



COMUNE DI TRICESIMO

**CASA DI RIPOSO
"NOBILI DE PILOSIO"**

2021

CARTA DEI SERVIZI

VIA BUIA, 4 MAGNANO IN RIVIERA

Si precisa che per tutto ciò che riguarda la gestione dell'emergenza legata all'epidemia da COVID 19 si fa riferimento al Piano pandemico, alle Procedure e ai Protocolli attualmente in vigore presso la Struttura, nel rispetto delle norme e delle linee di riferimento.

Per ogni approfondimento in merito è possibile contattare l'Unità COVID della Casa di Riposo, costituita dal referente dell'Unità COVID che collabora con il Medico di Medicina Generale, con il Responsabile del Servizio Casa di Riposo e la Responsabile del Governo Assistenziale.

Il numero di riferimento per contattare l'Unità COVID è il seguente: Tel. 0432 851115 int. 4

Approvata dal Consiglio comunale con Deliberazione n. 55/21

Sommario

1. MISSION E OBIETTIVI GENERALI	6
2. PRINCIPI FONDAMENTALI	6
3. LA STORIA DELLA STRUTTURA RESIDENZIALE.....	7
4. DOVE SI TROVA LA STRUTTURA.....	7
5. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI.....	8
6. IL VOLONTARIATO.....	15
7. L'ASSISTENZA RELIGIOSA.....	15
8. INGRESSO ED ACCOGLIENZA.....	16
9. NORME DI CONVIVENZA E COMPORTAMENTO PER GLI OSPITI E PER I VISITATORI.....	18
10. COLLABORAZIONE DEGLI OSPITI, DEI FAMILIARI E MODALITA' DÌ COINVOLGIMENTO DELLA COMUNITA' LOCALE.....	19
11. ASSISTENTI PRIVATE	19
12. AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO.....	19
13. RACCOLTA, CONSERVAZIONE E TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI E SENSIBILI AI SENSI REGOLAMENTO UE 679/2016.....	19
14. SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE.....	19
15. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZI.....	20
16. VALUTAZIONE E MONITORAGGIO DEI SERVIZI.....	23
17. GESTIONE DEI RECLAMI.....	23
ALLEGATO CARTA EUROPEA DEI DIRITTI E DELLE RESPONSABILITÀ DELLE PERSONE ANZIANE.....	24

Per rispondere alle richieste delle persone anziane, quando gli acciacchi della vita si fanno sentire con maggiore intensità, l'Amministrazione Comunale mette a disposizione il Servizio svolto presso la Casa di Riposo.

Quello che vogliamo garantire ai nostri "nonni" è la qualità della vita e per questo curiamo con particolare attenzione le relazioni con i nostri ospiti cercando di creare un ambiente familiare, compatibilmente con le esigenze che l'organizzazione e la gestione di una Casa di Riposo consente. Particolare attenzione poniamo anche alla qualità dei servizi alberghieri, che ci caratterizzano grazie alla competenza dei nostri collaboratori che operano nei diversi settori, da quello della ristorazione a quello alloggiativo.

L'impegno che poniamo nel seguire la formazione e la professionalità di tutti coloro che quotidianamente curano e assistono gli anziani ospiti è la conferma che vogliamo mantenere la nostra Casa di Riposo luogo dove trascorrere la parte finale della nostra vita in piena dignità e attività per quanto le condizioni di salute lo consentano.

Un ruolo importante viene anche garantito dalla partecipazione dei famigliari dei nostri ospiti che, attraverso il Comitato parenti, contribuiscono alla verifica della qualità del nostro operare quotidiano e ci stimolano a migliorare laddove gli spazi operativi e amministrativi lo permettano.

Sottolineo inoltre la disponibilità da parte del personale amministrativo e della Direzione della Casa di Riposo, oltre a quella dell'Amministrazione Comunale ad accogliere suggerimenti e spunti per assicurare la qualità della vita all'interno della nostra Casa di Riposo.

*Vicesindaco e Assessore alle Politiche Sociali
Dr. Renato Barbalace*

Il 'perché' di una carta dei servizi può essere riassunto in tre verbi: Comunicare, Tutelare, Migliorare.

In queste tre azioni sono contenuti tutti i principi fondamentali che ispirano il nostro lavoro. Comunicare con i nostri residenti è fondamentale ed in questa ottica è necessario definire chiaramente ciò che la struttura è in grado di offrire in termini di servizi e prestazioni oltre che indicare tutte le informazioni utili per ricevere il servizio in modo adeguato. Solo in questo modo, infatti, siamo in grado di tutelare effettivamente i fruitori del servizio che, consapevoli dei propri diritti, trovano all'interno della carta precise informazioni su come far valere le loro ragioni qualora fossero disattese.

Per essere una Amministrazione moderna è necessario anche migliorare continuamente il servizio offerto e quindi nella carta c'è uno spazio dedicato ai progetti di miglioramento che nascono dall'ascolto dei suggerimenti e della soddisfazione dei residenti e familiari all'interno della struttura residenziale per anziani.

In buona sostanza con questa carta vogliamo essere ancora una volta vicini ai cittadini informandoli chiaramente su quello che possono aspettarsi da noi sia in termini di prestazioni che di impegni di miglioramento e su come far valere i propri diritti.

Un passo ulteriore di trasparenza e partecipazione per avere una struttura residenziale di qualità, progettata e gestita sui bisogni dei fruitori.

Un modo quindi per continuare ad essere, sempre e comunque, al servizio della collettività.

