



# **ISTITUTO DI RIPOSO PER ANZIANI**

**PADOVA**

Centro Servizi e Residenze per anziani non autosufficienti

Pensionato Piaggi (Residenza per anziani autosufficienti)

Centro Diurno per anziani autosufficienti



## ***CARTA DEI SERVIZI***

*edizione Settembre 2009*

**MS-CS rev. 3**

**Sede Legale e amministrativa**

**Piazzale Mazzini, 14-  
35137 Padova**

**tel. 049/8241511-fax 049/8241531**

**Sede operativa Centrale**

**Via Beato Pellegrino 192  
35137 Padova**

**tel. 049/8241711**

***[www.irapadova.it](http://www.irapadova.it)***

***e-mail: [segreteria generale@irapadova.it](mailto:segreteria generale@irapadova.it)***

## **Presentazione**

### **La “guida” per tutti i protagonisti della vita all’IRA**

Espressione del massimo di autonomia esistenziale, tutela dello stato di salute globale, continuità di esperienze di vita: vivere all’Istituto di Riposo per Anziani di Padova ha queste ambizioni sia per le persone anziane che vi abitano, sia per le persone che le hanno a cuore: personale dell’IRA o familiari.

Queste ambizioni sono verificate e si realizzano quotidianamente nei servizi che costituiscono l’essenza dell’IRA. L’Istituto è anche struttura recettiva; è anche organizzazione; è anche patrimonio; è anche storia di una comunità. Ma l’IRA è prima di tutto e sopra di tutto il servizio che presta: è per questo che esiste.

La Carta dei Servizi è dunque il documento-guida della vita dell’Istituto. Nella Carta dei Servizi s’incontrano ed interagiscono tutti i protagonisti della vita dell’IRA: gli anziani ospiti, il personale, i familiari. Ciascuno portatore di diritti, di aspettative, di doveri e di attenzioni che è utile descrivere, perché siano appunto una “guida” alla vita nelle Residenze.

L’IRA se n’è dotato fin dal 1999 ed ha provveduto ad aggiornarla in modo che le innovazioni che avvengono nella vita e nelle relazioni vi siano rispecchiate.

Questa è la quarta edizione della Carta dei Servizi con ulteriori aggiornamenti, frutto dell’esperienza quotidiana. In essa - ad esempio - viene trasfuso per la prima volta l’impegnativo percorso della Certificazione di Qualità che l’IRA ha consolidato negli ultimi anni. In questo modo la Qualità, oltre che impegno organizzativo e gestionale, diventa elemento decisivo e vincolante del rapporto tra l’Istituto e le persone anziane che vi risiedono.

Sottolineo – fra le altre – questa innovazione perché è il paradigma del duplice impegno che l’Istituto di Riposo per Anziani mette nella propria offerta di servizi: soddisfare le “ambizioni” di autonomia, salute e relazionalità di tutti e, contemporaneamente, costruire modelli sociali sempre più adeguati alla vita delle persone di “grande età” e delle loro famiglie.

*Luglio 2008*

***Il Presidente***  
**Tino Bedin**

## INDICE

<b>PRESENTAZIONE</b>	<b>1</b>
<b>1. LA CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>4</b>
1.1. Finalità	4
1.2. Principi	4
1.3. Contenuti	5
<b>2. L'ISTITUTO DI RIPOSO PER ANZIANI DI PADOVA</b>	<b>6</b>
2.1. L'identità dell'IRA	6
2.2. Le strutture dell'IRA	6
2.3. Servizi garantiti	7
2.4. Sistema aziendale della qualità	7
2.5. Dotazione organica	8
<b>3. SERVIZI ALLA PERSONA</b>	<b>9</b>
3.1. Assistenza medica	9
3.2. Assistenza infermieristica	9
3.3. Assistenza personale	9
3.4. Fisioterapia	10
3.5. Attività Motorie	10
3.6. Servizio di Logopedia	11
3.7. Servizio di Assistenza Sociale	11
3.8. Servizio di Assistenza Psicologica	11
3.9. Servizio Educativo – animativo	11
<b>4. SERVIZI GENERALI</b>	<b>12</b>
4.1. Ristorazione	12
4.2. Pulizie	13
4.3. Lavanderia/Guardaroba	13
<b>5. ALTRI SERVIZI</b>	<b>14</b>

<b>6. PROCEDURA D'INGRESSO</b>	<b>15</b>
6.1. Domanda d'ingresso	15
6.2. Procedure d'ingresso e documentazione necessaria per non autosufficienti	15
6.3. Accettazione e ingresso per persone non autosufficienti	16
6.4. Documentazione necessaria e procedure di ingresso per ospiti autosufficienti (Pensionato Piaggi)	16
6.5. Corredo personale	17
<b>7. RETTE</b>	<b>19</b>
<b>8. STANDARD DI QUALITA'</b>	<b>21</b>
8.1 STANDARD DI QUALITÀ GENERALI	21
8.1.1. Lavoro per progetti individualizzati	21
8.1.2. Formazione del personale	21
8.1.3. Haccp	22
8.1.4. Sicurezza dei lavoratori e dei residenti di struttura	22
8.1.5. Reclami	23
8.2. STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI	23
<b>9. CENTRO DIURNO</b>	<b>25</b>
<b>10. VOLONTARIATO</b>	<b>25</b>
<b>11. REGOLE DI CONVIVENZA</b>	<b>25</b>

***Allegati:***

- 1. Elenco Responsabili*
- 2. Regolamento Interno Ospiti*
- 3. Rette di ospitalità giornaliera*
- 4. Corredo personale degli Ospiti*
- 5. Regolamento: Accompagnatore personale dell'Ospite IRA*
- 6. Presentazione Comitato Ospiti e Familiari*

## 1. LA CARTA DEI SERVIZI

### 1.1. Finalità

La Carta dei Servizi è lo strumento di dialogo tra gli utenti dei Servizi e l'Istituto di Riposo per Anziani di Padova che li eroga.

