

# *Istituto “Emilio Biazzi”- i.p.a.b. - Struttura Protetta*

## ***CARTA DEI SERVIZI***

*(approvata con A.D nr. 35 del 27/10/2014  
modificata con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 31 del 26/10/2017)*



P.zza E.Biazzi n. 3 – 29010 Castelvetro P.no

Tel. 0523/825040 – 0523/825048

email: [info@istitutoemiliobiazzi.it](mailto:info@istitutoemiliobiazzi.it) – P.E.C.: [istitutoemiliobiazzi@pec.it](mailto:istitutoemiliobiazzi@pec.it)

[www.istitutoemiliobiazzi.it](http://www.istitutoemiliobiazzi.it)

Rev. 1 del 26.10.2017

## INDICE

1. PREMESSA	Pag.	4
2. PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI	Pag.	4
3. CHI SIAMO	Pag.	5
4. LA NOSTRA MISSION E LA NOSTRA VISION	Pag.	5
5. DOVE SIAMO	Pag.	5
6. COME CONTATTARCI	Pag.	6
7. LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE:	Pag.	6
7.1 Organo di indirizzo	Pag.	6
7.2 Organo di gestione	Pag.	6
7.3 Organo di controllo	Pag.	6
7.4 I nostri uffici	Pag.	6
7.5 L'organigramma	Pag.	7
8. LA STRUTTURA	Pag.	8
9. I SERVIZI OFFERTI	Pag.	8
9.1 La Casa Residenza per Anziani (C.R.A.)	Pag.	8
9.1.1 L'accesso al servizio	Pag.	9
9.1.2 L'Équipe multidisciplinare	Pag.	10
9.1.3 L'assistenza medica	Pag.	10
9.1.4 L'assistenza infermieristica	Pag.	11
9.1.5 Il servizio farmacia	Pag.	11
9.1.6 Il servizio di riabilitazione fisiokinesiterapia	Pag.	11
9.1.7 L'assistenza all'ospite	Pag.	12
9.1.8 Il servizio di terapia occupazionale ed animazione	Pag.	12
9.1.9 Servizi alberghieri	Pag.	13
9.1.9.1 La nostra cucina	Pag.	13
9.1.9.2 Il servizio lavanderia e guardaroba	Pag.	13
9.1.9.3 I trasporti	Pag.	14
9.1.9.4 Il servizio di podologia e parrucchiera	Pag.	14
9.1.10 I costi di accesso e modalità di pagamento	Pag.	14
9.1.11 Dimissione e sospensione del servizio	Pag.	15
9.1.12 Competenze dei familiari	Pag.	16
9.2 Il Centro Diurno Assistenziale (C.D.A.)	Pag.	16
9.2.1 Giorni e orari di apertura	Pag.	17
9.2.2 L'accesso al servizio	Pag.	17
9.2.3 L'Équipe multidisciplinare	Pag.	19

9.2.4 L'assistenza medica	Pag.	19
9.2.5 L'assistenza infermieristica	Pag.	19
9.2.6 L'approvvigionamento dei farmaci	Pag.	19
9.2.7 Il servizio di riabilitazione fisiokinesiterapia	Pag.	20
9.2.8 L'assistenza all'ospite	Pag.	20
9.2.9 Il servizio di terapia occupazionale ed animazione	Pag.	20
9.2.10 Servizi alberghieri	Pag.	20
9.2.10.1 La nostra cucina	Pag.	20
9.2.10.2 I trasporti	Pag.	21
9.2.10.3 Il corredo di biancheria ed indumenti	Pag.	21
9.2.10.4 Il servizio di podologia e parrucchiera	Pag.	21
9.2.11 I costi di accesso e modalità di pagamento	Pag.	22
9.2.12 Dimissione e sospensione del servizio	Pag.	23
9.2.13 Competenze dei familiari	Pag.	24
10. ALTRE INFORMAZIONI UTILI	Pag.	24
10.1 La pulizia degli ambienti	Pag.	24
10.2 I servizi di manutenzione	Pag.	24
10.3 Orario visite	Pag.	24
10.4 Smarrimento oggetti	Pag.	24
10.5 Animali in struttura	Pag.	25
10.6 L'angolo ristoro	Pag.	25
10.7 Il volontariato	Pag.	25
10.8 L'assistenza religiosa	Pag.	25
10.9 Il trasferimento delle salme	Pag.	25
10.10 La sicurezza	Pag.	25
10.11 Privacy	Pag.	26
11. PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI	Pag.	27
11.1 Regole di vita comunitaria	Pag.	27
11.2 Diritti e doveri	Pag.	27
12. COME VERIFICHIAMO LA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI	Pag.	28
13. RIFERIMENTI NORMATIVI	Pag.	29
Allegati		

## 1. PREMESSA

La Carta dei Servizi è lo strumento mediante il quale l'Istituto Emilio Biazzi fa conoscere ai cittadini che fruiscono dei suoi servizi, la propria struttura e le attività che la caratterizzano: è una guida pratica che si propone di aiutare le persone a riconoscere l'Istituto come punto di riferimento, fornendo da subito informazioni chiare e comprensibili relative alla natura, finalità e modalità organizzative dei servizi forniti e stipulare un patto con l'utente attraverso il quale la struttura si impegna ad assicurare, nell'erogazione del servizio, il rispetto di parametri (standard) di qualità e quantità.

La Carta dei Servizi è uno strumento dinamico soggetto a revisioni, coerentemente alle trasformazioni contestuali che si realizzeranno nel corso del tempo.

Viene distribuita all'utenza unitamente alla documentazione d'ingresso presso i servizi gestiti dalla struttura.

## 2. PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi contiene i principi sui quali si basa la filosofia dell'Istituto che nell'erogazione dei servizi tiene conto:

- del rispetto dei diritti dell'utente
- del corretto utilizzo delle risorse umane ed economiche
- dell'efficienza ed efficacia dell'organizzazione

L'Istituto intende dare concreta applicazione ai principi fondamentali relativi all'erogazione del servizio indicati nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 24 gennaio 1994 "*Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici*".

I Principi cui si attiene l'Istituto Emilio Biazzi nell'erogazione dei propri servizi sono:

- **Eguaglianza:** le regole riguardanti gli ospiti ed i rapporti con la struttura sono uguali per tutti. L'Istituto si impegna a non compiere nessuna distinzione nell'erogazione del servizio per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e opinioni politiche ed a garantire la parità di servizio. Questa Struttura adotta invece le iniziative necessarie per garantire la personalizzazione del servizio sulla base delle necessità specifiche del singolo ospite.
- **Imparzialità:** l'Istituto ispira la propria azione a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- **Partecipazione:** l'Istituto garantisce la partecipazione degli ospiti e dei parenti, sia per tutelare il diritto ad un servizio corretto ed efficiente, sia per favorire la collaborazione tra le parti. L'ospite e/o il parente può partecipare alla vita della struttura, può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio a cui la struttura darà riscontro. La struttura acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.
- **Qualità della vita:** l'anziano viene inserito in una nuova comunità ma ha diritto a conservare le sue abitudini di vita e la sua privacy, attraverso il riconoscimento da parte dell'organizzazione delle proprie inclinazioni, dei gusti, dei tempi e ritmi di vita personale, della dignità della persona e dei suoi valori.
- **Autonomia della persona:** l'autonomia è condizione imprescindibile di libertà, ovvero la possibilità di agire e muoversi liberamente entro limiti di rischio ragionevoli e correlati alle proprie capacità residue, esercitando la libertà di scelta nel rispetto delle regole e della civile convivenza.
- **Efficacia ed Efficienza:** il servizio è erogato in modo da garantire sia l'efficacia che l'efficienza. La struttura adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

### 3. CHI SIAMO

L'Istituto "**Emilio Biazzi**" - **I.P.A.B. - Struttura Protetta** - è sito a Castelvetro Piacentino in Piazza Emilio Biazzi, 3, e trae la sua origine dal Testamento, in data 30 novembre 1878, del defunto Signor Emilio Biazzi, Commerciante e Proprietario terriero. Fu eretto in Ente Morale con Decreto Reale in data 19 giugno 1879.

Il fine statutario dell'Istituto "Emilio Biazzi" è quello di offrire accoglienza ed adeguata attività socio assistenziale e sanitaria ad anziani in situazione di grave non autosufficienza fisica e/o psichica, portatori di patologie croniche a carattere invalidante, per i quali non sia possibile il mantenimento nel proprio ambito domestico.

Nel perseguimento dei propri fini l'Ente opera nell'ambito degli indirizzi programmatici della Regione Emilia Romagna, dell'Azienda U.S.L. di Piacenza e del Distretto di Levante.

Fanno capo all'Istituto i seguenti servizi:

- Casa Residenza per Anziani (CRA) per complessivi 80 posti letto
- Centro Diurno Assistenziale (CDA) per complessivi 15 posti

### 4. LA NOSTRA MISSION E LA NOSTRA VISION

La *mission* dell'Istituto coincide con il fine Statutario e può essere così declinata:

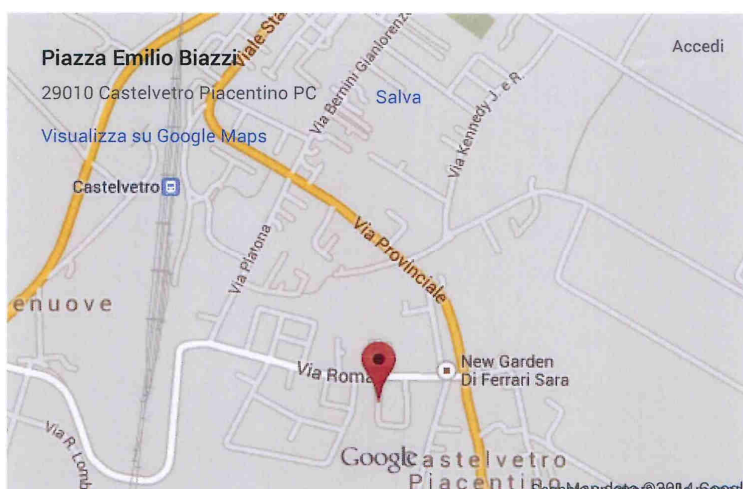
- offrire accoglienza ed adeguata assistenza socio-sanitaria nei confronti di anziani non autosufficienti in modo da rispondere al modificarsi dei bisogni di vita e di salute, e favorire il mantenimento della massima autonomia psicologica e funzionale dell'assistito;
- partecipare, secondo le proprie competenze istituzionali alla rete integrata dei servizi rivolti agli anziani al fine di offrire un'assistenza personalizzata e sempre adeguata allo specifico bisogno del singolo soggetto e del contesto familiare;
- attivare iniziative per valorizzare la risorsa sociale rappresentata dagli anziani, prevenire l'isolamento e la non autosufficienza, promuovere l'integrazione sociale.

La *vision* dell'Istituto è: "**IL BENESSERE DELL'INDIVIDUO È ALLA BASE DELLE NOSTRE AZIONI**".

L'attività dell'Istituto si caratterizza inoltre per:

- la valorizzazione dell'utente in tutta la sua individualità
- l'umanizzazione del rapporto con l'utente
- fornire una risposta ai bisogni dell'utente in modo globale, unitario, continuo e personalizzato.

### 5. DOVE SIAMO



L'Istituto "**Emilio Biazzi**" - **I.P.A.B. - Struttura Protetta** è sito a Castelvetro Piacentino in Piazza Emilio Biazzi, 3, di fronte alla sede Municipale.

