



Ente Strumentale del Comune di Cortina d'Ampezzo  
Via della Difesa, 12 - 32043 Cortina d'Ampezzo (BL)

Tel. 0436/2544 – Fax 0436876619 – e-mail: [asspcortina@pec.it](mailto:asspcortina@pec.it) – Cf e partita iva n. 01198770255



**CENTRO SERVIZI PER PERSONE ANZIANE NON AUTOSUFFICIENTI DOTT. ANGELO MAJONI**  
Via della Difesa, 12 – Tel. 0436/2544 – Fax 0436/876619 – e-mail [amministrazione@assp-cortina.it](mailto:amministrazione@assp-cortina.it)

## **Carta dei servizi**

Approvata con deliberazione dell'Amministratore unico n. 9 del 24/09/2021

# CARTA DEI SERVIZI 2021

## INDICE

<b>PREMESSA</b> .....	pag. 4
1. <b>La Carta dei Servizi</b>	
2. <b>Il Centro Servizio per persone non autosufficienti</b>	
3. <b>Il Centro Diurno per persone anziane non autosufficienti</b>	
<b>SEZIONE PRIMA</b> .....	pag. 6
<b>Presentazione della Struttura e principi fondamentali</b>	
1. <b>Presentazione della Struttura e destinatari</b>	
2. <b>Principi Fondamentali</b> .....	pag. 7
2.1. Eguaglianza	
2.2. Imparzialità	
2.3. Diritto di scelta	
2.4. Continuità	
2.5. Territorialità	
2.6. Qualità della vita	
2.7. Partecipazione	
2.8. Sussidiarietà e Cooperazione	
2.9. Efficienza ed efficacia	
3. <b>Rispetto della Carta dei Diritti della persona anziana</b> .....	pag. 9
<b>SEZIONE SECONDA</b> .....	pag. 10
<b>Informazioni sulla Struttura e i servizi erogati</b>	
1. <b>Ubicazione della Struttura</b>	
2. <b>Descrizione della Struttura</b>	
2.1. Planimetrie .....	pag. 13
3. <b>Modalità organizzative</b> .....	pag. 15
3.1 Risorse umane	
4. <b>Tipologia delle prestazioni erogate</b> .....	pag. 17
4.1. Casa di Riposo per persone anziane non autosufficienti	
4.2. Centro Diurno per persone anziane non autosufficienti	

<b>5. Specifiche attività</b>	
5.1 Assistenza sanitaria (medica, infermieristica).....	pag. 17
5.2 Assistenza riabilitativa (fisioterapica, psicologica, logopedica, educativa) .....	pag. 18,19
5.3 Attività tutelare e assistenziale.....	pag. 20
5.4 Attività alberghiera.....	pag. 21
<b>6. Servizio di assistenza religiosa.....</b>	<b>pag. 23</b>
<b>7. Parrucchiere/pedicure/podologo</b>	
<b>8. La direzione e l'Ufficio Amministrativo</b>	
<b>9. Oggetti di valore e personali</b>	
<b>10. Divieto di fumo</b>	
<b>11. Inserimento: modalità ed informazioni generali.....</b>	<b>pag. 24</b>
<b>12. Giornata tipo in struttura.....</b>	<b>pag. 25</b>
<b>13. Orari e modalità di accesso</b>	
<b>14. Associazioni di volontariato</b>	
<b>15. Rette</b>	

## **SEZIONE TERZA**

### **Standard di qualità, impegni e programmi**

<b>1. Fattori e standard di qualità.....</b>	<b>pag. 27</b>
--	----------------

## **SEZIONE QUARTA**

### **Meccanismi di tutela e di verifica.....pag. 31**

- 1. Comitato familiari ospiti**
- 2. Reclami**
- 3. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo**
  - 3.1 Relazione sullo stato degli standard
  - 3.2 Indagini sulla soddisfazione degli utenti

## **ALLEGATI**

<b>Allegato 1</b>	Modulo reclami suggerimenti osservazioni
<b>Allegato 2</b>	Indicatori di qualità

*Gentile ospite, gentili familiari,*

*La direzione e tutto il personale Vi porge un cordiale saluto. E' nostro preciso impegno far in modo che l'arrivo in questo Centro avvenga nel migliore dei modi e che la permanenza possa essere il più possibile tranquilla e serena.*

*La presente carta dei servizi è uno strumento indispensabile per la tutela dei Vs. diritti e per aiutarci a migliorare l'efficienza e la qualità dei servizi erogati.*

*Vi preghiamo di leggerla con attenzione in quanto specifica le varie attività quotidiane che vengono erogate e garantite ai ns. ospiti.*

*Tutte le informazioni che troverete Vi permetteranno di conoscere meglio il lavoro da noi svolto ed i servizi che vengono offerti e, soprattutto, di partecipare attivamente al costante miglioramento della qualità degli stessi.*

*A tal fine Vi invitiamo a compilare, in modo anonimo, il questionario sul "Grado di soddisfazione dell'Utente" che Vi verrà annualmente consegnato dal personale della Struttura. Ogni ospite ed ogni familiare potrà così esprimere il suo giudizio e proporre le Sue osservazioni sui servizi offerti. Ogni indicazione sarà presa in esame per venire incontro, nel modo più completo possibile, alle attese ed esigenze dei nostri utenti.*

*Siamo certi di poter contare sulla Vs. collaborazione.*

*Cordialmente*

*La direzione*

*L'Amministratore Unico*

## 1. La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è stata introdotta come strumento di tutela dei cittadini nel gennaio del 1994 con la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri (Dir.P.C.M. 27 gen. 1994), ha avuto un ruolo di rilievo nella riforma della pubblica amministrazione (legge n.59/1997 art.17) e ha trovato una ulteriore conferma in materia di servizi sociali nella *Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali* (legge n.328/2000 art.13).

Che cosa è la Carta dei servizi?

- **E' Un patto tra la pubblica amministrazione e i cittadini**

La Carta dei Servizi Sociali è un patto tra la pubblica amministrazione e i cittadini attraverso il quale il Comune si impegna *formalmente* sui servizi erogati al cittadino e sulla loro qualità. Gli standard di qualità garantiti sono l'elemento chiave della Carta dei Servizi: sono infatti il livello al di sopra del quale il Comune si impegna a mantenere la qualità dei propri interventi.

- **E' Uno strumento di tutela del cittadino**

È allo stesso tempo uno strumento di tutela del cittadino rispetto ai *diritti di cittadinanza* e un *accordo di collaborazione* tra ente pubblico e cittadini per il miglioramento della qualità dei servizi.

- **E' Uno strumento per il miglioramento della qualità dei servizi**

La Carta dei Servizi Sociali implica un costante monitoraggio della qualità dei servizi erogati, la verifica degli standard garantiti e la definizione degli obiettivi di miglioramento. Costituisce quindi uno strumento efficace per il miglioramento e il controllo della qualità dei servizi sociali che deve diventare uno strumento aperto e partecipato.

- **E' Uno strumento per la partecipazione dei cittadini**

La Carta dei Servizi Sociali garantisce la più ampia partecipazione dei cittadini sia nel momento della *negoziatura* degli standard di qualità dei servizi sia attraverso il coinvolgimento diretto nella valutazione del servizio, il ricorso alle procedure di reclamo e l'accesso alle forme di risarcimento.

## 2. Il Centro Servizi per persone anziane non autosufficienti

Il Centro di Servizi è un presidio che offre a persone non autosufficienti di norma anziane, con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali e misti, non curabili a domicilio, un livello di assistenza medica, infermieristica, riabilitativa tutelare ed alberghiera organizzate in base alla specificità dell'unità di offerta.

È questa la denominazione data ai Servizi Residenziali per persone anziane non autosufficienti riportata nella DGR n. 84 del 16/01/07 avente per oggetto: "L.R. 16 agosto 2002, n. 22 "Autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, sociosanitarie e sociali - Approvazione dei requisiti e degli standard, degli indicatori di attività e di risultato, degli oneri per l'accredito e della tempistica di applicazione, per le strutture sociosanitarie e sociali". Sempre la DGR n. 84/07 (Allegato A, dal titolo "standard relativi ai requisiti di autorizzazione all'esercizio e accreditamento istituzionale dei servizi sociali e di alcuni servizi socio sanitari della Regione Veneto") definisce quali servizi siano rivolti alle persone anziane nell'ambito della residenzialità.

Nell'ambito di tali servizi viene collocato anche il Centro Diurno per persone anziane non autosufficienti.

Sempre la DGR n. 84/07 prevede che all'interno del Centro di Servizi possano essere organizzate due Unità di Offerta ben distinte in base all'intensità del carico assistenziale di cui gli ospiti necessitano, ma che hanno la medesima finalità di garantire alle persone non assistibili a domicilio un adeguato livello di assistenza medica, infermieristica, riabilitativa, tutelare ed alberghiera:

- la prima è definita Unità di offerta per persone anziane non autosufficienti con **ridotto-minimo** bisogno assistenziale, in base allo specifico profilo assistenziale individuato dalla Unità di

Valutazione Multidimensionale Distrettuale (U.V.M.D). La capacità ricettiva è di massimo 120 posti letto, organizzati in nuclei di massimo 30 ospiti;

• la seconda è definita Unità di offerta per persone anziane non autosufficienti con **maggior** bisogno assistenziale, in base allo specifico profilo assistenziale individuato dalla U.V.M.D. Vi fanno riferimento anche gli ospiti affetti da patologia Alzheimer. La capacità ricettiva arriva ad un massimo di 30 ospiti per nucleo.

**Il Centro Servizi per persone anziane non autosufficienti Dr. Angelo Majoni di Cortina d'Ampezzo è classificato con ridotto-minimo bisogno assistenziale.**

### **3. Il Centro Diurno per persone anziane non autosufficienti**

Il Centro Diurno per persone anziane non autosufficienti svolge un ruolo importante e strategico nell'ambito dell'integrazione delle politiche territoriali a favore degli anziani.

È un servizio complesso a ciclo diurno che fornisce interventi a carattere socio-sanitario alle persone anziane non autosufficienti.

Ha la finalità di ritardare l'istituzionalizzazione ed il decadimento psico-fisico dell'anziano, di fornire sostegno e sollievo alle persone anziane non autosufficienti e/o alle loro famiglie.

Concorre a mantenere la persona anziana, anche in condizione di rilevante gravità soggettiva, nel proprio ambiente familiare e sociale e, nello stesso tempo, consente di dare conveniente risposta ai bisogni di cura delle persone anziane dimesse dall'ospedale, riducendo così le giornate di ricovero e alleviando l'onere assistenziale delle famiglie.

Il Centro Diurno è una struttura flessibile, capace di adattarsi alle necessità degli utenti, che promuove e fornisce servizi differenziati.

Attività tipiche del Centro Diurno sono:

- attività sanitarie: prevenzione, terapia e riabilitazione psicofisica;
- attività assistenziali: cura della persona, autonomia personale;
- attività sociali: animazione, terapia occupazionale, socializzazione.

## **SEZIONE PRIMA**

### **Presentazione della Struttura e principi fondamentali**

#### **1. Presentazione della Struttura e destinatari**

La Casa di Riposo Comunale ed annesso Centro Diurno si propongono di offrire, nell'ambito del sistema residenziale e semiresidenziale, prestazioni socio-sanitarie di qualità a persone anziane non autosufficienti e/o adulti/disabili.

