

**- FONDAZIONE -**  
**OPERE RIUNITE DON LUIGI ROSSI**

Via Rosario, 17 – 37040 Arcole (VR)



*Carta dei Servizi*

*Centro Servizi*

*Indice*

Pagina 3 - Introduzione Carta dei Servizi

Pagina 4 - I principi

Pagina 5 - Gli obiettivi

Pagina 6 - Come raggiungerci e indirizzi utili

Pagina 6 - La struttura

Pagina 8 - Orari

Pagina 8 - I servizi offerti

Pagina 12 - Come di accedere ai servizi

Pagina 14 - Qualità del servizio

## **Introduzione Carta dei Servizi**

Il Centro Servizi Opere Riunite don Luigi Rossi ospita persone anziane autosufficienti e non autosufficienti.

L'Ente ha sede in una struttura edificata durante gli anni '70, ristrutturata e ampliata durante gli anni 90, al centro del Paese di Arcole in provincia di Verona, ora in fase di ristrutturazione.

L'opera ebbe inizio nel 1904 quando l'Arciprete di Arcole costituì l'Ente Morale "Asilo Infantile Principe di Piemonte", ottenendone il riconoscimento giuridico con Regio Decreto del 4 marzo 1906. Il patrimonio iniziale proveniva da una donazione dello stesso don Luigi Rossi e da un lascito del sig. Ruffo Sperandio. Nel susseguirsi degli anni l'Ente ottenne qualche altro lascito, fra i quali quello più consistente fu di don Giovanni Sbalchiero nel 1931.

Nel 1971 l'Amministrazione dell'Ente, aderendo alle sollecitazioni della popolazione e dell'Amministrazione Comunale, assunse la gestione della locale Casa di Riposo per anziani che, per mancanza di mezzi e di adeguate strutture, era impossibilitata a proseguire la sua attività. Non avendo la Casa di Riposo personalità giuridica propria, il Consiglio di Amministrazione di allora deliberò – atto n. 25 del 23 novembre 1971 – l'assorbimento della Casa di Riposo approvando le nuove norme statutarie conseguentemente modificate e mutando la denominazione dell'Ente in "OPERE RIUNITE DON LUIGI ROSSI". Con Decreto n° 3206/2018/Area IV del 21.02.2019 della Prefettura di Verona, questo Ente è stato riconosciuto Fondazione ed iscritto nel Registro delle Persone Giuridiche della stessa Prefettura al n° 418 - parte generale.

Le amministrazioni che si sono succedute nella direzione dell'Ente non sono mai venute meno dai compiti indicati dal Fondatore.

In particolare con il passare degli anni l'assistenza agli anziani, basata soprattutto sul concetto di beneficenza all'anziano povero, è venuta trasformandosi nella nozione ben più ampia di assistenza all'anziano in genere, visto che l'Italia come Paese moderno ha avviato un compiuto sistema di sicurezza sociale.

Questo documento intende fornire agli anziani, e ai loro familiari, che usufruiscono dei servizi delle Opere Riunite don Luigi Rossi, una guida sulla struttura, sull'organizzazione e sulle prestazioni erogate.

## **I principi**

### **Principio dell'eguaglianza e rispetto**

Dall'articolo n. 3 della Costituzione Italiana comma 2 discende immediatamente la necessità di un trattamento differenziato teso a ripristinare, a partire dalla peculiarità della condizione dell'anziano medesimo, la sua eguaglianza di fatto con gli altri cittadini.

All'interno della realtà delle Opere Riunite don Luigi Rossi questo principio si configura come un'eguale considerazione per ogni singola persona. Questo però non significa uniformità degli interventi, ma ogni attività è personalizzata considerando l'UNICITA' di ciascuno che dimora all'interno del Centro Servizi.

La vita nel Centro Servizi Opere Riunite "Don Luigi Rossi" è priva di discriminazioni di qualsiasi genere (etico, politico e religioso).

### **Principio di Imparzialità e Obiettività**

Ogni persona che presta un servizio all'interno dell'Ente deve operare con imparzialità ed obiettività al fine di garantire una adeguata assistenza.

Il servizio di assistenza è garantito 24 ore su 24 per assicurarne la continuità. Questa caratteristica si applica anche nell'erogazione delle cure dirette alla persona anziana.

