori, sul piano dei contenuti dell'intervento e, in particolare, delle modalità di relazione con l'anziano, per garantire una condizione d'agio e di serenità, fondamentale per il benessere dell'Ospite e la tranquillità dei Familiari;
- **Continuità d'azione del servizio**, che è in grado di gestire al proprio interno l'intera gamma dei bisogni assistenziali dell'ospite attraverso una presa in cura complessiva della persona.

Gli standard di qualità

Tutti i servizi delle varie unità di offerta condividono gli standard generali e specifici di qualità e quantità dei quali si assicura l'assoluto rispetto nell'erogazione delle prestazioni previste. Trattandosi di servizi alla persona, considerata essa stessa parte integrante dell'intervento di cura, non è possibile individuare per ciascuna prestazione indici quantitativi per misurare il servizio erogato. A tal fine periodicamente la Direzione di ogni servizio organizza momenti di incontro con Ospiti e Familiari nonché colloqui periodici per valutare il livello di soddisfazione e mettere in atto le eventuali correzioni necessarie.

- LAVORARE PER PROGETTI

L'operare per progetti è una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per «obiettivi e risultati» e non per «prestazioni». La prima fase consiste nella rilevazione dei bisogni degli anziani per accertare la loro situazione fisica, psicologica e relazionale. Dopo la fase valutativa effettuata dall'équipe viene definito il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) che determina specifiche azioni da parte delle singole figure professionali e si propone specifici obiettivi al fine di prevenire, rallentare o ritardare il più possibile il decadimento funzionale. Il PAI viene costantemente verificato e, se del caso, aggiornato. Gli interventi sono personalizzati, i comportamenti e le attenzioni degli operatori sono finalizzati a soddisfare i bisogni della persona anziana. Le diverse figure professionali lavorano in modo integrato e coordinato per avere un risultato efficace per la salute e il benessere degli Ospiti.

- PROGETTI SPECIALI

Nella Residenza per Anziani sono attivi i progetti speciali di seguito elencati per il cui dettaglio si rinvia alle singole descrizioni disponibili presso il servizio di riabilitazione cognitiva della Residenza per Anziani non Autosufficienti: **Nina&Pedro**: progetto per la realizzazione di Attività Assistite grazie alla collaborazione di Associazioni Specializzate con gli Animali o la sola presenza di animali da affezione in Residenza.

Strutture Animate: progetti di animazione sviluppati dagli animatori nella Residenza per Anziani e in collaborazione con professionisti esterni e Associazioni di Volontariato.

Cartella Utente Web Sira Fvg: strumento informatico che permette una produzione e conservazione della documentazione clinica dell'Ospite durante la sua permanenza all'interno della Residenza per Anziani.

- FORMAZIONE DEL PERSONALE

Tutto il personale è stimolato e motivato a partecipare a corsi di formazione annuali allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica del lavoro per progetti e per obiettivi. Annualmente viene pianificata la partecipazione delle diverse figure a corsi di aggiornamento - organizzati internamente o da soggetti esterni - sulle diverse tematiche di interesse per ciascuna professionalità.

– **ATTUAZIONE DECRETO LEGISLATIVO 81/2008 e s.m.i.**

La Residenza per Anziani ottempera agli obblighi contenuti nel Decreto Legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti nella Residenza per Anziani attraverso la predisposizione di idonei piani di emergenza, la cura costante dei documenti afferenti la sicurezza e il loro aggiornamento periodico nonché attraverso la formazione obbligatoria del personale. A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

– **HACCP**

La Residenza per Anziani è in possesso delle autorizzazioni necessarie previste dalla normativa nazionale e regionale, per le attività di preparazione e somministrazione degli alimenti.

– **TUTELA DATI PERSONALI AI SENSI DELL'ART.13 D.LGS. 196/2003**

La Residenza per Anziani è in possesso dei dati degli Ospiti e dei Familiari che vengono acquisiti anche verbalmente, direttamente o tramite terzi e qualificati come personali, comuni e sensibili dal D.lgs. 196/2003 – Codice in materia di protezione dei dati personali. Le modalità attraverso cui i dati vengono trattati è reso noto attraverso il modulo specifico sottoscritto all'ingresso. Per ogni informazione in merito può essere fatta richiesta al Responsabile del trattamento dati Crevatin Antonella.

Gli obiettivi della qualità

Gli obiettivi di qualità corrispondono ad indicatori di specifiche prestazioni, rese singolarmente all'Ospite. Tali indicatori sono misurati per il periodo di riferimento ed almeno una volta l'anno vengono analizzati e quindi ricalibrati.