Le persone che utilizzano i servizi dell'IRA devono essere messe in grado di esprimere compiutamente la loro dignità, capacità critica e facoltà di scelta. Decisivo è, al riguardo, un rapporto basato sulla trasparenza e sulla comunicazione. Per questo la Carta dei Servizi ha lo scopo di:

- tutelare i diritti delle persone che utilizzano i servizi erogati dall'IRA;
- promuovere la partecipazione attiva degli utenti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo.

### 1.2. Principi

La Carta dei Servizi dell'IRA ha come fonte primaria gli articoli 3 e 32 della Costituzione italiana ed è redatta secondo il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

Nel promuoverla, l'IRA afferma alcuni principi fondamentali.

- ❖ **Eguaglianza:** i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, razza, lingua, religione, status sociale e opinioni politiche, anche se comunque personalizzati, in considerazione delle necessità dei singoli.
- ❖ **Imparzialità:** il comportamento dei soggetti erogatori del servizio nei confronti degli Ospiti è ispirato a criteri di giustizia, obiettività e imparzialità. Verso tutti è assicurato un contegno che rispetti la dignità personale.
- ❖ **Continuità:** i servizi sono erogati con continuità; l'eventuale, eccezionale loro interruzione deve essere sempre giustificata e comunicata in anticipo agli utenti.
- ❖ **Partecipazione:** l'Istituto di Riposo per Anziani, con l'obiettivo di un continuo miglioramento, si impegna a raccogliere suggerimenti, reclami, istanze ed osservazioni sulle modalità di svolgimento del servizio e sulla qualità dello stesso, rendendo in tal modo il destinatario finale del servizio partecipe dei processi decisionali.
- ❖ **Efficienza ed efficacia:** i servizi sono forniti utilizzando in modo ottimale le risorse disponibili, secondo criteri di efficienza ed efficacia, e adottando tutte le misure idonee a soddisfare i bisogni dell'utente.

### **1.3. Contenuti**

La Carta dei Servizi dell'Istituto di Riposo per Anziani di Padova contiene informazioni su:

- servizi forniti;
- standard di qualità;
- modalità di tutela e di partecipazione dell'utente.

L'Istituto di Riposo per Anziani di Padova si impegna a garantire la qualità, a mantenerla e a verificarla nel tempo, anche mediante tecniche di accertamento della soddisfazione degli utenti. Anche attraverso la Carta dei Servizi l'IRA si propone di:

- migliorare costantemente il proprio intervento;
- instaurare una vera e propria comunicazione con i destinatari dei servizi;
- valutare e comprendere meglio le aspettative degli utenti;
- definire in maniera chiara come intende soddisfare tali aspettative.

La Carta, oltre a strumento di comunicazione e trasparenza, costituisce così un vero e proprio patto che l'Istituto sottoscrive con ciascuno dei propri utenti.

## **2. L'ISTITUTO DI RIPOSO PER ANZIANI DI PADOVA**

### **2.1. L'identità dell'IRA**

L'Istituto di Riposo per Anziani è un'Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (I.P.A.B.) sorta a Padova nel 1821 e da allora sempre attiva.

L'IRA svolge un servizio pubblico a finalità sociale. La missione principale è di fornire ospitalità ed assistenza agli anziani autosufficienti e non autosufficienti per i quali non sia più possibile la permanenza nel proprio ambiente familiare.

Con le sue strutture e le sue attività l'IRA afferma e contribuisce a rendere effettivo per i cittadini il diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori, con le modalità e i limiti fissati dalla legislazione vigente in particolare per i servizi distribuiti sul territorio.

L'attività di tutela e di promozione della salute dell'anziano è finalizzata al rispetto della dignità personale ed al mantenimento delle capacità fisiche, mentali e sociali, al fine di garantire una buona qualità di vita.

### **2.2. Le strutture dell'IRA**

**Sede Legale e Amministrativa – Piazza Mazzini 14      tel. 049/8241511 fax 049/8241531**

Comprende la Presidenza, la Segreteria Generale, la Direzione Tecnica e tutti gli uffici amministrativi. È facilmente raggiungibile a piedi (in circa 10 minuti) dalla stazione ferroviaria di Padova o con l'autobus.

**Centro Servizi e Sede Centrale – Via Beato Pellegrino 192      tel. 049/8241711**

Vi hanno sede l'Organizzazione, il Coordinamento sanitario, i Servizi Generali e quattro residenze:

Residenza Rose:	ospiti non autosufficienti	n° 120 posti letto
Residenza Tulipani:	ospiti non autosufficienti	n° 100 posti letto *
Residenza Mimose:	ospiti non autosufficienti	n° 21 posti letto
	ospiti non autosufficienti	
	in Residenza Sanitaria Assistenziale	n° 72 posti letto
Residenza Fiordalisi:	ospiti non autosufficienti	n° 35 posti letto
	ospiti non autosufficienti	
	in Residenza Sanitaria Assistenziale	n° 48 posti letto

*\* di cui 30 non ancora certificati secondo la Norma ISO 9001.*

**Pensionato Piaggi – Piazza Mazzini 16**

**tel. 049/8241511**

Residenza per autosufficienti

n° 88 stanze

Stanze singole e matrimoniali di varie dimensioni, con bagno e terrazzo.

Completamente ristrutturato e riaperto nel dicembre 2001.

**Sede G. Reni – Via G. Reni 96/b**

**tel. 049/601511**

Residenza per non autosufficienti

n° 80 posti letto

L'IRA conduce in locazione l'immobile che è di proprietà di un'altra I.P.A.B. padovana.