Per ogni residente è previsto un piano terapeutico – riabilitativo personalizzato con precisi momenti di verifica al fine di garantire continuità di prestazioni sanitarie e sociali. Ogni intervento viene preventivamente verificato ed i momenti di valutazione periodica possono portare ad una sospensione dell'intervento (se l'obiettivo è stato raggiunto), ad un ulteriore prolungamento, o alla definizione di una nuova strategia per il raggiungimento del benessere psicofisico dell'ospite.

### **Diritto di Scelta**

Ogni persona, a qualunque punto del percorso della sua inabilità o malattia, ha diritto a veder riconosciuta e promossa la propria autonomia.

Con questo termine nel nostro contesto si vuole esprimere il concetto di “spazio di autodeterminazione” e “auto decisione” all’interno di una relazione tra persona in condizione di bisogno e servizi erogati. Per ogni persona, infatti, si lavora favorendo la sua decisione nelle scelte della vita quotidiana. Per coloro che sono deteriorati cognitivamente si dà molta importanza alla comunicazione non verbale che crea, in ogni modo, una relazione tra la persona in stato di bisogno e colui che lo assiste.

Le diverse figure professionali hanno il compito di favorire e stimolare le scelte perciò l’autonomia maggiore possibile nelle attività quotidiane degli anziani residenti nella Struttura.

### **Principio di Partecipazione**

La persona è “IL” protagonista del nostro servizio ed è a questo protagonista che dobbiamo offrire gli strumenti per favorire una partecipazione attiva all’interno della vita dell’Ente. Partecipazione che deve coinvolgere i familiari per renderli a loro volta protagonisti attraverso l’informazione sugli obiettivi del Centro Servizi, creando una continua relazione tra Struttura e familiari.

È, sempre, garantita la corretta INFORMAZIONE e il rispetto della PRIVACY nelle relazioni tra operatori e professionisti da un lato e ospiti e familiari dall’altro.

### **Principio di Efficacia ed Efficienza**

Sia il criterio di EFFICACIA (verificare se gli obiettivi sono stati raggiunti) sia quello di EFFICIENZA (il miglior utilizzo delle risorse per raggiungere gli obiettivi) sono intrinseci nell’attività del Centro Residenziale.

L’organizzazione ha come obiettivo l’aumento del livello di qualità delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali.

## **Gli Obiettivi**

Gli strumenti principali del Centro Servizi Opere Riunite Don Luigi Rossi possono essere così riassunti:

- garanzia di un'elevata qualità offrendo agli ospiti un'assistenza professionalmente qualificata;
- soddisfazione dei bisogni psico-fisici dell'ospite;
- ricerca di ottimali livelli di salute;
- riabilitazione e sviluppo della capacità funzionale residua dell'anziano;
- approccio globale della persona con interventi mirati;
- formazione continua del personale per sostenere la loro motivazione e la rivalutazione della loro preparazione professionale;
- razionalizzazione delle spese.

Ogni intervento è caratterizzato da prestazioni sempre più qualificate dove ad un'ottima tecnica, si affianca un livello di umanità indispensabile per offrire un servizio di alta qualità.



## **La Struttura**

### **L'Utenza**

La sede delle Opere Riunite Don Luigi Rossi, in Via Rosario 17, ospita un Centro Servizi per anziani con n. 90 posti per non autosufficienti e n. 13 posti per autosufficienti, suddivisi in quattro nuclei autonomi. I nuclei si trovano al piano terra e rialzato della struttura e sono dotati di stanze adeguatamente arredate e spazi comuni per lo svolgimento del servizio.

Il nucleo Rosso dispone di 24 posti letto per non autosufficienti, il nucleo Giallo di 22 posti letto, il nucleo Azzurro di 30 posti, il nucleo Arancione di 14 posti letto; è presente al piano terra il nucleo Verde che ha 13 posti disponibili per anziani autosufficienti.

Presso il Centro Servizi sono erogate prestazioni anche in regime di Centro Diurno per persone anziane parzialmente autosufficienti che provengono dal domicilio.

Inoltre, sono erogate prestazioni in regime di servizio domiciliare sociale e sanitario attraverso un sistema di convenzionamento con il Comune di Arcole e l'Azienda U.L.S.S. 9 Scaligera di Verona.

### **L'Amministrazione**

L'Ente è amministrato da un Consiglio di Amministrazione composto da cinque membri di cui quattro nominati dal Comune di Arcole, e un membro di diritto nella figura del Parroco della Parrocchia di S. Giorgio del capoluogo. I Consiglieri restano in carica per cinque anni; al loro interno eleggono un Presidente che è il rappresentante legale dell'Ente ed un Vice Presidente. Il Consiglio di Amministrazione svolge funzioni di indirizzo politico, programmazione e controllo.

