



Centro Servizi “Policella”

1



Castel d’Azzano (Vr)

CARTA dei SERVIZI



INDICE

1. PERCHÉ LA CARTA DEI SERVIZI	PAG. 3
2. CENNI STORICI SUGLI ISTITUTI CIVICI DI SERVIZIO SOCIALE – I.CI.S.S.	PAG. 3
3. ARTICOLAZIONE DEGLI UFFICI	PAG. 3
4. LA MISSION	PAG. 3
5. I PRINCIPI FONDAMENTALI	PAG. 4
6. LE LINEE GUIDA	PAG. 4
7. LA FORMAZIONE DEL PERSONALE	PAG. 5
8. Il Centro Servizi “POLICELLA”	PAG. 6
8.1 La Storia	Pag. 6
8.2 La Struttura	Pag. 6
8.3 Dove siamo e come raggiungerci	Pag. 6
9. INFORMAZIONE PER L’ACCESSO AI SERVIZI DEL CENTRO	PAG. 6
9.1 L’Accoglimento	Pag. 6
9.2 Per una buona convivenza	Pag. 6-7
9.3 I costi	Pag. 7
10. IL MODELLO ORGANIZZATIVO	PAG. 8
10.1 Criteri base e Unità Operative Interne (U.O.I)	Pag. 8
10.2 Il Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.)	Pag. 8
10.3 La giornata tipo	Pag. 8-9
11. I SERVIZI SOCIO-SANITARI E DI CURA DELLA PERSONA	PAG. 9
11.1 Prestazioni di medicina generale e specialistica	Pag. 9
11.2 Prestazioni socio-assistenziali	Pag. 9-10
11.3 Attività sociali e di animazione	Pag. 10
11.4 Altre prestazioni	Pag. 10
12. I SERVIZI ALBERGHIERI	PAG. 10
12.1 Il servizio di ristorazione	Pag. 10
12.2 Il servizio di lavanderia e guardaroba	Pag. 11
12.3 Il servizio di igiene ambientale e sanificazione	Pag. 11
13. LA PARTECIPAZIONE	PAG. 11
13.1 I rapporti con la famiglia	Pag. 11
13.2 La rappresentanza degli ospiti e dei loro familiari	Pag. 11
13.3 Il volontariato e le associazioni	Pag. 11
14. LA TUTELA	PAG. 12
14.1 La segnalazione dei disservizi	Pag. 12
14.2 La qualità del servizio e i suggerimenti migliorativi	Pag. 12
14.3 La privacy	Pag. 12
15. I FATTORI E GLI STANDARD DI QUALITÀ	PAG. 13



1. PERCHÉ LA CARTA DEI SERVIZI

I.Ci.S.S. adotta la Carta dei Servizi della Residenza “Policella” e la mette a disposizione dei propri fruitori per consentire loro di esercitare consapevolmente il proprio diritto di scelta.

In questa carta sono indicati i servizi offerti, le caratteristiche strutturali ed organizzative dell’istituto ed i principali obiettivi di qualità che possono essere direttamente verificati dagli stessi fruitori.

La carta dei servizi:

- costituisce un patto scritto tra il fruitore e la Residenza “Policella”;
- permette di conoscere i servizi, le finalità e gli obiettivi che si intendono raggiungere;
- garantendo al fruitore gli strumenti di verifica della qualità offerta;
- è un documento di trasparenza a tutela dell’anziano e dei suoi familiari.

Con la carta dei servizi il fruitore verifica il rispetto degli impegni assunti da I.Ci.S.S. ed eventualmente segnala i disservizi, mediante lo strumento del reclamo.

La Carta dei Servizi è il documento con il quale I.Ci.S.S., per rispondere alle esigenze e alle aspettative degli ospiti e dei loro familiari, assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo ai servizi offerti, alle modalità di erogazione di questi servizi, agli standard di qualità e informa l’utente sulle modalità di tutela previste.

2. CENNI STORICI SUGLI ISTITUTI CIVICI DI SERVIZIO SOCIALE – I.CI.S.S. -

Gli I.Ci.S.S. – Istituti Civici di Servizio Sociale, sono nati nel 1994 in seguito alla riunificazione di alcune antiche Istituzioni Pubbliche di Assistenza e Beneficenza operanti nel comune di Verona, con l’obiettivo di valorizzare i rispettivi patrimoni e di integrare, aggiornare ed attualizzare le finalità indicate negli originari Statuti.

L’unificazione, avvenuta con il procedimento di fusione ex art. 62 della L. 6972/1890, è stata approvata con Decreto del Presidente della Giunta Regionale del Veneto 24 novembre 1994, n. 2932 ed ha permesso di valorizzare i rispettivi consistenti patrimoni nonché di concentrare, integrare ed attualizzare le singole finalità statutarie.