**Centro Diurno – Via Beato Pellegrino 192**

**tel. 049/8241711**

Aperto ad anziani autosufficienti

**2.3. Servizi garantiti**

L'IRA garantisce ai suoi ospiti, in forme differenziate e tenendo conto della tipologia della struttura adeguata alla loro condizione, una varietà di servizi, quali:

- servizio di assistenza sanitaria;
- servizio socio-assistenziale;
- servizio di psicologia;
- servizio di fisioterapia;
- servizio di attività motorie;
- servizio di logopedia;
- servizio educativo - animativo;
- servizio dietetico;
- servizio di ristorazione;
- servizio di lavanderia-guardaroba;
- servizi accessori.

**2.4. Sistema aziendale della Qualità**

L'Istituto, consapevole dell'importanza del servizio erogato alle persone, ha iniziato nel 2000 il processo per la certificazione di conformità del Sistema Qualità alla norma UNI EN ISO 9001, che è stata ottenuta per la prima volta nel giugno del 2002. L'obiettivo è la progettazione ed erogazione di servizi socio-sanitari, assistenziali e riabilitativi per anziani in regime residenziale.

Oggi, la certificazione è relativa alle Residenze Rose, Mimose, Fiordalisi, Tulipani, al Pensionato Piaggi e ai servizi afferenti quali Sociale, Psicologico, Logopedico, Riabilitativo, Educativo-animativo, di Ristorazione e Dietetico. Sono altresì certificate l'Area tecnica, l'Area economico-finanziaria, la Gestione risorse umane e la Lavanderia.

Ogni anno, il Sistema di gestione della Qualità è sottoposto a verifica da parte di un ente di certificazione esterno.

## **2.5. Dotazione organica**

La struttura è organizzata in Residenze, a ciascuna delle quali è assegnata una dotazione organica che in qualità e quantità comprende figure professionali ritenute necessarie a garantire l'erogazione dei servizi, nel rispetto degli standard previsti dalla normativa regionale.

La loro attività è organizzata in turni che garantiscono le prestazioni 24 ore su 24, nel rispetto dei diritti dei lavoratori al riposo settimanale, alle ferie ed a permessi, come previsto dalla normativa vigente.

Nei casi di assenze prolungate dal servizio (maternità, malattie lunghe, aspettative, ecc.), la dotazione viene integrata con personale supplente.

### **3. SERVIZI ALLA PERSONA**

#### **3.1. Assistenza medica**

L'IRA garantisce ai suoi ospiti non autosufficienti l'assistenza medica specialistica - 24 ore su 24 - con medici dipendenti dell'Istituto, specializzati prevalentemente in Geriatria.

Ad ogni reparto è assegnato un medico con il compito di effettuare le valutazioni globali dei bisogni dell'ospite, predisporre un'assistenza sanitaria personalizzata, decidere e organizzare visite specialistiche o l'eventuale ricovero in ospedale. Per ogni ospite viene redatta e conservata in reparto una "Cartella Personale", con ogni registrazione di carattere sanitario.

Per gli anziani ospiti autosufficienti l'assistenza medica è garantita dal Servizio Sanitario Nazionale.

#### **3.2. Assistenza infermieristica**

L'assistenza infermieristica è assicurata nelle 24 ore da Infermieri che hanno il compito di:

- seguire il medico della Residenza nelle sue attività;
- effettuare medicazioni;
- garantire la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico – terapeutiche;
- somministrare le terapie prescritte.

Il caporeparto organizza, con il coordinamento del medico, le visite specialistiche prescritte.

Gli infermieri contribuiscono alla realizzazione del piano terapeutico individuale.

#### **3.3. Assistenza personale**

L'assistenza alla persona viene garantita da Operatori Socio Sanitari qualificati. Gli operatori sono coordinati dal capo reparto.

Essi hanno il compito di supportare ed aiutare l'ospite in tutte quelle attività che non è in grado di svolgere autonomamente e contribuiscono all'attuazione del piano terapeutico individuale, stabilito per ogni ospite nelle riunioni dell'Unità Operativa Interna.

Ogni momento della giornata è gestito come occasione per motivare l'anziano, diventando così un'importante opportunità riabilitativa.

Le attività essenziali, in una giornata tipo, sono:

- l'alzata dell'ospite, che viene effettuata dagli operatori e, in caso di particolare peso dell'ospite, viene utilizzato in ausilio un sollevapersone;
- l'igiene personale, che comprende spugnatura a letto, cambi di pannoloni, ecc.;
- i bagni integrali programmati;

- la vestizione;
- il riordino dei letti;
- la pulizia delle stanze, dei bagni e del reparto;
- l'aiuto nella deambulazione e nell'assunzione dei pasti;
- il controllo dell'avvenuta assunzione dei farmaci;
- la preparazione dell'ospite per la notte;
- il cambio di postura per gli ospiti che ne hanno necessità, in base alle indicazioni dei fisioterapisti;
- l'assistenza su chiamata.

Nelle Residenze che accolgono ospiti autosufficienti, le attività sopra elencate sono limitate. La dotazione organica dei Reparti è integrata da operatori di appoggio, che si occupano di mansioni di minore valenza professionale rispetto agli operatori sociosanitari.

### **3.4. Fisioterapia**

La riabilitazione fisioterapica si pone come obiettivo il miglioramento della qualità di vita degli ospiti non autosufficienti, mediante l'attivazione e il mantenimento del massimo grado di autonomia possibile, limitando i danni dovuti all'immobilizzazione e all'inattività fisica.

All'ingresso dell'ospite viene compilata da parte dei fisioterapisti una scheda di valutazione funzionale, che servirà per stabilire i bisogni riabilitativi e la necessità di ausili.

Il Servizio di Riabilitazione opera in ambiti e luoghi differenti: in residenza, in palestra e in giardino.

Per gli ospiti autosufficienti è possibile partecipare alle sedute di gruppo ed accedere singolarmente alla palestra, per effettuare qualche esercizio ginnico, con la presenza di un fisioterapista.