### **La Dirigenza**

Il Direttore è l'organo tecnico dell'Ente ed è responsabile della gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa e come tale adotta tutti i provvedimenti (determinazioni) di organizzazione delle risorse umane e strumentali disponibili, compresi quelli che impegnano l'Ente verso l'esterno.

Traduce a livello operativo quanto viene stabilito a livello di indirizzo politico da parte del Consiglio di Amministrazione.

### **Il Personale**

Il team di lavoro, formato da personale qualificato e costantemente aggiornato, risponde ai bisogni degli anziani del Centro Servizi con la massima professionalità e con un organico rispondente alle indicazioni dettate dagli standard regionali. Il personale è suddiviso nelle seguenti aree:

- area amministrativa;
- area sociale;
- area riabilitativa;
- area sanitaria-infermieristica;
- area socio-assistenziale;
- area servizi alla persona;
- area tecnica, servizi generali e sicurezza.

### **Orari**

#### **Orari di apertura degli Uffici Amministrativi**

Il Centro Servizi Opere Riunite Don Luigi Rossi garantisce l'apertura degli uffici amministrativi:

- dalle ore 9.00 alle 12.30 dal lunedì al venerdì
  - dalle 14.00 alle 16.00 il lunedì e mercoledì,
- esclusi i giorni di festività.

#### **Orario Visite Esterne**

Ogni anziano può ricevere visite da parte di familiari, amici e conoscenti. È opportuno che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e che non arrechino disturbo alla tranquillità e al riposo degli altri anziani residenti. Pertanto l'accesso è consentito solo nei luoghi comuni ed eventualmente nella sola stanza dell'anziano interessato, e segue i seguenti orari:

- dalle ore 10.00 alle ore 11.30
- dalle ore 15.30 alle ore 18.00

### **Permessi temporanei di uscita**

Nel sottolineare l'opportunità di favorire, nei casi in cui è possibile, il rientro degli ospiti in famiglia, anche per brevi periodi, si ritiene tuttavia doveroso precisare quanto segue.

In linea di massima non sussistono sotto il profilo giuridico impedimenti né limitazioni al rilascio di permessi di uscita agli ospiti inabili o cronici.

Si ritiene però che debbano costituire un caso particolare gli incapaci e coloro che per l'età avanzata e/o in conseguenza di un particolare stato psichico non hanno, sia pure temporaneamente, la capacità di volere.

Per tali ospiti il permesso di uscita dovrà essere richiesto dalla persona che esercita la tutela e che si assuma comunque la responsabilità di vigilare sull'ospite.

Si richiede, pertanto, in caso di assenza per l'intera giornata o per più giorni di informare per tempo il Coordinatore per il rilascio del permesso per il quale è necessario, il parere del medico.

Si invita, infine, in caso di permessi, ad assicurare il rientro dell'ospite entro le 21.00.

### **Custodia valori**

In Centro Servizi Opere Riunite Don Luigi Rossi non si assume alcuna responsabilità per valori conservati e in possesso degli ospiti né risponde per danni arrecati agli stessi o ammanchi.

### **I Servizi Offerti**

I servizi offerti dalla struttura sono i seguenti:

#### **1- Residenzialità a lungo termine**

Nuclei per anziani non autosufficienti: per avere le indicazioni sul costo giornaliero del servizio ci si può rivolgere all'ufficio amministrativo o consultare il sito dell'Ente.

Le rette applicate dall'Ente sono omnicomprensive di tutti i servizi elencati di seguito (con esclusione di farmaci non presenti in prontuario terapeutico, trasporti in ambulanza, servizio extra

di cura della persona, ausili) e non è richiesta alcuna integrazione, salvo casi eccezionali preventivamente comunicati all'interessato, e prevedono:

- progetti assistenziali individuali definiti dopo la valutazione multidimensionale dell'ospite;
- assistenza infermieristica;
- assistenza medica specialistica;
- igiene e cura della persona (servizio parrucchiera taglio/piega e servizio pedicure una volta al mese);
- vitto ed alloggio;
- lavanderia e guardaroba;
- servizio di riabilitazione psicologica;
- servizio di fisioterapia riabilitativa;
- servizio educativo e di animazione;
- uscite esterne;
- assistenza religiosa.

