



CASA DI RIPOSO
PAOLO AGNESI

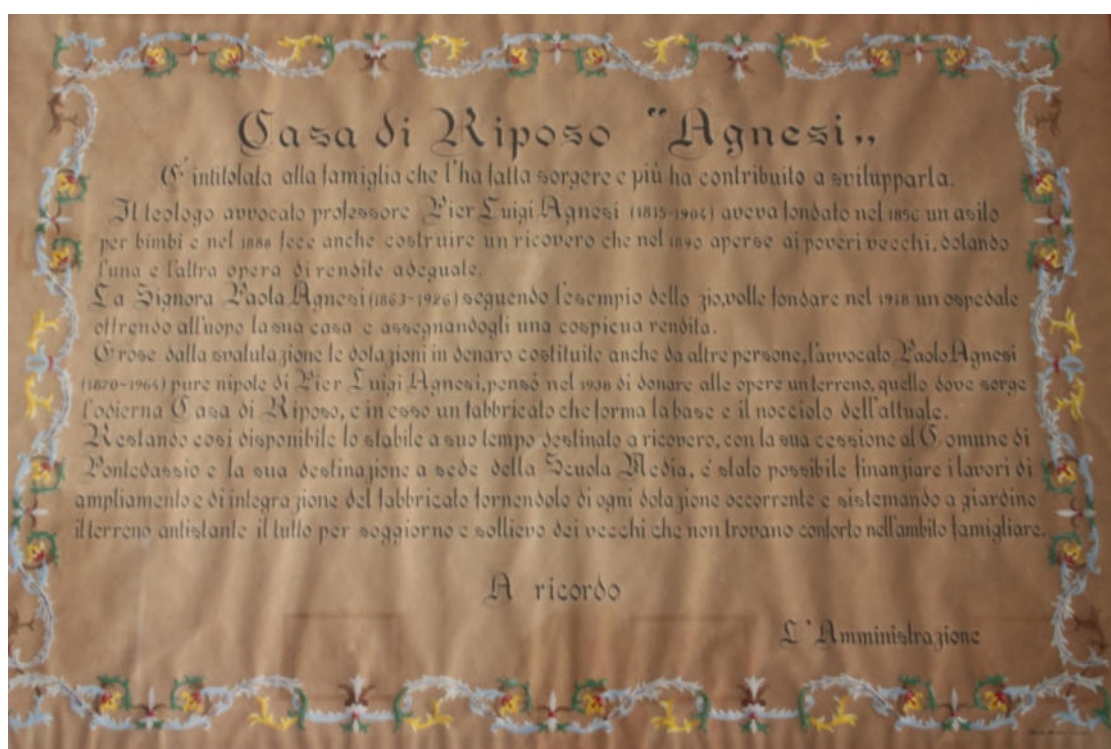
Opere Pie Agnesi

Casa di Riposo Paolo Agnesi - ONLUS

Via Torino 124 – 18027 Pontedassio (IM)

Tel. 0183-779005 – Fax 0183-779607

CARTA DEI SERVIZI



www.operepieagnesi.it

casadiriposo@operepieagnesi.it

Codice Fiscale e P. IVA: 00396810087

Presentazione della Carta Dei Servizi

Gentili Ospiti e familiari,

il documento che state per leggere è la Carta dei servizi della Casa di Riposo “Opere Pie Agnesi – Casa di Riposo Paolo Agnesi” di Pontedassio, uno strumento che Vi consente di conoscere le caratteristiche strutturali e funzionali del nostro Ente.

L'obiettivo principale di questo documento è di coinvolgere l'Ospite e la sua famiglia nella gestione attiva della propria salute, facendo loro conoscere i servizi messi a disposizione, gli obiettivi e le modalità di controllo sul servizio effettuato. È uno strumento dinamico, aperto alle integrazioni per consentire il confronto, raccogliere punti di vista ed osservazioni.

La Carta dei Servizi non rappresenta un semplice opuscolo informativo, ma è un importante strumento di verifica e controllo della corrispondenza fra il servizio effettivamente erogato e quello promesso come descritto all'interno del documento.

Attraverso la Carta dei Servizi, la Casa di Riposo Vi riconosce la possibilità di esercitare tre fondamentali diritti al fine di ottenere un coinvolgimento attivo e diretto nel miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati:

- il diritto all'informazione;
- il diritto alla partecipazione;
- il diritto all'auto tutela.

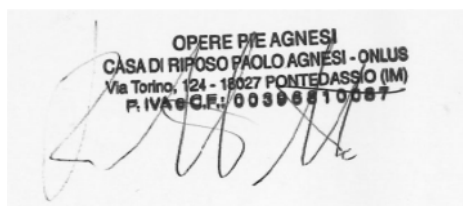
Lo spirito che sta alla base di questo documento è quindi la volontà di rendere sempre più trasparente il rapporto fra gli Ospiti e la nostra Struttura.

La Carta dei Servizi obbligatoria per le strutture pubbliche è auspicata dalla amministrazione ASL anche per gli operatori privati ed è regolamentata e illustrata nei seguenti documenti:

- Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27.1.1994 – Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- Decreto Presidente Consiglio dei Ministri 19.5.1995 Schema generale di riferimento della “Carta dei servizi pubblici sanitari”;

- L.7.8.1990 n. 241- Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi;
- Ministero della sanità Linee guida n.2/95 Attuazione della carta dei servizi nel Servizio Sanitario Nazionale;
- Decreto Ministro della Sanità 15.10.1996 - Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie.
- D.G.R. 25-12129 del 14 settembre 2009.
- D.G.R. 64-13649 del 22 marzo 2010.
- D.G.R. 45-4248 del 30 luglio 2012.
- D.G.R. 85-6287 del 02 agosto 2013.