Per effetto del predetto provvedimento regionale sono confluiti nella nuova Istituzione le seguenti IPAB cittadine: Orfanotrofio Femminile, Pio Istituto Elemosiniere Sacco, Opera Pia Policella, Collegio Artigianelli, Istituto Fanciulli Derelitti, Asilo Infantile di Avesa l’Istituto Ettore Calderaia e la Fondazione Berto Barbarani. Successivamente, entrarono a far parte del raggruppamento I.Ci.S.S. altre due Istituzioni: il Patronato Cesare Lombroso, incorporato nel 1996, e l’Opera Pia Ragazzi Nostri, accorpata nel 2003.

3. ARTICOLAZIONE DEGLI UFFICI

Il Consiglio di Amministrazione degli I.Ci.S.S. è nominato dal Sindaco del Comune di Verona e dura in carica cinque anni. Il Presidente è nominato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta d’insediamento.

I dati relativi al Consiglio di Amministrazione sono pubblicati, e periodicamente aggiornati, sul sito degli Istituti (www.iciss.vr.it) in “Amministrazione Trasparente”, sezione “Organizzazione”, sottosezione “Titolari incarichi politici, di amministrazione, di direzione e di governo”.

L’organigramma degli Istituti è pubblicato sul sito (www.iciss.vr.it) in “Amministrazione Trasparente” nella sezione “Organizzazione degli Uffici”.

4. LA MISSION

Dall’art. 2 dello Statuto si evince che “L’Istituzione ha lo scopo di svolgere attività:



a) socio-assistenziali ed educative a favore di minori, con particolare attenzione a quelli che si trovano in situazioni di difficoltà familiare;

b) socio-assistenziali a favore di anziani e di persone portatrici di handicap.

L'Istituzione realizza le proprie finalità con centri infanzia, scuole professionali, istituti residenziali, centri di riabilitazione e ogni altra iniziativa di servizio sociale.

Può inoltre assumere, nei limiti di legge, partecipazioni in Enti e Società che abbiano fra gli scopi sociali attività analoghe e affini a quelle previste nel primo comma del presente articolo. ...”

5. I PRINCIPI FONDAMENTALI

La Residenza “Policella” è una struttura residenziale, aperta, finalizzata a fornire accoglienza e prestazioni sanitarie, assistenziali e di recupero funzionale a persone non autosufficienti.

La centralità dell’anziano, la qualità della sua vita e la promozione della sua salute, così come l’importanza del suo ruolo sociale, pur se limitato all’interno di una struttura, sono i nostri riferimenti.

In quest’ottica noi garantiamo:

- un’assistenza qualificata;
- la formazione continua del personale, finalizzata alla rivalutazione della motivazione e della professionalità;
- il massimo livello possibile di qualità della vita e di salute per l’Ospite;
- il mantenimento, dove possibile, della capacità funzionale residua dell’Ospite.

I valori guida della nostra organizzazione sono:

- EGUAGLIANZA: ogni nostro Ospite ha il diritto di ricevere l’assistenza e le cure mediche più appropriate alle sue esigenze, senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica o condizioni socio-economiche.
- IMPARZIALITÀ: i comportamenti di tutti gli operatori, nei confronti dei nostri ospiti, sono dettati da criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
- PARTECIPAZIONE: La Residenza garantisce ad ogni Ospite ed ai suoi familiari la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un’informazione corretta, chiara e completa; garantisce la possibilità di esprimere una valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il continuo miglioramento della qualità.
- EFFICIENZA ED EFFICACIA: i nostri servizi sono erogati in modo da garantirne l’efficienza e l’efficacia e vengono adottate le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.
- CONTINUITÀ: la Residenza assicura la continuità e regolarità delle cure ed in caso di eventuale funzionamento irregolare o di interruzione del servizio per cause non dipendenti dalla sua volontà, adotta tutte le misure possibili volte a garantire agli ospiti il minore disagio possibile.
- LIBERTÀ: la Residenza fornisce, nel rispetto delle regole della comunità, i mezzi atti a favorire il libero arbitrio. I nostri ospiti sono invitati a decidere liberamente ad esempio come trascorrere la propria giornata ed a quale delle attività programmate partecipare.

6. LE IDEE GUIDA

Nel rispetto dei principi e della missione delineati, le idee guida a cui l’I.Ci.S.S. si ispira sono le seguenti:

- la rete dei servizi: I.Ci.S.S. condivide e partecipa alla rete dei servizi sociali e sanitari dell’ULSS 9 e più in generale della Regione Veneto, con l’obiettivo principale di mantenere la persona anziana nel proprio ambiente di vita. In questo senso si propone come centro di servizi residenziali e semiresidenziali del territorio, aperto alla reciproca e mutua relazione con gli altri servizi ed in generale con i cittadini e la comunità;