La struttura, finalizzata ad offrire ai propri ospiti un idoneo spazio relazionale, formativo e riabilitativo che ne migliori la qualità della vita, è dotata di:

- Tre reparti (nuclei) di capienza pari a 20 posti letto, per anziani totalmente non autosufficienti nella formula residenziale;
- Un nucleo (Centro Diurno) con 10 posti, per persone anziane non autosufficienti nella formula semiresidenziale

## **2. Principi Fondamentali**

L'erogazione dei servizi offerti dal Centro di Servizi per persone anziane non autosufficienti "dott. Angelo Majoni" viene effettuata nel rispetto dei principi di seguito elencati:

### **Eguaglianza**

**- A tutti gli utenti vengono assicurate, in base al grado di bisogno riscontrato, opportunità di accesso ai vari servizi al fine di promuovere il loro benessere. L'eguaglianza è intesa come divieto di ogni discriminazione e non come generica uniformità delle prestazioni. L'erogazione delle prestazioni è ispirata al principio dell'eguaglianza dei diritti dei cittadini anziani senza alcuna distinzione per motivi di genere, razza, lingua, religione, opinione politica, condizioni fisiche ed economiche.**

### **Imparzialità**

**- L'ASSP Cortina assicura ad ogni persona assistita servizi e prestazioni di pari livello qualitativo, garantendo le priorità di ordine sanitario. Le regole relative ai rapporti tra gli utenti e servizi si ispirano al principio di obiettività, giustizia e imparzialità così come il comportamento professionale di tutto il personale operante nell'Azienda.**

### **Diritto di scelta**

**- L'utente ha il diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio.**

### **Continuità**

**- L'ASSP Cortina assicura quotidianamente e nell'arco delle 24 ore, servizi di assistenza e cura alle persone ospiti e ad utenti esterni, prestazioni integrate in forma continuata. In caso di funzionamento irregolare o temporanea interruzione del servizio per forzate ragioni saranno tempestivamente adottate tutte le procedure atte a ridurre l'eventuale disagio. La direzione si impegna a garantire all'anziano la possibilità di essere seguito dalla stessa équipe, secondo le necessità indicate nel Piano di Assistenza Individuale (PAI).**

### **Territorialità**

**- L'ASSP Cortina favorisce ogni forma di legame sociale, culturale e affettivo con il territorio locale, con l'ambiente ampezzano e con le sue tradizioni culturali e linguistiche. Tale impegno si concretizza anche attraverso collaborazioni con l'amministrazione comunale l'azienda Ulss 1 Dolomiti e le istituzioni del territorio nonché con il volontariato locale. Garantisce, con varie iniziative, la volontà dell'utente di mantenere in modo continuo rapporti e relazioni con parenti e amici, con ambienti vitali del suo passato, nonché con servizi e persone di sua conoscenza.**

### **Qualità della vita e attenzione etica e deontologica**

**L'ASSP Cortina si pone quale obiettivo della propria attività, oltre l'assistenza e la cura dell'anziano accolto presso le proprie strutture o assistito a domicilio, il miglioramento della qualità della sua vita. Qualora le condizioni di disagio o di disabilità ne impediscano la**

permanenza al proprio domicilio per il raggiungimento di questo obiettivo l'Azienda si avvale della propria struttura residenziale e semiresidenziale e, ove possibile, del contributo diretto e della partecipazione dell'anziano e del suo nucleo familiare, ricercato e promosso mediante il coinvolgimento, l'informazione e la possibilità di esprimere i propri desiderata, i propri apprezzamenti o rilievi critici.

### **Partecipazione**

- Gli utenti e i loro familiari vengono attivamente incoraggiati a svolgere un ruolo propositivo volto al miglioramento del servizio attraverso uno scambio continuo di corretta informazione, l'espressione di pareri e la formulazione di proposte mirate al raggiungimento ed al mantenimento dello stato di benessere all'interno del sistema qualità dei vari Servizi. Inoltre vengono elaborati annualmente questionari di gradimento e sono presenti moduli di reclamo. L'Azienda, favorisce all'interno della Struttura residenziale e semiresidenziale la presenza e l'attività degli organismi di volontariato e di tutela dei diritti degli utenti. Viene svolto con sistematica periodicità annuale un sondaggio per la customer satisfaction, strumento particolarmente utile per orientare e valutare la qualità dei servizi erogati ed attuare i correttivi per un miglioramento continuo delle attività.

### **Sussidiarietà e cooperazione**

- L'azienda si pone come parte attiva della più generale "rete dei servizi", definita dal Piano di Zona, partecipando attivamente allo sviluppo e alla promozione della rete socio-sanitaria locale con i propri servizi e le proprie risorse professionali; favorisce la collaborazione con le organizzazioni di volontariato e gli organismi di tutela dei diritti, concordando con essi iniziative volte a migliorare la qualità della vita degli utenti, diffondere una cultura di promozione della salute in particolare per un invecchiamento sano e attivo e nel contempo promuovere la solidarietà sociale e contrastare ogni forma di disuguaglianza sul piano sociale e sanitario.

### **Efficienza ed efficacia**

- I servizi e le prestazioni sono forniti secondo criteri di buona amministrazione improntati all'efficienza ed efficacia, mediante l'uso appropriato e senza sprechi delle risorse e l'adozione di misure idonee per soddisfare i bisogni dell'ospite volto a promuoverne il benessere fisico affettivo e relazionale. L'Azienda si impegna ad elaborare piani di miglioramento della qualità del servizio fornito e a rendere comprensibili gli obiettivi d'ogni attività e progetto verificando l'efficacia dei risultati ottenuti.

La Direzione del Centro Servizi "dott. Angelo Majoni" garantisce agli utenti le seguenti funzioni:

#### **- Informazione**

La funzione relativa all'informazione è svolta dal Responsabile del Servizio o suo delegato. Questa funzione assicura all'utente (ospite o suo familiare) la piena conoscenza delle prestazioni, attività e servizi offerti dal Centro Servizi.

### **- Accoglienza**

L'accoglienza all'interno del Centro Servizi è svolta dal Coordinatore Infermieristico e Assistenziale della Struttura, con la presenza di un infermiere professionale e del responsabile del nucleo assegnato all'ospite.

Per il Centro Diurno, oltre al personale di cui sopra è prevista la presenza dell'Educatore professionale e, nel caso di utenti seguiti dal Servizio di Assistenza Domiciliare, dall'Assistente Sociale.

Il suddetto personale è in grado di instaurare con l'utente una relazione tale da limitare i suoi disagi e di metterlo in grado di esprimere i propri bisogni, di ascoltare e comprendere le sue aspettative e i suoi bisogni. E' in grado di curare l'accoglienza dell'utente in ogni momento della giornata.

### **3. Rispetto della Carta dei Diritti della persona anziana**

La direzione e tutto il personale della Struttura si impegnano ad adottare la Carta dei Diritti della persona anziana che si riporta:

*Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi. Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psicofisiche.*

*Tuttavia esistono condizioni nelle quali l'anziano è una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nel rispetto dei diritti della persona.*

*La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua partecipazione alla vita sociale, civile e culturale della comunità.*

*Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:*

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);
- agenzie di informazione e, più in generale massmedia;
- famiglie e formazioni sociali;

*Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno dell'attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali Statuti, Regolamenti o Carte dei Servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.*

*Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano: il principio di "eguaglianza sostanziale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si afferma compito della Repubblica, rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando, di fatto, la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.*

*La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile ad una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;*

*Il principio di "solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.*

*A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia delle effettiva realizzazione dei diritti alla persona; Il principio "del diritto alla salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.*

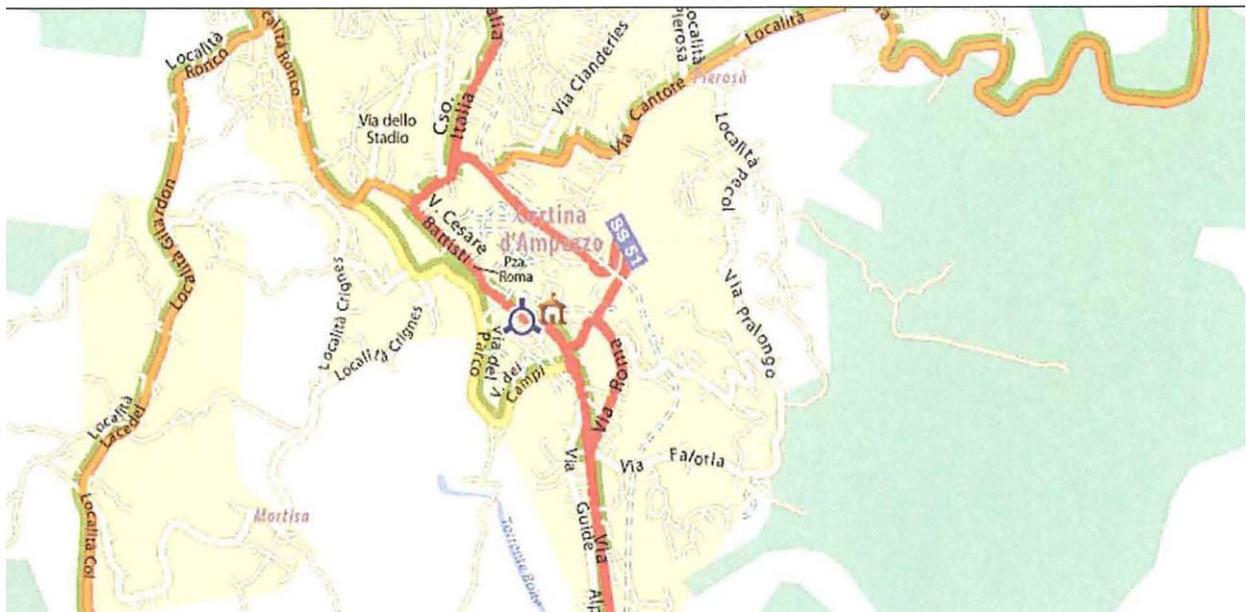
*Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).*

## **SEZIONE SECONDA**

### **Informazioni sulla Struttura e i servizi erogati**

#### **1. Ubicazione della Struttura**

Il Centro Servizi “dott. Angelo Majoni” si trova nel Centro di Cortina d’Ampezzo, in Via della Difesa n. 12. Nelle immediate vicinanze vi è la fermata centrale degli autobus Urbani (P.zza Roma) e si può trovare la Chiesa Parrocchiale, la Sede Municipale, la Scuola Elementare e la Scuola Materna.



#### **2. Descrizione della Struttura**

La Struttura dispone di 60 posti letto, suddivisi in 30 stanze da due posti letto per anziani non autosufficienti così distribuite:

- n. 10 stanze al primo piano (rosso);
- n. 10 stanze al secondo piano (giallo);
- n. 10 stanze al terzo piano (verde);

Ogni piano è dotato di guardiola, sala da pranzo/soggiorno/sala TV, bagno attrezzato, depositi biancheria sporco/pulito.

Le stanze riservate agli ospiti sono dotate di un efficace sistema di chiamata infermiera che consente all'utente di colloquiare con il personale di assistenza della Struttura, per poter avere in tempo reale, una risposta alle esigenze segnalate. Tutte le stanze sono dotate di terrazzo, di servizi igienici con ausili per le persone disabili e sono elegantemente arredate nel rispetto della tradizione montana.



L'identificazione del piano è facilitata dal differente colore che lo contraddistingue, per consentire ad ospiti ed utenti esterni un più facile orientamento: 1° piano colore rosso; 2° piano colore giallo; 3° piano colore verde.

Il Centro Diurno è situato al piano seminterrato, dispone di un'ampia sala soggiorno/pranzo/ e sala occupazionale. E' dotato di autonomi servizi igienici suddivisi per maschi/donne/disabili.



La Struttura presenta degli spazi comuni: sala TV, sala per attività ricreative/soggiorno dotata di bar autonomo.

Al piano terra sono situati la sala bar - soggiorno, la cappella, gli uffici amministrativi e la reception;



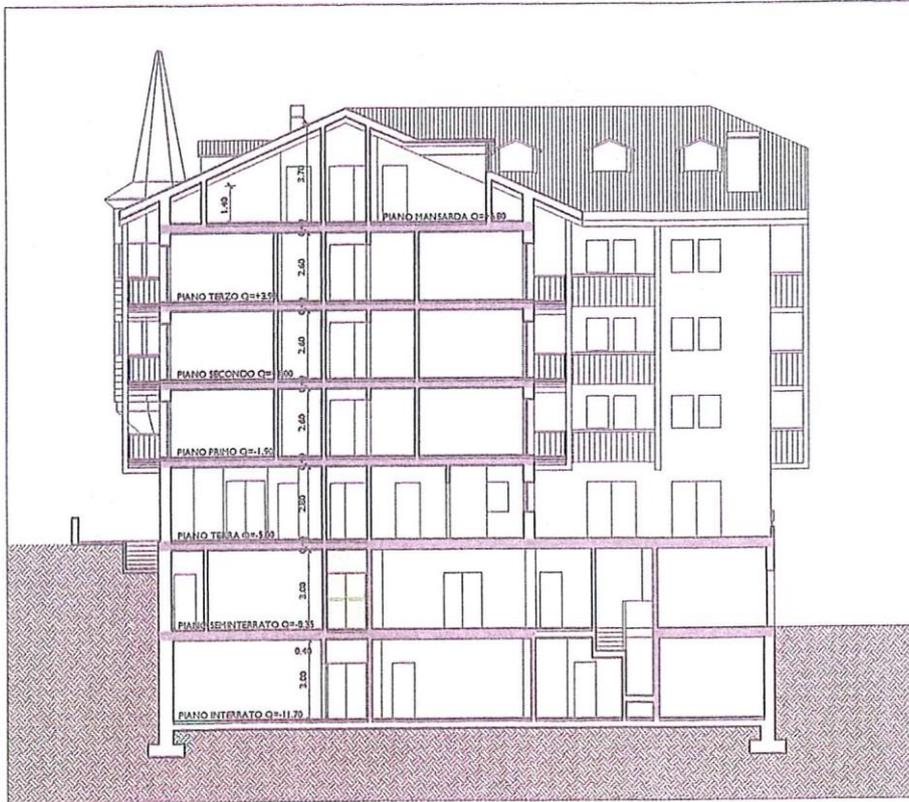
Al piano seminterrato si trovano: il Centro Diurno, la cucina, gli spogliatoi del personale, una saletta con il distributore automatico di caffè ed altre bevande calde.