Il Responsabile del Servizio Casa di Riposo

PREMESSA

Gentile Signora / Egregio Signore, il documento che sta leggendo è la “Carta dei Servizi” della Struttura residenziale per anziani “Nobili de Pilosio” del Comune di Tricesimo. Si tratta di un importante strumento di comunicazione e d’informazione che permette di conoscere la Struttura, i servizi prestati, gli obiettivi prefissati e gli strumenti di controllo adottati per garantire la migliore qualità delle prestazioni erogate alle persone che hanno scelto di risiedervi.

La Carta dei Servizi non rappresenta quindi un semplice opuscolo informativo ma un mezzo per consentire la scelta della struttura corrispondente ai bisogni e alle attese della persona anziana e della sua famiglia.

Nel presente documento sono contenute, infatti, informazioni che approfondiscono:

- aspetti generali della struttura, dove si trova, come raggiungerla, quali sono le modalità d’accesso e di accoglienza;
- aspetti specifici dei servizi sanitari, assistenziali, animativi e alberghieri erogati;
- modalità di partecipazione per migliorare il rapporto tra utente e struttura.

In sintesi, l’obiettivo che si pone questo documento è di “conoscere” per scegliere e verificare e di coinvolgere direttamente la persona residente e i suoi famigliari nella gestione dei percorsi di cura che la riguardano.

INTRODUZIONE

Come anticipato, la presente Carta dei Servizi definisce principi, criteri e modalità di erogazione dei servizi garantiti dalla “Nobili de Pilosio” alle persone anziane residenti e alle loro famiglie. In particolare essa:

- costituisce strumento volto alla qualità del servizio e delle prestazioni tramite un approccio orientato al miglioramento continuo dei processi di cura e d’assistenza, l’applicazione di *best practices* e l’uso di adeguate tecnologie, la messa in campo di appropriati sistemi di selezione e formazione delle risorse umane e professionali;
- stabilisce per i vari servizi erogati caratteristiche, tempi d’intervento / risposta a fronte di diverse situazioni o richieste, con standard verificabili;
- indica precisi riferimenti per le segnalazioni, le richieste d’informazione e per ottenere adeguate risposte e chiarimenti.

I principali riferimenti normativi della Carta dei servizi, della diffusione e comunicazione all’utenza sono:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, Principi sull’erogazione dei servizi pubblici.
- D.lgs 286/1999, Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell’attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell’articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59 e, in particolare, l’articolo 11 Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi.
- D.lgs. 150/2009, Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni.
- D.lgs. 198/2009, Attuazione dell’articolo 4 della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l’efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici.

- Delibera CiVIT 88/2010, Linee guida per la definizione degli standard di qualità, emanata ai sensi dell'articolo 1 del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198.
- Delibera CiVIT 3/2012, Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici, emanata ai sensi degli articoli 13, comma 6, lettera f), e 28 del d.lgs. 150/2009

1- MISSION E OBIETTIVI GENERALI

Il principio fondamentale della Struttura residenziale per anziani Nobili de Pilosio è la centralità della persona anziana.

La centralità è riconosciuta attraverso l'erogazione, in regime di qualità, di servizi e attività che pongono la persona al centro dell'assistenza e del processo decisionale, riconoscendone il valore intrinseco, trattandola con dignità, rispettandone cultura, valori, convinzioni, preferenze, attese e scelte. Si parte dal presupposto che ogni persona è unica, con la propria storia di vita, il proprio vissuto, una propria personalità e propri gusti da conoscere e valorizzare. L'assistenza e la cura basate sulla persona implicano il fatto di conoscerla al di là delle difficoltà che può incontrare in questa sua fase di vita, focalizzandosi sulle sue capacità, sui punti di forza, sulle esigenze personali, piuttosto che su quello che può aver perso in termini di capacità funzionali o cognitive.

Gli obiettivi che la "Nobili de Pilosio" si pone quotidianamente sono in sintesi i seguenti:

- perseguire il benessere dell'anziano non autosufficiente attraverso criteri e modalità di erogazione dell'assistenza e della cura basati su linee guida, buone pratiche e in ottemperanza alle normative regionali vigenti;
- assicurare le migliori condizioni di vita degli ospiti attraverso un'attività costante e continua di monitoraggio delle condizioni psico-fisiche e relazionali, con una particolare attenzione alla qualità di vita delle persone residenti;
- garantire all'ospite, ai suoi famigliari la qualità dei servizi attraverso sistemi di misurazione, definiti mediante parametri. Il perseguimento di tali obiettivi trova fondamento nell'adozione di alcuni principi fondamentali nello svolgimento delle attività e nell'erogazione del servizio.

2- PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta, ispirandosi ai principi definiti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*, si pone l'obiettivo di assicurare l'erogazione di servizi nel rispetto di:

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi di assistenza e cura, effettuata dalla Nobili de Pilosio, si basa sul principio di eguaglianza degli ospiti. Le regole che determinano il rapporto fra l'ospite e la struttura sono le medesime per tutti gli ospiti indipendentemente da sesso, razza, religione e opinioni politiche e da stato di salute.

Imparzialità

Nei confronti degli ospiti vengono adottati criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. L'erogazione dei servizi non è condizionata da pregiudizi o da valutazioni improprie.

Continuità del servizio

Viene garantito l'impegno a erogare i servizi in maniera continuativa e senza interruzioni improprie, garantendo la massima continuità assistenziale da parte del personale.