- i fruitori: I.Ci.S.S. si rivolge a persone anziane autosufficienti e non autosufficienti, in modo particolare a quelle persone che per problemi sociali e sanitari necessitano di una maggiore protezione ed assistenza;
- gli obiettivi: obiettivo generale dell'ente è promuovere la massima qualità di vita possibile agli anziani che vi risiedono. Per raggiungere questo obiettivo devono essere garantiti dei servizi finalizzati a mantenere i massimi livelli possibili di autonomia funzionale, mentale e sociale essendo questa la condizione che permette, anche se in gradi diversi, l'autodeterminazione ed il soddisfacimento dei propri bisogni, desideri e volontà;
- la cultura: la salute della persona anziana viene considerata in modo globale, tenendo conto degli aspetti fisici, mentali, sociali ed ambientali che contribuiscono a garantire il suo benessere;
- l'organizzazione: la centralità della persona anziana obbliga i servizi che partecipano alla risposta assistenziale a coordinarsi ed integrarsi tra loro in modo da rispettare una visione unitaria della singola persona. Le principali risorse di cui I.Ci.S.S. dispone per raggiungere i propri obiettivi sono il personale, le famiglie, gli anziani stessi ed il volontariato;
- l'umanizzazione: è convinzione dell'I.Ci.S.S. che un servizio di qualità sia il risultato di un insieme di attività caratterizzate da competenze tecnico-professionali e da un elevato livello di umanità nelle relazioni interpersonali.

7. LA FORMAZIONE DEL PERSONALE

Lo scopo finale della formazione ed aggiornamento è quello di mettere ciascun operatore in grado di esercitare con competenza e professionalità la propria attività lavorativa, nonché di poter accrescere la propria autonomia per rispondere, con quelle creatività e flessibilità operative rispettose della dignità delle persone, ai servizi socio assistenziali in continua evoluzione.

Particolare attenzione viene posta alla formazione continua del personale, attraverso piani annuali di percorsi formativi concernenti:

1. la formazione prevista dalla normativa (che riguarda ambiti quali: haccp, il rispetto dei criteri ambientali minimi, la prevenzione incendi, il primo soccorso aziendale, la privacy);
2. la formazione per l'acquisizione di nuove competenze o di conferma ed aggiornamento di quelle possedute, nonché il sostegno e la promozione alla motivazione al lavoro.

Sono previsti incentivi per lo sviluppo della formazione individuale, nella convinzione che la qualità delle prestazioni offerte siano determinate da varie componenti tra cui, appunto, l'acquisizione di opportune conoscenze e/o capacità operative.

8. IL CENTRO SERVIZI "POLICELLA"

8.1 La Storia

La Residenza "Policella", la cui proprietà è stata acquisita dagli Istituti a seguito del lascito testamentario del benefattore Antonio Policella, si trova nel Comune di Castel d'Azzano (Vr) in Via Scopella n.3. L'edificio ha la struttura di una grande casa colonica circondata da un ampio giardino ad uso esclusivo dei Residenti. Si sviluppa su 3 livelli fuori terra. Ha una capacità ricettiva di 60 posti letto suddivisi in 3 nuclei costituiti a loro volta da un'area abitativa (camere e bagni) e da locali destinati a servizi di nucleo (soggiorno, sala da pranzo, bagno assistito, ufficio di coordinamento).

8.2 La Struttura

Prevede l'accoglienza di primo e di secondo livello assistenziale:



- **1° livello:** erogazione di prestazioni di assistenza sanitaria standard, tutelare ed alberghiera a favore di persone anziane non totalmente autosufficienti per le quali non sia possibile attivare un programma di assistenza domiciliare integrato e che non necessitano delle cure e prestazioni sanitarie tipiche delle residenze sanitarie assistite (RSA)
- **2° livello:** erogazione di prestazioni di assistenza sanitaria superiore, tutelare ed alberghiera a favore di persone anziane totalmente non autosufficienti per le quali non sia possibile attivare un programma di assistenza domiciliare integrato e che necessitano delle cure e prestazioni sanitarie tipiche delle residenze sanitarie assistite (RSA).

8.3 Dove siamo e come raggiungerci

Il Centro Servizi “Policella” si trova nel Comune di Castel d’Azzano (VR) in Via Scopella n. 3. Sul sito degli Istituti è pubblicata la mappa per raggiungere il Centro.

9. INFORMAZIONI PER L’ACCESSO AI SERVIZI

L’I.Ci.S.S. garantisce l’informazione su servizi e modalità di accesso attraverso il personale deputato all’accoglienza presente presso la struttura in orari prestabiliti.

È garantita una relazione improntata alla cortesia, alla disponibilità, all’ascolto ed alla riservatezza.

L’I.Ci.S.S. si impegna a fornire informazioni aggiornate, complete e comprensibili che riguardano:

- ✓ la modulistica necessaria per la presentazione della domanda di accoglienza
- ✓ le possibilità ed i tempi di accoglimento
- ✓ i servizi disponibili
- ✓ i corrispettivi a carico degli utenti

9.1 L’Accoglimento

Le modalità di accesso ai Centri Servizi di carattere Residenziale per gli anziani non autosufficienti sono stabilite dalla Regione Veneto ed in particolare dai Regolamenti e/o Linee Guida per i servizi a favore dei cittadini anziani non autosufficienti delle Aziende U.L.S.S. presenti sul territorio.