Oltre a rilevare i bisogni degli ospiti ed effettuare i trattamenti, il fisioterapista svolge un'attività di formazione ed informazione al personale di residenza per un coinvolgimento nelle attività di gestione dell'ospite.

### **3.5. Attività Motorie**

L'attività motoria all'interno dell'Istituto di Riposo è rivolta a soggetti vulnerabili dal punto di vista della salute fisica e mentale, cioè a persone già affette da gravi malattie o disabili.

Lo scopo è di prevenire ulteriori complicanze e consolidare lo stato psico-fisico raggiunto.

La finalità è collegare l'attività motoria ai gesti e alla vita quotidiana: mangiare, vestirsi, alzarsi dal letto e sedersi.

### **3.6. Servizio di Logopedia**

Il Servizio di Logopedia si occupa di promuovere o riabilitare la comunicazione, risolvere i problemi d'udito, di voce, dell'articolazione della parola, ma più spesso di curare disturbi logici, di memoria, attenzione e orientamento il servizio si occupa delle problematiche connesse alla disfagia.

Si eseguono attività individuali e di gruppo.

### **3.7. Servizio di Assistenza sociale**

Il Servizio di Assistenza sociale è operativo per visite alla struttura, informazioni e l'attivazione di domande di accoglimento.

Le assistenti sociali hanno il compito di organizzare l'accoglienza dell'ospite nella residenza, seguendone l'inserimento e garantendogli il sostegno sociale.

Il Servizio ha il compito di curare il rapporto con i familiari o con i tutori e di seguire tutte le pratiche di tipo amministrativo.

### **3.8. Servizio di Assistenza Psicologica**

Il Servizio di Psicologia si pone come obiettivo la promozione del benessere psichico degli ospiti.

Lo Psicologo valuta gli aspetti cognitivi, comportamentali ed emotivi dell'anziano, promuovendo interventi di sostegno e di supervisione rivolti all'ospite, ai familiari ed agli operatori.

### **3.9. Servizio Educativo-animativo**

Il Servizio Educativo-animativo è svolto da educatori professionali e animatori. La programmazione delle attività avviene settimanalmente. Le attività sono generalmente svolte nella mattinata in residenza, mentre nel pomeriggio le attività sono allargate ad un numero più elevato di partecipanti e sono svolte nelle sale appositamente dedicate.

Le attività allargate comprendono celebrazioni di ricorrenze (istituzionali, religiose compleanni), giochi di società (carte, tombola, cruciverba...), proiezioni di film, ascolto di musica, attività manuali, canto corale, lettura di giornali, ballo, ecc.

Nel periodo estivo molte attività si svolgono nei giardini delle strutture.

Il lavoro degli educatori, oltre all'organizzare le attività sopra citate, consiste soprattutto nel mantenere rapporti quotidiani con gli ospiti.

## **4. SERVIZI GENERALI**

### **4.1. Ristorazione**

I menù vengono redatti settimanalmente e si ripetono con una ciclicità non inferiore a sei settimane, tenuto conto delle diversità stagionali. La “dieta comune” è strutturata in modo tale da offrire alternative diverse ogni giorno della settimana, pur sempre nel rispetto delle specifiche tabelle dietetiche (L.A.R.N., ovvero livelli di assunzione raccomandati di nutrienti).

Nella predisposizione dei menù intervengono le dietiste ed il cuoco coordinatore; inoltre, su richiesta del medico del reparto e dietro valutazione dell'Equipe professionale Multidisciplinare, vengono confezionate diete personalizzate con l'impiego di integratori nutrizionali e preparazioni specifiche di cucina dietetica.

In cucina vengono preparati la colazione, il pranzo e la cena. Gli spuntini della mattina, del pomeriggio e le bevande sono preparati nei cucinini di reparto.

I pasti vengono trasportati attraverso appositi carrelli termici, che consentono di mantenere i cibi ad una temperatura adeguata.

Il servizio di ristorazione dell'Istituto applica scrupolosamente la normativa HACCP (D.lgs. 193/2007), che disciplina la preparazione e distribuzione degli alimenti secondo criteri di sicurezza, igienicità e qualità.

Orari dei Servizi di Ristorazione:

- nelle Residenze per non autosufficienti:

- Colazione: alle 8.00.
- Spuntino: alle 10.30.
- Pranzo: alle 12.00.
- Tè: alle 16.00.
- Cena: alle 18.00.

- al Pensionato Piaggi:

- Colazione: dalle 8.30 alle 9.30.
- Pranzo: alle 12.30
- Cena: alle 18.45.

#### **4.2. Pulizie**

La pulizia degli spazi comuni (hall, sale comuni, scale, corridoi di accesso alle residenze, ecc.) viene eseguita quotidianamente.

La pulizia delle stanze degli ospiti e degli annessi servizi igienici avviene quotidianamente e ogni qualvolta si renda necessario. Sono inoltre previsti interventi straordinari di sanificazione degli ambienti e delle unità ospiti.

#### **4.3. Lavanderia - Guardaroba**

L'Istituto fornisce un servizio di lavanderia di tipo industriale. Gli impianti sono localizzati presso la sede di via Beato Pellegrino 192. Gli Ospiti delle Residenze per non autosufficienti possono usufruire del servizio, il cui costo è compreso nella retta giornaliera.

Gli indumenti sono lavati e trattati in modo da venire igienizzati, per cui subiscono un'usura superiore a quella del lavaggio domestico. Esiste inoltre un rischio maggiore di deterioramento dei capi, soprattutto di quelli delicati o particolarmente sporchi.

I capi del corredo personale degli Ospiti vengono etichettati per consentirne l'identificazione e la riconsegna al termine del ciclo di lavorazione.