Al piano interrato vi è la lavanderia, la cella mortuaria e depositi vari;

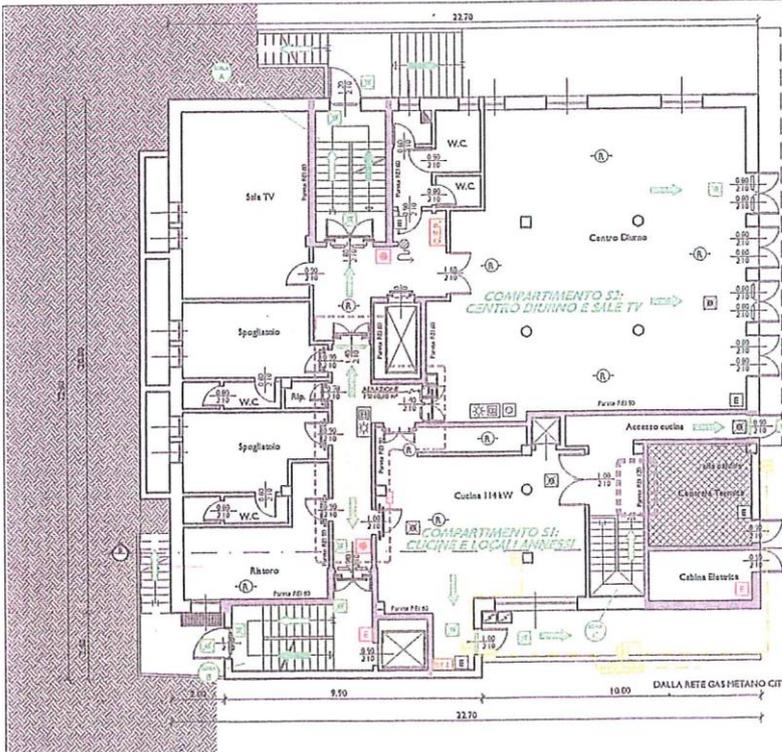
Al piano quarto (mansarda) vi sono situati la palestra, l'ambulatorio medico, la saletta per la fisioterapia, la farmacia, due locali adibiti ad uso ufficio e n.2 due suites di cui una utilizzata per l'attività di parrucchiere e pedicure. La Struttura dispone di giardino privato.

1 planimetrie

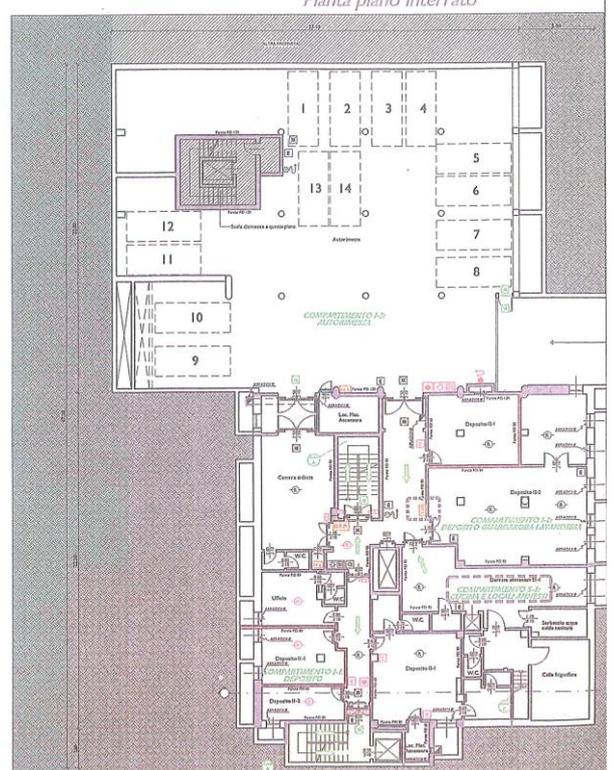
Sezione B-B



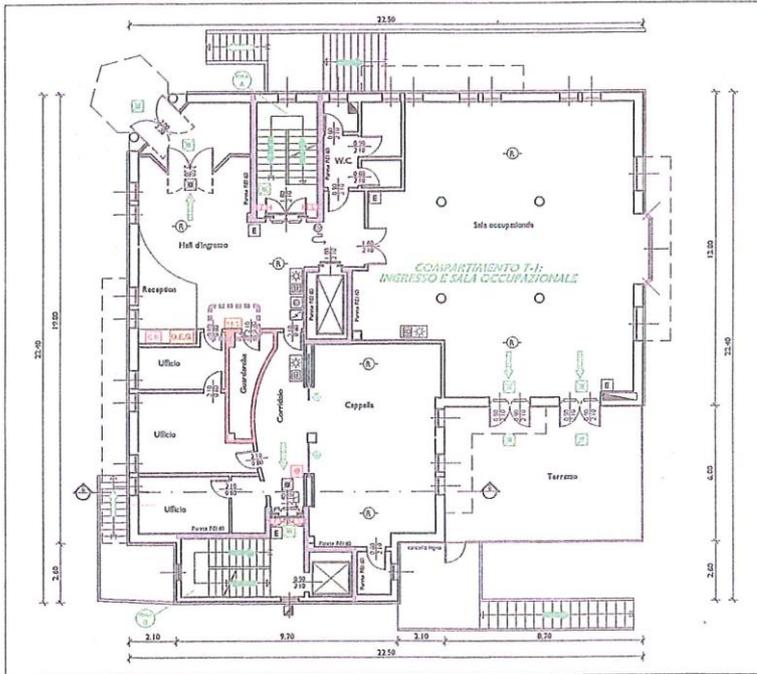
Pianta piano seminterrato



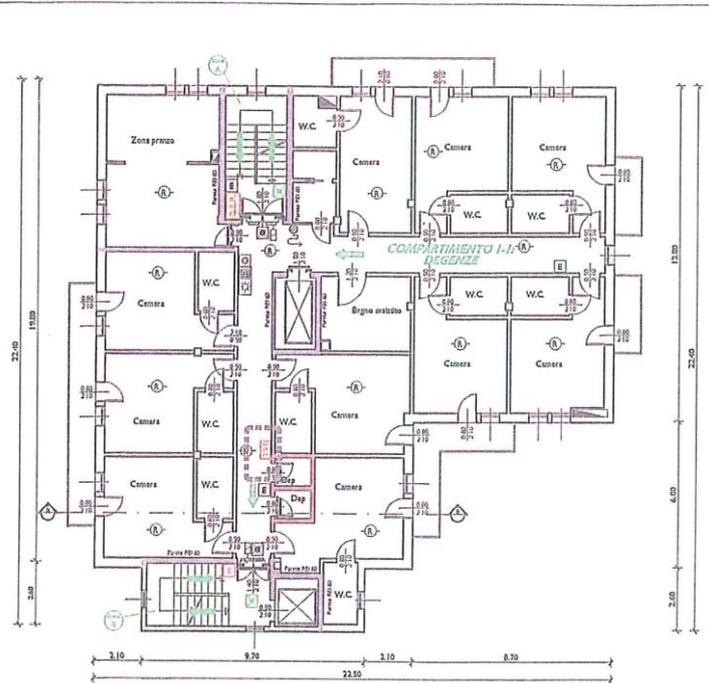
Pianta piano interrato



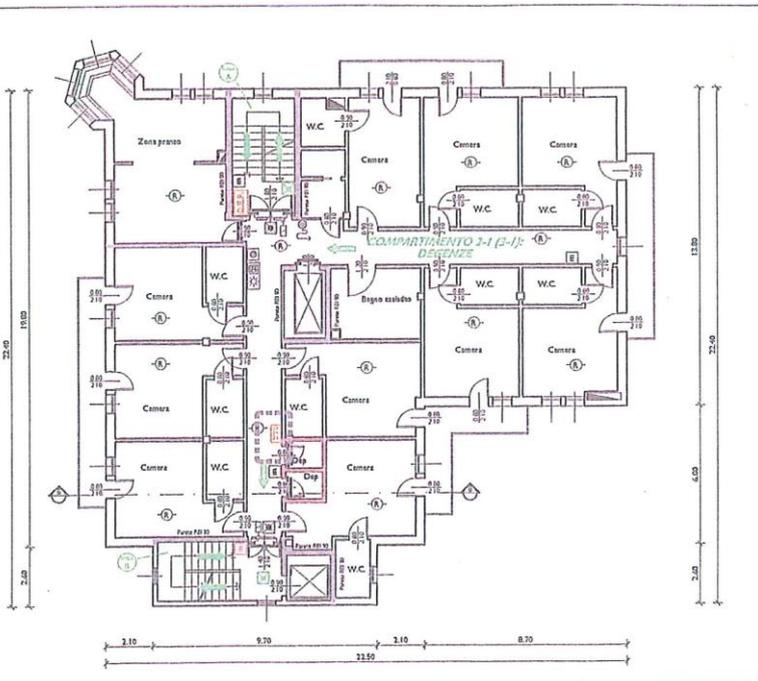
Pianta piano terra



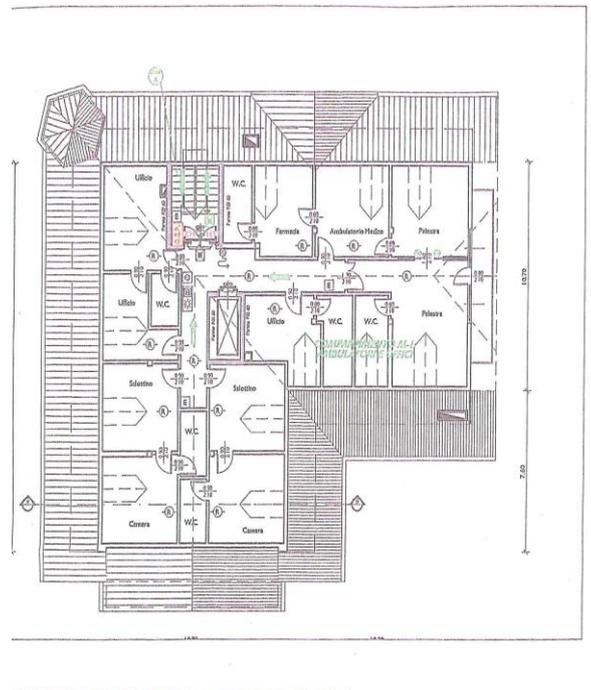
Pianta piano primo



Pianta piano secondo e terzo



Pianta piano mansarda



### 3. MODALITÀ ORGANIZZATIVE

Il Centro Servizi “dott. Angelo Majoni” è una Struttura che offre servizi socio-sanitari in regime residenziale 24 ore su 24 per l’intera settimana e per tutto l’anno solare.

Il modello teorico di riferimento utilizzato nella organizzazione dei servizi è il “Gentlecare” formulato da M. Jones. Tale modello prevede di strutturare gli ambienti fisici di modo che siano il più possibile semplici e domestici; di formare tutto il personale a comunicare e interagire con gli Ospiti di modo da favorire al massimo il mantenimento delle loro capacità espressive e di gestione nella vita quotidiana; di organizzare per gli Ospiti delle attività significative rispetto alla loro storia passata e ai loro desideri e risorse attuali.