L’inserimento nelle liste di attesa, viene effettuato attraverso l’Unità Operativa Distrettuale (formata, di norma, dal medico di famiglia, dall’assistente sociale di zona e dal Responsabile di Distretto) se la persona è al proprio domicilio, o attraverso l’Unità Operativa geriatrica ospedaliera se la persona è degente in Ospedale. Detta valutazione, attesta il grado di non autosufficienza della persona e determina la priorità nell’accoglimento.

Al fine di attivare tale valutazione, è necessario rivolgersi sempre al Distretto Socio-Sanitario di appartenenza dell’interessato o ai Servizi Sociali comunali.

9.2 Per una buona convivenza

Ogni ospite del Centro esprime dei diritti:

1. **Il diritto alla tutela della salute:** l’anziano è assistito e sorvegliato dal punto di vista clinico in maniera costante, attraverso il monitoraggio dei principali parametri di benessere fisico e psichico. La prevenzione, la diagnosi, la terapia farmacologica e riabilitativa seguono le più recenti linee guida di geriatria e gerontologia;
2. **il diritto al decoro:** l’igiene personale e la cura dell’aspetto della persona sono eseguite in forme e modi adeguati attraverso l’impiego di risorse umane ed ausili necessari; tutti gli ambienti in cui si svolgono i servizi sono tenuti in ordine, puliti ed igienizzati;
3. **il diritto ad una adeguata alimentazione:** nella quantità e nella qualità;



4. **il diritto all'individualità:** ogni ospite ha diritto ad un inserimento dignitoso, ad una corretta valutazione e ad una assistenza personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni, affinché la qualità della vita nella struttura sia garantita e tutelata;
5. **il diritto ad una struttura che operi in sinergia:** l'assistenza personalizzata richiede necessariamente che i diversi servizi operino in stretta collaborazione tra loro. Per questo motivo le strategie organizzative ed operative della fondazione sono improntate ad un'integrazione fra tutte le attività di cui l'anziano è destinatario: sanitarie, riabilitative, assistenziali, igieniche, di animazione e di tipo alberghiero;
6. **il diritto al corretto contatto con la famiglia:** la casa di riposo non sostituisce i legami affettivi e personali della famiglia dell'ospite. Il personale sollecita i familiari a visitarlo frequentemente affinché non si interrompa la normale continuità affettiva, facendosi promotore di appropriate iniziative. Attraverso i Responsabili di servizio, l'anziano ha diritto che la sua famiglia sia continuamente informata riguardo le proprie condizioni socio sanitarie.

La base per usufruire pienamente dei propri diritti è la partecipazione diretta all'adempimento di alcuni doveri. Ottemperare ad un dovere vuol dire aiutare a migliorare la qualità delle prestazioni erogate. A questo proposito si ricorda che:

1. la persona che accede al Centro è invitata ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti delle altre persone, con la volontà di collaborare con il personale e la direzione del centro;
2. l'accesso presso il Centro Servizi esprime un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale, presupposto necessario per l'impostazione di un corretto piano assistenziale;
3. il rispetto per gli ambienti, le attrezzature e gli arredi della struttura, è importante in quanto sono patrimonio di tutti e quindi anche dell'utente;
4. le visite possono essere fatte in qualsiasi momento: è comunque opportuno evitare gli orari durante i quali si può interferire con i programmi ed i piani assistenziali e/o riabilitativi in programma; è altresì doveroso rispettare il riposo sia giornaliero che notturno e l'orario dei pasti;
5. è buona norma, prima di accedere alle stanze, avvisare il personale in servizio;
6. è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazione di disturbo o disagio per gli altri ospiti (rumori, luci accese, radioline con volume alto, uso del telefono cellulare ecc.);
7. il fumo all'interno del Centro Servizi è vietato.

9.3 I Costi

L'aspetto economico del rapporto ospite/I.Ci.S.S. è esaurientemente dettagliato all'interno del modulo della domanda di accoglimento.

Il personale deputato all'Accoglienza è a disposizione per fornire ogni delucidazione in merito.

Sul sito dell'I.Ci.S.S. (www.iciss.vr.it) sono riportati in dettaglio i costi di ospitalità distinti per tipologia di utenza.

Non sono compresi nella retta le seguenti prestazioni, (che perciò comportano un costo aggiuntivo):

1. i farmaci, richiesti dall'ospite e/o prescritti, e non previsti nei prontuari di riferimento;
2. i trasporti e l'accompagnamento a visite mediche e/o, in generale, per le prestazioni sanitarie al di fuori della struttura fatto salvo la situazione d'urgenza (attivazione 118);
3. il trasporto e/o l'accompagnamento per visite richieste specificatamente dai familiari e per l'ottenimento di benefici economici;
4. per il servizio di parrucchiera vengono garantite due prestazioni mensili ad ogni ospite, è costo aggiuntivo l'eventuale richiesta supplementare.