Rispetto della dignità dell'ospite e tutela delle informazioni

Viene assicurato il rispetto della dignità del residente in tutte le fasi del processo di assistenza e cura, favorendo l'umanizzazione dei rapporti, la personalizzazione delle cure e la flessibilità del servizio, la riservatezza e la tutela delle informazioni oltre al rispetto della deontologia professionale da parte del personale specialistico della struttura.

Efficacia ed efficienza

La Nobili de Pilosio s'impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento, dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento dello scopo.

Professionalità e tecnologie

L'impiego di adeguate attrezzature e strumenti, le capacità professionali, l'esperienza e l'aggiornamento continuo del personale, costituiscono requisiti indispensabili nel processo di erogazione del servizio d'assistenza e cura all'ospite.

Tutela dell'ambiente

La Nobili de Pilosio riserva particolare attenzione alla tutela della salute pubblica e dell'ambiente in conformità alle norme europee in merito al riciclo e allo smaltimento dei rifiuti.

3- LA STORIA DELLA STRUTTURA RESIDENZIALE

La struttura residenziale per anziani è intitolata ad "Antonio e Maddalena de Pilosio" ed il nome dei Pilosio è da sempre legato al lascito che ha consentito il nascere della Casa di Riposo per anziani che porta questo nome.

"E' una grande Casa con bellissima fontana, più decorativa che funzionale, e circondata da un grande giardino, dove, molti anni fa dei conti intorno, si facevano serate per la nobiltà del luogo con illuminazione alla veneziana e con fuochi d'artificio da lasciare tutti a bocca aperta, sedevano sotto la pergola a parlare di politica, di storia, di religione. Ora è la nuova Casa di Riposo per anziani, per:

*dare anni alla vita,
dare vita agli anni,
dare salute alla vita."*

4- DOVE SI TROVA LA STRUTTURA

La Struttura Residenziale ha sede storica in via San Francesco, 98 a Tricesimo (UD). Da novembre 2020 la sede è oggetto di significativa ristrutturazione e per questa ragione la Casa di Riposo è ora ospite della Struttura denominata Magnano Green, sita in Via Buia n°4 a Buia, immersa nel verde delle colline, di proprietà del Gruppo Zaffiro.

La Casa si colloca su quattro piani. Al primo piano sono presenti 52 posti letto articolati in 25 camere doppie e 2 camere singole. Ogni camera è dotata di bagno interno. In posizione centrale rispetto al piano è collocata la sala da pranzo.

Al secondo piano sono presenti 16 camere doppie e 2 camere singole, con bagno interno. La sala da pranzo si trova al centro del piano.

In entrambi i piani sono presenti le Infermerie e i locali di servizio. I saloni e le camere sono dotate di televisione.

Al piano terra sono presenti:

- la reception con gli uffici amministrativi e di direzione;
- uno spazio con distributori di cibi e bevande calde e fredde;
- il salone per la cura della persona;
- la cappella interna;
- un locale a uso medico;
- la cucina.

Al piano interrato trova spazio l'ampia palestra di fisioterapia, gli spogliatoi del personale, i locali di servizio. A disposizione della Casa di Riposo è inoltre l'ampio parcheggio esterno.

5- INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI

Le figure di riferimento

L'ASSESSORE DI RIFERIMENTO per il Servizio Casa di Riposo è l'Assessore ai Servizi sanitari e sociali, Gemellaggi, Protezione Civile, Sicurezza del Comune di Tricesimo.

ASSESSORE DI RIFERIMENTO
Riceve tutti i giorni su appuntamento
ed il lunedì dalle 16.00 alle 18.00
telefondando allo 0432 855411.

Il RESPONSABILE DEL SERVIZIO CASA DI RIPOSO è contattabile ai riferimenti. Gli orari d'ufficio del Responsabile sono i seguenti:

- Lunedì dalle 08:30 alle 12:30 e dalle 15:00 alle 08:00
- Martedì dalle 08:30 alle 12:30
- Mercoledì dalle 08:30 alle 12:30 e dalle 15:00 alle 18:00
- Giovedì dalle 08:30 alle 12:30
- Venerdì dalle 08:30 alle 12:30

RESPONSABILE DEL SERVIZIO CASA DI RIPOSO
Tel. 0432 851115 int. 4
Mail: direzione.casadiriposo@comune.tricesimo.ud.it

Il RESPONSABILE DEL GOVERNO ASSISTENZIALE, che ricopre mansioni di coordinamento del personale sanitario e socio assistenziale, è contattabile al telefono dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 16. Il numero di telefono e la mail sono dettagliate nel riquadro.

RESPONSABILE DEL GOVERNO ASSISTENZIALE
Tel. 0432 851115 int. 1

L'ufficio amministrativo

Per ricevere informazioni amministrative sulla struttura residenziale, sul percorso d'ingresso, sulle modalità di pagamento delle rette è possibile contattare l'ufficio riferimento della Casa di Riposo al numero 0432 85 11 15 int. 3 negli orari d'ufficio o tramite mail all'indirizzo

casadiriposo@comune.tricesimo.ud.it

Gli orari di apertura dell'ufficio amministrativo sono i seguenti:

- Lunedì dalle 08:30 alle 12:30 e dalle 15:00 alle 18:00
- Martedì dalle 08:30 alle 12:30
- Mercoledì dalle 08:30 alle 12:30 e dalle 15:00 alle 18:00
- Giovedì dalle 08:30 alle 12:30
- Venerdì dalle 08:30 alle 12:30

I servizi erogati

La Nobili de Pilosio accoglie persone d'età maggiore o uguale a sessantacinque anni, che, per le loro condizioni di bisogno, non possono più vivere a casa propria o nell'ambito familiare. La struttura può accogliere anche persone con meno di sessantacinque anni se in condizioni psico-fisiche assimilabili a quelle geriatriche, per le quali non sussistono sul territorio altre modalità di assistenza adeguate.