Non vengono accettati al lavaggio capi delicati (pura lana o >50% p.l., lane pregiate - merinos, angora, cachemire - seta,) ed inoltre indumenti con applicazioni decorative, capi in pelle e pellicce. Non si garantisce il lavaggio dei cappotti di lana.

È consentito all'Ospite di non avvalersi, anche parzialmente, del servizio di lavanderia fornito dall'Istituto; in tal caso la rinuncia deve essere esplicita; i capi personali debbono comunque essere etichettati per la rintracciabilità, mentre il ritiro della biancheria sporca e la riconsegna di quella pulita debbono essere effettuati con la necessaria periodicità a cura dell'Ospite o dei suoi familiari.

## **5. ALTRI SERVIZI**

L'Ente garantisce ai suoi ospiti una serie di altri servizi, che contribuiscono a rendere la permanenza nell'Istituto più confortevole e a perseguire l'obiettivo di miglioramento della qualità della vita degli ospiti.

All'interno delle strutture sono a disposizione degli ospiti degli spazi comuni, dove vengono organizzate attività ludico-ricreative e laboratori di attività manuali.

Compatibilmente con il loro stato di salute gli ospiti partecipano ad attività di gruppo che prevedono uscite assistite in città e nei dintorni. La programmazione di questi eventi avviene settimanalmente.

In tutte le sedi c'è una Cappella, dove viene celebrata la Santa Messa.

## **6. PROCEDURA D'INGRESSO**

### **6.1. Domanda di ingresso**

Per visite alle strutture, informazioni e domande di accoglimento è necessario fissare un appuntamento con il personale del Servizio Sociale, telefonando ai numeri **049/ 8241733 – 8241766 – 8241732 - 8241764.**

### **6.2. Procedure d'ingresso e documentazione necessaria per non autosufficienti**

Come da accordi con l'ULSS 16 (vedi Piano di Zona per la Non Autosufficienza 2007- 2009 punto C4: “Modalità organizzative del R.U.R. presso l'ULSS 16”) il personale della struttura presenta le modalità organizzative delle Residenze, affinché il cittadino acquisisca l'informazione più precisa sui servizi offerti.

L'ULSS 16, tuttavia, assicura le priorità di ingresso, rilasciando le impegnative di residenzialità nel rispetto della normativa vigente.

Al momento della presentazione della domanda di accoglimento deve essere consegnata copia dei seguenti documenti:

1. modulo S.VA.M.A. con relazione finale dell'ULSS 16;
2. carta d'identità;
3. tessera sanitaria ed esenzione ticket;
4. libretto della pensione;
5. codice fiscale;
6. verbale d'invalidità;
7. documentazione sanitaria;
8. terapia farmacologia prescritta dal medico di base;
9. copia dei CUD o Modello Unico degli ultimi tre anni dei garanti al pagamento della retta.

Ad ogni ospite viene consegnata una copia dell'informativa sulla privacy (art. 13 del D.Lgs. 196/2003) e dei diritti dell'interessato (art. 7 del D. Lgs. 196/2003) e un estratto della Carta dei Servizi.

Su richiesta dei familiari e/o dell'ospite, vengono consegnate copia della Carta dei Servizi e del Regolamento Interno.

### **6.3. Accettazione e ingresso per persone non autosufficienti**

Appena si rende disponibile un posto, il Servizio Sociale dell'IRA consulta il Registro Unico della Residenzialità gestito dall'ULSS 16, ed informa telefonicamente il richiedente individuato, che deve comunicare l'accettazione del posto nei termini che gli sono indicati. L'effettivo ingresso può essere differito in caso di ricovero ospedaliero o altro comprovato impedimento; in questo caso l'onere economico è a carico dell'utente (prenotazione posto letto).

L'inserimento nella struttura avviene con le seguenti modalità:

- si informa il personale sanitario della residenza sulle caratteristiche dell'anziano, consegnando una cartella personale contenente la relativa documentazione;
- un'Assistente Sociale riceve l'ospite ed i familiari per completare le pratiche di ingresso;
- l'ospite è accolto dal Medico e/o dal Capo Reparto della Residenza in cui viene inserito;
- dopo un periodo di osservazione, viene redatto dall'Unità Operativa Interna un piano terapeutico e riabilitativo personalizzato.

L'Unità Operativa Interna, (di seguito U.O.I.), gruppo di lavoro multidisciplinare, ha il compito di creare un programma assistenziale e riabilitativo per ogni singolo residente. A tale lavoro di equipe partecipano:

- un Coordinatore Sanitario incaricato dall'ULSS;
- il Medico, il Capo Reparto, un Infermiere professionale e un Operatore Socio Sanitario della residenza che ha accolto l'ospite;
- un Assistente Sociale;
- un Fisioterapista;
- un Logopedista;
- uno Psicologo;
- un Dietista;
- un Educatore – Animatore.

La valutazione delle condizioni psicofisiche dell'anziano può determinare la motivata decisione di trasferire l'ospite in altra residenza all'interno della struttura o dimettere l'ospite, dopo aver tentato inutilmente di trovare una soluzione alternativa.

### **6.4. Documentazione necessaria e procedure d'ingresso per ospiti autosufficienti (Pensionato Piaggi)**

Al momento della presentazione della domanda di accoglimento devono essere comunicati i dati anagrafici del richiedente e consegnati i seguenti documenti:

- copia del certificato del medico di base che attesta l'autosufficienza e la terapia farmacologica in atto;
- copia della tessera sanitaria;
- copia del libretto di pensione;
- copia della carta d'identità;
- copia del codice fiscale;
- eventuali altri certificati medici;
- Copia dei Cud o Modello Unico degli ultimi tre anni dei garanti al pagamento della retta;

Ad ogni ospite viene consegnata una copia dell'informativa sulla privacy (art. 13 del D.Lgs. 196/2003) e dei diritti dell'interessato (art. 7 del D. Lgs. 196/2003) e un estratto della Carta dei Servizi.