10. IL MODELLO ORGANIZZATIVO

10.1 Criteri base e Unità Operative Interne (U.O.I.)

Il modello organizzativo, che come riferimento metodologico nell'erogazione del servizio assistenziale si rifà al "Gentle care" ed in particolare all'Approccio Protesico, si basa sui seguenti presupposti:

- **il lavoro per progetti:** si tratta di una modalità operativa che vede l'organizzazione impegnata nella individuazione di obiettivi di salute e benessere per gli ospiti e nella successiva valutazione dei risultati raggiunti;
- **la valutazione multidimensionale:** contribuisce ad accertare la condizione fisica, psicologica, relazionale ed il livello di autonomia dell'anziano, al fine di personalizzare l'assistenza;
- **il gruppo di lavoro:** la modalità operativa è il gruppo di lavoro. Tale modalità si realizza ai diversi livelli: nell'Unità Operativa Interne, nelle riunioni di servizio, nei programmi di intervento generali e mirati dove vengono definiti i criteri e le modalità di lavoro.

La suddivisione della Residenza in nuclei residenziali a sé stanti permette di garantire un clima familiare e di personalizzare al massimo gli interventi.

In coerenza con la classe di fragilità vengono garantite:

- attività socio-sanitarie e riabilitative
- attività socio assistenziali
- attività sociali e di animazione

10.2 Il Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.)

L'erogazione delle prestazioni avviene sulla base di Piani di Assistenza Individuali (P.A.I.) che prevedono anche il coinvolgimento dell'ospite, se in grado, o dei suoi familiari o rappresentanti legali. Il Progetto di Assistenza Individuale viene elaborato, dopo un periodo di osservazione, entro il primo mese dall'ammissione ed è semestralmente verificato e aggiornato sulla base delle modificazioni di autonomia/dipendenza e dello stato di salute dell'ospite, a cura dell'equipe multi-professionale.

La definizione del P.A.I. avviene in 4 fasi:

1. **Conoscenza:** viene fatta una valutazione globale e multi-professionale dei bisogni e delle risorse della persona;
2. **Definizione degli obiettivi:** vengono individuati gli obiettivi di salute e benessere della persona, in modo da soddisfare i suoi bisogni e attivare le risorse residue;
3. **Programmazione delle attività:** elaborazione dei piani di assistenza individuale con la definizione del personale coinvolto, delle risorse necessarie e dei tempi di realizzazione;
4. **Verifica:** periodicamente e/o alla luce di eventuali nuovi eventi intercorsi, si procede alla verifica degli obiettivi prefissati.

10.3 La Giornata Tipo

Nell'organizzazione della giornata e nella programmazione delle attività, la Residenza cerca sempre di rispettare le abitudini delle persone e di adattare il più possibile i servizi offerti alle richieste dell'Ospite. Gli orari non sono mai troppo rigidi, le persone sono libere di muoversi come meglio credono e possono richiedere trattamenti personalizzati. È intendimento della Residenza offrire all'Ospite ampie opportunità di scelta, affinché possa esprimere liberamente la propria volontà e si senta motivato a prendere parte alla vita sociale della struttura.



Fasce orarie	Attività
<u>Ore 7.00 - 9.00</u>	Sveglia ospiti, igiene personale e vestizione, somministrazione terapie e colazione
<u>Ore 9.30 -10.30</u>	Bagni, medicazioni
<u>Ore 10.30 -12.00</u>	Visite mediche, fisioterapia attiva e passiva, attività di animazione, distribuzione bevande
<u>Ore 12.00 - 13.30</u>	Pranzo, somministrazione terapie e igiene orale
<u>Ore 13.30 – 15.00</u>	Riposo pomeridiano o sala lettura/televisione
<u>Ore 15.00 – 16.00</u>	Assistenza ospiti e merenda
<u>Ore 16.00 - 17.30</u>	Attività di animazione
<u>Ore 18.00 - 19.00</u>	Preparazione alla cena e cena
<u>dalle ore 19.30</u>	Terapie e preparazione al riposo notturno

11. I SERVIZI SOCIO-SANITARI E DI CURA DELLA PERSONA

In fase emergenziale, legata alla pandemia da Covid-19, i servizi forniti vengono rimodulati al fine di poter rispettare le norme legate al contenimento del contagio secondo le normative vigenti.

11.1 Prestazioni di medicina generale e specialistica.

Il servizio medico viene erogato sulla base di una convenzione tra l'Ente e le Aziende ULSS di competenza. Con il coordinamento del medico di medicina generale e in collaborazione con le figure professionali competenti (neurologo, fisiatra, fisioterapisti, logopedisti, infermieri) vengono erogate le seguenti prestazioni:

- Controlli sistematici e periodici dello stato di salute, in particolare valutazione dello stato nutrizionale, del rischio di ulcere da decubito, del rischio di cadute e interventi di prevenzione e compensazione;
- Valutazioni funzionale (postura, deambulazione, deglutizione, respirazione);
- Interventi riabilitativi e/o di mantenimento e/o riattivanti;
- Prevenzione di danni secondari;
- Richiesta di esecuzione di esami di laboratorio e strumentali, tramite il S.S.N.;
- Richiesta di visite specialistiche, tramite il S.S.N.;
- Diagnosi e cura delle patologie intercorrenti;
- Gestione e somministrazione di farmaci;
- Gestione degli ausili per l'incontinenza;
- Gestione dei presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni da decubito;
- Gestione degli ausili per la deambulazione e gli spostamenti.