ASPETTI SANITARI Ovvero miglioramento/ mantenimento delle condizioni sanitarie dal momento dell'ingresso nella Residenza per Anziani. Tale obiettivo è misurabile grazie alla documentazione clinica dell'Ospite e, nello specifico, alla Scheda Valgraf della Regione Fvg.

ASPETTI FISICI Ovvero mantenimento/miglioramento dello stato fisico dell'Ospite. Tale obiettivo può essere misurato ricorrendo alla reportistica elaborata dal personale di fisioterapia e infermieristico.

ASPETTI PSICHICO/COGNITIVI Ovvero mantenimento/miglioramento delle condizioni psichico/cognitive dell'Ospite. Questo obiettivo viene misurato grazie alla reportistica elaborata dal personale del servizio di sostegno psicologico.

ASPETTI DI SOCIALIZZAZIONE Ovvero mantenimento/miglioramento dei rapporti sociali all'interno dei servizi delle nostre unità di offerta e con il contesto familiare e amicale di provenienza. L'obiettivo viene misurato grazie alla verifica della partecipazione alle attività di animazione che coinvolgono Ospiti, famiglie e Rete del territorio a cura del personale del servizio di assistenza sociale e di riabilitazione cognitiva.

ASPETTI ORGANIZZATIVI Ovvero gestione efficace ed efficiente nella Residenza Anziani in tutti i suoi aspetti. Questo obiettivo viene misurato attraverso il risultato dei Questionari di Soddisfazione somministrati ad Ospiti e Familiari e con gli eventuali reclami e/o segnalazioni rilevati.

SERVIZI OFFERTI E INFORMAZIONI GENERALI Residenzialità, Residenzialità temporanea, Sollievo diurno

La nostra Residenza Anziani si rivolge a persone anziane o in condizioni di fragilità psico-fisica per le quali non sia più sostenibile la permanenza al proprio domicilio. La Residenza per Anziani non Autosufficienti si impegna, attraverso la propria équipe multidisciplinare, ad attuare il Piano Assistenziale Individualizzato e, in accordo con l'Ospite stesso e in collaborazione con la Famiglia, ne persegue gli obiettivi di mantenimento/miglioramento delle condizioni di benessere. La tipologia di servizi della nostra unità di offerta è la seguente:

– RESIDENZIALITÀ

Per quanti prevedono un ingresso a tempo indeterminato

– RESIDENZIALITÀ TEMPORANEA

Per quanti necessitano di un ingresso limitato nel tempo a seguito di particolari eventi (intervento ospedaliero) che richiedano un intervento riabilitativo mirato

– SOLLIEVO DIURNO

Rivolto a quanti desiderino un inserimento limitato alle ore diurne per alcuni o tutti i giorni della settimana

Rivolto alle Famiglie che sopportano un carico assistenziale elevato e che necessitano, in alcuni periodi dell'anno, di un supporto.

Schema giornata tipo in Residenza "MOMENTI":

RISVEGLIO fascia oraria:06.30-08.00

IGIENE fascia oraria:alzata06.30-08.00,10.30-11.00,15.00-16.00,messa a letto 19.00-21.00 e al bisogno COLAZIONE fascia oraria:08.30-09.00

MERENDA fascia oraria:10.00,15.00

TERAPIE fascia oraria:08.30,12.00,18.30,20.00

ACCOMPAGNAMENTI E USCITE fascia oraria: da programma e al bisogno h24

RELAX fascia oraria:13.00-15.00 libera scelta in ogni momento della giornata

ATTIVITA' fascia oraria:09.00-12.00,14.30-17.30

PRANZO fascia oraria:12.00-13.00

CENA fascia oraria:18.00-19.00

RIPOSO NOTTURNO fascia oraria:19.00-21.00 gli orari possono subire variazioni in base all'esigenza e/o richiesta dell'Ospite

Tutti i servizi possono venire offerti sia in regime di convenzione con il Servizio Sanitario regionale, sia in regime di libero mercato.

Le prestazioni erogate sono le medesime e il metodo di lavoro attuato dall'équipe è analogo.

Orari di accesso per i familiari

Uno degli obiettivi del nostro lavoro con l'utenza è il mantenimento della sua rete di rapporti e relazioni originarie. Il personale della residenza per Anziani è quindi orientato alla massima flessibilità nel ricevere familiari, dare loro informazioni sulle condizioni di salute dell'Ospite e rendersi disponibile in caso di necessità.