Il Presidente
Matteo BOSCHETTI



SOMMARIO

| | |
|--|----|
| 1. CENNI STORICI | 5 |
| 2. FINALITA' E PRINCIPI..... | 6 |
| 3. PRINCIPI FONDAMENTALI | 6 |
| 3.1 UGUAGLIANZA..... | 6 |
| 3.2 IMPARZIALITÀ ED INDIVIDUALITÀ | 6 |
| 3.3 CONTINUITÀ | 7 |
| 3.4 PARTECIPAZIONE | 7 |
| 3.5 EFFICIENZA ED EFFICACIA..... | 7 |
| 3.6 TRASPARENZA E PRIVACY | 7 |
| 4. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA..... | 8 |
| 5. L'ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA..... | 11 |
| 6. LA CERTIFICAZIONE DI QUALITA' | 12 |
| 7. MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO (EX D.LGS. N. 231/01) CODICE ETICO COMPORTAMENTALE | 16 |
| 8. LA FASE DI ACCOGLIENZA..... | 16 |
| 9. I SERVIZI EROGATI..... | 18 |
| 9.1 IL SERVIZIO DI ASSISTENZA TUTELARE..... | 19 |
| 9.2 IL SERVIZIO DI ASSISTENZA SANITARIA..... | 20 |
| 9.3 IL SERVIZIO DI SUPPORTO PSICOLOGICO. | 21 |
| 9.4 I SERVIZI ALBERGHIERI..... | 22 |
| 9.5 I SERVIZI ACCESSORI EROGATI..... | 23 |
| 10. ORARI DI APERTURA E GIORNATA TIPO | 24 |
| 11. IL RUOLO ATTIVO DEGLI OSPITI..... | 26 |
| 12. ACCESSO OSPITI/VISITATORI IN STRUTTURA | 29 |

1. CENNI STORICI

Nel comune di Pontedassio era istituita una Casa di Riposo denominata “Casa di Riposo Agnesi”. Tale Istituto deriva dalla fusione approvata con Deliberazione della Giunta Regionale n°636 del 18 febbraio 1994 del Ricovero fondato nell’anno 1890 a cure e spese del Pio Benefattore Teologo e Avv. Cav. Pier Luigi Agnesi (1815-1904), funzionante in una sua casa da Lui costruita allo scopo, in Pontedassio, che venne eretto in Ente Morale con Regio Decreto 25 marzo 1909; e dall’Ospedale fondato nell’anno 1918 a cura e spese della Signora Paola Agnesi (1863-1926) per onorare la memoria del marito Paolo Agnesi (1855-1914) e funzionante in una casa sita in Via Garibaldi, Ospedale che venne eretto in Ente Morale con Regio Decreto 3 agosto 1928.

Il nuovo Istituto ha ora sede in un fabbricato sito in Via Torino 124, donato dall’Avv. Paolo Agnesi (1870- 1964) insieme con un annesso giardino, opportunamente trasformato ed ampliato per accogliere gli ospiti ricoverati.

Il 23 marzo 1995, con deliberazione della Giunta Regionale n°844, l’IPAB “Casa di Riposo Teologo Agnesi – Paolo Agnesi” è stata raggruppata con l’IPAB “Asilo Infantile Teologo Agnesi”, ed ha assunto la denominazione “Opere Pie Agnesi: Asilo Infantile Teologo Agnesi - Casa Di Riposo Teologo Agnesi – Paolo Agnesi”, per formalizzare la gestione di un comune Consiglio di Amministrazione, pur mantenendo intatta la propria personalità giuridica e patrimoni separati.

La Fondazione “OO.PP. Agnesi – Casa di Riposo Paolo Agnesi”, ha acquisito la personalità giuridica di diritto privato, con Deliberazione della Giunta Regionale n°1711 del 18 dicembre 2003, mediante iscrizione nel Registro Regionale delle Persone Giuridiche, ai sensi del D.P.R. 361/2000.

Sono organi della Fondazione “OPERE PIE AGNESI – CASA DI RIPOSO PAOLO AGNESI - ONLUS” il Presidente ed il Consiglio di Amministrazione che provvedono ad amministrarla secondo le rispettive competenze a titolo gratuito.

Il Consiglio di Amministrazione è composto da cinque membri: il Parroco della Parrocchia di Pontedassio che è membro di diritto; un altro membro di diritto,

seguendo il desiderio dei testatori, viene nominato dagli eredi e successori del Teologo Pier Luigi Agnesi, fondatore dell'Istituzione; i rimanenti tre membri sono nominati dal Sindaco del Comune di Pontedassio.

La Struttura ha ottenuto l'accreditamento istituzionale dalla Regione Liguria con D.G.R. n.694 del 29/07/2016 ai sensi dell'art.12 L.R. n.20/1999.

2. FINALITA' E PRINCIPI

La Casa di Riposo Paolo Agnesi di Pontedassio vuole garantire una qualità di vita il più possibile elevata agli Ospiti, considerandone i peculiari bisogni psicofisici e sociali, nel rispetto della individualità e della dignità della persona.

L'Ente rivolge la maggior parte dei propri servizi ad anziani con perdita parziale o totale dell'autonomia e persegue, attraverso le forme ritenute più idonee, il benessere dell'anziano in regime di residenzialità o semi-residenzialità.

I mezzi tendono a garantire sia fabbisogni primari sia fabbisogni che richiedono specifici programmi socio-assistenziali, riabilitativi e di socializzazione.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

3.1 UGUAGLIANZA

Tutti i servizi si basano sul principio di eguaglianza dei diritti delle persone, art. 3 della Costituzione *“tutti i cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche”*. L'Ente eroga i propri servizi ad utenti senza discriminazioni di sesso, lingua, religione, status sociale e forme di handicap. L'erogazione dei servizi è orientata all'umanizzazione e personalizzazione degli interventi, in relazione allo stato di salute e alle necessità di ciascun ospite, secondo criteri di obiettività ed imparzialità.

3.2 IMPARZIALITÀ ED INDIVIDUALITÀ

La nostra struttura garantisce parità di trattamento a tutti gli Ospiti, nel rispetto delle differenti esigenze di ciascuno: ciò non è omologazione, ma massimo impegno nel garantire un servizio di qualità adatto alle esigenze di ogni singolo

individuo. Per ogni ospite viene elaborato un Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.) attraverso riunioni dei diversi professionisti (medico – caposala - infermiere – fisioterapista – OSS - animatore) coinvolti e presenti in struttura. Il PAI viene periodicamente rivalutato in base al progressivo mutare delle esigenze dell'anziano ed ha come obiettivo il mantenimento del livello di autonomia e la cura del benessere psico-fisico.

3.3 CONTINUITÀ

Nel rispetto della normativa vigente, obiettivo fondamentale è garantire una continuità del trattamento, nella ricerca di un miglioramento dei servizi offerti, al fine di perseguire livelli di qualità di vita ottimali.

3.4 PARTECIPAZIONE

L'Ospite ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, può presentare reclami, istanze e può formulare suggerimenti per migliorare il servizio.

3.5 EFFICIENZA ED EFFICACIA

La nostra Casa di Riposo si impegna ad organizzare ed erogare il servizio attraverso un uso ottimale delle risorse e nel pieno rispetto degli standard organizzativi e del suo Sistema di Gestione per la Qualità. In particolare è fondamentale l'impegno a garantire un costante aggiornamento del personale in termini di crescita professionale e verificando periodicamente il grado di raggiungimento degli obiettivi che si pone nei confronti di ogni utente (salute, rieducazione funzionale, ecc.)