È inoltre prevista la presenza di un odontotecnico per la cura e la riparazione delle protesi.

In caso di ricovero ospedaliero dell'ospite, l'assistenza ospedaliera, la cura della biancheria di cui ha bisogno durante la degenza e il rapporto con i medici ospedalieri è a carico dei familiari.

11.2 Prestazioni socio-assistenziali e riabilitative

Il Servizio Socio-Assistenziale è garantito nell'arco delle 24 ore ed è svolto da personale qualificato e motivato.

Gli Operatori Socio-Sanitari provvedono ad aiutare gli ospiti nel soddisfacimento dei seguenti bisogni:

- l'igiene personale quotidiana, eseguita la mattina e in ogni momento quando ve ne sia la necessità;



- il cambio della biancheria personale;
- il rifacimento dei letti con sostituzione della biancheria e il mantenimento dell'igiene dell'unità abitativa dell'ospite;
- la mobilitazione dell'ospite allettato o in sedia a rotelle per la prevenzione delle lesioni da decubito;
- la deambulazione degli ospiti (su indicazioni del fisioterapista);
- l'accompagnamento in sala da pranzo per i pasti e l'eventuale aiuto nell'assunzione del cibo;
- l'idratazione con bevande calde e/o fredde;
- l'accompagnamento degli ospiti in bagno al fine di mantenere il più a lungo possibile l'autonomia;
- il cambio dei prodotti monouso agli ospiti incontinenti;
- il riposo dell'ospite sulla base delle sue necessità;
- la partecipazione alle attività di animazione programmate.

Massima cura viene data alle modalità di esecuzione di tali attività, volte ad instaurare un rapporto di fiducia e un dialogo costante con gli ospiti attraverso una corretta comunicazione e, per quanto possibile, nel rispetto dei tempi dell'anziano.

11.3 Attività sociali e di animazione

I servizi sono garantiti da un Educatore Professionale e sono volti a favorire la socializzazione e l'autonomia degli ospiti attraverso attività, quali laboratori manuali e creativi, giochi di società, letture, attività motoria, canto, feste di compleanno ed altre iniziative legate alle festività da calendario compresa la festa dei nonni.

Inoltre sono previsti percorsi riabilitativi "non farmacologici" ove sono impiegate tecniche utili sia a rallentare il declino cognitivo e funzionale, sia a controllare i disturbi del comportamento e compensare le disabilità causate dalla malattia. Si tratta di laboratori quali, a titolo esemplificativo, l'Arteterapia, la Musicoterapia, la Terapia cognitiva, la Terapia del Treno.

La Residenza, inoltre, svolge attività aperte alla comunità esterna, in particolare alla popolazione della zona dove è ubicata, sulla base di una programmazione predisposta dell'educatore/animatore.

11.4 Altre prestazioni

Nella Residenza vengono inoltre garantiti i seguenti servizi:

- Servizio di podologia, garantito mensilmente da uno specialista, in accordo con il medico e il servizio infermieristico;
- Servizio barbiere e parrucchiera, attivo settimanalmente, con prestazioni periodiche e al bisogno;
- Servizio religioso, in collaborazione con le parrocchie della zona, viene garantita la messa settimanale. Particolare solennità viene data alle principali festività religiose.

12. I SERVIZI ALBERGHIERI

12.1 Il Servizio di ristorazione

Mangiare bene contribuisce a migliorare la qualità della vita. Per questo motivo viene attribuita particolare attenzione alla ristorazione e alle esigenze dietetiche delle persone anziani residenti, nonché alle tradizioni locali.

I menu vengono elaborati su ciclo di 4 settimane, differenziati per il periodo estivo e invernale e, naturalmente, riveduti e adattati alle esigenze degli ospiti.

I pasti sono prodotti nella cucina del Centro strutturata ed adeguata per la capacità ricettiva di 60 utenti. Assicurare la qualità, la varietà e la salubrità dei cibi e delle pietanze è tra i principali impegni del nostro Ente.



12.2 Il Servizio di lavanderia e guardaroba

La struttura non è dotata di una propria lavanderia per cui gli indumenti personali degli ospiti, contrassegnati come previsto nell'allegato al contratto, sono lavati con il supporto di un servizio esterno. Gli operatori della struttura provvedono alla consegna dei capi, al loro ritiro e sistemazione negli armadi degli ospiti.