La struttura è autorizzata come residenza per anziani di secondo livello; può accogliere quindi, prevalentemente, persone con profili di bisogno A, B e comportamentale, ma può accogliere anche persone con profili C e E¹. I profili qui citati sono desunti dalla scheda Val.Graf. – FVG, un sistema di valutazione multidimensionale² effettuata prima dell'ingresso in struttura dall'équipe multiprofessionale distrettuale - costituita da professionalità di tipo sanitario e sociale appartenenti al Distretto e all'Ambito dei servizi sociali territorialmente competenti - per rilevare e valutare il bisogno d'assistenza e cura delle persone anziane. Dopo l'ingresso in struttura, i bisogni della persona sono rivalutati attraverso la Val.Graf dall'équipe multidisciplinare della Casa di Riposo.

La Nobili de Pilosio accoglie quindi persone anziane parzialmente autosufficienti e non autosufficienti affette da patologie cronico degenerative, alle quali è garantita assistenza sanitaria e sociosanitaria, assistenza riabilitativa, assistenza medica di medicina generale, attività di animazione, tutte volte a mantenere e migliorare - ove possibile - lo stato di salute, le capacità funzionali residue e il livello di autonomia del residente. Sono inoltre garantiti i servizi di ristorazione, di pulizia ambientale e di lavanderia e guardaroba.

Il complesso di servizi e prestazioni dettagliate sono considerate complementari e integrati fra loro, in conformità a Piani di Assistenza Individuali (PAI), attraverso i quali l'équipe della struttura definisce gli obiettivi assistenziali, sanitari, riabilitativi, animativi da perseguire e le azioni per il loro raggiungimento, al fine di soddisfare nel miglior modo possibile le specifiche necessità di ogni persona residente. I PAI sono periodicamente aggiornati tenendo conto dell'esito del periodo iniziale d'inserimento in struttura, dell'evoluzione nel tempo della situazione complessiva dell'anziano e del livello d'intensità del bisogno assistenziale e sanitario aggiornato attraverso lo strumento Val.Graf - FVG .

¹ Cfr. Decreto del Presidente della Regione 13 luglio 2015, n. 144 modificato da Decreto 20 dicembre 2017, n. 290

² Metodo di valutazione multidimensionale adottato con D.G.R. 1389/2003 dalla regione Friuli Venezia Giulia.

Riportiamo di seguito, in sintesi, i servizi erogati dalla struttura:

- servizio infermieristico,
- servizio di assistenza di base,
- servizio di fisioterapia,
- servizio di animazione,
- servizio di pulizie e sanificazione,
- servizio di lavanderia e guardaroba,
- servizio di ristorazione.

Tutti i servizi citati operano in un'ottica d'integrazione e collaborazione, finalizzata alla centralità della persona anziana, alla promozione del suo benessere e della qualità di vita.

In quest'ottica, preminente per la Nobili de Pilosio, il personale impegnato nei servizi presso la Casa di Riposo, si compone dei seguenti profili³:

- il responsabile del governo assistenziale,
- il coordinatore infermieristico,
- gli infermieri,
- gli operatori socio-sanitari
- i fisioterapisti,
- gli animatori,
- gli addetti ai servizi generali,
- gli addetti alla ristorazione.

Nei paragrafi seguenti descriviamo le competenze specifiche di ogni profilo, precisando che solo nella collaborazione, integrazione e unitarietà d'intenti, la Casa di Riposo può farsi garante della *mission* e degli obiettivi che si è data e che la caratterizzano.

Il responsabile del governo assistenziale

Il responsabile del governo assistenziale svolge la funzione di governo delle attività di cura alla persona in un'ottica sistemica. Il ruolo è finalizzato a garantire il raggiungimento degli obiettivi d'assistenza infermieristica, d'assistenza di base, fisioterapici e animativi attraverso il coordinamento delle risorse umane, la pianificazione degli interventi, la conduzione delle attività, l'organizzazione dei processi assistenziali, lo sviluppo e il miglioramento della qualità della cura prestata alle persone residenti.

Il servizio infermieristico

L'assistenza infermieristica viene garantita attraverso un'équipe formata dal coordinatore infermieristico e dal team d'infermieri che operano secondo quanto previsto per la specifica professione sanitaria dalla legge 26 febbraio 1999 n. 42 (Disposizioni in materia di professioni sanitarie). Il servizio infermieristico, presente nell'arco delle 24 ore giornaliere, tutti i giorni, si occupa di:

- rilevare e identificare i bisogni d'assistenza infermieristica delle persone anziane, garantendo la corretta applicazione delle prescrizioni terapeutiche;

³ Le funzioni per semplificare l'esposizione e facilitare la lettura sono rese al maschile intendendole ricomprese sia al maschile sia al femminile.

- pianificare, gestire e valutare l'intervento assistenziale infermieristico in forma coordinata con il medico di medicina generale delle persone residenti;
- operare in sinergia con i riferimenti del Distretto sanitario di Tarcento per quanto di competenza;
- partecipare all'elaborazione dei piani assistenziali individualizzati, integrandosi con il servizio di riabilitazione, con il servizio d'assistenza alla persona e con l'animazione;
- supervisionare e formare gli addetti all'assistenza di base.