3.6 TRASPARENZA E PRIVACY

L'Ente garantisce la trasparenza della propria attività gestionale ed amministrativa. È stato adottato il piano previsto dal Regolamento UE n.2016/679 ("GDPR") nominando il proprio DPO per assicurare chiarezza e tempestività delle informazioni, con particolare riferimento ai criteri di accesso e alla riservatezza dei dati personali. Tutti i servizi alla persona vengono erogati nel rispetto del diritto alla privacy. Tutto il personale è stato adeguatamente informato, per legge e per etica, a mantenere la massima riservatezza ed evitare la divulgazione con ogni

mezzo di notizie di qualsivoglia natura inerenti gli ospiti al di fuori di quanto strettamente necessario e nelle modalità previste dalle procedure per l'erogazione corretta del servizio.

Questi obiettivi si perseguono attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio, per agevolare la socializzazione con la comunità, ritenendo questo un investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della collettività.

4. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA.

La Struttura, a conferma della propria volontà di fornire un servizio sempre più qualificato, ha conseguito per le proprie strutture la certificazione di qualità UNI-EN-ISO 9001. Nel corso degli anni ha ampliato le aree comuni ed il numero dei propri posti letto che ad oggi ammontano a 61.

L'organigramma, esposto anche in struttura, consente una corretta informazione sulle attività e sulle funzioni principali:

La Casa di Riposo, ubicata nel centro di Pontedassio, è disposta su quattro piani:

- al primo piano vi sono la cucina, tre sale da pranzo, una sala TV, un salone per l'accoglienza degli Ospiti e parenti in cui vengono svolte attività di animazione, tutte opportunamente climatizzate, il deposito per le derrate alimentari, depositi per prodotti di pulizia, la lavanderia e la stireria, una palestra attrezzata per la riabilitazione, la camera mortuaria, due spogliatoi per il personale, gli accessi al giardino;
- al piano secondo sono situati la cappella, l'infermeria, un servizio igienico attrezzato, gli uffici di segreteria e n.9 stanze da letto attrezzate;
- al terzo ed al piano quarto sono situati i bagni assistiti e n.28 stanze da letto attrezzate.



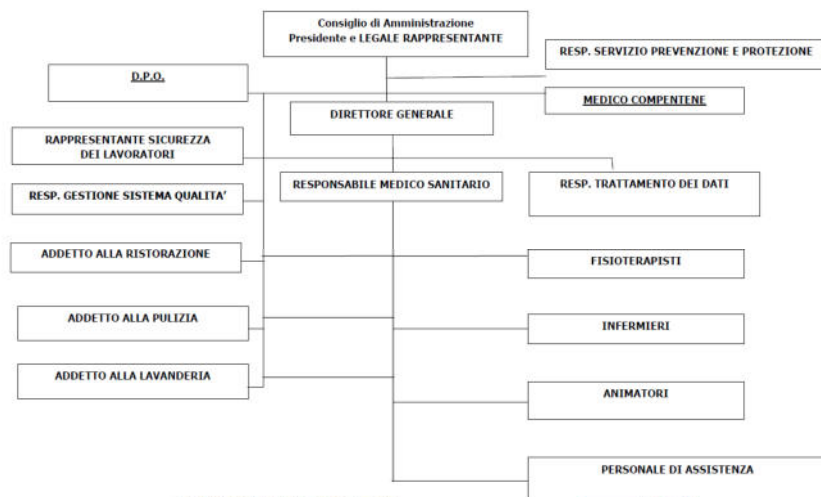
CASA DI RIPOSO PAOLO AGNESI



Casa di Riposo "Opere Pie Agnesi"

Via Torino 124 - 18027 Pontedessio (IM)

ORGANIGRAMMA AZIENDALE



Opere Pie Agnesi - Casa di riposo Paolo Agnesi - Onlus
Fondata in Pontedessio dal Reverendo Don Luigi Agnesi nel 1916, aperta il 24 Aprile 1994 ed iscritta in Rete Mondo con R.D.
il 25 Marzo 1995 - Trasferimento in Unione di Reti Private il 27 Aprile 2003
Via Torino, 124 - 18027 Pontedessio (IM) • Tel (+39) 0183 77 90 05 • Fax (+39) 0183 77 90 07
www.operepieagnesi.it • casadi riprisonoperepieagnesi.it • Cod. Fisc. n° P 048 00398810087