12.3 Il Servizio di igiene ambientale e sanificazione

Il servizio di pulizia e sanificazione di tutti gli ambienti è effettuato da personale dipendente e/o affidato in gestione a ditte esterne. Viene comunque garantita quotidianamente un'accurata pulizia di tutte le superfici e periodicamente la sanificazione di tutti i locali.

11

13. LA PARTECIPAZIONE

13.1 I rapporti con la famiglia

La famiglia rappresenta per ognuno una fonte di affetto, di sostegno e di appartenenza e svolge un ruolo importante nel favorire e mantenere il benessere psico-fisico dei propri componenti.

I.Ci.S.S., considera la famiglia di ogni anziano una risorsa da valorizzare e da sostenere affinché continui a svolgere questo ruolo anche dopo il ricovero del proprio caro..

Allo stesso la struttura è impegnata ad alimentare lo scambio, il confronto, la collaborazione tra i familiari ed il personale della sede. La famiglia è tenuta in considerazione anche nell'elaborazione del Piano di Assistenza Individuale sia come soggetto attivo di cura che come interlocutore nella condivisione delle finalità del piano stesso.

È fondamentale che ognuno collabori per ottenere, anche se attraverso compiti e ruoli differenti, il medesimo obiettivo per il benessere dell'anziano.

13.2 La rappresentanza degli ospiti e dei loro familiari

La recente legislazione sociale pone il cittadino al centro del sistema dei servizi in un ruolo attivo e consapevole. L'I.Ci.S.S., che condivide la cultura della partecipazione quale corretta forma di rapporto tra le istituzioni ed i cittadini e quale strumento per la crescita della qualità dei servizi, ha regolamentato la costituzione della Rappresentanza dei familiari, eletta dagli ospiti e dai loro familiari.

La Rappresentanza dei familiari (Comitato Familiari) partecipa ad incontri programmati con l'Amministrazione e svolge funzioni di concertazione, di proposta e di informazione sulla vita all'interno della struttura.

13.3 Il Volontariato e le associazioni

I.Ci.S.S., considera il volontariato una risorsa molto importante e ne promuove, con opportune azioni formative ed informative, la presenza, in forma associativa o individuale, all'interno delle proprie sedi. Tale attività può essere esercitata secondo i principi ed i criteri stabiliti dalla Legge 11 agosto 1991 n. 266 (Legge quadro sul volontariato).

L'attività di volontariato non obbliga l'Istituto ad alcun impegno economico.

La collaborazione del volontariato organizzato prevede la sottoscrizione tra ente ed associazione di una convenzione che ne esplicita le finalità e regola gli impegni reciproci. Anche al volontario che intende



prestare il proprio contributo in forma individuale viene richiesto di sottoscrivere un atto di impegno, analogo a quello previsto dalla convenzione.

I volontari operanti all'interno del Centro devono essere provvisti di apposito distintivo di riconoscimento.

14. LA TUTELA

14.1 La segnalazione dei disservizi

12

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

Il reclamo ha lo scopo di offrire uno strumento agile ed immediato per segnalare fatti o comportamenti non in linea con i principi e le finalità espressi nella carta dei servizi. Le segnalazioni saranno utili per conoscere e comprendere meglio i problemi al fine di trovare le migliori soluzioni possibili.

Il reclamo può essere presentato con le modalità di seguito riportate:

→reclamo a voce al coordinatore di sede;

→reclamo scritto (tramite il Modulo di segnalazione disservizio, a disposizione presso la residenza e disponibile sul sito dell'I.Ci.S.S.).

Sarà fornita, nella stessa forma, una risposta alla segnalazione:

- entro 7 giorni dalla presentazione del reclamo orale;
- entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo scritto.

14.2 La qualità del servizio e i suggerimenti migliorativi

Gli Ospiti ed i familiari possono esprimere il loro livello di soddisfazione rispetto ai servizi descritti mediante la compilazione di un questionario disponibile presso il Centro.

La struttura provvederà comunque a proporlo periodicamente.

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

14.3 La privacy

Ai sensi degli articoli 12 e 13 del Regolamento UE 679/2016 (GDPR) i dati personali forniti saranno raccolti presso gli Istituti Civici di Servizio Sociale – I.Ci.S.S., esclusivamente per le finalità inerenti la gestione dell'ospite e del relativo rapporto contrattuale. Il trattamento dei dati personali (registrazione, organizzazione, conservazione) potrà essere svolto con strumenti informatici e/o cartacei idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.

In relazione al trattamento dei dati conferiti l'interessato gode dei diritti di cui agli articoli da 15 a 23 del GDPR tra i quali figura il diritto d'accesso ai dati che lo riguardano, il diritto di rettificare, aggiornare, completare i dati erronei, incompleti, nonché il diritto di opporsi al loro trattamento per motivi legittimi. Tali diritti potranno essere esercitati nei confronti degli Istituti Civici di Servizio Sociale, titolare del trattamento nella persona del Legale Rappresentante.