Caratteristiche salienti del modello organizzativo attuato presso il ns. Centro sono:

- Organizzazione della giornata, secondo una scansione temporale il più vicino possibile alle abitudini famigliari e non a quelle ospedaliere;
- Presenza per ciascun ospite di una cartella clinica (cartella Ospiti) informatizzata compilata e costantemente aggiornata da tutte le figure professionali;
- Presenza di un Piano di Assistenza Individuale (PAI) per ciascun ospite;
- Modalità di lavoro in équipe;
- Presenza di procedure per il passaggio consegne tra gli operatori;
- Presenza di protocolli operativi;
- Presenza di una carta dei servizi aggiornata.

L’annesso Centro Diurno presenta le stesse modalità organizzative della Casa di Riposo ma in regime semiresidenziale e nelle giornate dal lunedì al sabato con orario dalle ore 08.00 alle ore 19.30. Gli ospiti possono optare per diverse tipologie di frequenza (tutto il giorno con uno o due pasti o solo al mattino o solo il pomeriggio con un pasto);

Agli ospiti del Centro Diurno viene garantito il trasporto da e verso il proprio domicilio al mattino ed alla sera.

#### 3.1 RISORSE UMANE

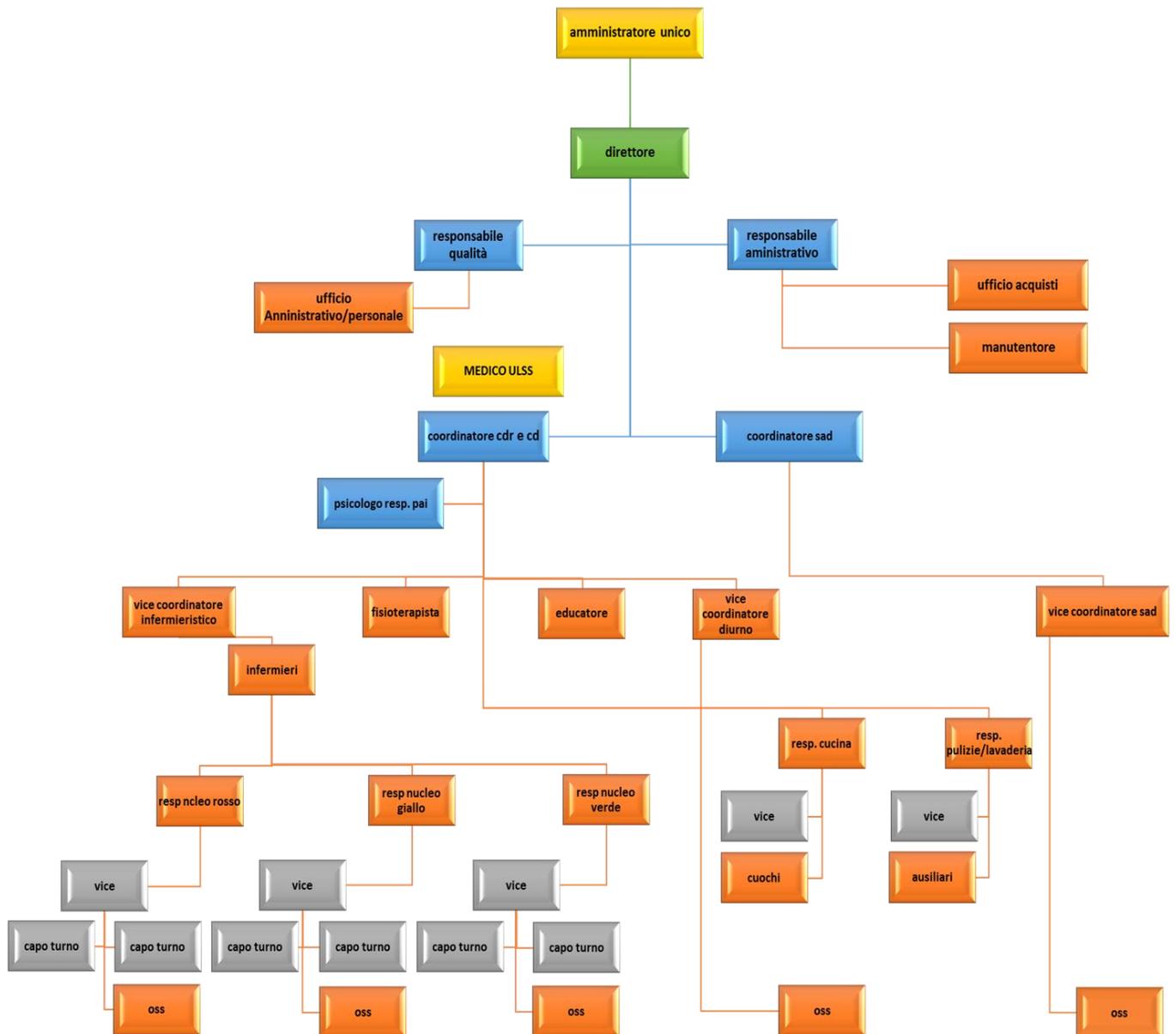
Il Centro di Servizi “dott. Angelo Majoni” è gestito dall’Azienda Speciale Comunale “ASSP Cortina”, Ente strumentale del Comune di Cortina d’Ampezzo e si avvale di personale proprio o convenzionato con Cooperative Sociali.

L’organico delle risorse umane è così composto: (vedi organigramma)

## ORGANIGRAMMA PERSONALE

(Nella Hall della Struttura è presente l'organigramma aggiornato)

Approvato con delibera dell'Amministratore Unico n. 1 dell'08/01/2020



## FUNZIONIGRAMMA

L'Amministratore Unico è il Legale Rappresentante dell'Azienda. Esprime ed interpreta gli indirizzi di politica amministrativa e sociale programmati dal Comune di Cortina d'Ampezzo nell'ambito delle proprie prerogative; determina gli obiettivi strategici aziendali assicurandone il raggiungimento; nomina il Direttore dell'Azienda.

Il Direttore attua gli indirizzi e garantisce il raggiungimento degli obiettivi fissati dall'Amministratore Unico. E' responsabile della gestione, dell'organizzazione e programmazione delle attività che si svolgono nella struttura nonché del loro coordinamento con eventuali altri servizi eseguiti da altri soggetti istituzionali o privati. Svolge pertanto le funzioni di complessivo coordinamento delle attività e dirige il personale dell'Azienda. Attua il controllo di gestione dei singoli servizi e sulla qualità dei servizi erogati. Si rapporta in via gerarchica all'Amministratore Unico dell'Azienda.

Il Responsabile Amministrativo coadiuva il Direttore nella gestione dell'Azienda per quanto riguarda l'aspetto amministrativo legato al personale e agli ospiti, l'anticorruzione e trasparenza amministrativa e la sicurezza sui luoghi di lavoro;

Il Responsabile della qualità coadiuva il Direttore nella gestione dell'Azienda per quanto riguarda la qualità di tutti i servizi erogati, il benessere organizzativo e il controllo di gestione.

Il medico della Struttura è responsabile dell'Assistenza sanitaria erogata agli ospiti del Centro Servizi. L'attività lavorativa è disciplinata da apposita convenzione sottoscritta con la locale USSL n. 1 Dolomiti.

Lo Psicologo effettua interventi specifici al suo ruolo: di valutazione, sostegno psicologico e stimolazione cognitiva, monitoraggio dello stato psicoaffettivo, fornisce indicazioni pratiche agli oss sulla gestione di problematiche inerenti alla demenza. Collabora con gli educatori in progetti di gruppo per le attività cognitive. Inoltre, è Responsabile dei PAI, con il ruolo di coordinarne l'equipè, effettuare incontri di raccolta informazioni con i familiari degli ospiti (con gli educatori) e comunicazione del PAI ai familiari, stenderne il previsto protocollo, supervisionarne l'effettiva applicazione in collaborazione alle Responsabili di Nucleo. Partecipa alle riunioni bimensili di Piano. Si rapporta in via gerarchica al Direttore Aziendale.

L'Assistente Sociale, nell'ambito dei servizi residenziali e semiresidenziali, promuove, accetta ed istruisce le richieste di valutazione necessarie per l'inserimento dei nuovi ospiti. Coordina il Servizio di assistenza domiciliare e il servizio sociale professionale. Si rapporta in via gerarchica al Direttore Aziendale.

Gli Addetti amministrativi garantiscono il funzionamento dell'Ufficio Amministrativo e svolgono le mansioni assegnate dal Direttore.

Il Coordinatore dei servizi infermieristici e assistenziali svolge attività di coordinamento operativo e di supervisione, controllo e coordinamento di tutte le prestazioni erogate agli ospiti della Casa di Riposo Comunale ed annesso Centro Diurno. E' il referente aziendale Covid e per le ICA nonché il

responsabile della sicurezza del paziente; è responsabile del servizio infermieristico, coordina il personale addetto all'assistenza assegnato ai vari nuclei ed ai servizi generali; cura l'accoglienza dei familiari ed ospiti, è responsabile della corretta gestione dell'armadio nel quale vengono conservati i farmaci e i presidi sanitari e ne cura la corretta gestione, conservazione, utilizzo e vigila al loro corretto smaltimento.

Gli Infermieri attuano il piano terapeutico programmato dal medico di Struttura, gestiscono le emergenze sanitarie. Applicano le procedure previste dai protocolli attinenti alla loro professione. Gestiscono l'approvvigionamento dei farmaci necessari e la distribuzione dei dispositivi di protezione. Vengono coordinati dal responsabile del Servizio Infermieristico.

La logopedista interviene su problematiche della persona legate alla comunicazione, deglutizione e udito. Sono previste attività di valutazione e presa in carico individuale su segnalazione di altri professionisti presenti in Struttura/CD. Si rapporta in via gerarchica al Direttore Aziendale;

Gli educatori, uno Responsabile del Servizio educativo della Casa di Riposo e uno responsabile del Nucleo "Diurno", programmano-realizzano-verificano attività educative riabilitative di gruppo o individuali. Il loro lavoro viene strutturato per progetti, condivisi nel PAI. Le due figure professionali cooperano tra loro al fine di garantire l'integrazione tra gli ospiti dei due Servizi e lo sviluppo di progettualità trasversali, oltre che provvedere alle reciproche sostituzioni. Si rapportano in via gerarchica al Direttore Aziendale.

Il fisioterapista, valuta, programma ed attua interventi di fisioterapia individuali. Il lavoro viene strutturato per progetti specifici, condivisi nel PAI. In CDR e al CD forniscono eventuali ausili necessari agli ospiti e danno indicazioni pratiche sulla mobilitazione, trasferimenti, spostamenti agli oss. Per il territorio, gestiscono gli ausili disponibili, valutando le richieste, assegnandoli e gestendone la restituzione. Fanno eventuale richiesta di riparazione degli stessi al manutentore. Si rapporta in via gerarchica al Direttore Aziendale;

Il responsabile di nucleo coordina e supervisiona l'operato degli addetti all'assistenza assegnati al nucleo, collabora alla stesura dei PAI e ne cura la realizzazione, utilizza strumenti di controllo della qualità, verifica l'applicazione di protocolli e procedure, assicura una gestione collaborativa con i familiari degli ospiti, garantisce il corretto inserimento dei nuovi anziani. Si rapporta in via gerarchica alla Coordinatrice Infermieristica e assistenziali della Struttura.

Il vice responsabile di nucleo e i capo turno sostituiscono, a garanzia della continuità gestionale, il Responsabile di Nucleo quando quest'ultimo non è in turno. Nel loro ruolo, possono rilevare o raccogliere bisogni e/o problematiche organizzative da riferire alla Responsabile di Nucleo tenute a gestirle direttamente. Si rapportano in via gerarchica alla responsabile di nucleo e alla Coordinatrice dei servizi infermieristici e assistenziali.

Gli Operatori Socio Sanitari collaborano con le altre figure segnalando eventuali problematiche sia organizzative che legate agli ospiti presenti; svolgono le proprie mansioni secondo l'organizzazione interna. Si rapportano in via gerarchica alla responsabile di nucleo e alla Coordinatrice dei servizi infermieristici e assistenziali.