I riferimenti per contattare il Servizio infermieristico sono riportati qui a fianco.

L'Assistenza medica

L'assistenza medica è garantita dal Medico di Medicina Generale di riferimento per la struttura che opera in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale. Al medico è affidata la diagnosi, la cura e la prevenzione delle patologie degli ospiti, coordinandosi con i servizi ambulatoriali pubblici e il personale medico ospedaliero in caso di ricovero. Il medico della struttura può avvalersi infatti di consulenze specialistiche.

Il Medico collabora strettamente con il personale infermieristico della Casa di Riposo e cura il rapporto con i famigliari dell'ospite per gli aspetti clinici di sua competenza.

Le visite specialistiche, esterne alla struttura, sono effettuate con le modalità previste dal Servizio Sanitario Nazionale.

Il servizio di assistenza

Il personale socio assistenziale della Casa garantisce assistenza diretta agli anziani residenti nell'arco delle 24 ore giornaliere, tutti i giorni dell'anno, nello svolgimento delle attività di vita quotidiana secondo il PAI formulato in equipe e periodicamente aggiornato. Le attività assistenziali vengono discusse, programmate, coordinate e verificate periodicamente. Le prestazioni sociosanitarie comprendono l'insieme delle attività di aiuto alla persona nello svolgimento delle attività di base (ADL) e strumentali della vita quotidiana (IADL), finalizzate al soddisfacimento dei bisogni primari della persona. Prevedono quindi mansioni d'assistenza d'igiene personale, cura dei piedi e dei capelli, aiuto alla vestizione, all'assunzione del cibo, all'accompagnamento al bagno, alla mobilitazione, cercando di promuovere o di mantenere l'autonomia residua della persona. Particolare attenzione viene data alla mobilitazione attiva e passiva con cura della postura. L'igiene quotidiana della cute avviene al mattino e ogni volta ci sia necessità, mentre il cambio dei presidi di assorbimento ha luogo nel primo pomeriggio, prima della messa a letto serale e secondo necessità. La doccia è garantita a cadenza settimanale e secondo il bisogno; l'igiene del letto assicurando il cambio settimanale della biancheria e/o ogni qual volta sia necessario. Mensilmente e/o periodicamente su indicazione degli infermieri, viene rilevato il peso degli ospiti.

La cura dell'alimentazione vede la stretta collaborazione e sinergia con il servizio ristorazione interno alla struttura. Il supporto assistenziale prevede che in caso di bisogno l'ospite sia opportunamente aiutato nell'assunzione del pasto con supervisione del personale infermieristico, che interviene tempestivamente nel caso di difficoltà nella deglutizione. Il servizio di assistenza si occupa inoltre di somministrare, stimolare e monitorare l'idratazione degli ospiti.

Il controllo dell'incontinenza viene garantito con programmi personalizzati di prevenzione e successivamente con appropriato utilizzo di idonei presidi personalizzati rispetto alle necessità di ciascuno e in un'ottica di prevenzione delle lesioni da pressione.

Compito del servizio è anche quello di occuparsi della stesura a fine turno delle 'consegne' sul sistema informatizzato. Per consegne s'intende il passaggio di dati e di informazioni tra colleghi teso a garantire in primis una "continuità" delle attività assistenziali, continuità del percorso di cura e assistenza all'interno della stessa equipe

Figure di riferimento, per il personale socio assistenziale e per l'equipe della Casa, sono i *referenti assistenziali* che coordinano le attività assistenziali quotidiane nei nuclei in stretto raccordo con il responsabile del governo assistenziale. Si occupano inoltre di programmare, in sinergia con l'equipe multi professionale di cui fanno parte, la stesura e la revisione dei PAI e delle Val.graf, che, come detto, consentono di adattare le attività di cura all'evolvere e al modificarsi dei bisogni delle persone anziane.

Il servizio riabilitativo

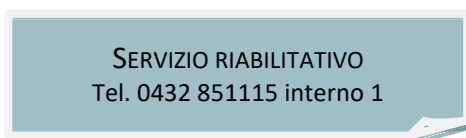
Al momento dell'ingresso in struttura, la persona accolta è valutata dal fisioterapista che elaborare il programma riabilitativo personalizzato, integrato con il PAI. Il programma, soggetto a monitoraggi e revisioni, in relazione all'evoluzione delle condizioni della persona, è svolto dal fisioterapista al piano dove risiede l'ospite oppure nello spazio attrezzato della palestra.

Il servizio, garantito da due fisioterapisti, si occupa nello specifico dei seguenti interventi riabilitativi:

- mobilizzazione attiva e passivo (arti superiori e inferiori);
- riattivazione motoria e rinforzo muscolare (cicloergometro, pedaliera);
- rieducazione neuromotoria e funzionale (addestramento al cammino);
- ginnastica di gruppo (a corpo libero e con attrezzi);
- trattamenti personalizzati a letto;
- addestramento, consulenza e gestione ausili;
- supervisione nei trasferimenti e addestramento del personale di assistenza.

I fisioterapisti della struttura collaborano con i riferimenti del Distretto Sanitario di Tarcento per quanto di competenza.

Riportiamo di fianco i riferimenti per contattare il servizio riabilitativo.