Responsabile della Protezione dei Dati (DPO) è stato nominato ai sensi dell'art. 37 del Regolamento UE 2016/679 ed è IDEAPUBBLICA srl nella persona del dott. Braccini Paolo. I contatti sono i seguenti: Telefono: 3355230774, email rdp@iciss.vr.it



15. I FATTORI E GLI STANDARD DI QUALITÀ

Servizi	standard
Accoglienza	Propedeutico all'accoglienza e all'ingresso in struttura è previsto un colloquio informativo/consulenziale con un familiare
Servizio Medico	Il Centro assicura la presenza di Medici di medicina generale in convenzione con l'Azienda ULSS 9 Scaligera oltre ad un Medico specializzato in geriatria incaricato dagli Istituti.
	Effettuazione di almeno una visita medica per ciascun ospite ogni 20 giorni
	Effettuazione della prima visita medica al nuovo ospite entro due giorni lavorativi dall'ingresso in struttura
Servizio Infermieristico	E' garantito h 24 tutti i giorni dell'anno
	Sorveglianza dello stato di salute degli ospiti e rilevazione periodica dei parametri vitali (pressione arteriosa, frequenza cardiaca)
	Tenuta della cartella di ciascun ospite con sistema informatico e con annotazione degli interventi periodici.
	Prevenzione di stati morbosi ricorrenti e medicazioni quotidiane in presenza di lesioni (ad esempio da decubito o altro) con elaborazione scheda individuale di medicazione
	Attività di stimolazione cognitiva, funzionale e di movimentazione
	Applicazione di uno specifico protocollo di gestione ospite disfagico e/o con difficoltà di alimentazione
Servizio Assistenziale	È garantito h 24 tutti i giorni dell'anno. L'alzata viene effettuata dalle 6.30 alle 9.00, tutti i giorni secondo il piano di lavoro e le situazioni personali dell'ospite.
	Ogni settimana (e al bisogno) effettuazione del bagno completo in sedia o lettino o bagno assistito, con lavaggio ed asciugatura capelli ogni settimana
	Per ogni ospite il cambio panno viene personalizzato e monitorato su apposita scheda
	Accompagnamento in bagno ospite ad orario secondo schema
	Monitoraggio delle eliminazioni fecali mediante registrazione quotidiana
	Effettuazione rasatura ad ogni ospite maschio, 5 giorni su 7
	Misurazione del peso di ogni ospite una volta al mese e comunque al bisogno
Revisione trimestrale del P.A.I.	
Servizio Ristorazione	Preparazione delle pietanze con l'utilizzo della cucina interna e predisposizione di un menù estivo ed invernale ciascuno su 4 settimane
	Diete particolari o personalizzate su prescrizione medica e menù particolari per le festività (ad esempio Natale, Santo Stefano, Capodanno, ..)
	Preparazione di pietanze omogenizzate per ospiti con difficoltà di deglutizione e/o di masticazione su indicazione del personale sanitario e/o logopedista
	Somministrazione di integratori alimentari su prescrizione medica
	Idratazione mediante bevanda a metà mattino e metà pomeriggio oltre a merenda
	Presenza ed applicazione manuale di autocontrollo secondo la metodica Haccp
Servizio di riabilitazione fisioterapica	All'accoglimento effettuazione della valutazione dell'ospite ed elaborazione di un piano di trattamento.
	Mobilizzazione passiva (con l'ausilio dell'operatore) per limitare i danni legati all'immobilità. Ginnastica attiva e passiva (con l'ausilio dell'operatore) effettuate sia in palestra, sia nelle stanze da letto o in altri spazi idonei del Centro.



	Elaborazione e attivazione di programmi di variazione decubito personalizzati
	Applicazione di ausili antidecubito a seguito di prescrizione
Servizio di Podologia	Trattamento individuale dell'ospite su segnalazione medico/infermieristica
Servizio di supporto psicologico	Effettuazione del primo colloquio con l'ospite o il suo familiare entro 15 giorni dal suo ingresso
	Presenza in carico dell'ospite entro 5 giorni lavorativi, successivi alla segnalazione di bisogno
Servizio Igiene Ambientale	Pulizia giornaliera delle stanze degli ospiti, del rispettivo bagno, dei locali comuni; pulizia, due volte al giorno dei bagni comuni e delle sale da pranzo
	Sanificazione stanze di residenzialità e locali comuni almeno una volta all'anno
Servizio Socio - Educativo	Presenza di un piano annuale e settimanale
	Partecipazione alle attività di almeno il 50% del numero degli ospiti non allettati
Servizio barbiere - parrucchiera	Nr. 2 tagli e/o piega mensile per ospiti non autosufficienti
Servizio lavanderia guardaroba	Personalizzazione della biancheria piana, cambio al bisogno e comunque almeno una volta la settimana
	Cambio completo del tovagliato (tovaglia, tovagliolo, coprimacchia) al bisogno
	Lavaggio e stiratura della biancheria personale entro 6 giorni