Il Capo Cuoco è il responsabile del Servizio Cucina. Cura la preparazione dei pasti, gli approvvigionamenti delle materie prime, il controllo qualità sui cibi preparati. Verifica l'attuazione delle indicazioni riportate sul Piano HCCP. Coordina cuochi, aiuto cuochi e addetti alla cucina. Si rapporta in via gerarchica al Direttore Aziendale.

Gli Addetti alla Cucina sono coordinati dal Capo Cuoco e svolgono tutte le mansioni inerenti la preparazione dei pasti, il riordino e la pulizia dei locali ed attrezzature, la corretta conservazione e controllo della scadenza dei generi alimentari.

Gli Addetti alla lavanderia curano il lavaggio della biancheria personale dell'ospite e la consegna giornaliera della biancheria piana ai vari nuclei.

Gli Addetti alle pulizie, garantiscono le pulizie ordinarie e straordinarie di tutti i locali della struttura, la corretta utilizzazione dei mezzi utilizzati e la gestione del magazzino dei materiali di pulizia.

Il Manutentore garantisce il perfetto stato di efficienza dei locali, impianti ed attrezzature della struttura.

La parrucchiera/pedicure svolgono mansioni attribuite al loro ruolo professionale e le loro attività sono programmate settimanalmente. Si rapportano in via gerarchica alla Coordinatrice dei servizi infermieristici e assistenziali.

alla cucina. Si rapporta in via gerarchica al Direttore Aziendale.

#### **4. Tipologia delle prestazioni erogate**

Il Centro di Servizi per persone non autosufficienti "dott. Angelo Majoni" è in grado di accogliere ospiti anziani/adulti non autosufficienti, sia in regime di assistenza residenziale sia in regime di assistenza semiresidenziale che necessitano di prestazioni sanitarie di livello minimo/ridotto.

##### **4.1 Casa di Riposo per persone anziane non autosufficienti**

Eroga prestazioni in regime residenziale di assistenza sanitaria, tutelare ed alberghiera a favore di persone anziane/adulte non autosufficienti per le quali non sia possibile attivare un programma di Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.) e che non necessitano delle cure e prestazioni sanitarie tipiche delle Residenze Sanitarie Assistenziali (R.S.A.).

A tali prestazioni sono adibiti 3 nuclei di capienza pari a 20 posti letto ciascuno.

##### **4.2 Centro Diurno per persone anziane non autosufficienti**

Eroga prestazioni in regime semiresidenziale di assistenza sanitaria, tutelare ed alberghiera a favore di persone anziane/adulte non autosufficienti. Tali prestazioni sono erogate anche ad integrazione di quelle prestate dal Servizio di Assistenza Domiciliare.

A tali prestazioni è adibito un nucleo di capienza pari a 10 posti.

#### **5 Specifiche attività**

Presso il Centro di Servizi per persone anziane non autosufficienti "dott. Angelo Majoni" vengono erogate prestazioni di assistenza sanitaria (medica, infermieristica), riabilitativa (fisioterapia, psicologica, logopedica ed educativa), di attività tutelare ed assistenziale e di attività alberghiera.

##### **5.1 Assistenza sanitaria (medica, infermieristica)**

###### *Assistenza medica di base*

L'assistenza medica è garantita attraverso la presenza di medici di medicina generale convenzionati con l'ULSS n. 1 "Belluno", ciascuno per 30 ospiti, che svolgono le seguenti prestazioni:

- Visita e/o controllo di medicina generale;

- Prescrizione di farmaci, di attività riabilitative, di diete personalizzate;
- Richiesta di visite specialistiche;
- Proposte di ricovero ospedaliero.

L'attività medica viene prestata, sia presso l'ambulatorio, sia nelle camere di degenza.

I medici sono presenti in Struttura come da convenzione sottoscritta con Ulss 1 Dolomiti.

I medici effettuano, inoltre, l'attività di certificazione, e si rendono disponibili per colloqui con familiari ed ospiti, secondo orari esposti all'interno della struttura.

All'atto dell'ammissione in Casa di Riposo, l'ospite viene affidato d'ufficio al medico convenzionato.

Nelle restanti fasce orarie si fa riferimento al Servizio di Guardia Medica, erogato dall'Unità Sanitaria Locale.

L'ULSS 1 Dolomiti garantisce inoltre agli ospiti non autosufficienti della Casa di Riposo le prestazioni sanitarie di assistenza specialistica e la fornitura di farmaci, presidi sanitari ed altri prodotti.

#### *Assistenza infermieristica*

Il Servizio Infermieristico è garantito tutti i giorni dalle 06.00 alle 21.00 e dalle 22.00 alle 06.00.

Al servizio sono assegnati n. 4 infermieri professionali, suddivisi in n. 2 unità nella fascia oraria dalle ore 06.00 alle ore 14.00 e n. 1 unità dalle ore 14.00 alle ore 21.00 ed 1 unità dalle 22.00 alle 06.00.

Il personale infermieristico svolge le seguenti prestazioni:

- Somministrazione di farmaci a seguito di prescrizione medica;
- Medicazioni;
- Sorveglianza dello stato di salute degli ospiti.
- Ricomposizione della salma e disbrigo pratiche burocratiche a seguito dei decessi avvenuti nella struttura.
- Stesura ed aggiornamento periodico della cartella sanitaria informatizzata dell'ospite;

Le attività del personale infermieristico sono coordinate dal responsabile/coordinatore del servizio infermieristico e assistenziale del Centro Servizi.

Nella fascia oraria dalle ore 21,00 alle ore 22,00 l'attività infermieristica viene garantita con il servizio di pronta reperibilità.

Come previsto dal profilo professionale (D.M. n° 739 del 14.09.1994.) l'infermiere è il responsabile dell'assistenza: fondamentale è il suo apporto all'equipe assistenziale per pianificare, gestire e valutare i piani assistenziali individualizzati, svolge attività di natura tecnica, educativa, relazionale; collabora con il medico nel garantire la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostiche e terapeutiche.

Il personale infermieristico è il referente per gli operatori di assistenza nell'affrontare e gestire i problemi assistenziali degli ospiti; si rende inoltre disponibile, per gli ambiti di propria competenza, a colloqui con l'ospite ed i familiari.

### **5.2 Assistenza riabilitativa (fisioterapica, psicologica, logopedica ed educativa)**

#### *Assistenza fisioterapica*

L'attività di riabilitazione consta di una gamma di metodiche terapeutiche orientate al mantenimento o al recupero di funzioni fisiologiche riguardanti i diversi comparti dell'organismo nei quali sia presente un danno provocato da una patologia o da un evento traumatico. Il servizio è assicurato per 38 ore settimanali con l'impiego di fisioterapisti, che svolgono le seguenti prestazioni:

- Mobilizzazione passiva e attiva assistita per limitare i danni legati all'immobilità;
- Massaggio (antalgico e linfodrenante);
- Riabilitazione neurologica;
- Riabilitazione post chirurgica,
- Rieducazioni posturali;
- Deambulazione con o senza ausili;
- Controllo del peso corporeo;
- Gestione e controllo ausili;

L'attività viene prestata sia in palestra, sia nelle camere di degenza, dal lunedì al sabato con i seguenti orari indicativi: dalle ore 08.30 alle ore 12.00 e dalle ore 13.30 alle ore 17.30.

La prima valutazione fisioterapica viene effettuata entro la prima settimana dalla data dell'ingresso dell'ospite (tramite test specifici). La prestazione di fisioterapia, se necessaria, sarà attivata entro i 15 giorni successivi la data di valutazione. Oltre all'intervento diretto, i fisioterapisti collaborano con gli operatori di assistenza, dando indicazioni sul recupero e mantenimento delle capacità residue. Il personale di fisioterapia si rende inoltre disponibile, per gli ambiti di propria competenza, a colloqui con l'ospite ed i familiari secondo gli orari esposti all'interno della Struttura.

#### *Assistenza psicologica*

La figura professionale dello Psicologo è presente per 24 ore settimanali, distribuite tra la Casa di Riposo e il Centro Diurno.

La psicologa si occupa della sfera cognitiva e affettiva degli OSPITI con:

- Valutazione iniziale e monitoraggio dello stato cognitivo ed affettivo-comportamentale dell'anziano
- Colloqui individuali di sostegno
- Attività di stimolazione cognitiva e di reminiscenza, condotte in gruppo o individualmente, per persone con deterioramento cognitivo di grado lieve o moderato;
- Attività per il mantenimento delle capacità funzionali residue e di stimolazione sensoriale, in gruppo o individuali, per persone con deterioramento cognitivo di grado severo
- Redazione giornalino della Casa di Riposo e del Centro Diurno (in collaborazione con il servizio educativo)
- Assistenza psicologica alle persone in fase terminale e/o ai familiari;

La psicologa predispone con i FAMILIARI:

- Colloqui di prima conoscenza, allo scopo di raccogliere informazioni utili per la stesura del PAI
- Spazio di ascolto, sostegno e informazioni sulle patologie dell'invecchiamento ai familiari che lo richiedano

La psicologa offre agli OPERATORI ADDETTI ALL'ASSISTENZA

- Supervisione per problematiche relative alla gestione dei disturbi comportamentali in persone con deterioramento cognitivo moderato-grave;
- Supervisione nelle dinamiche di gruppo

La psicologa è RESPONSABILE dei PAI, con compiti di programmazione del calendario mensile, raccolta documentazione clinica necessaria, coordinamento riunione di équipe e stesura del protocollo, verifica in itinere del PAI, sua condivisione con i familiari.

La psicologa si rende inoltre disponibile, per gli ambiti di propria competenza, a colloqui con l'ospite ed i familiari secondo gli orari esposti all'interno della struttura.

#### *Assistenza logopedica*

La logopedista interviene sulle problematiche della persona nella comunicazione, nella deglutizione e nell'udito. Nei confronti degli ospiti del Centro Servizi sono previsti sia interventi individuali, su specifica segnalazione medica, sia attività di gruppo in collaborazione con altri professionisti. Gli interventi coinvolgono l'anziano, ma anche la sua famiglia, l'ambiente ed il personale al fine di trovare le strategie più opportune affinché la disabilità comunicativa non sia un ostacolo alla vita quotidiana.

Il servizio opera in stretta sinergia con il settore infermieristico, psicologico ed educativo.

Al servizio vengono dedicate ca. 10 ore mensili.

La logopedista si rende inoltre disponibile, per gli ambiti di propria competenza, a colloqui con l'ospite ed i familiari secondo gli orari esposti all'interno della struttura.

#### *Assistenza educativa*

Il servizio educativo è garantito da educatori professionali che possono avvalersi della collaborazione degli addetti all'assistenza, obiettori di coscienza e di associazioni di volontariato.

Tali attività vengono svolte indicativamente dal lunedì al sabato dalle ore 8.30-12.00/13.30-17.30 e per il Centro Diurno nelle giornate di lunedì, martedì e giovedì dalle ore 15.00 alle ore 18.00.

L'educatore professionale nella sua funzione di curare il recupero e il reinserimento di soggetti portatori di menomazioni psico-fisiche, coinvolge gli ospiti in attività individuali e/o collettive in base ai programmi stabiliti nel PAI e le sue attività rientrano nelle seguenti categorie:

- Attività ludiche (es. tombola, gioco a carte, canto...);
- Attività cognitive (es. cruciverba, giochi di stimolazione della memoria, lettura quotidiano etc.);
- Laboratori con attività manuali (realizzazione di diversi tipi di lavori con svariati materiali seguendo il ritmo delle stagioni e delle festività, attività culinaria);
- Attività motoria di gruppo su indicazione dei fisioterapisti;
- Interventi riabilitativi (es. conversazionalismo, sostegno personale...);
- Accompagnamento all'esterno (passeggiate, uscite sul territorio, visite a mostre, partecipazione a feste campestri);
- Attività religiosa (dal lunedì al venerdì recita del Rosario presso il Centro Diurno).

Le attività di gruppo sono organizzate secondo una programmazione mensile che tiene conto della ricorrenze e delle disponibilità di Associazioni della comunità presenti sul Territorio.