Su richiesta dei familiari e/o dell'ospite, vengono consegnate copia della Carta dei Servizi e del Regolamento Interno.

Le domande corredate dai documenti richiesti per le persone autosufficienti, vengono accettate ed inserite nella lista d'ingresso.

Esse vengono ordinate tenendo conto della data di presentazione della domanda e della disponibilità del posto rispetto alla preferenza espressa dal richiedente all'atto della presentazione della domanda.

Gli anziani aspiranti all'ingresso al Pensionato Piaggi saranno sottoposti a preventiva visita medica da parte di un sanitario di fiducia dell'Ente, per l'accertamento delle condizioni psico-fisiche, al fine di valutarne l'idoneità all'accoglimento.

### **6.5. Corredo personale**

L'Ospite, al momento dell'ingresso in Istituto, deve essere obbligatoriamente in possesso del corredo minimo di vestiario e biancheria elencato nell'allegato n. 4 della presente Carta.

Il corredo completo deve essere consegnato, non più tardi del giorno precedente all'ingresso in Istituto, per essere sottoposto all'etichettatura di identificazione a cura del Servizio di Lavanderia-Guardaroba.

È richiesta l'integrazione periodica (almeno con cadenza annuale) del corredo personale; i nuovi capi debbono essere consegnati al Personale della residenza, al fine di permettere la tempestiva registrazione dell'integrazione della dotazione dell'Ospite e l'etichettatura.

Qualora la dotazione personale di vestiario o biancheria dell'Ospite risultasse carente, a causa dell'insufficienza iniziale o della mancata integrazione, ed i richiami rivolti all'Ospite o ai

suoi familiari non sortiscano alcun effetto, l'Istituto provvede alle necessarie integrazioni del corredo addebitandone il costo nella retta.

Nel caso l'Ospite decida di non avvalersi del servizio di lavanderia dell'Istituto, è necessario aggiungere al corredo un cesto portabiancheria entro i cinque giorni successivi all'ingresso, oppure richiederlo al Capo reparto, che lo fornirà con addebito del costo nella prima retta mensile utile.

La rinuncia al servizio di lavanderia interno non esonera comunque dalla consegna e mantenimento del corredo personale.

## 7. RETTE

Al momento della presentazione della domanda, viene compilato il modello contenente la dichiarazione della persona fisica o giuridica (civilmente obbligato), che assume l'impegno del pagamento della retta.

Le rette vengono stabilite e approvate annualmente dal Consiglio di Amministrazione, contestualmente all'approvazione del Bilancio di Previsione e con il confronto preventivo dei Rappresentanti del Comitato Ospiti e Familiari e dei Sindacati dei Pensionati, nel rispetto dell'autonomia dell'Ente, in rapporto alle condizioni di Bilancio.

La retta mensile è differenziata a seconda del grado di autosufficienza dell'ospite e della tipologia dell'alloggio.

La retta è versata con mensilità posticipata; il pagamento va effettuato entro il giorno 15 del mese successivo (es. per il pagamento del mese di gennaio la scadenza è il 15 di febbraio) presso il Servizio Tesoreria dell'Ente oppure con bonifico bancario da altre banche o sistema di delega bancaria (RID).

Al momento dell'ingresso deve essere versato un deposito cauzionale.

I rapporti giuridico-economici sono regolati "dall'impegno di spesa": contratto sottoscritto all'atto dell'accoglienza. (Per gli importi delle rette vedi allegato n. 3).

Sono compresi nella retta giornaliera:

- per tutti gli utenti della struttura
  - pulizia giornaliera dell'alloggio;
  - pulizia straordinaria dell'alloggio secondo criteri di rotazione;
  - manutenzione interna degli spazi comuni;
  - manutenzione esterna dei giardini;
  - tutte le utenze (luce, acqua, gas, riscaldamento);
  - manutenzione straordinaria della struttura, degli impianti e delle attrezzature;
  - assicurazioni per la responsabilità civile;
  - utilizzo dei servizi della struttura: biblioteca, palestra, ecc.
  - attività ludico-ricreative;
  - barbiere-parrucchiere per uomo (escluso Pensionato Piaggi);
  - parrucchiera per donna: solo lavaggio-taglio (escluso Pensionato Piaggi);
  - lavaggio, stiratura e rammendo effetti personali (escluso Pensionato Piaggi);
  - riordino del letto dell'alloggio e cambio della biancheria secondo le necessità;
  - colazione, pranzo, cena.

- per gli ospiti non autosufficienti
  - posto letto in stanza singola, doppia, tripla o quadrupla;
  - igiene della persona;
  - ausili per l'incontinenza;
  - prestazioni di rilievo sanitario in stanza o in ambulatorio: medicazioni, prelievi, iniezioni, ecc.;
  - assistenza medica e infermieristica nelle 24 ore;
  - fisiokinesiterapia e logopedia;
  - medicinali e presidi sanitari forniti dall'ULSS;
  - aiuto nell'assunzione dei pasti;
- per gli ospiti autosufficienti:
  - posto letto in stanza singola o doppia ;
  - igiene della persona;
  - assistenza infermieristica.

Non sono compresi nella retta giornaliera:

- telefono;
- prestazioni assistenziali individuali;
- servizio di accompagnamento all'esterno in assenza di familiari per attività diagnostica;
- analisi di laboratorio non assistite dal S.S.N.;
- parrucchiera prestazioni accessorie (es. piega, tinta, permanente, ecc.);
- acquisti personali per conto dell'ospite;
- servizio necroforo.

In caso di assenza, la retta giornaliera viene decurtata di un importo forfetario per generi di consumo non usufruiti.