Il servizio di animazione

La struttura residenziale programma iniziative attente alla qualità di vita del residente e orientate a favorire la socializzazione, l'integrazione ed il benessere psico-fisico della persona, coinvolgendola attivamente nelle attività previste nel programma di animazione.

Gli animatori della Casa di Riposo programmano, gestiscono e verificano gli interventi educativi e animativi mirati al mantenimento, recupero e ove possibile il potenziamento delle abilità delle persone anziane residenti, cercando di ritardare il più possibile il decadimento cognitivo e motivazionale. Anche le attività previste dall'animazione e proposte alle persone singolarmente, a coppie, a piccoli gruppi o in gruppo più numeroso sono programmate a partire dal profilo di bisogno, dalle abilità, dagli interessi e passioni di ciascuno. Per comprendere a fondo questi aspetti, gli animatori prestano particolare attenzione alla ricostruzione della storia di vita della persona, alle sue capacità individuali, al suo stato cognitivo ed emotivo, alle sue inclinazioni e preferenze. Il rilievo e la valutazione di tutti questi aspetti consente infatti di personalizzare le proposte d'attività, mantenendole integrate con il PAI.

Le attività programmate dal servizio di animazione sono sintetizzabili nelle seguenti macro categorie:

- attività ludiche,
- di stimolazione cognitiva e sensoriale,
- grafico – pittoriche,
- musicali,
- legate all'immagine,
- di lettura,
- centrate sul corpo,
- attività di festa,
- collaborazioni con le realtà territoriali.

Gli animatori sono presenti in struttura dal lunedì al sabato sia al mattino sia al pomeriggio.

Il servizio animazione risponde al telefono dal lunedì al sabato dalle ore 14 alle ore 15.30. Il numero di riferimento per contattare il servizio animazione è riportato qui a fianco.



Il requisiti di dotazione del personale

La struttura residenziale garantisce che gli standard di personale d'assistenza di base, infermieristica, riabilitativa e di animazione rispettano quanto definito dal D.P.R. 13 luglio 2015, n. 144 e dal successivo Decreto n. 290 del 20 dicembre 2017 *“Regolamento di modifica al regolamento di definizione dei requisiti, dei criteri e delle evidenze minimi strutturali, tecnologici e organizzativi per la realizzazione e per l'esercizio dei servizi semiresidenziali e residenziali per anziani”*.

Il servizio di manutenzione

La Casa di Riposo garantisce il servizio interno di manutenzione ordinaria. Il manutentore della Casa si occupa degli interventi programmati e/o urgenti o dell'attivazione delle ditte specializzate per garantire il corretto funzionamento dei sistemi e delle attrezzature.

Gli interventi si possono distinguere in interventi di manutenzione programmata (ordinaria e straordinaria), effettuati in base ad un calendario, interventi urgenti effettuati su chiamata diretta o su segnalazione in agenda di reparto ed interventi che richiedono l'attivazione di ditte specializzate (ascensori, impianti, ecc.).

È compito del servizio di manutenzione anche la gestione dei magazzini dei presidi d'assorbimento.

Di diretta rilevanza ai fini assistenziali è la manutenzione degli ausili in uso agli ospiti, quali carrozzine, girelli e la riparazione degli arredi delle stanze da letto o dei locali comuni.

Il servizio di igiene ambientale

Il servizio di igiene ambientale si occupa della sanificazione e dell'igiene ambientale di tutti gli spazi della struttura.

Il servizio viene svolto sette giorni su sette per tutti i giorni dell'anno, negli orari diurni, tenendo conto delle esigenze degli ospiti e dell'organizzazione dei altri servizi con cui collabora in funzione del benessere e della cura della persona.

Il servizio garantisce la salvaguardia dello stato igienico sanitario e del decoro dell'ambiente di vita degli ospiti, operando attraverso protocolli, procedure ed un sistema di controllo sulla qualità del servizio curato dalla ditta a cui è affidato. Il servizio si articola in pulizia e sanificazione giornaliera e in pulizia e disinfezione periodica (settimanale, mensile, bimestrale, ecc.), che si aggiunge a quella giornaliera secondo piani di lavoro definiti.

La struttura è inoltre dotata di un dispositivo professionale che sanifica e deodorizza gli ambienti attraverso l'utilizzo dell'ozono.

Il servizio di lavanderia e guardaroba

Il servizio di lavanderia e guardaroba, interno alla Casa di Riposo, si occupa della cura del vestiario delle persone anziane residenti e del lavaggio della biancheria piana in uso presso la struttura. Assicura, nello specifico, il lavaggio, l'asciugatura, la stiratura, il rammendo del vestiario e della biancheria degli ospiti e la sistemazione dei capi nell'armadio personale.

Al momento dell'ingresso viene assegnato un numero identificativo ad ogni persona da applicare - a cura dei familiari - su ogni capo portato in dotazione, al fine di ridurre il rischio di scambi e/o smarrimenti di indumenti.

L'ospite porta con sé in struttura un numero sufficiente di capi di vestiario adeguati alla stagione, comprensivi di biancheria intima e calzature. Le quantità occorrenti, definite con la persona e i familiari al momento dell'accoglimento, sono rivalutate nel tempo in accordo con la responsabile del governo assistenziale.

A tal proposito, si consiglia di prevedere dotazioni di capi in tessuti resistenti al lavaggio con lavatrici, asciugatrici e prodotti per il lavaggio di tipo industriale. Si raccomanda quindi di prevedere indumenti in cotone o con una percentuale di lana non superiore al 30%. La struttura, nello svolgimento di questo servizio, non si assume responsabilità alcuna sull'eventuale danneggiamento di indumenti che non abbiano le suddette caratteristiche.