## 6. COME CONTATTARCI

### Sito web:

www.istitutoemiliobiazzi.it

### Posta elettronica:

info@istitutoemiliobiazzi.it

### Posta elettronica certificata (PEC):

istitutoemiliobiazzi@pec.it

### Telefono:

0523.825040 oppure 0523.825048

### Fax

0523.824078 uffici oppure 0523.817560 reparti

## 7. LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE

L'Istituto Emilio Biazzi ha una struttura organizzativa che opera con funzioni d'indirizzo, gestione e controllo dell'attività istituzionale.

### 7.1 Organo di indirizzo

L'Istituto è governato da un Consiglio di Amministrazione composto da cinque membri di cui uno con la carica di Presidente. Il Consiglio è nominato dal Sindaco del Comune di Castelvetro Piacentino e costituito con decreto del Presidente della Regione Emilia Romagna, dura in carica cinque anni. Il Consiglio di Amministrazione determina l'indirizzo politico-amministrativo dell'Istituto, verifica l'azione amministrativa e gestionale, fissa gli obiettivi, determina la dotazione delle risorse umane, strumentali e finanziarie necessarie al raggiungimento dei medesimi.

La rappresentanza legale dell'Istituto è posta in capo al Presidente del Consiglio di Amministrazione.

### 7.2 Organo di gestione

Il Direttore: è responsabile della gestione amministrativa, tecnica e finanziaria dell'Istituto.

Il Direttore esplica le sue funzioni al fine di garantire la piena concordanza della propria attività con gli obiettivi e le scelte determinate dal Presidente e dal Consiglio di Amministrazione, che devono essere compatibili ed adeguati alle risorse messe a disposizione in sede di approvazione del Bilancio annuale.

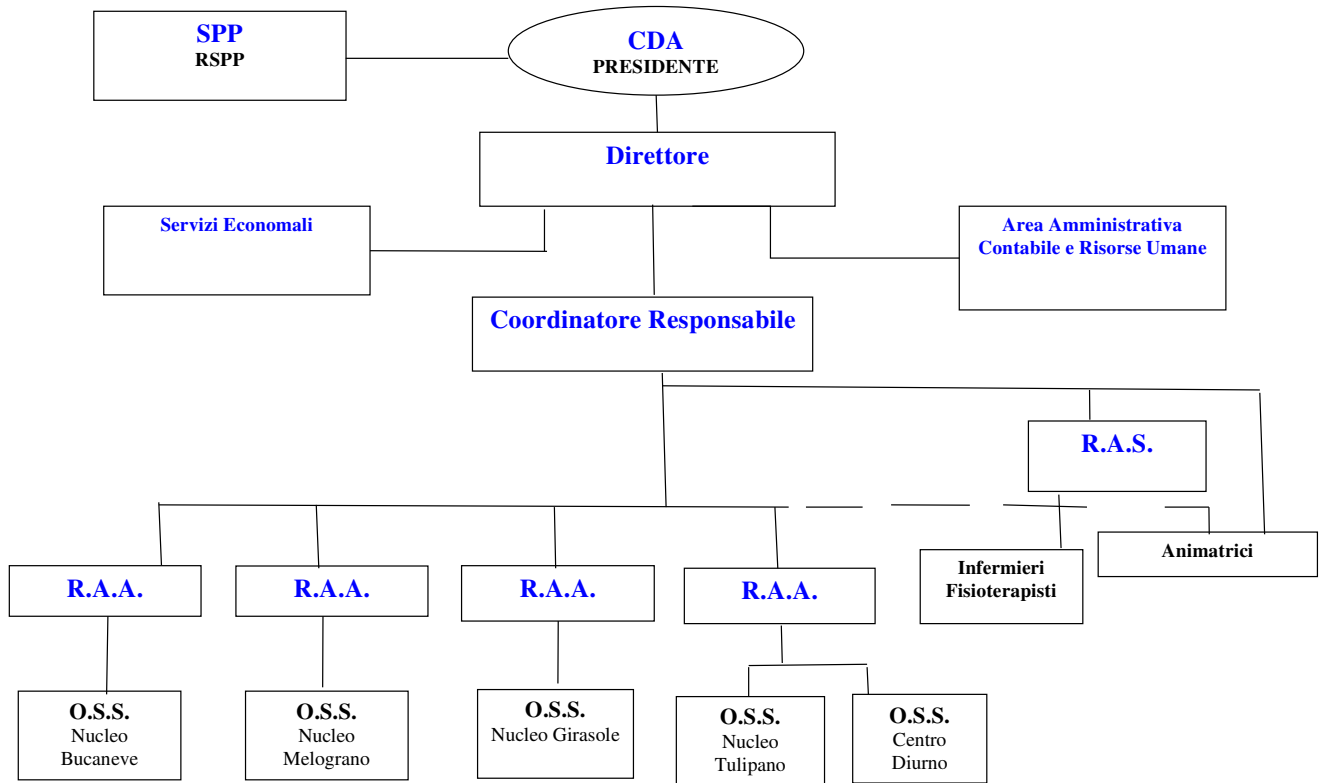
### 7.3 Organo di controllo

Il Revisore dei Conti è nominato secondo le disposizioni statutarie. Esercita l'attività attraverso il controllo sulla gestione contabile, finanziaria ed economica dell'Istituto.

### 7.4 I nostri uffici

Gli uffici che possono esservi utili sono:

<b>PRESIDENTE</b>	dal lunedì al venerdì (previo appuntamento)
<b>DIRETTORE DELL'ENTE</b>	dal lunedì al venerdì 09.00 – 13.00 14.00 -16.00 (previo appuntamento)
<b>UFFICI AMMINISTRATIVI – SEGRETERIA</b>	dal lunedì al venerdì 09.00 – 13.00 e 14.00 - 16.00
<b>COORDINATORE RESPONSABILE DEI SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI</b>	dal lunedì al venerdì 09.00 – 13.00 e 14.00 – 16.00 (previo appuntamento)



## 8. LA STRUTTURA

L'edificio sede dell'Istituto è stato oggetto di una profonda ristrutturazione edilizia e di lavori di messa a norma terminati nel 2003, e rispetta pienamente i requisiti strutturali e alberghieri indicati dalla D.G.R. 564/2000 in materia di autorizzazione al funzionamento.

Il corpo di fabbrica misura una superficie complessiva di circa 5.600 mq suddivisi in sei piani serviti da due montalettighe e due ascensori:

- Piano seminterrato dedicato ai servizi generali, quali palestra, spogliatoi del personale, cucina, guardaroba, lavanderia, locali tecnologici, camera mortuaria, magazzini, archivio;
- Piano rialzato dedicato alla vita collettiva. Al piano rialzato si trovano gli uffici, l'ambulatorio del medico, il locale parrucchiera, la cappella per le funzioni religiose, i locali dedicati al Centro Diurno, e il salone polifunzionale.
- Quattro piani fuori terra corrispondenti ai quattro nuclei assistenziali residenziali. Ogni nucleo ha una capacità ricettiva pari a 20 posti letto suddivisi in 12 camere, tutte dotate di servizi igienici con doccia, di cui 4 singole e 8 doppie. Le camere sono arredate con letti articolati regolabili in altezza. In tutti i posti letto e in tutti i servizi igienici sono disponibili campanelli di chiamata e di allarme. L'incidenza percentuale delle camere singole sul totale dei posti è pari al 20%.

Ogni nucleo dispone di una propria sala da pranzo, una sala soggiorno, guardiola per il personale, locale con angolo cottura, bagno per il personale, bagno attrezzato per gli ospiti, un locale deposito rifiuti/ lavapadelle dotato delle relative attrezzature a corredo, un locale deposito. I nuclei sono inoltre dotati di tutte le attrezzature, ausili e presidi necessari all'ottimale svolgimento delle attività assistenziali, quali poltrone relax, sollevatori attivi e passivi, barelle e sedie doccia, cuscini e materassi antidecubito, deambulatori, carrozzine di diverse tipologie, apparecchiature sanitarie mobili per l'ossigeno terapia, l'aerosol, sterilizzatrice, ecc.

E' presente un impianto centralizzato di raffrescamento dei locali comuni e un impianto di ricircolo dell'aria.

E' presente un impianto di allarme alle porte di uscita sulle scale antincendio e sistemi di chiusura di sicurezza alle porte.

L'Istituto dispone inoltre di un giardino e di un ampio parco di proprietà accessibile e fruibile dagli ospiti.

## 9. I SERVIZI OFFERTI

L'Istituto gestisce i seguenti servizi:

- Casa Residenza per Anziani (CRA) per complessivi 80 posti letto
- Centro Diurno Assistenziale (CDA) per complessivi 15 posti

### 9.1 La Casa Residenza per Anziani (C.R.A)

Struttura socio-sanitaria residenziale destinata ad accogliere temporaneamente o permanentemente anziani non autosufficienti di grado medio ed elevato che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere.

La Casa Residenza offre ospitalità ed assistenza, occasioni di vita comunitaria e disponibilità di servizi per l'aiuto nelle attività quotidiane, offre stimoli e possibilità di attività occupazionali e ricreativo culturali, di mantenimento e riattivazione. Fornisce altresì assistenza medica, infermieristica e trattamenti riabilitativi per il mantenimento e il miglioramento dello stato di salute e di benessere dell'anziano.

La capacità ricettiva del servizio è pari a nr. 80 posti letto, suddivisi in 4 nuclei da 20 posti letto.

La C.R.A svolge la propria attività a carattere continuativo annuale per un numero di posti letto accreditati e contrattualizzati pari a 77 posti letto, dei quali uno destinato a ricoveri temporanei di sollievo. I rimanenti tre posti letto sono autorizzati e gestiti in regime privato.



### 9.1.1 L'accesso al servizio

L'accesso ai servizi della struttura è regolato da procedure formalizzate e condivise in ambito Distrettuale.

In particolare, le ammissioni alla Casa Residenza per Anziani sono disposte dall'Assistente Sociale del Comune di residenza, la quale istruisce ed invia una domanda al Servizio Integrato per l'Accesso (SIA) del Distretto di Levante, il quale si avvale dell'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) – organismo multi disciplinare deputato alla valutazione delle condizioni socio sanitarie dell'utente.

Per quanto riguarda l'accesso ai posti privati autorizzati, i contatti devono essere presi direttamente con la Segreteria della struttura.

#### Documentazione necessaria per l'accesso:

Al momento dell'ingresso dell'ospite in struttura devono essere presentati i seguenti documenti vari:

- tessera sanitaria ed eventuale esenzione ticket
- copia del certificato di invalidità civile oppure copia della domanda
- documento di riconoscimento (Carta d'identità)
- codice fiscale
- documento di autorizzazione al ricovero da parte del Comune di residenza dell'utente indicante il soggetto che si impegna a pagare la retta
- sottoscrizione dell'impegno al pagamento della retta da parte di chi è tenuto per legge
- il consenso per il trattamento dei propri dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze riguardanti il ricovero
- dichiarazione di essere informati che l'Istituto Emilio Biazzi è una struttura aperta, senza blocchi in portineria dalla quale gli ospiti potrebbero uscire
- dichiarazione liberatoria per l'uscita dell'ospite dall'Istituto Emilio Biazzi e per qualsiasi atto o conseguenza che derivi da tale uscita.