## **8. STANDARD DI QUALITÀ**

L'IRA ha definito standard di qualità generali e standard specifici di qualità e quantità di cui assicura il rispetto, tenendo presente che data la caratteristica dei servizi resi alla persona in cui l'Ospite è parte del processo di erogazione, non sempre è possibile l'individuazione di indici quantitativi che misurino direttamente il servizio erogato. Anche per questo l'IRA si impegna a somministrare annualmente appositi questionari di soddisfazione dell'utente; prevede inoltre nella sua organizzazione la gestione dei reclami (punto 8.1.5.).

### **8.1. Standard di qualità generali**

Gli standard di qualità generali corrispondono ad obiettivi di qualità del complesso delle prestazioni rese.

#### **8.1.1. Lavoro per progetti individualizzati**

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

Inizialmente si valutano i bisogni degli Ospiti per accertare la loro situazione fisica, psicologica e relazionale.

Dopo la fase valutativa effettuata all'interno della Unità Operativa Interna (UOI), si definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento funzionale.

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

Tutte le figure professionali facenti parte dell'organizzazione lavorano in modo integrato e coordinato per ottenere un risultato di salute sugli ospiti.

Gli interventi sono personalizzati, i comportamenti e le attenzioni degli operatori sono finalizzati a soddisfare i bisogni dell'ospite.

Analogo procedimento di valutazione/progettazione/verifica dei risultati viene sviluppato in sede di riesame annuale del Sistema Qualità, anche in relazione al prodotto-servizio intermedio non direttamente fruito dall'Ospite (Area Tecnica, Amministrazione, Qualità stessa); vengono così stabiliti obiettivi organizzativi settoriali che si traducono in progetti con obiettivi specifici e misurabili, coordinati all'interno di strategie generali miranti al miglioramento dell'efficacia del sistema e dei processi della Qualità.

Tutta la progettualità riguardante il miglioramento dell'Assistenza diretta all'Ospite e dei Servizi intermedi viene annualmente ufficializzata mediante provvedimenti dirigenziali, che

stabiliscono il collegamento dei risultati con il sistema incentivante la produttività del Personale dipendente.

### **8.1.2. Formazione del personale**

L'IRA promuove la partecipazione del Personale a corsi di formazione interni ed esterni, allo scopo di migliorarne le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti, nella logica del miglioramento continuo dei servizi.

Annualmente la formazione viene pianificata dal Consiglio di Amministrazione, con propria deliberazione. Nel piano vengono indicate le linee direttrici entro cui si svilupperà la formazione del Personale dipendente o che comunque collabora con l'Istituto.

I familiari e gli ospiti partecipano indirettamente a questo processo, almeno una volta all'anno, attraverso la compilazione di specifici questionari di soddisfazione, la cui elaborazione permette di tarare le necessità formative del personale.

### **8.1.3. H.A.C.C.P.**

L'IRA ha definito un sistema di autocontrollo dei punti critici in materia di igiene e sicurezza alimentare (così come previsto dal D.Lgs. 193/2007), mettendo in atto un sistema di "controllo di processo" che identifica la possibilità di verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti e, in caso di necessità, apporta le correzioni e/o azioni correttive più idonee.

Il personale è edotto sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

### **8.1.4. Sicurezza dei lavoratori e dei residenti di struttura**

L'IRA ha ottemperato agli obblighi contenuti nel Decreto Legislativo 81/2008 e successive modifiche ed integrazioni riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti di struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza per ciascuna struttura, diversificato a seconda delle varie zone dell'ente, curando l'aggiornamento dei documenti di sicurezza, la valutazione dei rischi presenti nell'ambiente di lavoro, nonché la formazione obbligatoria del personale.

A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a 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.

All'interno dell'IRA opera attivamente il Servizio di Protezione e Prevenzione per la tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori.

Il Personale dipendente che opera in condizioni di rischio è sottoposto alla Sorveglianza sanitaria del Medico Competente, specializzato in Medicina del lavoro.

### 8.1.5. Reclami

I reclami in ordine ai servizi assistenziali, possono essere fatti di persona, telefonicamente, oppure con lettera e vanno presentati al Coordinatore della residenza o all'Ufficio del Dirigente Socio Sanitario.

I reclami in ordine ai servizi alberghieri possono essere fatti nelle stesse forme su indicate e presentati all'ufficio Tecnico Economato distaccato presso la Sede di Via Beato Pellegrino 192.

Sono state inoltre predisposte delle apposite cassette per inoltrare reclami che si trovano in tutte le Residenze e nella Hall della Sede di via Beato Pellegrino n. 192.

### 8.2. Standard di Qualità specifici

Gli standard di qualità specifici corrispondono ad obiettivi di qualità di specifiche prestazioni, rese singolarmente al cliente. Sono, pertanto, direttamente verificabili dagli utenti stessi. Sono elencati, divisi per tipologia e struttura, nella tabella seguente.

<b>AREA/SUBAREA</b>	<b>STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICO</b>
<b><i>SERVIZI ASSISTENZIALI</i></b>	
<b><i>UMANIZZAZIONE DELL'ASSISTENZA</i></b>	
Numero medio di ore di apertura giornaliera al pubblico per visite	<i>Almeno 12 ore</i>
Servizio religioso	<i>Santa Messa almeno una volta alla settimana</i>
<b><i>ASSISTENZA SANITARIA PER RESIDENZE OSPITI NON AUTOSUFFICIENTI</i></b>	
Servizio di Guardia medica interno	<i>Guardia medica 24 ore su 24 inclusi giorni festivi e prefestivi (365 giorni l'anno)</i>
Medico di Residenza	<i>Medico dedicato per ogni Residenza</i>
Rilevazione del peso	<i>Almeno mensile</i>
Rilevazione della pressione arteriosa	<i>Almeno mensile</i>
Esecuzione dell'elettrocardiogramma	<i>Almeno annuale</i>
Igiene alla persona	<i>Almeno una volta al giorno</i>
Bagno assistito completo	<i>Almeno ogni 10 giorni (purché le condizioni fisiche lo consentano)</i>
<b><i>RIABILITAZIONE</i></b>	
Numero minimo di ore settimanali dedicate all'attività riabilitativa diretta all'ospite (fisioterapia/attività motoria/logopedia )	<i>Da progetto assistenziale individuale e secondo programma settimanale.</i>
<b><i>ANIMAZIONE</i></b>	
Esposizione calendario attività educativo animative	<i>Almeno settimanale per le attività di gruppo Mensile per le attività di Residenza</i>
Realizzazione giornalino ospiti	<i>Si (bimensile)</i>