### **5.3. Attività tutelare e assistenziale**

L'assistenza alle attività di vita quotidiana dell'ospite è garantita nell'arco delle 24 ore all'interno della Casa di Riposo e durante gli orari di funzionamento del Centro Diurno dagli operatori addetti all'assistenza, che agiscono sulla base di piani di assistenza individuali, rispettando specifici protocolli, in coerenza con le consegne medico infermieristiche, aggiornate in base all'andamento clinico dell'ospite. L'equipe assistenziale, nello svolgimento/aiuto delle attività di cura, stimola la persona al mantenimento e, se possibile, al recupero delle capacità residue.

Alla Casa di Riposo, giornalmente, sono assegnati 16 operatori addetti all'assistenza che ruotano nei seguenti turni orari:

- Dalle ore 06.00 alle ore 12,00;
- Dalle ore 07,00 alle ore 13,00;
- Dalle ore 06,00 alle ore 14,00;
- Dalle ore 14,30 alle ore 20,30;
- Dalle ore 14,00 alle ore 22,00;
- Dalle ore 22,00 alle ore 06,00.

Al Centro Diurno sono assegnati 3 operatori addetti all'assistenza che ruotano nei seguenti turni orari:

- Dalle 08,00 alle 14,00;
- Dalle 14,00 alle 20,00;
- Dalle 08.00 alle 12.00 e dalle 18.00 alle 20.00;

Per ogni turno orario sono previste specifiche linee guida che elencano le varie attività da svolgere.

Nello specifico vengono garantiti i seguenti servizi:

#### *Interventi rivolti all'assistenza diretta della persona*

- Servizio di Igiene e Cura alla Persona: comprende l'igiene quotidiana, il bagno assistito periodico e la vestizione.
- La mobilizzazione: prevede l'alzata e la rimessa letto dell'ospite; la variazione della postura per le persone allettate; l'assistenza nella deambulazione con l'impiego corretto degli ausili, in collaborazione con il servizio di riabilitazione.
- Alimentazione: per ospiti che necessitano di aiuto totale o parziale nell'alimentazione/idratazione, l'operatore di assistenza garantisce un aiuto personalizzato, con la finalità di salvaguardare le singole capacità residue della persona (tagliare le pietanze, imboccare, sorvegliare, stimolare ad alimentarsi).
- Controllo e gestione dell'incontinenza: prevede l'accompagnamento in bagno degli ospiti con capacità residue e la sostituzione dei presidi per l'incontinenza.
- Assistenza notturna: assicura il controllo, la sorveglianza e la tutela degli ospiti, mediante frequenti controlli nelle singole stanze, in base ai livelli di dipendenza/non autosufficienza. Attraverso interventi personalizzati e finalizzati alla risoluzione del bisogno dell'ospite, nell'arco del riposo notturno, sono programmati ulteriori interventi per garantire il cambio di postura, l'idratazione e la sostituzione dei presidi per l'incontinenza. L'ospite in grado di soddisfare in autonomia le proprie necessità, può richiedere la collaborazione del personale in servizio attraverso la chiamata con il campanello.

#### **5.4. Attività alberghiera**

Il Centro Servizi offre tutti i normali servizi di tipo alberghiero: portineria, ristorazione, pulizie, lavanderia / stireria, telefono.

##### *Portineria/ufficio amministrativo*

Il personale presente in portineria (*reception*) o in alternativa l'ufficio amministrativo garantisce l'accesso alla Struttura da parte dei visitatori.

La portineria/ufficio amministrativo è il punto centrale di riferimento e di informazioni per gli utenti (ospiti o suoi familiari) della Struttura.

##### *Ristorazione*

Il servizio di ristorazione è gestito direttamente dal Centro Servizi, viene svolto in appositi spazi dedicati a mezzo di personale comunale e/o convenzionato. Al servizio viene destinato n. 1 cuoco

con mansioni di responsabile del servizio e n. 3 addetti alla ristorazione. Il servizio consiste nella preparazione e fornitura di colazione, pranzo, merenda e cena agli ospiti della Casa di Riposo e dell'annesso Centro Diurno nonché la preparazione dei pasti richiesti dal servizio di Assistenza Domiciliare e dal Centro Infanzia. Le varie attività previste per la lavorazione e preparazione degli alimenti sono svolte secondo quanto richiesto dalla normativa vigente al fine di garantire la sicurezza igienica e la salubrità dei cibi somministrati agli ospiti. Il servizio attua il Piano di autocontrollo, analisi dei rischi e controllo dei punti critici secondo metodologia HACCP. I pasti vengono serviti osservando l'orario di seguito riportato:

**Orario Pasti**

8.00 inizio Colazione – 11.30 inizio Pranzo - 18.15 inizio Cena

Il menù, approvato dal Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione dell'ULSS n. 1 Dolomiti, è articolato in 4 settimane, per ogni giorno della settimana sono previsti piatti diversi, sia per il pranzo, sia per la cena. Prevede piatti tradizionali e qualche novità, tutti cucinati in modo tale da assicurare la massima digeribilità e comunque, come regola generale, i cibi vengono preparati con ridotta quantità di sali e di condimenti.

Nell'ambito del menù giornaliero e delle alternative presenti l'ospite ha facoltà di scegliere le pietanze preferite.

Il responsabile di nucleo o suo incaricato, entro le ore 12 del giorno precedente, compila l'ordine da inoltrare al servizio cucina con le richieste degli ospiti.

Diete personalizzate sono previste per quegli ospiti che per motivi diversi non possano usufruire dei cibi previsti dal menù. In questo caso la dietista del Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione della locale ULSS che collabora con il centro, dietro prescrizione medica, sarà a disposizione per fornire una dieta personalizzata.

Il servizio è sottoposto a "controllo periodico qualità" (allegato 4)

*Pulizie*

Il servizio di pulizia e sanificazione riguarda i locali della Casa di Riposo, l'annesso Centro Diurno e le aree esterne ed è gestito direttamente dal Centro Servizi. Il numero di ore di prestazione per il servizio di pulizie, salvo diverse necessità e riferito all'attività quotidiana, è pari a 16 ore/giornaliere.

L'attività di pulizia comprende la pulizia di: pavimenti, scale, corrimano, ringhiere, pareti, porte, maniglie, zoccoli, infissi e serramenti, quadri, soffitti e controsoffitti, radiatori e altri corpi scaldanti, ascensori, corpi illuminanti, davanzali, terrazze, aree esterne e marciapiedi (entro la recinzione della Struttura), arredi (sanitari e non), vetri e finestre, tendaggi rigidi vari e veneziane, garage. Il servizio viene svolto per garantire il raggiungimento dei risultati igienici quali:

- a) salvaguardare lo stato igienico-sanitario degli ambienti;
- b) mantenere integro l'aspetto estetico-ambientale dei locali;
- c) salvaguardare le superfici sottoposte alle pulizie;
- d) garantire una gradevole profumazione in tutti gli ambienti;

Per fare ciò vengono impiegati prodotti adeguati ai materiali delle strutture ed infissi.

Le pulizie si svolgono prevalentemente durante le ore del mattino e tengono conto della presenza e delle esigenze delle persone.

La pulizia ordinaria viene eseguita quotidianamente; le pulizie periodiche e straordinarie hanno cadenza quindicinale, mensile, semestrale, annuale, a seconda del tipo di intervento richiesto.

Tutte le operazioni di pulizia e sanificazione effettuate sono registrate quotidianamente.

Il riordino degli ambienti di vita, degli arredi ed attrezzature dell'ospite è effettuata dal personale addetto all'assistenza poiché rientrano negli interventi di assistenza indiretta della persona.

### *Lavanderia/stireria*

Il servizio viene è gestito direttamente dal Centro Servizi nei locali lavanderia della Casa di Riposo Comunale.

Il servizio di guardaroba-lavanderia-stireria è garantito per n. 6 ore giornaliere per 365 giorni/anno. Il servizio è dedicato alla biancheria personale ed agli indumenti degli ospiti, nonché ogni altro capo, (es. coperte, copri letti, coprimaterassi, tovagliato, poltrone, tende etc.).

Il servizio comprende il lavaggio, la disinfezione, l'asciugatura, modificazione, adattamento e la stiratura della biancheria e degli indumenti personali degli ospiti, da collocare poi in appositi carrelli, suddivisa per ospite, per essere poi trasferita nei vari reparti, negli armadi delle stanze degli ospiti o negli armadi di servizio della Struttura.

Il servizio di guardaroba comprende la conservazione, il rammendo e quant'altro necessario per una perfetta gestione della biancheria e degli indumenti personali degli ospiti. Vengono inoltre garantiti:

- La corretta tenuta delle liste relativamente alla dotazione di vestiario di ciascun ospite affinché si possa verificare in qualsiasi momento l'eventuale necessità di integrazione della dotazione, nel caso in cui lo stesso sia insufficiente;
- La corretta tenuta del registro di carico e scarico della biancheria piana (oggetto di separato appalto);
- La consegna giornaliera degli indumenti nelle rispettive stanze degli ospiti garantendo tempi di lavaggio e preparazione di massimo 2 giorni consecutivi;
- Il cambio stagionale degli armadi (inverno/estate) segnalando al coordinatore della Struttura eventuali necessità di integrazione di vestiario attraverso le apposite schede.

In occasione di nuovi ingressi, il servizio di guardaroba provvede al controllo e sistemazione del vestiario nell'armadio e compila l'apposita scheda di rilevazione, segnalando al coordinatore di struttura eventuali problematiche rilevate. In caso di dimissione dell'ospite il servizio ha il compito di preparare per il giorno previsto la dotazione di vestiario verificando che non vi siano ammanchi di capi;

### *Telefono*

Tutte le camere di degenza hanno la possibilità di essere dotate di telefono diretto. Il centro Servizi dispone di Centralino con selezione passante che permette la chiamata diretta nella stanza dell'ospite. L'addebito delle chiamate in uscita, se autorizzato dai familiari, verrà effettuato mensilmente in base alle tariffe applicate dal gestore del servizio telefonico utilizzato.

## **6. Servizio di assistenza religiosa**

L'assistenza religiosa consiste nell'assistenza spirituale e morale degli ospiti, nell'amministrazione dei sacramenti, nella celebrazione delle funzioni liturgiche. Tale servizio è affidato ai sacerdoti della Parrocchia, compatibilmente con gli impegni che essa richiede.

E' garantita la celebrazione settimanale della S. Messa; vengono inoltre celebrati altri momenti liturgici (Santo Natale, Pasqua e commemorazione dei defunti).

## **7. Parrucchiere/pedicure/podologo**

- La presenza della parrucchiera è garantita un giorno alla settimana dalle ore 07.30 alle ore 12.00: Gli ospiti del Centro usufruiscono del servizio a rotazione mediante programmazione effettuata dalla responsabile di nucleo.

Il servizio comprende il taglio, piega, eventuale permanente o tinta.

- Il servizio di pedicure/podologo è effettuato da operatori professionali a cadenze programmate; Viene garantito il servizio per n. 10 ospiti al mese.

## **8. La direzione e l'Ufficio Amministrativo**

Responsabilità della Direzione è quella di tradurre gli indirizzi del Consiglio di Amministrazione aziendale ovvero dell'Amministratore Unico nelle scelte gestionali ed operative seguendo criteri di trasparenza e semplificazione.

La direzione vigila sul buon andamento di tutti i servizi e ne verifica i risultati anche sul piano economico e finanziario.

L'Ufficio cura gli aspetti amministrativi riguardanti il funzionamento della Struttura.

L'orario di apertura è il seguente: 8.00/13 – 14.00/17.00 dal lunedì al venerdì.

## **9. Oggetti di valore e personali**

Il Centro servizi non assume responsabilità alcuna per valori conservati nelle stanze degli ospiti. E' comunque possibile, su specifico accordo, effettuare un servizio di custodia di oggetti personali, rivolgendosi agli uffici amministrativi.

## **10. Divieto di fumo**

Ai sensi della normativa vigente, nel rispetto della salute propria ed altrui, oltre che per ragioni di sicurezza, in tutti i locali della struttura è assolutamente vietato fumare.

## **11. Inserimento: modalità ed informazioni generali**

L'opportunità che la persona non autosufficiente venga assistita in Casa di Riposo o all'annesso Centro Diurno viene valutata dall'U.V.M.D - Unità di Valutazione Multidimensionale Distrettuale - istituita nel Distretto Sanitario dell'Ulss Dolomiti distretto "Cadore".