#### Documenti di tipo sanitario:

- ogni utile documentazione clinica in possesso dell'utente
- gli ultimi esami ai quali è stato sottoposto l'utente
- certificato medico che attesti che non presenta degni o sintomi compatibili con TB delle vie respiratorie in fase attiva
- certificato del medico curante che attesti l'assenza di malattie infettive trasmissibili
- ultimo piano terapeutico.

Le certificazioni devono essere redatte dal Medico di Medicina Generale se l'utente proviene dal domicilio o dal Medico responsabile se l'utente proviene da un istituto di degenza (Ospedale, Casa di Cura, Istituto Riabilitativo, altra Struttura Socio Sanitaria ecc...).

Il momento dell'ingresso dell'ospite in Struttura prevede un percorso preciso e così articolato:

- invio da parte del SIA dell'autorizzazione/comunicazione del nominativo del nuovo ospite corredata dalla relazione dell'UVM che precisa gli obiettivi dell'intervento;
- incontro/colloquio telefonico fra la Responsabile del caso (Assistente Sociale del Comune) e il Coordinatore dell'Istituto per comunicazioni relative al vissuto socio-assistenziale dell'anziano;
- incontro con eventuale visita preventiva della struttura da parte dell'anziano e/o dei suoi familiari (talvolta anche alla presenza della Assistente Sociale) in cui vengono illustrati i servizi e le prestazioni offerte dalla struttura, vengono definite le modalità di pagamento della retta e consegnati gli elenchi della dotazione di guardaroba con relativo contrassegno. In quel momento il Coordinatore raccoglie tutti i dati anagrafici compilando una cartella personale. Si verifica altresì la presenza della documentazione obbligatoria e si procede alla compilazione della documentazione per l'ingresso in Struttura;

- una volta definiti il giorno e l'ora dell'ingresso, il Coordinatore della struttura ne dà comunicazione al Responsabile delle Attività Assistenziali di nucleo (RAA) dove verrà assegnato l'anziano, la stessa informerà tutti gli operatori di nucleo attraverso una consegna di piano allegando le informazioni e copia del Progetto Assistenziale Individuale (PIVEC) dell'UVM;
- il momento dell'accoglienza vede la presenza dell'equipe multiprofessionale. All'ospite e ai familiari vengono mostrati il nucleo di assegnazione, la propria camera, il posto a tavolo e i servizi garantiti;
- la Responsabile delle attività assistenziali (RAA) raccoglie con l'ospite stesso e/o con i suoi familiari tutte le informazioni inerenti alla propria vita e alle proprie abitudini. Queste informazioni vengono poi riportate sulla cartella socio-assistenziale intestata all'ospite. La parte sanitaria viene gestita dal medico e dall'infermiera e riportata sulla cartella sanitaria. Nei giorni seguenti vengono raccolte notizie su una consegna personale.

### 9.1.2 L'Équipe multidisciplinare

All'interno della struttura opera una Équipe Multidisciplinare formata dalle seguenti figure professionali:

- Medico
- Coordinatore Responsabile
- Infermiere
- Responsabile Attività Sanitarie (R.A.S.)
- Responsabile Attività Assistenziali (R.A.A.)
- Fisioterapista
- Animatore
- Operatore Socio Sanitario (O.S.S.).

L'Équipe Multidisciplinare definisce gli interventi da erogare ad ogni Anziano tramite l'elaborazione del **Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI)** costruito sulla base dei bisogni rilevati in ciascun ospite, considerato nella sua complessità.

Il Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) costituisce lo strumento di riferimento che orienta gli obiettivi dell'equipe. Viene revisionato almeno semestralmente e/o in base all'evoluzione delle condizioni dell'anziano.

E' previsto un contatto sistematico tra i familiari e le figure professionali dell'èquipe multidisciplinare, inoltre, si invitano i famigliari a partecipare alle riunioni PAI come occasione per condividere e progettare insieme il percorso del proprio caro.

Particolare attenzione viene riservata alla formazione continua e all'aggiornamento delle competenze delle risorse umane presenti affinché il servizio sia qualitativamente rispondente ai mutevoli bisogni degli ospiti.

### 9.1.3 L'assistenza medica

L'assistenza medica viene garantita ed effettuata dal Medico di struttura il quale assicura l'attività medica preventiva, di diagnosi e cura a favore degli ospiti non autosufficienti ricoverati. Le visite mediche e gli accertamenti si effettuano sulla base della valutazione delle condizioni sanitarie.

Le visite specialistiche e le indagini strumentali prescritte sono assicurate nelle modalità previste dal Contratto di Servizio e vengono effettuate presso i presidi pubblici e/o convenzionati esterni.

L'orario di presenza del Medico è disponibile presso gli uffici Amministrativi della Struttura. Il Medico riceve i familiari previo appuntamento anche telefonico.

L'assistenza medica durante i giorni festivi e prefestivi e dalle ore 20,00 alle ore 08,00 di ogni giorno è garantita dal Servizio di Continuità Assistenziale e dal 118 Territoriale.

Si ricorda che, per il rispetto della privacy, il personale di assistenza non fornisce indicazioni telefoniche sullo stato di salute dei ricoverati.

#### **9.1.4 L'assistenza infermieristica**

E' garantita dal gruppo di infermieri che operano all'interno della struttura assicurando la presenza sulle 24 ore. In particolare, l'infermiere garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostiche e terapeutiche, la segnalazione al medico di variazioni nello stato di salute degli ospiti ed è tenuto al rispetto delle procedure e degli specifici protocolli. Inoltre programma le visite, coadiuva il medico e assicura una corretta compilazione e tenuta della documentazione sanitaria di competenza.

L'assistenza infermieristica è coordinata dalla Responsabile delle Attività Sanitarie (R.A.S).

La R.A.S., in accordo con il Coordinatore Responsabile, indirizza, pianifica e coordina il lavoro di tutto il gruppo infermieristico; è inoltre responsabile della gestione del magazzino sanitario, della fornitura farmaci e dell'applicazione delle procedure previste.

#### **9.1.5 Il servizio farmacia**

La fornitura di farmaci è garantita attraverso il servizio farmaceutico dell'AUSL nelle modalità previste dal Contratto di Servizio. I farmaci non approvvigionati direttamente dall'AUSL vengono procurati tramite ricetta medica dalle farmacie del territorio e addebitati sulla fattura della retta (allegando lo scontrino fiscale riportante il codice fiscale dell'ospite) o direttamente dai familiari degli utenti.

#### **9.1.6 Il servizio di riabilitazione e fisiokinesiterapia**

L'assistenza riabilitativa viene erogata dal gruppo di terapisti della riabilitazione, che effettuano interventi di prevenzione, cura e riabilitazione.

Il Terapista della Riabilitazione elabora, in accordo con il Medico di struttura, la definizione del programma di riabilitazione, pratica attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive, propone l'adozione di protesi ortesi ed ausili, ne addestra l'uso e ne verifica l'efficacia.

I trattamenti riabilitativi sono prescritti dal medico di struttura in base alla valutazione delle condizioni e dei possibili benefici che l'anziano può trarne.

L'attività di riabilitazione e fisiokinesiterapia è attuata attraverso interventi rivolti al singolo anziano o a gruppi di anziani che necessitano di programmi di mantenimento delle capacità funzionali residue, effettuati direttamente in palestra o ai piani.

Attenzione particolare viene posta alla valutazione della corretta postura a letto, in poltrona ed in carrozzina e all'adeguato utilizzo degli ausili specifici.

**La stimolazione multisensoriale:** afferisce alle attività del servizio di riabilitazione anche lo spazio dedicato alla stimolazione multisensoriale.

Attraverso la stimolazione multi-sensoriale (vista, udito, tatto, odorato) si riducono i comportamenti male-adattivi e aumentano quelli positivi, migliora il tono dell'umore, si facilita l'interazione e la comunicazione, si promuove la relazione con i caregiver e si riduce lo stress.

#### **9.1.7 L'assistenza all'ospite**

Per le attività assistenziali la Struttura si avvale di Operatori Socio Sanitari (OSS) qualificati che lavorano in sinergia con tutte le altre figure professionali al fine di garantire, attraverso percorsi personalizzati, l'espletamento di tutte le attività assistenziali in modo continuativo e a tutti gli ospiti.

Esse prevedono il soddisfacimento dei bisogni di base alle persone assistite, quali attività di assistenza igienico-sanitaria, aiuto alla vestizione, all'assunzione del cibo, alla mobilitazione, cercando di promuovere o di mantenere l'autonomia residua della persona.

La cura dell'alimentazione viene garantita in collaborazione con la cucina interna.

Il controllo dell'incontinenza viene garantito con programmi personalizzati di prevenzione e successivamente con appropriato utilizzo di idonei presidi adeguati alle necessità personali.

L'utilizzo appropriato di presidi viene costantemente monitorato al fine di verificare l'appropriatezza degli ausili forniti.

Le prestazioni assicurate sono:

- assistenza tutelare diurna e notturna
- igiene quotidiana parziale e completa
- servizio barbiere
- bagno assistito
- aiuto nella vestizione e sostituzione degli indumenti
- accompagnamento in bagno dell'ospite
- cambio periodico durante il giorno e la notte dei presidi monouso per l'incontinenza
- aiuto nell'assunzione dei pasti
- sorveglianza, osservazione e registrazione delle condizioni psico-fisiche generali
- gestione del guardaroba
- cura dell'unità dell'ospite (letto, comodo, armadio)
- utilizzo di ortesi ed ausili prescritti
- esecuzione di schemi di posizionamento
- collaborazione con gli altri operatori sanitari e sociali
- sorveglianza degli ospiti al fine di ridurre i rischi di cadute e fughe.

L'assistenza ai nuclei è coordinata dalle Responsabili delle Attività Assistenziali (R.A.A.).

La R.A.A., in accordo con il Coordinatore Responsabile, indirizza, pianifica e coordina il lavoro di tutto il gruppo assistenziale di nucleo, è inoltre responsabile della gestione del magazzino e degli approvvigionamenti di nucleo.

### **9.1.8 Il servizio di terapia occupazionale ed animazione**

La terapia occupazionale e l'animazione vengono proposte come discipline riabilitative e terapeutiche con il fine di attivare il soggetto anziano nella sua totalità, sfruttando le capacità residue e promuovendo il potenziale espressivo e comunicativo di ogni individuo.

L'occupazione individuale ed il lavoro di gruppo vogliono utilizzare l'area creativa come base su cui costruire relazioni significative con l'intento di creare un contesto favorevole che chieda implicitamente all'anziano partecipazione e che lo riconosca come persona attiva e soggetto unico.

Il primo momento di un percorso di conoscenza consiste nella rilevazione dei bisogni dell'anziano per accertare la situazione fisica, psicologica e relazionale. Dopo la fase valutativa effettuata con le altre figure professionali, si definisce un progetto operativo finalizzato a soddisfare le necessità della persona anziana per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento cognitivo-funzionale.

Le iniziative principali riguardanti la terapia occupazionale sono l'organizzazione di laboratori creativi, laboratori artistici ed attività ludiche, quali ad esempio: lettura e commento del giornale, laboratorio di cucina, feste di compleanno, uscite e gite, ecc...

Vengono comunque proposte attività diversificate e collegate fra loro, per consentire all'anziano l'inserimento e un posto all'interno del gruppo.

## 9.1.9 I servizi alberghieri

### 9.1.9.1 La nostra cucina

Il servizio alberghiero deve essere commisurato alle esigenze dell'ospite.