Sistema Qualità ISO 9001:2015



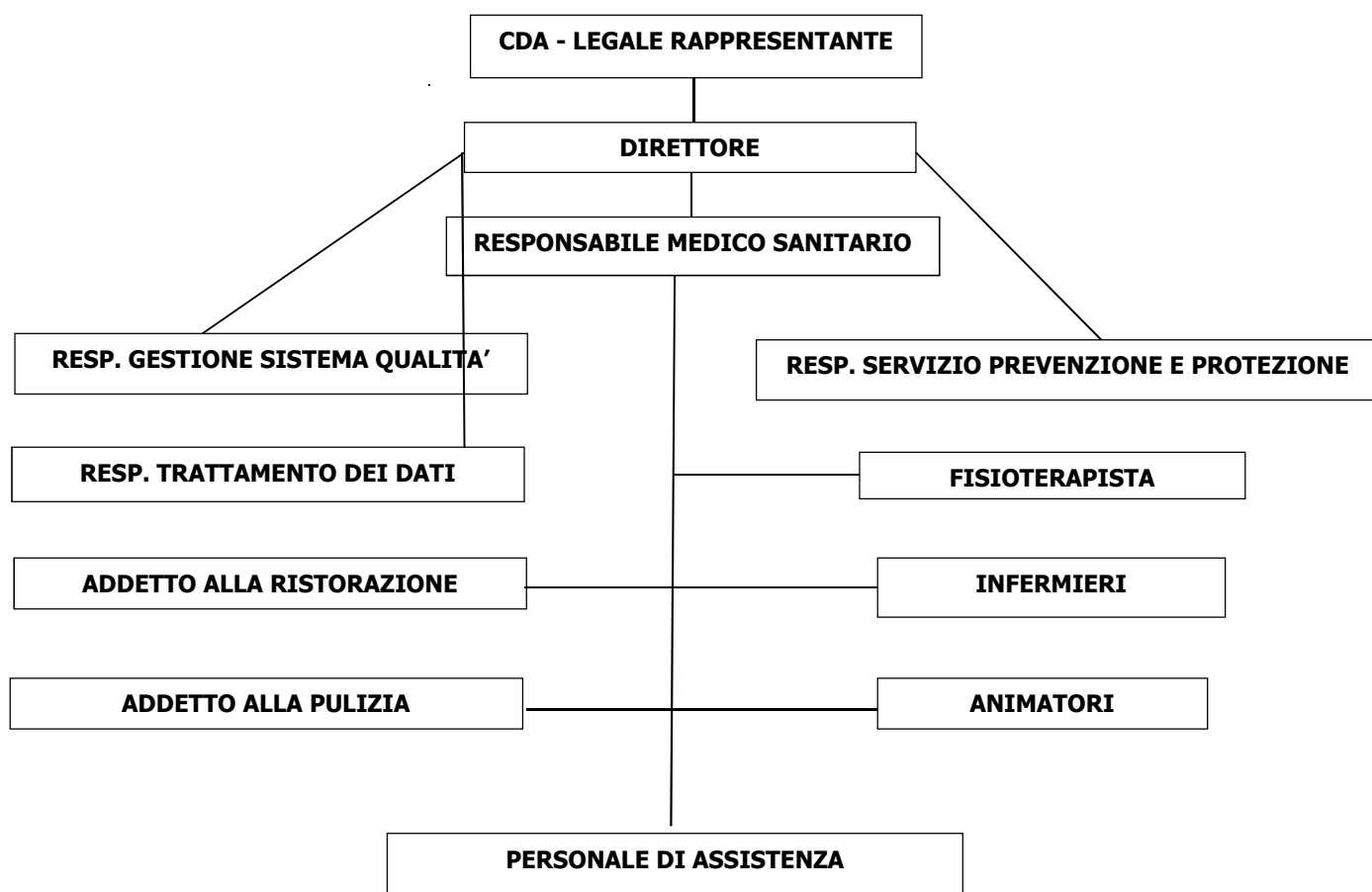


La Struttura dispone di 61 posti letto, suddivisi in 24 camere doppie e 13 camere singole, ognuna attrezzata con apparecchio TV, telefono, bagno privato, terrazzo munito di tende per il sole e vetri doppi, pulsanti per le chiamate; letto mobile ad altezza regolabile, predisposto per l'aggiunta di ausili (sponde, trapezio, etc.); comodini, armadi. All'esterno della struttura è presente un ampio giardino in cui gli Ospiti possono svagarsi nei periodi primaverili ed estivi. Un incantevole spazio per supportare le attività di socializzazione fra gli ospiti e per organizzare feste e momenti di animazione nel periodo estivo. Per gli ospiti che lo desiderano il giardino dà anche la possibilità di svolgere piccoli e non pesanti hobby di giardinaggio.

La Casa di Riposo Paolo Agnesi di Pontedassio è facilmente raggiungibile in auto, poiché si trova a soli 7 Km dal casello "Imperia Est" sull'Autostrada A10 Genova – Ventimiglia. Inoltre è comodamente servita dalle linee autobus di Imperia.

5. L'ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA.

Il Consiglio di Amministrazione della Casa di Riposo per favorire un'efficace gestione dei servizi erogati, ha definito e reso noto le responsabilità tra i differenti ruoli interni.



6. LA CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ’.

La Casa di Riposo Agnesi di Pontedassio ha ottenuto, già a partire dal 2009 la certificazione del proprio Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001, con il seguente scopo di certificazione:

“Progettazione ed erogazione di servizi assistenziali, socio-sanitari ed alberghieri in regime residenziale per anziani autosufficienti e non autosufficienti”

La certificazione di qualità è uno strumento con il quale la Casa di Riposo intende dare ulteriori garanzie sui servizi erogati, soddisfacendo e, quando possibile, anticipando le esigenze degli Ospiti e delle Parti Interessate.

La certificazione è un ulteriore garanzia circa la capacità della Casa di Riposo di erogare servizi pianificati in

modo adeguato, tenuti sotto controllo e sempre protesi alla ricerca di un miglioramento continuativo.



POLITICA PER LA QUALITÀ

Le **Opere Pie Agnesi – Casa di Riposo "Paolo Agnesi"- Onlus** - hanno lo scopo di provvedere al ricovero, alle cure ed al mantenimento degli anziani di ambo i sessi, in condizioni di svantaggio psico-fisico e sociale, stimolandone il recupero delle abilità, incentivandone la riabilitazione, predisponendo iniziative volte a far partecipare gli ospiti alla vita sociale e culturale della comunità, favorendo il mantenimento di contatti con il loro ambiente affettivo e relazionale di provenienza. In accordo con lo statuto e con il regolamento.

Le **Opere Pie Agnesi – Casa di Riposo "Paolo Agnesi"- Onlus** si impegnano, pertanto, a:

- porre al centro della propria attività gli anziani e la soddisfazione dei loro bisogni, a perseverare nel miglioramento continuo delle proprie prestazioni definendo, attuando e aggiornando i processi di progettazione e sviluppo necessari per rispondere alle aspettative ed esigenze espresse e non dei Clienti per accrescerne la loro soddisfazione;
- accogliere l'anziano in un clima di solidarietà e nel pieno rispetto della dignità della sua persona, assicurandone la cura, l'assistenza, il sostegno e la riabilitazione al servizio sociale;
- operare in qualità, nel pieno rispetto delle norme applicabili e delle leggi vigenti, realizzando un servizio efficace ed efficiente, attuando periodiche verifiche sull'adeguatezza dei processi e delle prestazioni, promuovendo il miglioramento continuo attraverso l'analisi dei rischi e delle opportunità identificati e monitorati periodicamente;
- mantenere e sviluppare le competenze del personale attraverso la formazione costante, trasmettendo informazioni trasparenti e chiare utili ad accrescere la consapevolezza individuale del proprio ruolo al fine del raggiungimento degli obiettivi;
- garantire la sicurezza, intesa come tutela dei lavoratori e dell'ambiente di lavoro;
- mantenere un efficace sistema di comunicazione con fornitori e clienti.
- valorizzare la partecipazione dell'ospite al continuo processo di miglioramento di sé e dell'Istituto;
- Mantenere un Sistema Qualità efficace, costantemente appropriato alle esigenze aziendali, conforme alla Norma Internazionale UNI EN ISO 9001:2015 e diffonderne i principi a tutti i livelli. A tal fine i Responsabili di funzione individuati nell'organigramma sono investiti dell'autorità per l'applicazione del sistema qualità con l'impegno di relazionare periodicamente sull'andamento della qualità nell'area di propria pertinenza.
- ottenere risultati economici atti a permettere il perseguimento di nuovi obiettivi ed il consolidamento di quelli già raggiunti.
- Garantire il benessere degli ospiti, la qualità dei servizi e la tutela degli ambienti in conformità ai principi di sostenibilità e alle normative vigenti, ivi e inclusi le valutazioni derivanti dall'impatto ambientale.