<b>SERVIZI ALBERGHIERI</b>	
<b>STRUTTURE RESIDENZIALI</b>	
Numero di servizi igienici per gli ospiti/ percentuale per posti letto	<i>Residenze Via Beato Pellegrino</i> 45% <i>Pensionato Piaggi</i> 100% <i>Residenza Via Reni</i> 20%
Numero massimo di posti letto per camera	<i>Residenze Via Beato Pellegrino</i> 4 <i>Residenza Via Reni</i> 4 <i>Pensionato Piaggi</i> 2
Spazio medio disponibile per ospite (misurato secondo parametro L.R. Veneto n. 22/02 “Superficie utile funzionale”)	30 mq/Ospite
Numero posti con luce individuale/ numero posti letto*100	100%
<b>MANUTENZIONE STRUTTURE</b>	
Ore giornaliere di copertura dei servizi tecnici di pronto intervento:	<i>Impiantistica generale</i> 24 ore <i>Ordinaria manutenzione</i> 12 ore
Tempo medio di attesa per interventi di ordinaria manutenzione	1,5 giorni
<b>RISTORAZIONE</b>	
Possibilità di scelta tra n. 4 opzioni per ogni piatto del menù per ospiti a dieta libera	<i>Si, a pranzo ed a cena</i>
Variazione ciclica del menu settimanale per ospiti a dieta libera	<i>Si, per cicli non inferiori a 6 settimane</i>
Dieta speciale per gli ospiti con specifici bisogni alimentari, individuati e valutati da équipe sanitaria multidisciplinare	<i>Si (monitoraggio ospite almeno tre volte l'anno)</i>
Preparazione di pietanze sminuzzate o frullate per ospiti disfagici	<i>Si giornalmente, al bisogno</i>
<b>SERVIZIO LAVANDERIA E IGIENE E CURA PERSONA</b>	
Cambio della biancheria piana	<i>Almeno settimanale e al bisogno</i>
Cambio asciugamani	<i>Almeno ogni secondo giorno</i>
Lavaggio-stiratura indumenti personali, esclusi capi delicati (servizio prestato ai soli ospiti delle Residenze di Via Beato Pellegrino e Via Reni; escluso il Pensionato Piaggi) Limite massimo capi deteriorati o smarriti	<i>Si.</i>  <i>N°/anno: inferiore a 100 e comunque inferiore all'1% della lavorazione totale</i>
Presenza di parrucchiere (uomo donna) e barbiere operanti ad orari fissi (per ospiti non autosufficienti)	<i>Si, dal martedì al sabato</i>
<b>BAR INTERNO</b>	
Servizio bar ristoro in strutture residenziali con più di 120 Ospiti	<i>Sede Centrale Via Beato Pellegrino</i> <i>Si, Caffé Novecento, orario di apertura 7.30/19.30 tutti i giorni, compresi festivi</i>
Distributori automatici bevande calde/fredde, in tutte le sedi	<i>Si, Pensionato Piaggi, Residenza Via G. Reni, e Centro Servizi Via Beato Pellegrino, 192</i>

## **9. CENTRO DIURNO**

Con il Centro Diurno di Via Beato Pellegrino 192, gestito dall'Associazione Pro Senectute l'Istituto offre agli anziani autosufficienti la possibilità di usufruire di servizi ludico-ricreativi, culturali, ecc.

Si propone, inoltre, di sopperire alle carenze e alle difficoltà che l'anziano incontra nella gestione della propria vita quotidiana.

L'iscrizione e la frequentazione sono gratuite.

Il Centro Diurno offre una serie di attività singole e di gruppo quali: TV, biblioteca, ballo, recitazione ed altre attività ricreative.

È possibile inoltre, per i frequentanti del Centro, usufruire del pranzo, della cena e di altri servizi collaterali con tariffe minime.

Il Centro si avvale di spazi appositamente dedicati, o di altri in comune con gli ospiti del Centro Servizi.

## **10. VOLONTARIATO**

L'attività di volontariato viene prestata a carattere personale, spontaneo e gratuito, per fini di solidarietà e nell'osservanza delle norme in vigore.

Attualmente svolgono attività di volontariato alcune Associazioni.

I volontari hanno compiti puramente integrativi, di sostegno psicologico, affettivo, sociale e di solidarietà.

## **11. REGOLE DI CONVIVENZA**

Il rapporto tra l'ospite, i familiari e l'Istituto è caratterizzato da reciprocità e la Carta dei Servizi ed il Regolamento interno di cui all'Allegato n. 2 ne regolano vicendevolmente diritti e doveri.

L'Istituto controlla che il personale tenga un comportamento che non metta in soggezione l'utente, rispetti le sue convinzioni religiose, etiche e politiche secondo i principi della pari dignità umana.

I rapporti tra il personale e gli ospiti devono essere improntati al massimo rispetto reciproco.

La libertà dell'ospite ha come limite la libertà degli altri e l'osservanza delle norme che regolano la collettività.

Gli ospiti dovranno osservare gli orari determinati dall'Istituto e le regole di buona educazione. Potranno essere richiamati al rispetto delle norme, prima oralmente, poi per

iscritto. Dopo un secondo richiamo, l'Amministrazione può proporre la sospensione e, nei casi più gravi, la dimissione.