2- Servizio domiciliare in convenzione: attività infermieristica, riabilitativa e assistenziale da parte di personale qualificato presso il domicilio degli utenti anziani del Comune di Arcole e dei Comuni limitrofi.

3- Centro Diurno: possibilità di ospitare anziani che possono usufruire dei servizi offerti dall'Ente che comprendono vitto, alloggio diurno, servizi riabilitativi e di animazione.

### **Servizi vari**

Sono a disposizione presso l'Ente i seguenti locali: sale da pranzo, soggiorni con televisione, sala polivalente, ambulatorio riabilitativo (servizi: logopedico, psicologico e di animazione) sala cura della persona (servizi: parrucchiere e pedicure), ambulatorio medico, Cappella religiosa, palestra ed

uno spazio verde attrezzato all'esterno. Le stanze personali degli ospiti sono strutturate a uno, due e tre letti, tutte con bagno.

### **Servizio ristorazione**

Per il servizio di preparazione dei pasti l'Ente si è attrezzato con una cucina gestita da personale qualificato.

Il servizio di ristorazione viene effettuato nelle sale da pranzo del Centro nei seguenti orari di massima:

- colazione dalle ore 7.30 alle ore 9.30
- pranzo dalle ore 12.00 alle ore 13.00
- cena dalle ore 18.00 alle ore 18.45

Il menù è ciclico (con una rotazione di quattro settimane) e stagionale ed è articolato su sette giorni per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi. Il menù è predisposto secondo le indicazioni dietetiche dell'Azienda U.L.S.S. n. 9 di Verona e con la presenza di diete personalizzate, a seconda delle necessità – anche sanitarie, e costantemente monitorate.

### **Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)**

L'U.R.P., situato presso l'Ufficio Amministrativo, ha lo scopo di dare informazioni chiare, precise ed utili a chi accede o telefona.

L'ufficio è attivo tutti i giorni negli orari di apertura degli Uffici Amministrativi.

### **Servizio telefonico**

Al fine di mantenere il più possibile i contatti con i propri familiari, viene offerta agli ospiti la possibilità di telefonare, al bisogno, assistiti dal personale. È inoltre possibile ricevere telefonate e, in caso di bisogno, l'utente è supportato dal personale in servizio.

### **Servizio lavanderia e guardaroba**

Il Centro Residenziale offre un servizio di lavanderia interna per la biancheria dell'ospite e di lavanderia esterna per la biancheria piana in grado di soddisfare le esigenze della persona accolta. Giornalmente il servizio effettua il lavaggio, la stiratura, il riordino ed il rammendo della biancheria personale dei residenti.

### **Servizio pulizia e sanificazione ambientale**

Il servizio è assicurato quotidianamente da una ditta specializzata , utilizzando adeguata ed idonea attrezzatura.

### **L'assistenza religiosa**

Il servizio religioso è garantito da un Sacerdote che, oltre al rapporto individuale con ciascun anziano, svolge l'attività religiosa che consta nella celebrazione della Santa Messa due volte alla settimana.

### **Servizio di volontariato**

L'Ente favorisce l'opera di volontariato in collaborazione con le varie associazioni locali agevolando la presenza di persone per lo svolgimento di un servizio continuativo agli ospiti residenti.

### **Servizio medico sanitario**

Durante la settimana sono presenti per gli Ospiti non autosufficienti dei Medici convenzionati con l'Azienda U.L.S.S. 9 di Verona, negli orari indicati presso l'ambulatorio.

I medici sono presenti presso la struttura dal lunedì al sabato. Si consiglia di prendere appuntamento telefonicamente.

Per ogni necessità di tipo specialistico, previa indicazione medica, si fa riferimento agli specialisti dell'Azienda U.L.S.S. n. 9 di Verona.

### **Servizio infermieristico**

Il servizio, rivolto a tutti gli Ospiti, viene assicurato dagli Infermieri in ottemperanza alle prescrizioni di carattere sanitario impartite dal Medico. Si chiede di informare il personale infermieristico prima di somministrare qualsiasi tipo di alimento all'Ospite.

### **Servizio assistenziale**

È assicurato tramite Operatori Socio-Sanitari. Qualora i familiari volessero affiancare un assistente all'Ospite, saranno tenuti a rispettare un protocollo interno che dovrà essere tassativamente letto, sottoscritto e rispettato sia dai famigliari, sia dall'eventuale assistente da loro incaricato.