Tutta la Struttura è impegnata a promuovere la crescita civile e sociale in dialogo armonioso e sereno senza alcuna discriminazione di sesso, età, origine, religione o convinzione politica, nel rispetto rigoroso dei doveri e dei diritti reciproci e nell'adesione a questi principi.

Pontedassio, li 14/02/2025

Il Presidente

Standard di Qualità

La Direzione intendendo stabilire un vero e proprio patto con i cittadini e gli ospiti che utilizzano o vorranno utilizzare i servizi e le strutture assistenziali dichiara in modo trasparente i propri obiettivi e i propri standard di qualità dell'assistenza fornita per consentire ai cittadini una scelta consapevole e motivata.

Gli standard di qualità rappresentano obiettivi dichiarati che sono, a volte, già completamente raggiunti e garantiti agli ospiti mentre, in altri casi, sono impegni per il futuro che richiedono, da parte dell'azienda, notevoli sforzi organizzativi e investimenti in termini di risorse umane e materiali.

Questo nostro impegno di trasparenza nei confronti degli ospiti è chiaramente visibile ed interpretabile da alcune azioni che caratterizzano il modus operandi della Casa di Riposo che, essendosi dotata di un sistema certificato per la gestione della qualità aziendale, dispone di strumenti e dati che derivano dai report di controllo interno dei processi, che rappresentano supporti fondamentali che, offrendo feedback ed informazioni, ci consentono di verificare il livello di raggiungimento dei nostri obiettivi/standard e ci facilitano la strada per eventualmente modificare quanto eseguito per permettere il mantenimento degli standard di qualità.

Gli standard che intendiamo formalizzare e sui quali ci impegniamo nei confronti dei cittadini e degli ospiti si riferiscono ad alcune aree specifiche del servizio.

Accoglienza ed inserimento

- Valutazione multidimensionale e redazione del piano assistenziale individuale scritto entro 30 giorni dall'ingresso;
- Colloquio pre-inserimento con i referenti prima dell'effettivo ingresso dell'ospite al fine di conoscere l'ospite e di acquisire le informazioni utili.
- Socializzazione e assistenza all'ospite con particolare riferimento all'orientamento spazio temporale, nei primi 15 giorni dall'inserimento

Servizi di assistenza alla persona

- Bagno completo assistito ogni 8 giorni, con compilazione della apposita documentazione.
- In ordine alla prevenzione dei rischi da immobilizzazione e piaghe da decubito: effettuazione delle manovre di prevenzione come previsto dal piano individuale scritto con compilazione della apposita documentazione.
- Assistenza all'incontinenza: effettuazione dei cambi programmati del pannolone, con compilazione dell'apposita documentazione.
- Mantenimento della contenzione attraverso l'accompagnamento dell'ospite ai servizi igienici in orari prestabiliti.
- Garanzia della privacy dell'ospite durante le attività assistenziali.
- Aiuto nell'assunzione dei pasti giornalieri (per gli ospiti che ne manifestino la necessità).

Assistenza infermieristica

- Controllo carrello delle urgenze ogni 30 giorni.
- Controllo scadenze medicinali e presidi sanitari ogni 30 giorni.

Assistenza Riabilitativa

- Effettuazione interventi riabilitativi programmati, con compilazione di un apposito registro

Informazioni agli ospiti ed ai familiari

- Presenza della Carta dei Servizi in ingresso e presso il locale segreteria.
- Identificazione di ogni operatore attraverso un apposito cartellino identificativo e divisa di colore diverso secondo il ruolo (bianco/rosso operatrici socio-assistenziali – bianco/verde per gli infermieri bianco/blu per il fisioterapista - bianco/lilla per animatori – bianco/giallo per personale inserviente - bianco per gli addetti al servizio mensa).
- Comunicazione, sia al telefono che nel contatto diretto, delle informazioni sopra citate.
- L'informazione al parente in caso di aggravamenti delle condizioni di salute o di ricoveri ospedalieri è tempestiva.

Miglioramento continuo dei servizi offerti:

- Misurazione, attraverso un questionario, del grado di soddisfazione dei Clienti/committenti almeno ogni anno.
- Rilevazione interna annuale degli standard previsti dalla Carta dei Servizi.
- Elaborazione e stesura annuale di piani di miglioramento al fine di migliorare costantemente la qualità del servizio.

7. MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO (EX D.LGS. N. 231/01) CODICE ETICO COMPORTAMENTALE

La **Fondazione Opere Pie Agnesi Onlus** si è dotata di un Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del Decreto Legislativo n. 231/2001 al fine di ottimizzare l'efficacia e la trasparenza nella gestione delle attività aziendali promuovendo al contempo i principi di trasparenza e correttezza.

Il Modello Organizzativo in vigore viene applicato sia all'interno (amministratori, dipendenti) sia a soggetti esterni (fornitori, consulenti e collaboratori). Particolare importanza riveste l'Organismo di Vigilanza, si tratta di una struttura che ha il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del modello e curarne i successivi aggiornamenti.

Gli elementi costitutivi del Modello sono rappresentati dai seguenti documenti:

- Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo.
- Codice Etico.
- Organismo di vigilanza.

8. LA FASE DI ACCOGLIENZA.

La nostra Casa di Riposo pone particolare attenzione alla fase di accoglienza dell'Ospite presso la struttura, poiché è questo il momento in cui viene presa in carico la sua situazione, la sua anamnesi favorendone l'adattamento al nuovo ambiente. Per questo motivo, in questi anni è stato pianificato, eseguito, controllato

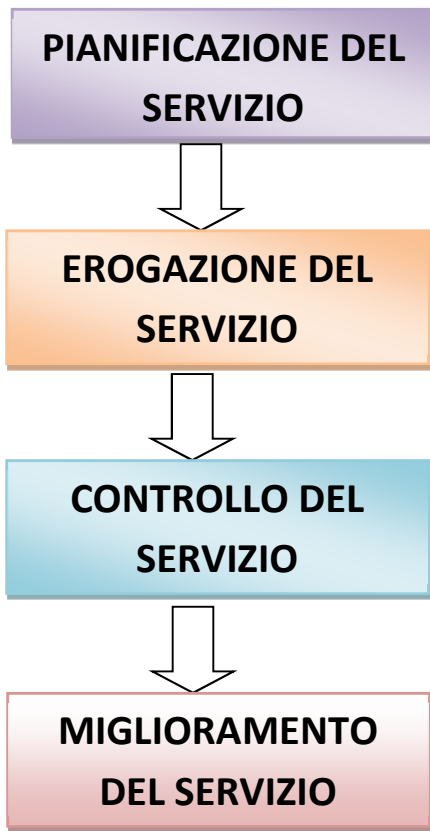
e migliorato l'iter di accoglienza che si compone di una serie di passaggi consequenziali di seguito descritti.