Il servizio ristorazione

La preparazione dei pasti ha luogo nella cucina interna, ben attrezzata, nella quale presta servizio personale qualificato e specializzato. La cucina interna è una scelta finalizzata a garantire la buona qualità dei pasti. Il servizio è garantito dalla ditta Zaffiro a cui è stato affidato attraverso un contratto d'appalto.

Il menu programmato su base mensile, supervisionato da un dietista, è approvato dagli uffici preposti dell'Azienda Sanitaria Universitaria Friuli Centrale. Il menù, programmato in modo da garantire la presenza di tutti i principi nutrizionali necessari per una alimentazione sana, segue l'andamento delle stagioni, e offre la possibilità di rispondere, nel limite del possibile, ai gusti personali degli ospiti. Il servizio ristorazione garantisce inoltre la realizzazione di menù speciali, definiti di concerto con le persone residenti, per le occasioni di festa e la preparazione delle torte per i compleanni.

Il menù è reso noto a tutti gli ospiti mediante esposizione giornaliera ai piani.

Attenzione viene data agli ospiti che presentano problemi ad alimentarsi attraverso la preparazione di cibi tritati e frullati di qualità. Le diete particolari sono giustificate da idonea prescrizione del medico curante o su indicazione del servizio infermieristico.

La distribuzione ai piani avviene utilizzando carrelli termici che mantengono i cibi protetti ed alla temperatura giusta. La distribuzione e somministrazione dei pasti, a cura del personale autorizzato e formato, viene effettuata nelle apposite sale da pranzo, o direttamente nella camera dell'ospite allettato, nel pieno rispetto delle norme igieniche sanitarie degli alimenti.

A salvaguardia della salute dell'ospite, è vietato introdurre e distribuire cibi e bevande per uso personale e collettivo (ad esempio: distribuzione di torte, pasticcini, salatini in occasione di feste o compleanni) non in regola con i requisiti di legge. I familiari sono pregati di avvertire, con un

giorno di preavviso (al più tardi entro le ore 10.00 della mattina) la Responsabile del governo assistenziale se l'ospite viene portato a casa per pranzo e/o per cena.

La formazione e la supervisione del personale

La Nobili de Pilosio promuove e favorisce la formazione e la supervisione di tutte le risorse umane che vi operano, per garantirne la crescita personale e professionale continua, condizione necessaria del lavoro di cura alla persona.

Si tratta infatti di un lavoro *per le persone fatto dalle persone*, dove centrale è il benessere dell'anziano, obiettivo prioritario che può essere raggiunto solo prendendosi cura della professionalità, in termini di competenze acquisite/aggiornate, del personale. Si tratta di due obiettivi interdipendenti, per raggiungere l'uno, la qualità di vita e il benessere della persona anziana, è necessario prevedere anche l'altro, il benessere del personale che si prende cura dell'anziano, che passa anche attraverso la formazione e la supervisione.

I piani di formazione e supervisione sono programmati annualmente a partire dai bisogni formativi rilevati e sono condivisi con il personale che vi prende parte.

I servizi di cura alla persona

La Casa di riposo mette a disposizione di due professioniste esterne il locale dei servizi di cura alla persona ubicato al piano terra per i servizi di pedicure, di parrucchiera e barbiere. I servizi offrono possibilità di lavaggio, taglio, piega dei capelli, manicure e pedicure.

Il servizio di manicure e pedicure è svolto da una podologa, professionista esterna, ed è garantito una volta al mese.

Il servizio di parrucchiera e barbiere è svolto a cadenza settimanale sempre da una professionista esterna.

Il costo di detti servizi, svolti dalle due professioniste nel rispetto di quanto previsto dalle norme per queste specifiche attività, è a totale carico degli ospiti che li richiedono e ne fruiscono.

6- IL VOLONTARIATO

La Casa di Riposo promuove il *lavoro di rete* con l'obiettivo di mantenersi aperta e integrata con la comunità locale, ponendosi come *'luogo aperto al territorio'*⁴.

Da anni collabora, infatti, con un gruppo di volontari che si occupano di offrire sostegno, momenti di relazione e socializzazione alle persone residenti, portando il 'fuori' all'interno della struttura e portando il 'dentro' della Casa nella comunità.

I volontari hanno diritto all'assicurazione per la responsabilità civile e per gli infortuni durante il periodo in cui prestano effettivamente servizio nella Casa o in attività esterne a essa organizzate dalla Casa stessa. S'impegnano, oltre che alla disponibilità a prestare i servizi che la Direzione ritenga necessari, a rispettare regolamenti, Carta dei servizi e direttive del Responsabile della struttura e ad accettare incondizionatamente l'eventuale decisione di sospensione della loro attività nella Casa.

Le iniziative programmate e proposte dai volontari sono realizzate in sinergia con il servizio di animazione, tenendo conto dei bisogni espressi e inespressi delle persone e degli obiettivi definiti nei PAI.

7- L'ASSISTENZA RELIGIOSA

La struttura è dotata di una cappella, posta al piano terra, che consente momenti di raccoglimento spirituale individuale. Mensilmente è organizzata la Santa Messa, curata dal parroco della

⁴ Cfr. Delibera della Giunta Regionale n. 1610 del 22 ottobre 2021.