### **Servizio riabilitativo**

Il servizio di fisioterapia viene assicurato quotidianamente per sei giorni alla settimana dalla presenza di Fisioterapisti che operano in struttura.

Il Fisioterapista pratica i propri interventi riabilitativi prevalentemente all'interno della palestra, sita al piano terra. La palestra si sviluppa in uno spazio accogliente e luminoso, ed è dotata di tutti quegli attrezzi indispensabili per la riabilitazione e rieducazione funzionale delle disabilità motorie. Gli ospiti del Centro Servizi Opere Riunite Don Luigi Rossi partecipano inoltre ad attività collettive, come la ginnastica di gruppo oppure giochi motori.

Il Fisioterapista dopo aver valutato la persona assistita, definisce in via autonoma o in collaborazione con le altre figure socio-sanitarie (Medico, Infermiere, Psicologo ed Educatore) il programma riabilitativo più adeguato per mantenere e, se possibile, incrementare le capacità dell'ospite, utilizzando terapie manuali, massoterapiche e occupazionali; svolge altresì attività di prevenzione e propone l'adozione di ausili che possono migliorare la qualità di vita dell'assistito; coopera con il personale socio-sanitario affinché la realizzazione del servizio di assistenza alla persona sia adeguato agli standard vigenti in materia di sicurezza sul lavoro.

### **Servizio di Psicologia**

Il Centro Servizi Opere Riunite Don Luigi Rossi si avvale di una Psicologa che in collaborazione con le altre figure professionali si occupa del mantenimento delle capacità cognitive e della consulenza psico-educativa ai parenti per ciò che riguarda gli aspetti delle problematiche psicologiche e comportamentali correlate all'età geriatrica. Oltre a questo, viene fornito un adeguato supporto psicologico per gli Ospiti che vivono momenti di difficoltà, con l'obiettivo di favorire una miglior qualità della vita in Struttura.

### **Servizio di educazione-animazione**

Il servizio viene svolto da personale qualificato. L'obiettivo consiste nello stimolare i processi di socializzazione, mantenendo o recuperando le capacità cognitive, manuali e relazionali mediante l'impiego in maniera utile e divertente il tempo libero degli ospiti.

## **Come si accede ai servizi**

### **Modalità di richiesta di ospitalità**

Per l'accesso nel Centro Servizi Opere Riunite Don Luigi Rossi ci si può rivolgere in maniera alternativa:

- 1) direttamente all'Ufficio Amministrativo contattando l'Assistente Sociale, possibilmente su appuntamento, negli orari di ricevimento;
- 2) all'Assistente Sociale del Comune di residenza, il quale inoltra richiesta al Distretto Socio Sanitario;
- 3) al Distretto Socio-Sanitario dell'Azienda U.L.S.S. di residenza.

Nel primo caso, in sede di colloquio, l'Assistente Sociale del Centro Servizi Opere Riunite don Luigi Rossi, valuta la situazione per capire i problemi di gestione a domicilio, la situazione sociale, ambientale ed economica dell'anziano.

Verifica i principali problemi di tipo sanitario.

Verifica, inoltre, il grado di coinvolgimento dell'interessato ed il suo consenso all'eventuale ingresso in struttura.

L'Assistente Sociale provvede ad informare i parenti e l'interessato rispetto al servizio che gli verrà offerto, le modalità organizzative, gli aspetti economici e invita a visitare la struttura.

Ricevuta la domanda di accoglimento compilata e firmata, l'Assistente Sociale la inoltra al Distretto di residenza per l'attivazione dell'U.O.D. (Unità Operativa Distrettuale) che effettuerà la valutazione multidimensionale in equipe (formata da varie figure professionali socio-sanitarie) individuando la tipologia di intervento più adeguato rispetto ai bisogni dell'anziano.