L'U.V.M.D certifica mediante compilazione della scheda SVAMA (Scheda per la Valutazione Multidimensionale dell'Anziano) il grado di non autosufficienza della persona e la inoltra all'Ufficio del Gestore Unico dell'Ulss n. 1 per l'inserimento nella graduatoria unica aziendale.

L'Azienda ULSS 1 Dolomiti provvede ad emettere l'impegnativa di residenzialità al Centro Servizio residenziale nel momento in cui la disponibilità dell'impegnativa si associa alla disponibilità del posto letto della Struttura.

La domanda di valutazione all'U.V.M.D viene promossa dai familiari, dal medico di base o dal servizio sociale del territorio.

Prima dell'inserimento i familiari prendono contatto con la direzione e gli uffici amministrativi per le pratiche burocratiche, con il coordinatore Infermieristico e assistenziale dei servizi per raccogliere ulteriori informazioni sulla persona e definire le modalità di accoglienza.

Le informazioni sulla persona sono illustrate/discusse con le diverse figure professionali per attivare fin da subito un'assistenza adeguata e personalizzata.

Per gli ospiti della Casa di Riposo, entro 15 giorni dall'ingresso la psicologa incontra i familiari di riferimento per raccogliere informazioni e osservazioni utili nella stesura del Piano Assistenziale Individuale (PAI) e raccogliere ed eventualmente supportare i risvolti emotivi dell'istituzionalizzazione sull'Ospite e i suoi familiari

Entro il primo mese di inserimento in Casa di Riposo e Centro Diurno, l'equipe multiprofessionale provvede alla stesura del piano assistenziale individuale (PAI), che successivamente viene presentato ai familiari, al fine di condividere degli obiettivi comuni.

Al momento dell'inserimento l'ospite e la famiglia ricevono la presente carta dei servizi. Il personale medico, infermieristico e la direzione sono comunque a disposizione per eventuali chiarimenti.

Alcune precisazioni:

L'assegnazione della stanza per l'ospite, all'interno della casa, è stabilita dal coordinatore, sulla base delle condizioni fisico - cliniche, psico - relazionali dell'ospite e alla disponibilità di spazi.

Per esigenze di vita comunitaria, il coordinatore ha facoltà di trasferire l'ospite in un'altra stanza, informandone preventivamente lo stesso ed i familiari.

Se l'ospite lo desidera, può portare qualche piccolo oggetto personale per rendere la propria stanza più familiare ed accogliente.

Compatibilmente allo stato di salute dell'ospite, previa richiesta dello stesso o da parte di un familiare potrà essere autorizzata l'uscita all'esterno della Struttura. L'ospite ha facoltà di ricevere liberamente le visite sia nei locali della Struttura che nella propria stanza, sempre nel rispetto delle regole della convivenza e delle normative vigenti in materia di tutela della salute pubblica.

## **12. Giornata tipo in struttura**

Il mattino, fra le ore 6.00 e 8.30, gli ospiti sono aiutati nell'igiene personale, secondo i bisogni individuali.

La colazione viene servita in sala da pranzo o in stanza, se le condizioni di salute non lo permettono.

La mattinata trascorre nelle sale comuni o all'esterno, se il tempo lo permette; gli ospiti sono intrattenuti con attività organizzate dal servizio Educativo. Oltre ad iniziative di socializzazione e ricreative, il personale è attento ad incentivare il movimento.

Nell'arco della mattinata e nelle ore pomeridiane è attivo il servizio di fisioterapia.

All'ospite vengono garantiti la somministrazione della terapia, i controlli sanitari e prestazioni sanitarie specifiche da parte dell'infermiere.

Il pranzo viene servito alle ore 11,30 in sala da pranzo. Dalle ore 12.00 alle ore 13.00 gli ospiti sono accompagnati nelle loro stanze per il riposo pomeridiano.

Il pomeriggio trascorre nelle sale comuni: vi è la possibilità di partecipare alle attività ricreative organizzate ogni pomeriggio dal Servizio Educativo, incontrare i propri familiari secondo le normative vigenti, passeggiare, guardare la TV, leggere delle riviste.

Alle ore 15.30 viene servita la merenda e alle ore 18.15 la cena.

L'orario del riposo notturno non è fissato rigidamente, il personale cerca di rispettare le abitudini e le richieste individuali.

Dalle ore 22,00 alle ore 06,00 viene garantita l'attività di sorveglianza, l'idratazione, il cambio postura, l'igiene personale se necessaria, la tempestività nel rispondere ai campanelli cercando di venire incontro alle richieste dell'ospite con cortesia e moderazione.

### **13. Orari e modalità di accesso**

Compatibilmente con le normative vigenti in materia di tutela della salute pubblica, il Centro Servizi è aperto al pubblico dalle 09.30 sino alle 11.00 e dalle 14.30 sino alle 18.00; al di fuori di questo orario è comunque possibile accedervi previa comunicazione al personale in servizio.

Ogni ospite può ricevere visite da parte di parenti ed amici. E' necessario però che tali visite non siano d'ostacolo alle attività sanitarie (mediche, infermieristiche e riabilitative), assistenziali ed educative svolte presso il Centro e che non arrechino disturbo al riposo degli altri ospiti soprattutto se tali visite avvengono all'interno delle camere.

All'interno del Centro esistono appositi spazi (sala polivalente/bar/soggiorno) destinati ad attività collettive di tipo ricreativo e di socializzazione a disposizione degli ospiti e dei loro familiari.

### **14. Associazioni di volontariato**

Il Centro Servizi riconosce il valore civile e sociale e la funzione dell'attività del volontariato come espressione di partecipazione, solidarietà e pluralismo, favorendone l'apporto originale per il conseguimento delle finalità di carattere sociale, civile e culturale.

Nell'ambito di apposite convenzioni le associazioni di volontariato garantiscono il servizio di supporto al personale operante nella struttura nelle attività di animazione, di trasporto ed accompagnamento a favore degli ospiti del Centro.

Il Centro Servizi garantisce la messa a disposizione di spazi adeguati (sala polivalente) per le riunioni organizzative dell'Associazioni di volontariato convenzionate.

### **15. Rette**

L'ammontare della retta giornaliera viene stabilita annualmente dalla Giunta Municipale e viene diversificata per persone anziane autosufficienti e non autosufficienti; è previsto un contributo comunale volto all'abbattimento delle rette giornaliere di degenza per gli ospiti della Casa di Riposo e del Centro Diurno, in base ai criteri stabiliti dal Comune di Cortina d'Ampezzo con verbale di deliberazione della Giunta Comunale n. 80 del 28.05.2013.

Per il Centro Diurno vengono ulteriormente diversificate in relazione alla presenza dell'ospite (giornata intera con due pasti, intera con un pasto o mezza giornata con un pasto).

Tutte le prestazioni elencate nella presente carta dei servizi sono comprese nella retta giornaliera.

Il prospetto delle rette e dei relativi contributi è disponibile nel sito web aziendale [www.assp-cortina.it](http://www.assp-cortina.it)

## **SEZIONE TERZA**

### **Standard di qualità, impegni e programmi**

Il Centro Servizi adotta un Sistema di Gestione della Qualità (SGQ); la politica di gestione del SGQ è disponibile nel sito web aziendale [www.assp-cortina.it](http://www.assp-cortina.it).

Il SGQ di Assp Cortina ha ottenuto i seguenti riconoscimenti:

- Conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 per la progettazione ed erogazione di servizi socio assistenziali, sanitari e riabilitativi di tipo residenziale rivolti ad anziani e non autosufficienti

- Conformità alla norma UNI 10881:2013 per l'assistenza residenziale agli anziani

Assp Cortina continuerà a perseguire il miglioramento continuo dell'efficacia del proprio Sistema di Gestione per la Qualità per promuovere e tutelare la salute delle persone residenti in Struttura.

### **1. Fattori e standard di qualità**

In questa sezione vengono presentati gli standard di qualità che l'Azienda intende fornire ai suoi utenti. Si precisa che gli standard di qualità sono riferiti alle singole prestazioni/servizi e puntano l'attenzione sugli aspetti più importanti.

In riferimento agli standard, il Centro Servizi precisa quali sono i fattori di qualità del servizio erogato, verificabili concretamente anche dagli ospiti e dai familiari. Gli standard riportano una percentuale che indica il limite di rispetto, ossia il valore minimo, sotto il quale l'Ente si impegna a non scendere. Essi sono oggetto di un controllo costante da parte dei responsabili delle varie unità operative.

Prima di passare all'esame della parte relativa agli indicatori e standard di qualità, è utile precisare il significato dei seguenti termini usati:

- ◆ Fattori di qualità: rappresentano la dimensione qualitativa che la struttura intende garantire;
- ◆ Indicatori di qualità: unità di misura presa in considerazione;
- ◆ Standard di qualità: quantificazione e specificazione dell'unità di misura adottata;

### **INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ**

Vedi allegato 2.

## **SEZIONE QUARTA**

### **Meccanismi di tutela e di verifica**

#### **1 Comitato familiari ospiti**

Il Centro Servizi per persone anziane non autosufficienti "dott. Angelo Majoni" ai sensi dell'articolo 3 del Regolamento Regionale 10 maggio 2001, n. 3, favorisce la costituzione di un organismo rappresentativo dei familiari degli ospiti, denominato '*Comitato Familiari Ospiti*';

Il Comitato svolge compiti di:

- collaborazione con la direzione del Centro Servizi per la migliore qualità dell'erogazione del servizio e per la piena e tempestiva diffusione delle informazioni alle famiglie e agli ospiti;
- promozione di iniziative integrative finalizzate ad elevare la qualità di vita degli ospiti;
- partecipazione alla fase concertativa prevista dalle vigenti normative in materia.

La costituzione e il funzionamento del Comitato è regolato da apposito regolamento.

#### **2 Reclami/suggerimenti/ osservazioni**

Nel garantire la funzione di tutela la Direzione del Centro Servizi offre agli utenti, familiari o affini, la possibilità di esprimere suggerimenti, osservazioni o presentare normale reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

L'utente o il familiare può esercitare il proprio diritto con:

- lettera in carta semplice, indirizzata ed inviata alla Direzione;

- compilazione dell'apposito Modulo reclami - suggerimenti - osservazioni sottoscritto dall'utente, reperibile nella hall del Centro Servizi e allegato alla Carta dei Servizi;
- segnalazione telefonica o mediante email o fax alla Direzione del Centro Servizi;
- colloquio con la Direzione del Centro Servizi.

Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui, verrà fatta apposita scheda verbale, annotando quanto segnalato con l'acquisizione dei dati per le comunicazioni di merito. Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami dovranno essere presentate entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti.

Il personale che rileva una segnalazione verbale dell'utente è tenuto comunque a registrarla sul Modulo reclami - suggerimenti - osservazioni e a consegnarlo alla Direzione.

La Direzione, nei due giorni successivi, contatterà personalmente i Responsabili o il personale del servizio interessato al fine di ottenere tutte le informazioni necessarie per comunicare un'appropriata risposta all'utente. La Direzione, sentiti i referenti, si impegna a dare risposta entro 30 gg. dal reclamo e a comunicare quanto verificatosi all'Assessore comunale delegato.

Quindi il Responsabile Qualità provvederà a registrare il reclamo stesso nel Registro reclami, unitamente alla risposta fornita all'utente e ad eventuali altre azioni intraprese a seguito del reclamo; inoltre, valutata la natura del reclamo, decide se procedere all'apertura di una non conformità.

### **3 Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo**

#### **3.1 Relazione sullo stato degli standard**

Il centro Servizi garantisce la verifica di attuazione degli impegni di miglioramento e degli standard di qualità attraverso relazioni periodiche redatte dalle singole figure professionali sia sui risultati ottenuti sia sui motivi che non hanno permesso il raggiungimento degli stessi.

La relazione di fine anno, con la partecipazione di tutte le figure professionali di riferimento e dell'Amministratore Unico, viene illustrata e discussa con i familiari degli ospiti in una apposita riunione pubblica.

#### **3.2 Indagini sulla soddisfazione degli utenti**

Il Centro servizi garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti promuovendo la somministrazione di questionari, indagini ed osservazioni dirette.

I risultati sono portati a conoscenza dei familiari degli ospiti congiuntamente alla relazione annuale e pubblicati nel sito web aziendale [www.assp-cortina.it](http://www.assp-cortina.it).