| FASE | DESCRIZIONE |
|--|--|
| Presentazione Casa di Riposo | Al momento della presentazione, il Responsabile Amministrativo provvede a far visionare la struttura all'ospite ed ai suoi parenti/tutori, illustrando le modalità di erogazione dei servizi ed i seguenti documenti: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Carta dei Servizi</i> (descrive i servizi offerti e le modalità di erogazione) • <i>Regolamento interno</i> (descrive i diritti ed i doveri degli ospiti) • <i>Domanda di ammissione</i> (indica la documentazione necessaria per richiesta ingresso nella Casa di Riposo e le tariffe applicate per i servizi di assistenza e di eventuali servizi accessori). |
| Accettazione Ospite | L'accettazione dell'Ospite presso la Casa di Riposo è una decisione che spetta alla Direzione, la quale valuta la domanda di inserimento, con il supporto dell'area sanitaria e di quella tutelare. In questa fase è compito della Direzione valutare se i servizi erogati dalla Casa di Riposo sono in grado di soddisfare le esigenze dell'ospite. |
| Pianificazione ingresso Ospite | In caso di accettazione dell'ospite, occorre pianificare l'ingresso dello stesso nella Struttura da un punto di vista assistenziale, amministrativo ed alberghiero al fine di agevolarne l'effettiva presenza presso la Struttura. |
| Ingresso Ospite | Al momento dell'ingresso si provvede a fare visionare all'ospite la struttura, nonché alla presentazione agli altri ospiti quale aspetto socializzante. |
| Periodo di osservazione | Per valutare l'integrazione dell'ospite all'interno della Casa di Riposo è previsto un periodo di osservazione della durata di circa un mese, finalizzato alla valutazione del grado di auto-sufficienza dell'ospite stesso ed alla valutazione del grado di integrazione fra i servizi erogati e le caratteristiche dell'ospite. In questo primo periodo viene anche compilato il <i>PAI (Piano di Assistenza Individuale)</i> in cui sono indicativi gli obiettivi specifici per il singolo ospite; tali obiettivi nascono dai bisogni psico-sociali e sanitari, tenendo conto non solo delle osservazioni di tutte le figure professionali e non (es. familiari), ma anche di quanto richiesto dall'anziano stesso. |
| Decisione sulla presenza presso Casa di Riposo | Al termine del periodo di prova la Direzione, con il supporto dei vari Responsabili Funzionali, valuta l'inserimento dell'Ospite nel primo mese e ne decide la permanenza definitiva, accertato se l'Ospite ha delle patologie specifiche non gestibili dalla Casa di Riposo. |

9. I SERVIZI EROGATI.

L'erogazione dei servizi all'interno della Casa di Riposo avviene in forma controllata, al fine di garantire una gestione efficace orientata a garantire all'Ospite uno standard di efficienza dei servizi erogati in termini di:

- pianificazione del servizio
- erogazione del servizio
- controllo del servizio
- miglioramento continuativo del servizio.

| DIAGRAMMA DI FLUSSO | DESCRIZIONE |
|--|--|
|  <pre> graph TD A[PIANIFICAZIONE DEL SERVIZIO] --> B[EROGAZIONE DEL SERVIZIO] B --> C[CONTROLLO DEL SERVIZIO] C --> D[MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO] </pre> | <p>La fase di ingresso dell'Ospite assume importanza poiché viene presa in carico la sua situazione e la sua anamnesi, ed è finalizzata a favorire l'adattamento dell'ospite al nuovo ambiente. In questa fase viene redatto il PAI (Piano di Assistenza Individuale), in cui sono indicati gli obiettivi specifici per il singolo ospite: tali obiettivi nascono dai bisogni psico-sociali e sanitari, tenendo conto non solo delle osservazioni di tutte le figure professionali, ma anche di quanto richiesto dall'anziano stesso e dai suoi famigliari. Le attività di erogazione dei servizi da parte degli Operatori vengono sempre registrate (su supporto cartaceo o su software gestionale interno) al fine di poter mantenere sempre traccia di quanto effettuato; per agevolare il lavoro quotidiano gli Operatori sono supportati dalla presenza dei Protocolli Operativi. La messa in atto di un'analisi dell'intervento progettato avviene sulla base di elementi documentali ed osservazioni da parte di tutte le figure coinvolte. Successivamente il PAI viene riconfermato o modificato, al fine di seguire l'evoluzione dei bisogni dell'utenza e garantire sempre un servizio di assistenza personalizzato ed adeguato. Il</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>monitoraggio dei servizi erogati viene attuato attraverso strumenti atti ad una ricerca di miglioramento continuativo delle prestazioni erogate quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ questionari sul grado di soddisfazione degli ospiti, ✓ auditing interni eseguiti da auditor qualificati, ✓ obiettivi ed indipendenti, ✓ progetti di miglioramento tramite tecniche di <i>problem solving & focus group</i>. |
|--|--|

9.1 IL SERVIZIO DI ASSISTENZA TUTELARE

OBIETTIVI PRIMARI

Igiene personale e vestizione

Comprende la cura della persona nella sua integrità: l'operatore deve aver cura, sostituendosi all'anziano ove necessario, che l'ospite sia lavato, rasato, che acceda al bagno secondo le modalità e le frequenze necessarie, che abbia le unghie ben curate.

Deambulazione

L'operatore deve evitare il prolungato allettamento dell'anziano, stimolando e supportando l'anziano nella deambulazione, col tramite l'ausilio di strumenti specifici e l'apporto delle competenze dei fisioterapisti.

Necessità fisiologiche

L'operatore, nel rispetto delle mansioni proprie del profilo professionale di OSS, deve garantire assistenza agli ospiti affetti da incontinenza, provvedendo alle attività necessarie (cambio del pannolone, degli indumenti, della biancheria, etc.), preoccupandosi di seguire l'anziano in ogni fase della giornata, ivi compresa l'assunzione del pasto.

PERSONALE COINVOLTO

Il servizio di assistenza viene svolto da operatori OSS. Il numero di operatori necessario per la corretta erogazione del servizio viene stabilito, in rapporto al

numero degli ospiti, dagli standard regionali. Al personale assistenziale è richiesta una specifica qualifica, che viene ottenuta attraverso la partecipazione ad un corso professionale per Assistenti alla persona (di prima qualifica o di riqualifica, che si differenziano per la durata ed i requisiti richiesti). Tale corso rilascia un attestato di qualifica riconosciuto a livello regionale.