Ogni ospite fruisce di pasti adeguati dal punto di vista dell'apporto calorico, dell'orario, della temperatura e in ambienti puliti confortevoli.

Il menù è stilato, tenendo conto della varietà stagionale, delle patologie degli ospiti, delle festività ed occasioni speciali e delle tradizioni locali.

Gli ospiti consumano i pasti presso le sale da pranzo dei nuclei, ma in caso di necessità, o per desiderio espresso, è assicurato agli ospiti il servizio in camera.

Vengono proposti menù:

- variati per stagione (estiva e invernale) articolati su quattro settimane;
- che consentono una scelta di almeno due alternative;
- frullati, macinati e omogeneizzati per ospiti con problemi di masticazione e deglutizione;
- diete personalizzate in base a problematiche sanitarie;
- rispettosi del credo religioso.

I pasti sono, di norma, serviti ai seguenti orari:

- **Prima colazione:** ore 08.30
- **Pranzo:** ore 12.00
- **Cena:** ore 18.15

### 9.1.9.2 Il servizio lavanderia e guardaroba

La struttura garantisce la fornitura ed il lavaggio della biancheria piana (lenzuola, traverse, federe, coperte) degli asciugamani ed il lavaggio della biancheria personale.

All'ingresso l'utente deve avere a disposizione il corredo minimo di biancheria e indumenti in base all'elenco consegnato al momento della domanda. Ogni indumento personale, anche se consegnato in momenti successivi durante la permanenza in struttura, sia nel caso che la biancheria personale venga lavata dalla struttura o provveda direttamente la famiglia, dovrà essere siglata a cura dell'utente e/o dei suoi familiari.

Nel caso in cui i parenti provvedano direttamente al lavaggio degli indumenti personali, gli stessi dovranno essere ritirati con frequenza.

La struttura dispone di lavanderia, stireria interna e provvede giornalmente ad effettuare il lavaggio, la stiratura, il riordino ed il rammendo della biancheria personale degli ospiti.

Per quel che riguarda gli indumenti degli ospiti, si ricorda che non verranno trattati quei capi che non possono essere sottoposti, senza danni, al lavaggio automatico.

E' a cura del familiare provvedere al cambio stagionale degli indumenti, fatti salvi i casi di assenza di rete parentale.

### 9.1.9.3 I trasporti

I trasporti sanitari degli anziani non autosufficienti inseriti presso l'Istituto sono assicurati dall'Azienda USL in caso di ricovero ordinario e dimissione da presidi ospedalieri pubblici e privati accreditati.

La struttura garantisce, senza oneri aggiuntivi per gli utenti, tutti gli altri trasporti sanitari (ad es. visite medico-specialistiche, accertamenti diagnostici, ecc.) per i quali abbia direttamente provveduto alla prenotazione.

Altri tipi di trasporto (visite per l'invalidità civile, visite medico-specialistiche richieste dai familiari, commissioni, esigenze personali, ecc.) sono a carico dell'utente.

#### **9.1.9.4 Il servizio di podologia e parrucchiera**

Le prestazioni di parrucchiera e barbiere a favore di tutti gli ospiti sono eseguite da una professionista esterna. In particolare sono ricomprese nel costo della retta le seguenti prestazioni:

- Per le ospiti Donne: un taglio capelli e messa in piega ogni 40/45 giorni;
- Per gli ospiti Uomini: un taglio capelli ogni 40/45 giorni; la rasatura della barba viene ordinariamente eseguita dal personale assistenziale in occasione dell'igiene personale quotidiana.

Le attività di manicure e pedicure vengono ordinariamente eseguite dal personale assistenziale in occasione dell'igiene personale degli ospiti, fatti salvi casi particolari che richiedono l'intervento di personale esterno specializzato. L'accesso a questo servizio è stabilito dal Responsabile di nucleo e il relativo costo è ricompreso nella retta.

#### **9.1.10 Costi di accesso e modalità di pagamento**

##### **Ospiti non autosufficienti su posti accreditati e contrattualizzati servizio CRA**

La normativa regionale stabilisce rette di riferimento regionali per il servizio accreditato sulla base della verifica dei costi di riferimento del tipo di servizio accreditato e viene aggiornato annualmente dai Committenti (Comuni del Distretto/AUSL). La retta è la stessa per tutti gli utenti indipendentemente dal livello di carico assistenziale.

##### **Ospiti non autosufficienti sui tre posti autorizzati privati**

Le rette per i tre posti privati vengono stabiliti autonomamente dall'Ente.

L'importo della retta, per le varie categorie di utenti, è deliberato annualmente dal Consiglio di Amministrazione a seguito dell'approvazione del Bilancio di Previsione. E' di norma valido per l'intero anno. I parenti degli ospiti o gli ospiti stessi vengono informati con apposita comunicazione di ogni variazione intercorsa.

L'importo della retta è riportato sulla modulistica utilizzata per la domanda di accesso ai diversi servizi e viene aggiornata annualmente sulla base delle deliberazioni adottate dal Consiglio di Amministrazione (su indicazione della Committenza per i posti accreditati).

##### **Modalità di pagamento**

I familiari tenuti per legge o l'ospite stesso, nei giorni precedenti l'ingresso, in occasione della presentazione della documentazione necessaria per l'accesso in struttura, forniscono per iscritto tutte le indicazioni utili alla gestione amministrativa dell'ospite, ivi compreso la dichiarazione di impegno al pagamento della retta.

Pertanto, a garanzia degli impegni assunti in vista dell'ammissione, prima dell'ingresso ogni ospite (o per esso, i congiunti chiamati a contribuire economicamente) è tenuto a versare una somma pari all'importo di una retta mensile (RETTA CAUZIONALE) nella misura intera per lui stabilita.

Sulla retta cauzionale non maturano interessi; essa viene restituita alla cessazione della permanenza nella struttura dietro richiesta scritta mediante compilazione di apposito modulo.

La retta a carico degli ospiti è dovuta dal primo giorno di ingresso nel servizio sino al giorno di dimissione decesso compreso.

In caso di assenza dell'ospite ricoverato su posto accreditato e contrattualizzato, dovuta a ricoveri ospedalieri, soggiorni climatici e terapeutici o programmata (concordata con l'Istituto), la retta deve essere versata con le seguenti modalità: per il primo giorno di assenza e il giorno di rientro viene pagata l'intera retta, per i giorni intermedi con un massimo di 15 (compreso il primo), è dovuto il 45% della retta.

Per assenze superiori ai 15 giorni verrà richiesto l'80% della retta a carico dell'utente.

Per gli utenti ricoverati su posti privati autorizzati la retta è dovuta nella misura intera, per tutto il periodo dell'assenza, anche in caso di ricovero ospedaliero o di soggiorno al di fuori della struttura o per qualsiasi altro motivo.

Le fatture relative verranno emesse a fine mese di degenza ed i pagamenti dovranno essere effettuati alla fine del mese successivo (es. retta di degenza mese di giugno deve essere pagata entro il 31 di luglio).

L'Istituto rilascerà, di norma entro il mese di marzo dell'anno successivo al pagamento, una dichiarazione inerente detto pagamento, finalizzata alla deducibilità degli oneri sanitari. Tale dichiarazione sarà indirizzata all'intestatario della fattura e potrà essere utilizzata esclusivamente dai soggetti ed alle condizioni indicate dalla normativa vigente (DPR 917/86, art. 10 comma 1 lett. b) e successive integrazioni e modificazioni ed istruzioni ministeriali per la compilazione dei modelli 730 ed Unico).

L'utente che non paga entro il termine indicato al comma precedente (fine mese successivo alla data di emissione della retta) è considerato "moroso".

Trascorsi inutilmente i termini indicati nei solleciti di pagamento inviati, l'Istituto potrà procedere al recupero del credito tramite vie legali o normativamente ammesse.

All'utente moroso l'Istituto addebiterà il corrispettivo dovuto oltre al rimborso delle spese legali, le spese sostenute per il recupero del credito, le rivalutazioni e gli interessi legali.

L'utente moroso che non si impegni al ripiano del suo debito, sottoscrivendo un apposito piano di rientro, potrà essere dimesso fatte salve la tutela della salute e dell'assistenza dell'interessato, e il recupero del credito e delle spese di cui al comma precedente.

Prima di procedere alla dimissione l'Istituto si impegna a contattare il competente servizio sociale del Comune di residenza al fine di condividere un piano di rientro atto a tutelare gli interessi e le necessità assistenziali dell'ospite.

Il contenzioso per il recupero del credito potrà svilupparsi attraverso procedure di conciliazione e attraverso procedure giudiziarie.

### **9.1.11 Dimissione e sospensione del servizio**

Le dimissioni dal servizio avvengono in accordo con la famiglia e con il S.I.A Distrettuale:

- a seguito di formale richiesta dell'ospite, della famiglia o degli esercenti potestà;
- per il passaggio della persona ad altro servizio o struttura a seguito di domanda di trasferimento;
- per il mutare, in forma significativa, delle condizioni che hanno determinato l'ammissione, a seguito rivalutazione della competente U.V.M;

La sospensione del servizio è prevista nei seguenti casi:

- ricoveri ospedalieri o in case di cura;
- variazioni temporanee di domicilio (soggiorni climatici, soggiorno da parenti).

In caso di assenza temporanea dell'ospite, l'ospite dovrà comunque pagare la retta giornaliera nella seguente misura ridotta:

- per il primo giorno di assenza e il giorno di rientro viene conteggiata l'intera retta,
- per i giorni intermedi con un massimo di 15 (compreso il 1° giorno), è dovuto il 45% della retta.

– per assenze superiori ai 15 giorni verrà richiesto l'80% della retta a carico dell'utente.  
Per gli utenti ricoverati su posti privati autorizzati la retta è dovuta nella misura intera, per tutto il periodo dell'assenza, anche in caso di ricovero ospedaliero o di soggiorno al di fuori della struttura o per qualsiasi altro motivo.

### **9.1.12 Competenze dei familiari**

E' competenza dei familiari:

- l'assistenza dell'ospite in caso di ricovero presso una struttura ospedaliera;
- l'accompagnamento del congiunto a visite inerenti all'assegno d'accompagnamento;
- l'accompagnamento del congiunto a visite mediche programmate che non abbiano il carattere d'urgenza;
- disbrigo pratiche amministrative, pensionistiche e simili relative all'anziano ospite;
- la tenuta del cambio stagionale degli indumenti non collocabili in struttura;
- il rinnovo degli abiti, delle calzature e della biancheria intima usurata;
- l'organizzazione e la gestione di eventuali rientri o visite alla famiglia o al nucleo parentale;
- gestione e governo dei valori personali dell'ospite.

Qualora l'ospite non abbia familiari, le incombenze a questi spettanti rimangono in capo all'Ente che concorre nella retta o, in caso di pagante in proprio, al Comune di residenza.

Delle incombenze spettanti i familiari ovvero agli Enti deputati, può farsi carico l'Istituto Biazzi contro pagamento da concordarsi.

Ai familiari è fatto divieto di portare direttamente all'ospite bevande alcoliche, alimenti deperibili e medicinali. In ogni caso se i familiari e/o i visitatori in genere intendono offrire beni alimentari e/o bevande all'ospite visitato, debbono ottenere il preventivo assenso dal personale infermieristico.

### **9.2 Il Centro Diurno Assistenziale (C.D.A.)**

Struttura socio-assistenziale a carattere diurno destinata ad accogliere anziani con diverso grado di non autosufficienza. Prevede la fruizione in giornata dei vari servizi presenti in struttura, offrendo una valida alternativa all'istituzionalizzazione.