**Allegato 1**

Modulo reclami suggerimenti osservazioni



## Modulo reclami - suggerimenti - osservazioni

Il sottoscritto/a (cognome) \_\_\_\_\_ (nome) \_\_\_\_\_

Residente a \_\_\_\_\_ Via \_\_\_\_\_

In qualità di (specificare il grado di parentela) \_\_\_\_\_

Del sig./ra \_\_\_\_\_

Se stesso

DESIDERA INOLTARE:  reclamo  suggerimento  osservazione

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

=====

SPAZIO DA COMPILARE A CURA DEL RESPONSABILE DEI SERVIZI SOCIALI

Data di ricevimento della comunicazione \_\_\_\_\_

Azione eventualmente attivata \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Risposta fornita:  scritta  a voce  telefono data \_\_\_\_\_

Firma dell'incaricato alla risposta \_\_\_\_\_

Processo	Fattore di qualità	Indicatore	Strumenti di rilevazione	Responsabile rilevazione	Valore atteso
Ammissione	Acquisizione SVAMA distretto 24 ore prima dell'ingresso	n° ingressi con SVAMA entro 24/n° ingressi	Scheda Ospite, Cartella Utente	Coordinatore dei Servizi	98%
Ammissione	Effettuazione da parte del coordinatore e responsabile di nucleo del colloquio con l'ospite o suo familiare prima dell'ingresso	n° colloqui effettuati prima dell'ingresso/n° ingressi	Scheda Ospite, Cartella Utente	Coordinatore dei Servizi	100%
Ammissione	Consegna e presentazione all'ospite e/o ai familiari, della Carta dei Servizi e del Regolamento Interno prima dell'ingresso	n° ingressi con consegna documenti/n° ingressi	Scheda Ospite, Cartella Utente	Coordinatore dei Servizi	100%
Inserimento	Effettuazione della visita medica entro 3 giorni dall'ingresso	n° visite mediche effettuate entro 3 giorni dall'ingresso/n° ingressi	Scheda Ospite, Cartella Utente	Coordinatore dei Servizi	100%
Inserimento	Valutazione fisioterapica entro 7 giorni dall'ingresso	n° valutazioni effettuate entro 7 giorni dall'ingresso /n° ingressi	Scheda Ospite, Cartella Utente	Fisioterapista	100%
Inserimento	Attivazione dell'intervento riabilitativo entro 2 settimane dall'ingresso	n° interventi attivati entro 2 settimane dall'ingresso /n° ingressi	Scheda Ospite, Cartella Utente	Fisioterapista	100%
Inserimento	Effettuazione esami ematochimici entro 15 giorni dall'ingresso	n° esami ematochimici effettuati entro 15 giorni dall'ingresso/n° ingressi	Scheda Ospite, Cartella Utente	Coordinatore dei Servizi	100%

Processo	Fattore di qualità	Indicatore	Strumenti di rilevazione	Responsabile rilevazione	Valore atteso
Inserimento	Colloquio della psicologa con il familiare di riferimento per la raccolta di informazioni sull'ospite per il PAI	n° colloqui effettuati entro 15 giorni dall'ingresso/n° ingressi	Scheda Ospite, Scheda Accoglienza	Psicologo	100%
Inserimento	Valutazione logopedica al primo accesso utile dopo l'ingresso	n° valutazioni effettuate al primo accesso utile dopo l'ingresso /n° ingressi	Scheda Ospite, Cartella Utente	Logopedista	100%
Inserimento	Valutazione da parte di ciascun professionista entro UOI di inserimento	n° valutazioni effettuate entro UOI /n° ingressi	Scheda Ospite, Cartella Utente	Psicologo	100%
Inserimento	Predisposizione del Piano di Assistenza Individualizzato entro 30 giorni dall'ingresso	n° PAI predisposti entro 30 giorni dall'ingresso/ n° ingressi	Scheda Ospite, Cartella Utente	Psicologo	100%
Inserimento	Presentazione del PAI di inserimento al familiare di riferimento da parte della psicologa	n° PAI presentati ai familiari/ n° ingressi	Scheda Ospite, Cartella Utente	Psicologo	100%
Valutazione dei risultati	Verifica del Piano di Assistenza Individualizzato entro 6 mesi dal precedente	n° PAI verificati entro 6 mesi dal precedente/n° PAI verificati	Scheda Ospite, Cartella Utente	Psicologo	100%
Valutazione dei risultati	Invio del PAI al familiare di riferimento da parte della psicologa	n° PAI inviati ai familiari/ n° PAI verificati	Scheda Ospite, Cartella Utente	Psicologo	100%

Processo	Fattore di qualità	Indicatore	Strumenti di rilevazione	Responsabile rilevazione	Valore atteso
Realizzazione e monitoraggio dei servizi – Servizio sanitario	Presenza medica da parte del personale convenzionato con la struttura dal lunedì al sabato (escluso giorni festivi)	Media annuale ore settimanali di presenza del medico	Rilevazione presenze	Ufficio Amministrativo	22
Realizzazione e monitoraggio dei servizi – Servizio sanitario	Effettuazione esami ematochimici entro 12 mesi dai precedenti	n° esami ematochimici effettuati entro 12 mesi dal precedente/n° esami ematochimici effettuati	Scheda Ospite, Cartella Utente	Coordinatore dei Servizi	100%
Realizzazione e monitoraggio dei servizi – Servizio sanitario	Rilevazione mensile dei parametri vitali	n° ospiti per i quali è stata effettuata rilevazione dei parametri ogni mese di presenza/n° ospiti presenti nell'anno	Scheda Ospite, Cartella Utente	Coordinatore dei Servizi	100%
Realizzazione e monitoraggio dei servizi – Servizio sanitario	Rilevazione settimanale della glicemia capillare per gli ospiti diabetici	n° ospiti diabetici per i quali è stata effettuata rilevazione dei parametri ogni settimana di presenza /n° ospiti diabetici presenti nell'anno	Scheda Ospite, Cartella Utente	Coordinatore dei Servizi	100%
Realizzazione e monitoraggio dei servizi – Servizio assistenziale	Effettuazione del bagno assistito almeno ogni 10 giorni dal precedente, condizioni cliniche permettendo	n° bagni assistiti effettuati entro 10 giorni dal precedente/n° bagni assistiti effettuati	Scheda Ospite, Cartella Utente	Coordinatore dei Servizi	100%
Realizzazione e monitoraggio dei servizi – Servizio assistenziale	Effettuazione della prestazione della parrucchiera entro 7 giorni dalla richiesta	n° prestazione della parrucchiera effettuate entro 7 giorni dalla richiesta/n° richieste	Scheda Ospite, Cartella Utente	Coordinatore dei Servizi	100%

Processo	Fattore di qualità	Indicatore	Strumenti di rilevazione	Responsabile rilevazione	Valore atteso
Realizzazione e monitoraggio dei servizi – Servizio assistenziale	Effettuazione della prestazione del podologo entro 30 giorni dalla richiesta	n° prestazione della parrucchiera podologo entro 30 giorni dalla richiesta/n° richieste	Scheda Ospite, Cartella Utente	Coordinatore dei Servizi	100%
Realizzazione e monitoraggio dei servizi – Servizio assistenziale	Effettuazione alzata giornaliera, condizioni cliniche ed esigenze personali permettendo	n° giorni allettamento complessivi	Scheda Ospite, Cartella Utente	Coordinatore dei Servizi	0
Realizzazione e monitoraggio dei servizi – Servizio assistenziale	Controllo giornaliero dei presidi per l'incontinenza (minimo 4 volte al giorno) per l'ospite incontinente	n° controlli effettuati/n° controlli programmati	Scheda Ospite, Cartella Utente	Coordinatore dei Servizi	100%
Realizzazione e monitoraggio dei servizi – Servizio assistenziale	Prevenzione lesioni da decubito	n° lesioni insorte in struttura	Cartella Utente	Coordinatore dei Servizi	0
Realizzazione e monitoraggio dei servizi – Servizio assistenziale	Prevenzione infezioni urinarie	n° infezioni urinarie rilevate	Cartella Utente	Coordinatore dei Servizi	0
Realizzazione e monitoraggio dei servizi – Servizio assistenziale	Contenimento numero delle cadute	n° cadute rilevate	Cartella Utente	Coordinatore dei Servizi	0
Realizzazione e monitoraggio dei servizi – Servizio assistenziale	Contenimento uso di strumenti di contenzione fisica	n° ospiti che hanno avuto almeno una prescrizione di contenzione (escluse spondine) /n° ospiti presenti nell'anno	Cartella Utente	Coordinatore dei Servizi	specificare

Processo	Fattore di qualità	Indicatore	Strumenti di rilevazione	Responsabile rilevazione	Valore atteso
Realizzazione e monitoraggio dei servizi – Servizio di fisioterapia	Rilevazione mensile peso corporeo ed al bisogno secondo indicazione medica	n° rilevazioni effettuate secondo prescrizione / N° rilevazioni previste	Cartella Utente	Fisioterapista	100%
Realizzazione e monitoraggio dei servizi – Servizio educativo	Effettuazione di almeno 5 tipi diversi di attività animativa a settimana.	n° media settimanale di attività effettuate secondo prescrizione / n° rilevazioni previste	Programmazione settimanale delle attività	Educatore	5
Realizzazione e monitoraggio dei servizi – Servizio educativo	Effettuazione almeno 5 uscite l'anno in occasione di feste campestri, mostre, pranzi, etc.	n° uscite effettuate	Registrazioni educatore	Educatore	5
Realizzazione e monitoraggio dei servizi – Servizio educativo	Effettuazione del pranzo nel giardino della struttura almeno tre volte l'anno per ogni nucleo	n° pranzi in giardino effettuati per nucleo	Registrazioni educatore	Educatore	3
Realizzazione e monitoraggio dei servizi – Servizio ristorazione	Rispetto del menù giornaliero	n° non conformità relative al menù	Menù settimanali	Responsabile di Nucleo	0
Realizzazione e monitoraggio dei servizi – Servizio ristorazione	Qualità del servizio di ristorazione	n° verifiche non positive / n° effettuate	Scheda controllo qualità ristorazione	Coordinatore dei Servizi	0
Realizzazione e monitoraggio dei servizi – Servizio pulizie	Effettuazione giornaliera della pulizia delle stanze, degli ambienti comuni, dei bagni.	n° pulizie effettuate / n° pulizie programmate	Griglia registrazioni pulizie	Coordinatore dei Servizi	100%

Processo	Fattore di qualità	Indicatore	Strumenti di rilevazione	Responsabile rilevazione	Valore atteso
Realizzazione e monitoraggio dei servizi – Servizio pulizie	Cura nel lavaggio e stiratura biancheria personale	n° non conformità relative al deterioramento/smarrimento di indumenti	Segnalazione non conformità	Responsabile Qualità	0
Realizzazione e monitoraggio dei servizi – Servizio lavanderia	Cambio della biancheria del letto entro 5 giorni dal precedente, salvo necessità	n° cambi effettuati / n° cambi programmati	Griglia registrazioni cambi biancheria	Responsabile Qualità	0
Realizzazione e monitoraggio dei servizi – Servizio lavanderia	Presenza nell'armadio personale dell'ospite di almeno un cambio di vestiario completo, pulito, stirato ed integro.	n° non conformità relative alla mancanza di indumenti per cambio	Segnalazione non conformità	Responsabile Qualità	0
Gestione risorse umane	Formazione per il personale	N° ore di formazione erogate	Software gestione presenze	Ufficio Amministrativo	specificare
Gestione risorse umane	Rispetto del programma di formazione	N° corsi effettuati rispetto / N° corsi pianificati	Software gestione presenze	Ufficio Amministrativo	100%
Gestione acquisti di prodotti e servizi	Conformità delle forniture di prodotti e servizi	N° non conformità relative a prodotti e servizi forniti	Segnalazione non conformità	Ufficio Amministrativo	0
Gestione infrastrutture	Rispetto dei programmi di manutenzione attrezzature impianti	N° interventi eseguiti con ritardo rispetto al piano	Scadenario manutenzioni periodiche	Ufficio Amministrativo	0
Gestione infrastrutture	Tempestività interventi di manutenzione non programmata per interventi interni (manutentore)	N° interventi eseguiti oltre le 48 ore rispetto alla richiesta	Richiesta manutenzione; Registro riparazioni	Ufficio Amministrativo	0