– ORARI DI APERTURA DEGLI UFFICI AMMINISTRATIVI E COLLOQUI

La Residenza per Anziani non Autosufficienti garantisce l'apertura degli uffici amministrativi dal lunedì al venerdì secondo gli orari esposti nella residenza per Anziani. I Familiari degli Ospiti possono richiedere un colloquio individuale in base alle loro disponibilità di tempo, previo appuntamento. Condizioni analoghe si applicano per il Sollievo.

– ORARI VISITE ESTERNE

Le visite agli Ospiti sono sempre gradite e non esistono vincoli orari.

Per tutelare gli Ospiti e la loro privacy nonché la possibilità del personale di operare in sicurezza, chiediamo ai parenti dei nostri Ospiti, nel programmare le visite, di volersi attenere alle indicazioni di seguito riportate e determinate dalle specifiche attività previste dai piani di lavoro dell'équipe.

| h.08.00 | h.09.00 | h.10.00 | h.11.00 | h.12.00 | h.13.00 | h.14.00 | h.15.00 | h.16.00 | h.17.00 | h.18.00 | h.19.00 | h.20.00 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Per eventuali esigenze di orario in fascia diversa da quella consigliata, si prega di voler avvisare il Coordinatore del servizio.

Costi

La Residenza per Anziani pratica una retta di degenza omnicomprensiva che si fonda su una quota retta giornaliera in parte a carico dell'ospite e, nel caso di possesso del contributo di abbattimento regionale, in parte assicurata dal Sistema Sanitario Regionale.

Il pagamento della quota a carico dell'Ospite, deve avvenire anticipatamente entro i primi giorni di ogni mese secondo le modalità contenute nel Contratto di Assistenza e nel Regolamento sottoscritti al momento dell'ingresso.

La retta di degenza viene annualmente adeguata sulla base di una determinazione assunta dal Consiglio di Amministrazione che viene comunicata all'Ospite e alla Famiglia entro il 31 dicembre di ogni anno.

L'importo della retta per ciascun servizio è contenuto nell'Allegato n.3 del Contratto di Assistenza (aggiornato annualmente e modificato al bisogno).

L'organigramma dei Servizi

L'organigramma della Residenza per Anziani è affisso nella bacheca dedicata alla comunicazione con il pubblico, la quale si trova all'ingresso della residenza per anziani non autosufficienti e viene rivisto ogni qualvolta avvengono dei cambiamenti sostanziali nell'organizzazione servizio. **Affisso in bacheca**

RESIDENZA: CONTATTI, SERVIZI GENERALI E SPECIFICI

| | |
|-------------------------|---|
| CONTATTI | <p>Insieme a Noi srl Telefono: 040 631020-040 211188 Cellulare: 393/3318826 Mail: segreteria2residenza-antonella.it</p> |
| SERVIZI GENERALI | <p>La Residenza per Anziani è dotata di una sala da pranzo e una zona comune con TV per ogni nucleo per un totale di 1 nuclei, locale infermieristico e medico, distributori automatici, custodia valori (presso gli uffici amministrativi), servizio telefonico, cassetta postale, fornitura di quotidiani locali, Internet senza fili gratuito e liberamente accessibile a tutti, spazio sala polivalente, la palestra riabilitativa, un'area ristoro, l'area beauty nel servizio disabili adiacente allo spogliatoio del personale, ufficio amministrativo.</p> <p>Le stanze sono triple, doppie o singole e sono tutte dotate di televisore.</p> <p>Sono situate nel cuore della città rispetto al contesto urbano che ne consente tuttavia il rapido raggiungimento senza barriere architettoniche e in altipiano carsico.</p> |

SERVIZI SPECIFICI

| | |
|--------------------------------------|--|
| Piani di assistenza personalizzati | All'atto dell'inserimento nella Residenza per Anziani non Autosufficienti vengono raccolte tutte le informazioni necessarie per la compilazione del PAI (Piano Assistenziale Individualizzato), al fine di integrare quanto già presentato nell'UVD (Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale). Il PAI è aggiornato periodicamente e rappresenta lo strumento di riferimento per il lavoro dell'équipe multidisciplinare. |
| Assistenza infermieristica | Gli ospiti usufruiscono dell'assistenza infermieristica diurna e notturna h24. |
| Assistenza medica e specialistica | L'assistenza medica specialistica è garantita dal Medico di Medicina Generale incaricato dall'Asugi. |
| Attività di riabilitazione cognitiva | Il servizio di riabilitazione cognitiva è distribuito settimanalmente in base alla necessità degli Ospiti e alle attività programmate. Essa prevede laboratori specifici, uscite, feste. Le attività possono riguardare sia il gruppo complessivo, sia alcuni Ospiti in piccoli gruppi, sia singoli Ospiti. |
| Attività di fisioterapia | La Residenza per Anziani non Autosufficienti è dotata di palestra per le attività di fisioterapia che si pongono l'obiettivo di mirare al recupero o al mantenimento delle capacità funzionali. L'attività di fisioterapia è prevista dal lunedì al venerdì in orario anti-meridiano e pomeridiano e viene svolta sia in gruppo che attraverso trattamenti individuali. |