9.2 IL SERVIZIO DI ASSISTENZA SANITARIA

OBIETTIVI PRIMARI

Gestione dei dati sanitari

L'infermiere deve essere in grado di gestire in modo corretto i dati dell'ospite, che dunque vanno conservati, registrati, trasmessi in modo idoneo e nel rispetto della privacy dell'ospite stesso.

Conservazione dei farmaci

L'infermiere ha il compito di garantire la corretta gestione dei farmaci in termini di identificazione, conservazione, movimentazione, protezione e rintracciabilità.

Somministrazione terapie

Consiste nell'ottemperare puntualmente alle prescrizioni mediche, instaurando con l'ospite un rapporto fiduciario e di collaborazione.

PERSONALE COINVOLTO

Il numero di operatori necessario per la corretta erogazione del servizio sanitario viene stabilito, in rapporto al numero degli ospiti, dagli standard regionali e prevede sempre la presenza del medico (laurea in medicina) e degli infermieri professionali (diploma di infermiere professionale). Per il personale assistenziale infermieristico è necessaria una qualifica, che viene ottenuta attraverso la partecipazione ad un corso triennale para-universitario (per le situazioni pregresse) o ad un corso di laurea triennale in discipline infermieristiche (per le situazioni attuali). Tale corso rilascia un diploma di laurea riconosciuto a livello nazionale.

9.3 IL SERVIZIO DI SUPPORTO PSICOLOGICO.

OBIETTIVI PRIMARI

Animazione

- aspetti socio-relazionali volti a favorire, incentivare ed incrementare processi di comunicazione, socializzazione e di relazione interpersonale;
- aspetti intergenerazionali finalizzati al recupero del senso di identità e di appartenenza alla comunità;
- aspetti partecipativi volti alla ricerca di modelli di partecipazione degli anziani, cui il progetto animazione è destinato, affinché gli stessi partecipino alla gestione dei processi educativi, socio-culturali e ricreativi che li riguardano;
- aspetti formativi finalizzati allo sviluppo dell'individuo tramite la trasmissione di un sistema di valori condivisi;
- aspetti occupazionali mirati ad un utilizzo costruttivo e finalizzato del tempo libero;
- aspetti ricreativi volti a creare occasioni di svago e di aggregazione.

Riabilitazione cognitivo comportamentale

- migliorare, sviluppare e potenziare le capacità cognitive residue dell'Ospite al fine di rallentarne la lenta e progressiva involuzione;
- stimolare gli interessi dell'anziano per renderlo attivo e partecipe alla vita sociale contrastando l'isolamento e gli atteggiamenti passivi e rinunciatari;
- ripristinare un adeguato livello di funzionalità e mantenere il massimo livello di autonomia;
- possibile prevenendo ulteriori perdite di funzioni ed autonomia;
- migliorare le prestazioni cognitive, il tono dell'umore ed il comportamento;
- migliorare la qualità di vita dell'Ospite.

9.4 I SERVIZI ALBERGHIERI.

| OBIETTIVI PRIMARI |
|--|
| <p>Pulizie ordinarie e straordinarie</p> <p>Consistono nello svolgere, quotidianamente o ad intervalli prestabiliti, le attività, ordinarie o straordinarie, che permettono all'ospite di usufruire di ambienti igienizzati e sanificati, in tutti gli spazi comuni o individuali della Casa di Riposo.</p> |
| <p>Lavanderia e Guardaroba</p> <p>La Lavanderia è affidata a un fornitore esterno, selezionato dalla Direzione, che gestisce sia la lavanderia Piana che gli indumenti personali degli Ospiti. L'operatore ha il compito di smistare gli indumenti degli ospiti nei rispettivi armadi. Nell'attività di gestione degli indumenti degli ospiti, la Casa di Riposo ha il compito di garantire la corretta identificazione e mantenimento di ogni capo di vestiario al legittimo proprietario in condizioni idonee.</p> |
| <p>Ristorazione</p> <p>Il servizio di ristorazione prevede alcuni requisiti quali:</p> <ul style="list-style-type: none">• permettere l'identificazione, la localizzazione, la valutazione ed il controllo dei potenziali rischi inerenti la gestione degli alimenti, al fine di garantirne uno stato idoneo;• ridurre gli sprechi, ossia dei prodotti che non possono essere proposti in quanto non sufficientemente sicuri dal punto di vista igienico, con conseguente ottimizzazione dei costi diretti ed indiretti e miglioramento del servizio;• migliorare la formazione del personale, con particolare attenzione ai concetti di igiene alimentare, nonché al rispetto dei comportamenti atti a garantire una corretta e costante igiene personale, con conseguente salvaguardia della sicurezza degli operatori.• Il servizio di ristorazione prevede la messa in atto di tutte le prescrizioni imposte dalla normativa in tema di igiene alimentare al fine di rispettare le |

esigenze alimentari degli ospiti e di gestire le varie fasi del ciclo alimentare quali:

- ricevimento: consiste nel controllo delle materie prime e delle forniture ed è finalizzato ad evitare che entrino in strutture dei prodotti deteriorati, scaduti o mal confezionati;
- conservazione: prevede la conservazione dei prodotti in base alle loro caratteristiche (prodotti da scaffale, surgelati, deperibili, di pulizia) al fine di garantire la loro idoneità al momento dell'uso;
- preparazione: consiste nel rispettare tutti precetti della normativa di riferimento in tema di manipolazione, preparazione e/o cottura dei prodotti, in base alle loro caratteristiche intrinseche;
- somministrazione: prevede la distribuzione sistematica (tutti i giorni dell'anno) e predefinita (ad orari fissi) dei prodotti agli ospiti, così da rispettare le loro scelte ed i loro bisogni alimentari;
- sanificazione: la corretta pulizia e sanificazione degli ambienti e delle attrezzature costituisce uno strumento fondamentale per contenere il rischio di contaminazione microbica dei prodotti alimentari.

PERSONALE COINVOLTO

Per legge non sono richieste specifiche qualifiche per lo svolgimento del servizio di pulizia e di lavanderia, mentre viene richiesta la qualifica alberghiera professionale per il responsabile del servizio alberghiero, oltre ad una capacità di organizzare il lavoro dei propri operatori; il personale alimentarista è soggetto ad annuali corsi di aggiornamento e formazione specifica ai fini della responsabilità HACCP.