Il Centro Diurno assistenziale offre:

- sostegno e aiuto all'anziano e alla sua famiglia;
- potenziamento, mantenimento e/o compensazione delle abilità e competenze relative alla sfera dell'autostima, dell'identità, delle relazioni interpersonali e della socializzazione dell'anziano;
- adeguata tutela socio sanitaria;
- evita l'istituzionalizzazione quando questa non sia assolutamente necessaria.

Il Centro Diurno gestito dall'Istituto Emilio Biazzi è stato ricavato al piano rialzato dell'edificio che ospita la Casa Residenza per anziani non autosufficienti.

La sua gestione e conduzione è integrata, sinergica e complementare a quella della CRA, con la quale vengono condivisi alcuni locali, quali l'ampio salone polivalente, la stanza multisensoriale, la cappella per le funzioni religiose, i servizi amministrativi, la cucina, il guardaroba, i servizi generali.

La capacità ricettiva del servizio è pari a nr. 15 posti dei quali 11 accreditati e contrattualizzati; i rimanenti 4 posti sono autorizzati in regime privato.

Il Centro Diurno fornisce agli ospiti i seguenti servizi:

- assistenza tutelare e alberghiera diurna;
- vitto (prima colazione, merenda e pranzo);
- aiuto nello svolgimento delle attività della vita quotidiana;



- igiene della persona comprensiva di un bagno settimanale;
- assistenza infermieristica e riabilitativa di base per il mantenimento e il miglioramento dello stato di salute e del grado di autonomia della persona secondo le indicazioni e gli standard previsti nei Contratti di Servizio;
- attività di animazione, mobilitazione e attività ricreative e culturali;
- terapia occupazionale;
- di natura accessoria per acconciatura e pedicure.

Tali servizi possono essere estesi, in base al PAI ed al contratto assistenziale, ai seguenti interventi:

- flessibilità oraria (anticipo dell'ingresso – prolungamento della permanenza)
- accesso nel giorno di domenica o festivi (con appoggio ad un reparto di degenza)
- somministrazione della cena (con costo aggiuntivo).

### **9.2.1 Giorni e orari di apertura**

Il Centro Diurno è aperto tutto l'anno, festivi esclusi, dal lunedì al sabato nei seguenti orari di apertura:

**dalle ore 08,00 alle ore 19,00**

Giorni ed orari di frequenza del Centro Diurno sono flessibili sulla base del Progetto Assistenziale Individuale (PAI) concordato.

Il servizio può essere esteso nella fascia oraria di entrata (dalle 7,30 alle 8,00), in uscita (dalle 19,00 alle 20,00) e nei giorni di domenica e festivi, attraverso l'inserimento e l'appoggio temporaneo ai nuclei di CRA, previo accordo con il Coordinatore responsabile.

Il servizio può inoltre essere fruito (sempre previo accordo con il Coordinatore Responsabile) a tempo parziale con i seguenti orari **tassativi**:

- dalle ore 9,30 alle ore 13,30
- dalle ore 13,30 alle ore 17,30

**Eventuali modifiche ai giorni e agli orari di frequenza dovranno essere preventivamente concordati e comunicati al Coordinatore Responsabile.**

### **9.2.2 L'accesso al servizio**

Le ammissioni al Centro Diurno accreditato contrattualizzato sono disposte dall'Assistente Sociale del Comune di residenza, la quale istruisce ed invia una domanda al Servizio Integrato per l'Accesso (SIA) del Distretto di Levante, il quale si avvale dell'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) – organismo multi disciplinare deputato alla valutazione delle condizioni socio sanitarie dell'utente.

Per quanto riguarda l'accesso ai posti privati autorizzati, i contatti devono essere presi direttamente con la Segreteria della struttura.

Son ammissibili al Centro Diurno assistenziale anziani limitati nell'indipendenza fisica, nella mobilità, nell'orientamento o nell'integrazione sociale che tuttavia:

- non necessitino di permanenza a letto continuativa;
- abbiano superato sia la fase acuta che la convalescenza della malattia acuta e presentino uno stato di salute compatibile con la permanenza in un ambiente protetto e con le regole di vita collettiva;
- presentino una patologia compatibile con il trasporto quotidiano e la permanenza in un ambiente esterno al proprio;
- abbiano un nucleo familiare e/o una rete relazionale che consenta il loro rientro al domicilio nelle ore e/o periodo di chiusura del Centro.

**Documentazione necessaria per l'accesso:**

Al momento dell'ingresso dell'ospite in struttura devono essere presentati i seguenti documenti vari:

- tessera sanitaria ed eventuale esenzione ticket

- copia del certificato di invalidità civile oppure copia della domanda
- documento di riconoscimento (Carta d'identità)
- codice fiscale
- documento di autorizzazione al ricovero da parte del Comune di residenza dell'utente indicante il soggetto che si impegna a pagare la retta
- sottoscrizione dell'impegno al pagamento della retta da chi è tenuto per legge
- il consenso per il trattamento dei propri dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze riguardanti il ricovero
- dichiarazione di essere informati che l'Istituto Emilio Biazzi è una struttura aperta, senza blocchi in portineria dalla quale gli ospiti potrebbero uscire
- dichiarazione liberatoria per l'uscita dell'ospite dall'Istituto Emilio Biazzi e per qualsiasi atto o conseguenza che derivi da tale uscita.

#### Documenti di tipo sanitario:

- ogni utile documentazione clinica in possesso dell'utente
- gli ultimi esami ai quali è stato sottoposto l'utente
- certificato medico che attesti che non presenta segni o sintomi compatibili con TB delle vie respiratorie in fase attiva
- certificato del medico curante che attesti l'assenza di malattie infettive trasmissibili
- ultimo piano terapeutico.

Le certificazioni devono essere redatte dal Medico di Medicina Generale se l'utente proviene dal domicilio o dal Medico responsabile se l'utente proviene da un istituto di degenza (Ospedale, Casa di Cura, Istituto Riabilitativo, altra Struttura Socio Sanitaria ecc...).

Il momento dell'ingresso dell'ospite in Struttura prevede un percorso preciso e così articolato:

- invio da parte del SIA dell'autorizzazione/comunicazione del nominativo del nuovo ospite corredata dalla relazione dell'UVM che precisa gli obiettivi dell'intervento (solo per i posti accreditati/contrattualizzati);
- incontro/colloquio telefonico fra la Responsabile del caso (Assistente Sociale del Comune) e il Coordinatore dell'Istituto per comunicazioni relative al vissuto socio-assistenziale dell'anziano;
- incontro con eventuale visita preventiva della struttura da parte dell'anziano e/o dei suoi familiari (talvolta anche alla presenza della Assistente Sociale) in cui vengono illustrati i servizi e le prestazioni offerte dalla struttura, vengono definite le modalità di pagamento della retta. In quel momento il Coordinatore raccoglie tutti i dati anagrafici compilando una cartella personale. Si verifica altresì la presenza della documentazione obbligatoria e si procede alla compilazione della documentazione per l'accesso al servizio;
- una volta definiti il giorno e l'ora dell'ingresso, il Coordinatore della struttura ne dà la comunicazione alla Responsabile delle attività assistenziali del CDA; la stessa informerà tutti gli operatori addetti attraverso una consegna di piano allegando le informazioni e, per gli ospiti su posto accreditato/contrattualizzato, copia del Progetto Assistenziale Individuale (PIVEC) dell'UVM;
- il momento dell'accoglienza vede la presenza dell'equipe multiprofessionale;
- la Responsabile delle attività assistenziali (RAA) raccoglie con l'ospite stesso e/o con i suoi familiari tutte le informazioni inerenti alla propria vita e alle proprie abitudini. Queste informazioni vengono poi riportate sulla cartella socio-assistenziale intestata all'ospite. La parte sanitaria viene gestita dal medico e dall'infermiera e riportata sulla cartella sanitaria. Nei giorni seguenti vengono raccolte notizie su una consegna personale.

### **9.2.3 L'Équipe multidisciplinare**

All'interno della struttura opera una Équipe Multidisciplinare formata dalle seguenti figure professionali:

- Medico di medicina generale

- Coordinatore Responsabile
- Infermiere
- Responsabile Attività Sanitarie (R.A.S.)
- Responsabile Attività Assistenziali (R.A.A.)
- Fisioterapista
- Animatore
- Operatore Socio Sanitario (O.S.S.).

L'Équipe Multidisciplinare definisce gli interventi da erogare ad ogni Anziano tramite l'elaborazione del **Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI)** costruito sulla base dei bisogni rilevati in ciascun ospite, considerato nella sua complessità.

Il Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) costituisce lo strumento di riferimento che orienta gli obiettivi dell'equipe. Viene revisionato periodicamente in base all'evoluzione delle condizioni dell'Anziano.

E' previsto un contatto sistematico tra i familiari e le figure professionali dell'èquipe; inoltre, si invitano i famigliari a partecipare alle riunioni PAI come occasione per condividere e progettare insieme il percorso del proprio caro.

Particolare attenzione viene riservata alla formazione continua e all'aggiornamento delle competenze delle risorse umane presenti affinché il servizio sia qualitativamente rispondente ai mutevoli bisogni degli ospiti.

#### **9.2.4 L'assistenza medica**

La responsabilità delle prestazioni sanitarie rimane in carico al Medico di Medicina Generale di fiducia scelto dall'utente (Medico di famiglia) a cui compete la responsabilità terapeutica dei propri assistiti frequentanti il Centro.

#### **9.2.5 L'assistenza infermieristica**

E' garantita dal gruppo di infermieri professionali che operano all'interno della struttura nelle modalità e nei tempi previsti dal Contratto di Servizio; in particolare l'infermiere garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostiche e terapeutiche e la segnalazione al Medico di Medicina Generale di variazioni nello stato di salute degli ospiti.

#### **9.2.6 L'approvvigionamento dei farmaci**

La fornitura di farmaci rimane direttamente a carico dell'utente che frequenta il Centro Diurno e che vi provvede secondo il normale sistema di prescrizione (Medico di Medicina Generale) e di approvvigionamento presso le farmacie del territorio. Sono a carico dell'ospite sia la spesa farmaceutica riguardanti i preparati dichiarati non gratuiti dal SSN sia l'onere per i tickets.

E' a carico dell'ospite l'approvvigionamento dei presidi per l'incontinenza forniti dall'AUSL secondo le normative vigenti.

#### **9.2.7 Il servizio di riabilitazione e fisiokinesiterapia**

L'assistenza riabilitativa viene erogata dal gruppo di terapisti della riabilitazione che operano all'interno della struttura, che effettuano interventi di prevenzione, cura e riabilitazione nelle modalità e nei tempi previsti dal Contratto di Servizio.

### **9.2.8 L'assistenza all'ospite**

Per le attività assistenziali il servizio si avvale di Operatori Socio Sanitari (O.S.S) dedicati che lavorano in sinergia con tutte le altre figure professionali al fine di garantire, attraverso percorsi personalizzati, l'espletamento di tutte le attività assistenziali in modo continuativo e a tutti gli ospiti.

Esse prevedono mansioni di assistenza igienico-sanitaria, aiuto alla vestizione, all'assunzione del cibo, alla mobilitazione, cercando di promuovere o di mantenere l'autonomia residua della persona.