L'esito della valutazione si sintetizzerà nella scheda S.V.A.M.A. dalla quale scaturisce un punteggio che permetterà l'inserimento del nominativo dell'anziano nelle graduatorie dell'Azienda U.L.S.S. n. 9 di Verona. Nel momento in cui la Struttura è in grado di procedere all'accoglimento, l'Assistente Sociale contatta direttamente l'interessato o la famiglia. Se questi ultimi accettano l'ingresso, gli interessati saranno invitati a fornire i seguenti documenti:

- carta d'identità valida dell'anziano;
- fotocopia codice fiscale dell'anziano;
- fotocopia del codice fiscale del pagante la retta di degenza;
- tessera sanitaria dell'anziano;
- redditi (esempio: fotocopia cedolino pensione mensile);
- certificato di residenza o autocertificazione;
- certificato del Medico curante (modulo dell'Ente contenente la diagnosi e terapia farmacologia), solo se l'anziano proviene dal domicilio;
- verbale di invalidità (se esistente);
- documentazione sanitaria in possesso (analisi, lettere di dimissione dall'ospedale, certificazioni mediche in genere);

In questa sede verrà fatto firmare il contratto a favore dell'ospite.

Il giorno fissato per l'accoglimento in struttura, l'Assistente Sociale con le varie figure professionali, procede alla conoscenza dell'anziano attraverso la verifica:

- del tipo di bisogni e della problematica assistenziale-sanitaria (orientamento, demenza, deambulazione, ecc.);

- la compatibilità della stanza assegnata in base alle caratteristiche fisiche e personali;
- la compatibilità con i nuovi compagni di stanza per favorire la socializzazione.

Si verifica inoltre, la disponibilità da parte dei familiari o altre persone di riferimento rispetto al sostegno affettivo e l'accompagnamento nelle prime e successive fasi dell'ingresso in struttura

### **L'ingresso: la Valutazione Multidimensionale dell'Ospite**

L'Unità Operativa Interna (U.O.I.) è formata da:

- Direttore del Centro Servizi (o un suo delegato);
- Medico Coordinatore dell'Azienda U.L.S.S. n. 9 di Verona;
- Medico curante dell'anziano;
- Assistente Sociale.

Inoltre, quando il loro intervento è attinente al fabbisogno del caso trattato possono far parte della U.O.I. lo Psicologo, l'Educatore Professionale, il Fisioterapista, il Logopedista, il Coordinatore Socio-Sanitario, l'Infermiere, l'Operatore Socio-Sanitario, altri eventuali specialisti.

Il compito principale dell'U.O.I. è di valutare in modo multidimensionale e multiprofessionale i bisogni dell'anziano e quindi di individuare un programma di intervento globale e personalizzato per lo stesso.

La U.O.I. costituisce un momento fondamentale dell'organizzazione e si riunisce periodicamente, e al bisogno, con l'obiettivo di:

- stilare il Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.);
- formulare proposte per il miglioramento della qualità di vita e progetti di intervento globale e personalizzato;
- verificare il raggiungimento degli obiettivi specifici stabiliti e, se necessario, ridefinirli.

## **Qualità del servizio**

### **La tutela e la riservatezza dei dati (Privacy)**

Al momento dell'accoglimento, l'utente e i familiari vengono informati relativamente alle disposizioni contenute nel D. Lgs. n. 196/03 e agli adempimenti che l'Ente ha assunto al fine di tutelare e garantire riservatezza dei dati personali per i quali viene autorizzato al trattamento.

### **Privacy e tranquillità degli ospiti**

Per non arrecare disturbo agli altri anziani, preghiamo gli Ospiti residenti di evitare il più possibile rumori e di moderare il volume della radio e della televisione. Per favorire il riposo non sono previsti rumori ai Nuclei dalle ore 13.00 alle ore 15.00 e dalle ore 20.00 alle ore 6.00. Inoltre, per il rispetto della privacy e del riposo degli Ospiti che non risiedono in stanze singole, si pregano i familiari di evitare la presenza nelle stanze favorendo l'uso degli appositi salottini.

### **Il fumo**

Per disposizioni di legge e soprattutto per rispetto della salute propria e delle altre persone, è assolutamente vietato fumare nelle stanze, nei corridoi, nei soggiorni e in tutti i locali della Struttura.

### **Formazione del personale**

Tutto il personale che lavora nel Centro Servizi Opere Riunite Don Luigi Rossi è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale.

All'interno della Struttura vengono organizzati corsi di formazione obbligatori per il personale allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica di lavorare per progetti individualizzati.

Annualmente viene pianificata la partecipazione delle figure professionali a corsi di formazione esterni ed a convegni sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità.

### **Procedure e modulistica interna**

Sono a disposizione del personale procedure e modulistica interne scritti ed aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli Ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili a valutabili.

### **Attuazione del Testo Unico (D. Lgs. 81/2008) sulla Sicurezza**

L'Ente ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo un idoneo piano di emergenza, diversificato a seconda delle varie zone dell'Ente.