9.5 I SERVIZI ACCESSORI EROGATI.

OBIETTIVI PRIMARI

FISIOTERAPIA

Su richiesta delle funzioni sanitarie o direttamente da parte dell'ospite e dei suoi familiari, la Casa di Riposo ha fisioterapisti abilitati per l'effettuazione delle

| |
|---|
| attività di riabilitazione necessarie a migliorare la rieducazione, che vengono svolte nella palestra presso la struttura, all'uopo attrezzata. |
| <p>ASSISTENZA RELIGIOSA</p> <p>La Struttura garantisce l'accesso ai Ministri delle diverse fedi religiose secondo richieste dei pazienti/famigliari.</p> <p>Per chi lo desidera ogni sabato è prevista la Celebrazione della Santa Messa alle ore 16,00 presso la Cappella della Casa di Riposo.</p> |
| <p>ASSISTENZA MORTUARIA</p> <p>Il servizio Mortuario dispone di locale per l'osservazione e l'esposizione della salma: tale locale, climatizzato, è dotato di accesso separato dall'esterno per garantire la giusta riservatezza.</p> |
| <p>PARRUCCHIERE- ESTETISTA</p> <p>La Casa di Riposo è convenzionata con un parrucchiere e un estetista che si recano in struttura, su richiesta, per erogare i propri servizi agli ospiti che intendono usufruirne.</p> |
| <p>GIORNALI E RIVISTE</p> <p>L'Amministrazione della Casa di Riposo provvede a distribuire giornalmente un giornale quotidiano.</p> |
| <p>DISTRIBUTORI DI BEVANDE CALDE & FREDDE</p> <p>Per l'utenza sono a disposizione distributori di bevande calde e fredde, nonché di acqua minerale, presso il punto di ristoro dove anche è allocato il telefono pubblico.</p> |

10. ORARI DI APERTURA E GIORNATA TIPO

VISITE AGLI OSPITI

Tutti i giorni dalle ore 10:00
alle ore 11:00 e dalle ore
15.00 alle ore 18:00

UFFICI AMMINISTRATIVI

Tutti i giorni feriali
dalle ore 08:00
alle ore 15:30

La Casa di Riposo è una struttura "aperta" pertanto gli Ospiti possono uscire, purché ovviamente tali uscite siano concordate fra la Direzione della Casa di Riposo, l'ospite ed i familiari; le entrate e le uscite degli ospiti e dei familiari sono comunque sempre registrate da parte degli operatori per motivi di sicurezza, anche nel rispetto della normativa in tema di sicurezza. Di seguito viene riportata anche la giornata tipo dell'ospite presso la Casa di Riposo:

| ORARIO | ATTIVITÀ |
|---------------|---|
| 06:00 – 08:30 | Alzata degli Ospiti ed effettuazione dell'igiene personale |
| 08:30 – 09:30 | Prima colazione. |
| 09:30 – 12:00 | Programmi sanitari e riabilitativi; attività di animazione ed occupazionali, attività libere. |
| 10:30 – 10:45 | Distribuzione bevande calde e fredde. |
| 10:30 – 11:30 | Effettuazione dei bagni programmati. |
| 12:00 – 13:00 | Distribuzione del pranzo. |
| 13:00 – 15:30 | Riposo pomeridiano. |
| 15:30 – 18:00 | Programmi sanitari e riabilitativi; effettuazione bagni programmati, attività libere. |
| 15:30 – 16:45 | Distribuzione bevande calde e fredde. |
| 15:30 – 18:00 | Effettuazione dei bagni programmati. |
| 18:00 – 19:00 | Cena. |
| 20:00 – 06:00 | Messa a letto e risposo notturno. |

11. IL RUOLO ATTIVO DEGLI OSPITI

La nostra Casa di Riposo ricerca come filosofia irrinunciabile l'instaurazione di un rapporto collaborativo con gli ospiti ed i loro familiari, al fine di favorire un clima positivo che consenta all'ospite di prendere parte attivamente alle scelte strategiche della struttura e di apportare contributi e spunti per il miglioramento della qualità dei servizi offerti.

Come enunciato nella Politica per la Qualità, infatti, l'ospite è il giudice della qualità della Casa di Riposo quindi il suo giudizio rappresenta una delle misurazioni delle prestazioni del Sistema di Gestione per la Qualità.

I metodi utilizzati per consentire un ruolo attivo degli ospiti, dei loro familiari e, più in generale, delle parti interessate sono:

- compilazione di un apposito questionario di soddisfazione della qualità offerta presso la Casa di Riposo, con cadenza almeno annuale;
- incontri individuali o di gruppo con gli ospiti ed i loro parenti;
- affissione nella bacheca pubblica di comunicazioni e circolari;
- presentazione degli obiettivi della qualità e prossimamente del bilancio sociale;
- presa in carico e gestione immediata dei reclami e dei segnali di insoddisfazione degli ospiti e, più in generale, delle parti interessate.

In particolare il reclamo viene considerato una forma di comunicazione che, pur rappresentando un momento di elevata criticità, può trasformarsi in una opportunità di miglioramento e comunque in ogni caso un modo per relazionarsi con chi usufruisce del servizio. Per questo motivo la gestione dei reclami viene gestita in modo pianificato e controllato.

Le informazioni raccolte come reclami o segnali di insoddisfazione vengono analizzate ed utilizzate per la definizione di eventuali azioni di miglioramento complessivo delle modalità di erogazione dei servizi, nonché uno strumento di comunicazione con gli ospiti stessi.

12. ACCESSO DEI FAMILIARI

Le visite dei familiari rivestono molto spesso un ruolo fondamentale per gli ospiti della Struttura. Gli ingressi sono limitati e programmati a seguito di prenotazione telefonica da concordare con Direzione Sanitaria e Direzione Amministrativa.

- Sono ammessi al massimo due visitatori alla volta per un solo ospite degente secondo una specifica organizzazione che consenta lo svolgimento della stessa visita nel rispetto delle regole di distanziamento sociale, provvedendo mediante la prenotazione. Il tempo dedicato ad ogni visita è di 30 minuti.
- L'elenco delle prenotazioni dovrà essere mantenuto per un periodo di 14 giorni;

La zona dedicata alle visite è la sala TV sita al piano terra della struttura il cui accesso avviene tramite cancello esterno evitando quindi che i visitatori debbano entrare dalla porta principale. La sala è provvista di due porte finestre tali da garantire una corretta areazione del locale ed è allestita con tavolo, all'ingresso, provvisto di: gel igienizzante – guanti monouso – mascherine chirurgiche – sanificante ambiente – alcool per igienizzare tutte le superfici lavabili prima e dopo le visite.

In caso di condizione meteorologiche favorevoli e compatibilmente alle condizioni di salute dell'ospite le visite verranno svolte nel giardino attrezzato nel rispetto delle regole di igiene e sicurezza.