L'assistenza del servizio è coordinata da una Responsabile delle Attività Assistenziali (R.A.A).

La R.A.A., in accordo con il Coordinatore Responsabile, indirizza, pianifica e coordina il lavoro di tutto il gruppo assistenziale, è inoltre responsabile della gestione del magazzino e degli approvvigionamenti del servizio.

### **9.2.9 Il servizio di terapia occupazionale ed animazione**

La terapia occupazionale e l'animazione vengono proposte come discipline riabilitative e terapeutiche con il fine di attivare il soggetto anziano nella sua totalità, sfruttando le capacità residue e promuovendo il potenziale espressivo e comunicativo di ogni individuo.

L'occupazione individuale ed il lavoro di gruppo vogliono utilizzare l'area creativa come base su cui costruire relazioni significative con l'intento di creare un contesto favorevole che chieda implicitamente all'anziano partecipazione e che lo riconosca come persona attiva e soggetto unico.

Il primo momento di un percorso di conoscenza consiste nella rilevazione dei bisogni dell'anziano per accertare la situazione fisica, psicologica e relazionale. Dopo la fase valutativa effettuata con le altre figure professionali, si definisce un progetto operativo finalizzato a soddisfare le necessità della persona anziana per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento cognitivo-funzionale.

Le iniziative principali riguardanti la terapia occupazionale sono l'organizzazione di laboratori creativi, laboratori artistici ed attività ludiche, quali ad esempio: lettura e commento del giornale, laboratorio di cucina, feste di compleanno, uscite e gite, ecc...

Vengono comunque proposte attività diversificate e collegate fra loro, per consentire all'anziano l'inserimento e un posto all'interno del gruppo.

### **9.2.10 Servizi alberghieri**

#### **9.2.10.1 La nostra cucina**

Il servizio alberghiero deve essere commisurato alle esigenze dell'ospite che può fruire di pasti adeguati dal punto di vista dell'apporto calorico, dell'orario, della temperatura e in ambienti puliti confortevoli.

Il menù è stilato tenendo conto della varietà stagionale, delle patologie degli ospiti, delle festività ed occasioni speciali e delle tradizioni locali.

Vengono proposti menù:

- variati per stagione (estiva e invernale) articolati su quattro settimane;
- che consentono una scelta di almeno due alternative;
- frullati, macinati e omogeneizzati per ospiti con problemi di masticazione e deglutizione;
- diete personalizzate in base a problematiche sanitarie;

- rispettosi del credo religioso.

I pasti sono, di norma, serviti ai seguenti orari:

- **Prima colazione:** ore 08.30
- **Pranzo:** ore 12.00
- **Cena:** ore 18.15

Il Centro Diurno Assistenziale dell'Istituto eroga anche il servizio aggiuntivo del pasto serale da concordarsi e definirsi preventivamente alla necessità di utilizzo, con pagamento di un sovrapprezzo.

### **9.2.10.2 I trasporti**

Di norma compete ai famigliari l'accompagnamento e il trasporto dell'ospite dall'abitazione al Centro Diurno e viceversa.

Tuttavia, a seconda delle effettive esigenze e delle possibilità del nucleo familiare di riferimento, il trasporto può essere effettuato:

- dagli operatori del Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) (previo accordo con i competenti uffici comunali) nel caso l'utente usufruisca del servizio;
- per gli utenti residenti nel Comune di Castelvetro Piacentino, dagli operatori dell'Istituto Emilio Biazzi (previo accordo con il Coordinatore Responsabile) con automezzo attrezzato al trasporto disabili. Il corrispettivo del trasporto è addebitato sulla fattura della retta mensile. In tale caso i familiari sono tenuti:
  - ad accompagnare l'Ospite nel tragitto casa /mezzo di trasporto sia all'andata che al rientro, poiché il personale addetto non può allontanarsi dal mezzo;
  - a comunicare il giorno prima o entro le ore 7,30 del mattino stesso, l'eventuale assenza dell'anziano ed a quantificare indicativamente la durata dell'assenza. La mancata comunicazione nei termini suddetti comporta l'addebito del costo del trasporto.

Le eventuali richieste di trasporto per utenti residenti al di fuori del comune di Castelvetro P.no, verranno esaminate di volta in volta.

### **9.2.10.3 Il corredo di biancheria ed indumenti**

L'anziano ospite deve disporre di un proprio corredo personale minimo (un cambio completo compresi gli indumenti intimi) debitamente cifrato, da lasciare presso il Centro.

Compete ai famigliari provvedere al ritiro, al lavaggio e alla sostituzione degli effetti personali utilizzati in caso di bisogno.

### **9.2.10.4 Il servizio di podologia e parrucchiera**

Le prestazioni di parrucchiera e barbiere a favore di tutti gli ospiti sono eseguite da un professionista esterno.

In particolare sono assicurate le seguenti prestazioni:

- per le ospiti Donne: un taglio capelli e messa in piega ogni 40/45 giorni;
- per gli ospiti Uomini: un taglio capelli ogni 40/45 giorni.

Le attività di manicure e pedicure vengono ordinariamente eseguite dal personale assistenziale in occasione dell'igiene personale degli ospiti, fatti salvi casi particolari che richiedono l'intervento di personale esterno specializzato.

## **9.2.11 Costi di accesso e modalità di pagamento**

### **Ospiti in accoglienza diurna su posti accreditati e contrattualizzati - Centro Diurno Assistenziale -**

La normativa regionale stabilisce rette di riferimento regionali per il servizio accreditato sulla base della verifica dei costi di riferimento del servizio accreditato che viene aggiornato annualmente dai Committenti (Comuni del Distretto/AUSL). La retta è la stessa per tutti gli utenti indipendentemente dal livello di carico assistenziale.

### **Ospiti in accoglienza diurna su posti privati autorizzati**

Le rette per i posti privati autorizzati vengono stabilite autonomamente dall'Ente.

L'importo della retta, per le due categorie di utenti, è deliberato annualmente dal Consiglio di Amministrazione (su indicazione della Committenza per i posti accreditati), a seguito dell'approvazione del Bilancio di Previsione. E' di norma valido per l'intero anno. I parenti degli ospiti o gli ospiti stessi vengono informati con apposita comunicazione di ogni variazione intercorsa.

L'importo della retta è riportato sulla modulistica utilizzata per la domanda di accesso al servizio e viene aggiornata annualmente sulla base della deliberazione adottata dal Consiglio di Amministrazione.

### **Modalità di pagamento**

I familiari tenuti per legge o l'ospite stesso, nei giorni precedenti l'ingresso, in occasione della presentazione della documentazione necessaria per l'accesso in struttura, forniscono per iscritto tutte le indicazioni utili alla gestione amministrativa dell'ospite, ivi compreso la dichiarazione di impegno al pagamento della retta.

Pertanto a garanzia degli impegni assunti in vista dell'ammissione, prima dell'ingresso ogni ospite (o per esso, i congiunti chiamati a contribuire economicamente) è tenuto a versare una somma pari all'importo di una retta mensile (RETTA CAUZIONALE) nella misura intera per lui stabilita.

Sulla retta cauzionale non maturano interessi; essa viene restituita alla cessazione della frequenza del Centro Diurno Assistenziale dietro richiesta scritta mediante compilazione di apposito modulo.

La retta a carico degli ospiti è dovuta dal primo giorno di ingresso nel servizio sino al giorno di dimissione.

In caso di assenza dell'ospite accolto su posto accreditato e contrattualizzato, dovuta a ricoveri ospedalieri, soggiorni climatici e terapeutici o programmata (concordata con l'istituto) o malattia, deve essere versata la retta con le seguenti modalità: dal primo al quindicesimo giorno di assenza è dovuto il 45% della retta. Dal 16° giorno di assenza fino al 30° giorno di assenza deve essere versato l'80% della retta.

Per gli utenti ricoverati su posti privati autorizzati la retta è dovuta nella misura intera anche in caso di ricovero ospedaliero o di soggiorno al di fuori della struttura o per qualsiasi altra assenza, questo per 30 giorni.

Trascorsi i 30 gg. di assenza l'utente viene dimesso d'ufficio (sia per i posti accreditati che per quelli privati).

Per entrambe le tipologie di posti (accreditati e privati) in caso assenze previste superiori a 15 giorni, i familiari sono tenuti a richiedere la sospensione della frequenza in forma scritta e l'Istituto può coprire il posto sospeso per la durata dell'assenza prevista.

Le fatture relative verranno emesse a fine mese di degenza ed i pagamenti dovranno essere effettuati entro la fine del mese successivo (es. retta di degenza mese di giugno deve essere pagata entro il 31 di luglio).

L'Istituto rilascerà, di norma entro il mese di marzo dell'anno successivo al pagamento, una dichiarazione inerente detto pagamento, finalizzata alla deducibilità degli oneri sanitari. Tale dichiarazione sarà indirizzata all'intestatario della fattura e potrà essere utilizzata esclusivamente dai soggetti ed alle

condizioni indicate dalla normativa vigente (DPR 917/86, art. 10 comma 1 lett. b) e successive integrazioni e modificazioni ed istruzioni ministeriali per la compilazione dei modelli 730 ed Unico).

L'utente che non paga entro il termine indicato al comma precedente (fine mese successivo alla data di emissione della retta) è considerato "moroso".

Trascorsi inutilmente i termini indicati nei solleciti di pagamento inviati, l'Istituto potrà procedere al recupero del credito tramite vie legali o normativamente ammesse.

All'utente moroso l'Istituto addebiterà il corrispettivo dovuto oltre al rimborso delle spese legali, le spese sostenute per il recupero del credito, le rivalutazioni e gli interessi legali.

L'utente moroso che non si impegni al ripiano del suo debito, sottoscrivendo un apposito piano di rientro, potrà essere dimesso fatte salve la tutela della salute e dell'assistenza dell'interessato, e il recupero del credito e delle spese di cui al comma precedente.

Prima di procedere alla dimissione l'Istituto si impegna a contattare il competente servizio sociale del Comune di residenza al fine di condividere un piano di rientro atto a tutelare gli interessi e le necessità assistenziali dell'ospite.

Il contenzioso per il recupero del credito potrà svilupparsi attraverso procedure di conciliazione e attraverso procedure giudiziarie.

### **9.2.12 Dimissione e sospensione del servizio**

Le dimissioni dal servizio avvengono in accordo con la famiglia e con il S.A.A Distrettuale:

- a seguito di formale richiesta dell'ospite, della famiglia o degli esercenti potestà;
- per il passaggio della persona ad altro servizio o struttura a seguito di domanda di trasferimento;
- per il mutare delle condizioni in forma significativa che hanno determinato l'ammissione, a seguito rivalutazione della competente U.V.M.

La sospensione del servizio è prevista nei seguenti casi:

- ricoveri ospedalieri o in case di cura;
- ricoveri temporanei in strutture residenziali;
- malattia temporanea, certificata dal medico di Medicina Generale, che non consente la frequenza del Centro Diurno;
- variazioni temporanee di domicilio (soggiorni climatici, soggiorno da parenti).

In caso di assenza dell'ospite accolto **su posto accreditato e contrattualizzato**, dovuta a ricoveri ospedalieri, soggiorni climatici e terapeutici o programmata (concordata con l'istituto) o malattia, deve essere versata la retta con le seguenti modalità: dal primo al quindicesimo giorno di assenza è dovuto il 45% della retta. Dal 16° giorno di assenza fino al 30° giorno di assenza deve essere versato l'80% della retta.