A tutti i lavoratori è stata data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione adottate, sulle procedure da seguire in emergenza, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale.

### **Il Comitato Familiari**

All'interno dell'Ente è prevista la costituzione della rappresentanza dei familiari degli anziani tramite l'elezione in assemblea generale.

Gli scopi ed i compiti sono principalmente relativi a stimolare e favorire la partecipazione ed il coinvolgimento attivo dei familiari nella gestione dei servizi, oltre a collaborare con l'Amministrazione, con gli anziani e con il personale tutto per stabilire rapporti di solidarietà e reciproca comprensione.

### Standard di qualità

Sono stati definiti i seguenti indicatori di qualità:

| <i>Area di servizio</i>                   | <b>Fattori di qualità</b>  | <b>Indicatori di qualità</b>   | <b>Standard</b> | <b>Responsabile</b> | <b>Verifiche</b>                                      |
|---|--|--|-----------------|---------------------|---|
| <b>Ingresso</b>                           | Incontro con i familiari alla presenza o meno dell'Ospite, preliminare al suo ingresso in struttura e finalizzato alla conoscenza dell'Ospite. Almeno due giorni prima, esclusi i casi di ingressi urgenti (da Ospedale, ecc...) | Numero di incontri preliminari all'ingresso in struttura / Numero di ingressi * 100  | 100%            | Ass.Sociale         | Sistematica (registrazion e in fascicolo personale)   |
| <b>Servizi di Assistenza alla Persona</b> | Igiene personale: ad ogni Ospite viene garantito un bagno al massimo ogni 7 giorni, salvo cause di forza maggiore (malattia, ecc.)   | Rispetto termine 7 giorni max  | 90%             | Coord.              | Scheda bagni  |
|   | Valutazione multidimensionale periodica – revisione PAI  | Al bisogno, entro 20 giorni dalla variazione delle precedenti condizione di salute e, comunque, almeno 1 volta all'anno              | 90%             | Coord.              | Scheda registrazion e UOI                             |
| <b>Prevenzion e lesioni da decubito</b>   | Mobilizzazione a letto ospiti con programma di variazione decubito   | Le variazioni vengono effettuate secondo programmi individuali – n.° di piani di variazione individuali eseguiti sul totale previsto | 85%             | Coord.              | Scheda di registrazion e variazioni individuali zzata |
| <b>Servizi Sanitari</b>                   | Rilevazione glicemia   | Con le cadenze della prescrizione medica   | 100%            | Infermieri          | Diario Infermieristico                                |
|   | Rilevazione peso corporeo  | Almeno 1 volta ogni 2-3 mesi   | 90%             | Coord.              | Diario Infermieristico                                |
| <b>Servizio di Pulizia Ambienti</b>       | Igiene delle stanze, dei bagni e degli alloggi: Viene garantita una pulizia al giorno delle stanze, degli ambienti comuni e dei bagni.   | Pulizia giornaliera  | 100%            | Coord. Dei servizi  | Scheda pulizie  |

## **Obiettivi di miglioramento**

Gli obiettivi di miglioramento in corso di sviluppo del Centro Servizi Opere Riunite Don Luigi Rossi sono:

- collaborare per una maggior apertura al territorio aumentando l'integrazione tra Centro Residenziale, Azienda U.L.S.S., Comuni, promuovendo incontri per identificare obiettivi sociali;
- legge regionale del Veneto n. 22/2002 in materia di autorizzazione all'esercizio e di accreditamento: adeguamento alla normativa ai fini del miglioramento della qualità del servizio offerto;
- miglioramento delle condizioni psichiche (oltre che fisiche) dell'anziano, individuando strumenti, risorse, momenti di incontro per stimolare e sostenere il benessere psichico di quanti sono residenti presso la Struttura ed hanno esigenze particolari e delicate, incidendo in modo positivo sulle sintomatologie depressive degli stessi.

## **Suggerimenti e reclami**

Sarà cura dell'Ufficio Amministrativo, dopo aver avviato idonea attività istruttoria, dare una risposta alle segnalazioni tempestivamente.

Le segnalazioni e i suggerimenti ci consentiranno di adeguare sempre più i servizi dell'Ente alle aspettative del cliente.

Per una maggiore velocità nella risposta, si prega l'utenza di porre la segnalazione ai Responsabili dei vari servizi (Assistente Sociale, Coordinatori, Direttore).