| | |
|---|--|
| Igiene e cura della persona | E' garantita dall'équipe socio assistenziale che agisce rispettando specifici protocolli di lavoro nonché il PAI di ciascun Ospite. |
| Pasti | I pasti sono preparati nella cucina interna. L'orario dei pasti è il seguente: colazione h.08.00; pranzo h.12.00; merenda h.15.00; cena h.18.00. Il menù è stagionale ed articolato in sette giorni, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi. Il menù viene personalizzato per necessità specifiche degli ospiti e rispetta le Linee Guida dell'Asugi. |
| Servizio pulizia, sanificazione ambientale e manutenzione del verde | Il servizio è svolto secondo precisi protocolli di lavoro adeguati al contesto sanitario e comunitario. |
| Stanze | Tutte le camere sono dotate di servizi igienici, poggiatesta, armadi guardaroba (personale per ciascun Ospite), comodini, letti ad altezza variabile con campanello di chiamata e TV. |
| Lavanderia e guardaroba | La Residenza per Anziani offre un servizio di lavanderia e guardaroba giornaliero. I capi di abbigliamento devono essere etichettati a cura dei Familiari e periodicamente il guardaroba dell'Ospite deve essere reintegrato al fine di sostituire i capi usurati. Al momento dell'ingresso presso il Centro di Servizi per Anziani non Autosufficienti vengono fornite le indicazioni relative alla tipologia di capi più adeguati. Eventuali smarrimenti, ed eventuali danni devono essere segnalati attraverso l'apposito modulo "Segnalazione Reclami" (allegato 1) e consegnati al personale di segreteria. |
| Servizio di Ristorazione | La Residenza per Anziani offre un servizio di ristorazione quotidiano che prevede 5 momenti di assunzione di cibi: colazione, merenda mattutina, pranzo, merenda pomeridiana e cena. Le domeniche e le festività prevedono un menù dedicato; un sabato al mese viene scelto per il festeggiamento dei compleanni del mese, in quest'occasione la merenda pomeridiana viene adeguata al momento particolare. |
| Assistenza religiosa | La Residenza per Anziani contempla un servizio di assistenza spirituale, organizza servizi di culto e consente agli Ospiti di ricevere il conforto di ministri di ogni confessione (fatta salva la disponibilità dei ministri). |
| Servizio beauty | Servizio compreso tra i servizi erogati dalla Residenza per Anziani, attivabile - per servizi supplementari - su richiesta dell'Ospite e dei Familiari, con pagamento a parte. |
| Servizio di trasporto per visite specialistiche ed esami | Il servizio è assicurato previa autorizzazione dell'Asugi che ha convenzionato in tal senso il Centro di Servizi per Anziani. |

LA QUALITÀ AL SERVIZIO DELL'OSPITE E DELLE FAMIGLIE

I nostri servizi sono gestiti in un'ottica di continuo miglioramento. La collaborazione che chiediamo ad Ospiti e Familiari sta nell'essere disponibili a segnalarci eventuali problemi, disservizi, suggerimenti utili attraverso il Modulo "Segnalazione Reclami" (allegato 1) e attraverso le risposte al Questionario di Soddisfazione - periodicamente distribuito.

Eventuali reclami vanno depositati nell'apposita cassetta posta all'ingresso e troveranno risposta a cura della Direzione entro 15 giorni. Oltre alla consegna in cassetta, è prevista la possibilità di consegnare i moduli al personale di Segreteria o inviarli via mail al seguente indirizzo di posta elettronica: segreteria2residenza-antonella.it

Il modulo segnalazioni-reclami è sempre disponibile vicino alla cassetta per la raccolta dei moduli compilati. È altresì possibile chiedere incontri e colloqui con il Coordinatore del servizio per ogni eventuale suggerimento o reclamo che si preferisca comunicare a voce. Sarà cura del Coordinatore verificare o meno la necessità di richiedere la compilazione del modulo specifico.