Per gli utenti ricoverati **su posti privati autorizzati** la retta è dovuta nella misura intera anche in caso di ricovero ospedaliero o di soggiorno al di fuori della struttura o per qualsiasi altra assenza, questo per 30 giorni.

Trascorsi i 30 gg. di assenza l'utente viene dimesso d'ufficio (sia per i posti accreditati che per quelli privati).

Per entrambe le tipologie di posti (accreditati e privati) in caso assenze previste superiori a 15 giorni, i familiari sono tenuti a richiedere la sospensione della frequenza in forma scritta e l'Istituto può coprire il posto sospeso per la durata dell'assenza prevista.

### **9.2.13 Competenze dei familiari**

E' competenza dei familiari:

- di norma l'accompagnamento dall'abitazione al Centro Diurno e viceversa;
- l'accompagnamento del congiunto alle visite mediche;
- l'approvvigionamento di farmaci e ausili per l'incontinenza;
- l'assistenza dell'ospite in caso di ricovero presso una struttura ospedaliera;
- l'accompagnamento del congiunto a visite inerenti all'assegno d'accompagnamento;
- disbrigo pratiche amministrative, pensionistiche e simili relative all'anziano ospite;
- la tenuta del corredo minimo di indumenti d'emergenza;
- gestione e governo dei valori personali dell'ospite.

Delle incombenze spettanti ai familiari ovvero agli Enti deputati può farsi carico l'Istituto Biazzi contro pagamento da concordarsi.

## **10. ALTRE INFORMAZIONI UTILI**

### **10.1 La pulizia degli ambienti**

Il servizio di pulizia e sanificazione è affidato ad un'azienda esterna specializzata nel settore. Il servizio viene erogato quotidianamente, festivi compresi secondo la programmazione e la temporalità predefinita e viene eseguito in sintonia con le attività svolte nei vari locali.

La struttura garantisce inoltre il servizio di disinfestazione e derattizzazione con cadenze predefinite e al bisogno.

### **10.2 I servizi di manutenzione**

I servizi di manutenzione e conduzione degli impianti, degli ambienti, attrezzature e arredi della struttura sono affidati ad aziende esterne specializzate nel settore in possesso dei requisiti di legge per lo svolgimento di suddetta attività.

### **10.3 Orario visite**

L'Istituto, nell'ottica della massima apertura dei propri servizi verso il territorio e nel rispetto della privacy degli ospiti e della vita comunitaria, ha modulato l'orario delle visite nel seguente modo:

- Mattino: dalle ore **09,30** alle ore **11,30**
- Pomeriggio: dalle ore **15,30** alle ore **18,00**
- Sera dalle ore **19,00** alle ore **20,00**.

Nel caso in cui le condizioni cliniche delle persone lo richiedano, l'Istituto modifica la propria organizzazione favorendo la vicinanza ai propri cari e l'intimità.

Sono permesse, previo accordo con i responsabili delle attività, le uscite delle persone assistite.

E' possibile comunicare telefonicamente con i ricoverati tutti i giorni, dalle 09,30 alle 11,30 e dalle 15,30 alle 17,30; il numero da comporre è il seguente: 0523/825048.

### **10.4 Smarrimento oggetti**

Agli ospiti è sconsigliato conservare presso di sé oggetti di valore (gioielli, monili, ecc.) o somme di denaro consistenti poiché la struttura non si assume la responsabilità della loro tutela.

L'Istituto inoltre non è responsabile per gli eventuali smarrimenti di cellulari e protesi (auricolari, dentiere).

E' assolutamente necessario che eventuali furti o smarrimenti vengano tempestivamente comunicati al RAA del nucleo o al Coordinatore.



### **10.5 Animali in struttura**

In Istituto sono presenti alcuni animali (cani, gatti, uccellini, pesci) che nell'esperienza maturata si sono frequentemente rivelati preziosi alleati nel miglioramento del benessere degli anziani.

E' consentito pertanto anche ai famigliari in visita portare con sé animali di piccola taglia, a condizione che essi non rappresentino causa di disagio o pericolo per gli anziani ed il personale, nonché fonte di spiacevoli imprevisti o altri oneri per l'organizzazione del servizio.

### **10.6 L'angolo ristoro**

All'interno dell'Istituto è presente un angolo ristoro con distributori automatici, gestiti da un privato, ad uso degli utenti, dei familiari, dei visitatori e degli operatori.

Tra le varie attività di animazione è previsto l'accompagnamento degli ospiti, che lo desiderano, all'angolo ristoro dal personale della struttura.

### **10.7 Il volontariato**

Sono presenti in struttura volontari che svolgono una preziosa attività di supporto alle iniziative della struttura stessa, non sostitutiva delle attività del personale assistenziale e sanitario (ad es. animazione, gite, feste, attività religiose, incontri, passeggiate, ecc).

Gli orari di presenza dei volontari e le attività da loro svolte sono concordate con il Coordinatore Responsabile del Servizio e Coordinate dagli Animatori.

### **10.8 L'assistenza religiosa**

La struttura offre il servizio di assistenza religiosa nel pieno rispetto della volontà e libertà di coscienza degli utenti residenti nella struttura.

Al fine di assicurare un'adeguata attività di sostegno spirituale agli ospiti, l'Assistente Religioso è presente in struttura e garantisce le funzioni religiose settimanalmente e in occasione delle festi solenni nella Cappella all'interno della struttura, alle quali possono prendervi parte gli ospiti, accompagnati dagli assistenti, che lo desiderano. Egli, inoltre, è reperibile per i casi urgenti. Ogni utente è libero di professare la propria fede religiosa.

### **10.9 Il trasferimento delle salme**

L'Istituto è dotato di camera ardente situata fuori dai locali di normale utilizzo degli ospiti a cui si può accedere durante gli orari di apertura dell'Istituto.

Il trasferimento della salma alla camera mortuaria viene curato dal personale della struttura.

Al verificarsi del decesso dell'ospite rimane a carico dei famigliari la scelta e l'attivazione del servizio di onoranze funebri.

Le incombenze relative alla preparazione e vestizione della salma nonché all'allestimento della camera ardente sono a carico dell'impresa convocata. Gli oneri relativi alla cerimonia funebre, al trasporto, alla tumulazione o alla cremazione, sono a carico dei famigliari.

### **10.10 La sicurezza**

L'Istituto E.Biazzi, in ottemperanza al D.lgs. 81/2008 e alle norme vigenti ha predisposto:

- il Documento sulla valutazione dei rischi con analisi dettagliata delle mansioni svolte dai lavoratori e una verifica dei rischi specifici connessi. Tutti i dipendenti vengono sottoposti periodicamente a visite mediche da parte del medico del lavoro consulente della struttura;

- un piano d'emergenza allo scopo di fronteggiare eventuali situazioni di pericolo grave che potrebbero verificarsi: dettaglio delle procedure di evacuazione da attuare, predisposizione e dislocazione nella struttura di planimetrie indicanti le vie di fuga e la dislocazione dei mezzi antincendio; in ottemperanza DM 10/03/98 vengono effettuate verifiche periodiche ai dispositivi antincendio con la tenuta di apposito registro;
- il documento di autocontrollo (HACCP), protocolli e procedure di lavoro per ottenere alimenti igienicamente sicuri ai sensi del D.lgs. 155/97;
- il Documento di valutazione del rischio legionellosi e adottato un sistema di prevenzione e controllo della legionellosi.

### **10.11 Privacy**

L'Istituto promuove il diritto alla privacy attraverso soluzioni di tipo strutturale ed il pieno rispetto della normativa vigente sulla tutela dei dati personali mettendo in atto tutti gli accorgimenti necessari, sia a livello informatico sia a livello fisico, per tutelare la riservatezza dei dati degli ospiti.

In particolare:

- tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti l'ospite (le sue condizioni di salute ed altro), fornendole solo a lui direttamente o ai suoi familiari o alle persone da lui disegnate;
- al momento del ricovero viene richiesto al paziente o ai suoi familiari il consenso per il trattamento dei suoi dati personali sanitari limitatamente alle esigenze riguardanti il ricovero;
- ai sensi del D.lgs n. 196/2003 i dati personali, acquisiti nell'ambito della nostra attività, verranno trattati, nel rispetto della normativa richiamata e degli obblighi di riservatezza cui è ispirata l'attività di questo Ente.

Per il trattamento dei dati personali si intende la loro raccolta registrazione, organizzazione, conservazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione ovvero la combinazione di due o più tali operazioni.

I suddetti dati verranno trattati per finalità istituzionali, connesse o strumentali all'attività dell'Ente.

Il trattamento dei dati avverrà mediante strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza e sarà effettuato anche attraverso strumenti automatizzati atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi.

Informiamo l'utenza che il trattamento dei dati personali fornitici, o altrimenti acquisiti nell'ambito dell'attività istituzionale dell'Ente, potrà essere effettuato:

- da società, enti o consorzi che, per l'Ente, forniscano specifici servizi elaborativi o che svolgano attività connesse, strumentali o di supporto a quella dell'Ente, ovvero ancora attività necessarie all'esecuzione delle operazioni o dei servizi che la stessa utenza ha richiesto o richiederà in futuro;
- da soggetti la cui facoltà di accedere ai dati personali sia riconosciuta da leggi o da regolamenti;
- dai soggetti quali il trasferimento dei dati personali sia comunque necessario o funzionale allo svolgimento dell'attività dell'Ente.

Si fa presente che l'eventuale rifiuto a fornire dati personali e ad autorizzare la comunicazione ai soggetti appartenenti alle categorie qui sopra indicate potrebbero comportare la mancata esecuzione di alcune operazioni o dei servizi richiesti dall'ospite.

## **11. PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI**

### **11.1 Regole di vita comunitaria**

Il soggiorno residenziale e semi-residenziale è ispirato a favorire una permanenza piacevole, garantendo il rispetto delle abitudini di vita degli ospiti favorendone l'autonomia personale.

È tuttavia indispensabile il rispetto di alcune norme di comportamento a tutela dei diritti individuali di ciascun utente:

- l'utente è tenuto a rispettare i locali e gli arredi della struttura;
- è vietato utilizzare nelle camere apparecchi elettrici (es. fornelli elettrici, stufe, coperte elettriche, ecc...);
- l'utente è tenuto a mantenere un alto senso di civiltà, educazione, decoro nel rispetto delle persone conviventi;
- è consentito l'uso di apparecchi audio-video (TV, HI-FI) nel rispetto della quiete degli altri utenti;
- è vietato fumare nelle camere e in ogni altro ambiente della struttura;
- se i Familiari intendono affiancare all'utente una persona di loro fiducia, per particolari momenti della giornata, devono darne preventiva comunicazione al Coordinatore della Struttura;
- l'arredamento delle camere può essere completato con oggetti di uso personale, previa valutazione da parte del Coordinatore, mantenendo all'interno lo spazio di movimento sicuro e privo di ostacoli;
- le assenze dalla Struttura devono essere comunicate tempestivamente e autorizzate dal Coordinatore o in sua assenza all'Infermiere in servizio. L'Istituto sarà esonerato da ogni responsabilità per tutto il periodo in cui l'anziano risiederà fuori dalla struttura;
- rispettare le norme di sicurezza indicate dall'apposita segnaletica;
- contribuire a mantenere ordinato gli ambienti di uso comune;
- utilizzare con discrezione i telefoni cellulari;
- è vietato il consumo di alcolici all'interno della struttura, eccetto che per il vino fornito ai pasti;
- è fatto divieto di portare direttamente all'ospite bevande alcoliche, alimenti deperibili e medicinali. In ogni caso se i familiari e/o i visitatori in genere intendono offrire beni alimentari e/o bevande all'ospite visitato, debbono ottenere il preventivo assenso dal personale infermieristico

Ai sensi del vigente Codice di Comportamento dei dipendenti, sono vietati compensi di ogni genere, se non di modico valore, al personale tutto che opera in Istituto.

### **11.2 Diritti e doveri**

L'Istituto si impegna per il miglioramento della qualità dei servizi che offre e chiede agli ospiti e ai loro famigliari un coinvolgimento attivo in questo processo.

Sono assicurati:

- il diritto all'informazione: l'ospite ha diritto a essere informato con indicazioni complete e comprensibili sui suoi diritti, sulle prestazioni a cui può accedere, sui tempi e sulle procedure, sulle quote di partecipazione al costo del servizio che sono a suo carico. Ha inoltre diritto di poter identificare immediatamente gli operatori dell'Istituto con cui si relaziona;
- il diritto a ricevere le prestazioni ricomprese nella retta versata;
- il diritto all'equità nel trattamento: l'ospite ha diritto a un equo ed imparziale trattamento da parte dell'Istituto. L'Istituto non deve privilegiare nessuno, sulla base delle regole di accesso ai servizi contenute nei vari regolamenti;
- il diritto alla privacy: l'ospite ha diritto a un trattamento dei propri dati personali che rispetti le disposizioni vigenti in materia di tutela della riservatezza;
- il diritto alla riservatezza della persona fisica e dei propri spazi personali;

- il diritto di accesso ai documenti amministrativi: l'ospite ha diritto di prendere visione o estrarre copia della documentazione che lo riguarda. L'Istituto garantisce all'utente/ospite la trasparenza degli atti amministrativi ai sensi di legge;
- il diritto di conservare presso la propria stanza oggetti personali che non creino criticità di ingombro e di sicurezza nelle proprie camere per sé e per gli altri ospiti;
- il diritto di entrare ed uscire liberamente dalla struttura da parte degli ospiti con adeguate condizioni di autonomia e orientamento (previa comunicazione ed autorizzazione da parte del personale preposto);
- il diritto di ricevere, negli spazi comuni e nella propria stanza, visite di familiari ed amici secondo gli orari di struttura;
- il diritto di mantenere la disponibilità del posto in caso di ricovero ospedaliero o di assenza (secondo le modalità stabilite dal contratto).

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti, è un rispetto verso la comunità sociale e contribuisce a migliorare la qualità delle prestazioni.

Gli ospiti o i loro familiari/rappresentanti nella fruizione dei servizi devono:

- attenersi alle regole, alle procedure e agli orari dei servizi e delle strutture, accogliendole indicazioni del personale;
- affidarsi alla professionalità dell'operatore e rivolgersi con fiducia e collaborazione, in quanto le scelte tecniche sono il frutto del lavoro di équipes professionali;
- rispettare gli altri utenti, evitando qualsiasi comportamento che possa arrecare disagio o disturbo;
- partecipare al costo del servizio, sulla base della normativa vigente, corrispondendo la retta pattuita secondo le modalità concordate;
- disporre del proprio corredo personale (identificato attraverso l'apposizione di un numero assegnato all'utente) come richiesto al momento dell'ingresso dalla struttura e rispettare gli spazi assegnati;
- essere in possesso dei documenti anagrafici e sanitari necessari per l'ingresso e la permanenza nelle strutture o presso il servizio richiesto;
- comunicare le uscite al personale preposto;
- rispettare i divieti di fumo;
- rispettare le norme di sicurezza indicate nella relativa segnaletica.

## **12. COME VERIFICHIAMO LA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

Per garantire l'efficienza e l'efficacia dei servizi erogati, indirizzare al meglio le risorse, ricercare risposte personalizzate e proporre forme di partecipazione attiva degli ospiti e dei loro familiari, l'Istituto offre due strumenti specifici:

### **- Il questionario di soddisfazione dell'utenza (allegato 1)**

La soddisfazione percepita dai propri utenti e dai loro familiari costituisce, insieme alla verifica del rispetto degli standard determinati per i singoli fattori di qualità del servizio individuati dall'Istituto, uno degli strumenti fondamentali di valutazione e verifica dell'attività svolta.

Pertanto l'Istituto procede alla periodica somministrazione a tutti gli utenti di un questionario di gradimento. I questionari, una volta compilati, debbono essere inseriti nell'apposita urna ubicata all'ingresso della struttura, in modo tale da garantire l'anonimato.

I dati raccolti vengono elaborati e successivamente analizzati dalla Direzione, in modo tale da individuare le eventuali azioni correttive su quegli aspetti che l'utenza ha individuato come critici.

I risultati delle indagini di customer satisfaction vengono successivamente pubblicati all'Albo dell'Ente.

### **- I reclami, i suggerimenti ed elogi (allegato 2)**

L'utente può inoltrare segnalazioni di disservizi e suggerimenti, compilando l'apposito modulo allegato alla Carta dei Servizi e, comunque, a disposizione presso la struttura.

E' possibile recapitare i moduli all'Istituto con le seguenti modalità:

- inserirli nell'apposita cassetta;
- tramite servizio postale indirizzandoli al recapito dell'Istituto
- tramite consegna a mano presso gli uffici
- tramite email.

Eventuali segnalazioni verbali dovranno essere effettuate al personale preposto.

### **13. RIFERIMENTI NORMATIVI**

Questa Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 dicembre 1995 e successive disposizioni, della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici” e delle “Linee guida per la stesura e l'utilizzo della Carta dei servizi delle A.S.P.” Dossier a cura dall'Area di programma Sviluppo delle professionalità per l'assistenza e la salute dell'Agenzia sanitaria e sociale regionale dell'Emilia-Romagna (giugno 2012).

# Istituto “Emilio Biazzi” – i.p.a.b. – Struttura Protetta

29010 CASTELVETRO PIACENTINO (PIACENZA)  
[www.istitutobiazzi.it](http://www.istitutobiazzi.it) e/o [info@istituto-emiliobiazzi.191.it](mailto:info@istituto-emiliobiazzi.191.it)

TELEFONO - prefisso 0523 – 825040 -825048 Fax 0523-824078

## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

<b>VALUTAZIONE DELLA QUALITA'</b>		<b>Questionario Familiari</b>			
<b>LA PREGHIAMO DI ESPRIMERE UN GIUDIZIO SUGLI ASPETTI CHE SEGUONO BARRANDO SEMPLICEMENTE LA CASELLA CORRISPONDENTE ALLA VALUTAZIONE ATTRIBUITA.</b>					
	<b>LA STRUTTURA, GLI SPAZI E LA PULIZIA</b>	<b>INSUFFICIENTE</b>	<b>SUFFICIENTE</b>	<b>BUONO</b>	<b>OTTIMO</b>
1	La disponibilità di spazi comuni interni è				
2	Il riscaldamento degli ambienti è				
3	Il condizionamento estivo degli ambienti è				
4	Il livello di pulizia della camera è				
5	Il livello di pulizia della carrozzina è				
6	Il livello di pulizia dei servizi igienici è				
7	Il livello di pulizia degli ambienti comuni interni è				
8	Il livello di pulizia e cura della biancheria da letto è				
9	Il servizio di lavanderia riguardo il vestiario del suo familiare è				
10	Il servizio di guardaroba rispetto la consegna degli indumenti puliti è				
	<b>SERVIZIO DI RISTORAZIONE</b>	<b>INSUFFICIENTE</b>	<b>SUFFICIENTE</b>	<b>BUONO</b>	<b>OTTIMO</b>
11	Grado di soddisfazione riferita dal Suo familiare rispetto la qualità del cibo				
12	Grado di soddisfazione riferita del Suo familiare rispetto la quantità del cibo				
13	La varietà dei menù proposti				
14	Il servizio di preparazione della tavola e distribuzione dei pasti				
15	L'adeguatezza degli orari dei pasti				
	<b>L'ASSISTENZA</b>	<b>INSUFFICIENTE</b>	<b>SUFFICIENTE</b>	<b>BUONO</b>	<b>OTTIMO</b>
16	L'assistenza medica fornita al Suo familiare ritiene sia				
17	La disponibilità del medico all'ascolto ed a fornire spiegazioni esaustive				
18	La disponibilità della RAS all'ascolto ed a fornire spiegazioni esaustive				
19	L'assistenza infermieristica fornita al Suo familiare ritiene sia				
20	La disponibilità degli infermieri all'ascolto ed a fornire spiegazioni esaustive				
22	La disponibilità della RAA all'ascolto ed a fornire spiegazioni esaustive				
23	L'assistenza fornita dagli OSS (Operatore Socio Sanitario), al Suo familiare ritiene sia				
24	La disponibilità degli OSS all'ascolto ed a fornire spiegazioni esaustive				
25	Gli interventi di riabilitazione ritiene siano				
26	La disponibilità dei fisioterapisti all'ascolto ed a fornire spiegazioni esaustive				
27	La capacità del personale di avvertire tempestivamente i familiari in caso di bisogno				

28	Il livello di cura dell'igiene personale del Suo familiare				
29	L'accuratezza dell'abbigliamento e l'aspetto del Suo familiare				
30	La sollecitudine del personale a rispondere alle richieste del Suo familiare				
31	L'attenzione del personale al rispetto della dignità/privacy del Suo familiare				
32	L'assistenza spirituale religiosa				
33	La disponibilità dell'animatrice all'ascolto ed a fornire spiegazioni esaustive				
34	Le relazioni tra il Suo familiare e l'animatrice ritiene siano				
35	Le relazioni tra il Suo familiare e gli altri ospiti ritiene siano				
36	Le attività di animazione fornite al Suo familiare ritiene siano				
37	Suggerimenti e proposte per le attività di animazione				

--	--	--	--	--	--

<b>PAI (Progetto Assistenziale Individuale)</b>		<b>Barrare con X</b>			
38	Ritiene utile il PAI ?	SI	NO		
39	Ritiene che le richieste da Lei formulate vengano recepite dall'Equipe?	SI	NO		
40	Ritiene Le sia data possibilità di condividere il Progetto Assistenziale ?	SI	NO		
41	Ritiene vi sia coerenza tra obiettivi enunciati, interventi dichiarati e l'agito degli operatori ?	SI	NO		
42	Suggerimenti e proposte per migliorare l'efficacia dei PAI				

--	--	--	--	--	--

<b>ALTRI SERVIZI</b>		<b>INSUFFICIENTE</b>	<b>SUFFICIENTE</b>	<b>BUONO</b>	<b>OTTIMO</b>
43	Gentilezza e disponibilità del personale amministrativo				
44	Chiarezza e completezza delle informazioni amministrative ricevute				
45	Distributori automatici interni				
46	Il servizio di parrucchiera interno				

47	Secondo Lei quali sono i punti di forza e quali quelli di debolezza della struttura ?				

48	Lei cosa cambierebbe per apportare miglioramenti ?				

49	Se ha osservazioni e suggerimenti ulteriori da offrirci Li esponga nello spazio sottostante				

50	Secondo Lei il suo familiare si trova bene presso la nostra residenza ?	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO		
51	Consiglierebbe ad un Suo conoscente la nostra Struttura ?	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO		

**GRAZIE PER LA SUA PREZIOSA COLLABORAZIONE**