Parrocchia di Trigesimo. Su richiesta, nel rispetto delle esigenze di ciascuno, garantisce accompagnamenti spirituali nel percorso di Fine Vita.

8- INGRESSO ED ACCOGLIENZA

La domanda di ammissione

La domanda di ammissione, in carta libera, va redatta sui modelli predisposti dalla struttura e presentata alla Casa di Riposo "Nobili de Pilosio" di Tricesimo. La richiesta deve essere firmata dall'interessato o, nei casi d'impossibilità fisica o psichica dello stesso a firmare, da un parente, da un amministratore di sostegno o curatore o tutore e in ultima analisi dal Sindaco del Comune presso il quale ha la Residenza.

L'accoglimento della persona anziana

L'accoglimento degli ospiti avviene di norma nei giorni feriali e preferibilmente il mattino, alla presenza della Responsabile del governo assistenziale.

Al momento dell'ingresso l'ospite proveniente da altri Comuni dovrà scegliere un medico di fiducia fra quelli operanti nel Comune di Tricesimo.

Attribuzione della camera di residenza

La camera di residenza che accoglie la persona nuovo ingresso è stabilita dall'equipe della Casa, tenuto conto dei posti letto disponibili, dei bisogni specifici della persona, degli abbinamenti di genere e delle compatibilità caratteriali, al fine di garantire una buona convivenza tra le persone.

La Direzione in accordo con l'equipe della struttura ha la facoltà di trasferire l'ospite, dopo averlo consultato e dopo aver sentito anche i garanti o i parenti, in una camera diversa da quella assegnata al momento dell'ingresso, qualora ciò sia richiesto dalle esigenze della vita comunitaria o dalle mutate condizioni psico-fisiche del residente.

Il costo retta di accoglienza

L'ammontare della retta giornaliera di ospitalità e le relative detrazioni in casi di assenza, sono determinate annualmente dalla Giunta Comunale, che può stabilire rette diverse e più favorevoli per i residenti nel Comune di Tricesimo al momento dell'accoglimento in Struttura. Si precisa che nell'ammontare della retta sono compresi i costi dei servizi erogati dalla struttura, ad eccezione dei seguenti costi:

- costo dei farmaci non rimborsabili dal Servizio Sanitario Nazionale;
- costo dei trasporti non sostenuti dal Servizio Sanitario Nazionale;
- costo degli interventi della parrucchiera e della podologa.

Si rinvia al regolamento della Casa per l'approfondimento delle rette in vigore.

I momenti che scandiscono la giornata in Casa di Riposo

L'organizzazione della giornata in Casa di Riposo segue un ritmo definito e rassicurante, perché anticipabile e prevedibile, per le persone che vi abitano. Lo dettagliamo di seguito:

I MOMENTI DELLA GIORNATA	Intorno alle ore 7:30 il buongiorno, l'igiene personale e la cura di sé
	Dalle ore 8:00 alle ore 9:00 colazione
	Verso le ore 9:30 attività d'animazione, occupazionali, fisioterapiche individuali o di gruppo
	Alle ore 10:00 distribuzione e somministrazione idratazione
	Alle ore 11:45 pranzo
	Alle ore 12:45 igiene personale e riposo pomeridiano
	Alle ore 15:00 distribuzione yogurt e bevande
	Intorno alle ore 14:30 attività d'animazione, occupazionali, fisioterapiche Individuali o di gruppo
	Alle ore 17:45 cena
	Intorno alle ore 19:00 igiene personale e messa a letto
	Alle ore 21:15 somministrazione bevanda calda (es. Camomilla) e saluto della buona notte

Orari di apertura ai visitatori

La Casa di Riposo è aperta al pubblico tutti i giorni della settimana. Le visite hanno luogo negli spazi comuni come il soggiorno del piano, il salone al piano terra, l'area esterna. L'accesso alla camera da letto non è ammesso durante i seguenti orari, salvo deroghe autorizzate dal medico o dal personale infermieristico:

- prima delle ore 10:30;
- dalle ore 13:00 alle ore 15:00;
- dopo le ore 19:15.

Le indicazioni sopra espresse si rendono necessarie, al fine di rispettare le esigenze di riposo e di privacy degli ospiti e per garantire al meglio l'espletamento dei compiti assistenziali e di cura del personale di servizio.

Uscite degli ospiti

Le uscite degli ospiti dalla struttura devono essere concordate con la Responsabile del governo assistenziale per organizzare al meglio l'uscita e il rientro della persona.

Non è previsto l'accompagnamento degli ospiti a visite specialistiche o per ricoveri ospedalieri da parte del personale della struttura. Compito degli operatori è di avvertire prontamente i familiari dell'ospite, per consentire l'accompagnamento da parte di questi ultimi o organizzare la trasferta con altro servizio.

Per visite richieste privatamente è necessario ricevere avviso in tempo utile, al fine di predisporre l'opportuna documentazione medica.

Le assenze di più giorni devono essere concordate con la responsabile del governo assistenziale e il servizio infermieristico con un certo anticipo, in modo da poter organizzare al meglio l'uscita.

Custodia valori

E' consigliabile per l'ospite non tenere presso di sé somme di denaro eccedenti le necessità giornaliere e oggetti di valore. Le somme di denaro e gli oggetti di valore possono essere depositati presso la cassaforte dell'ufficio amministrativo della struttura residenziale, per essere opportunamente conservati, ricevendone attestazione.

In ogni caso la struttura non risponde di eventuali furti e/o danneggiamenti inerenti gli stessi.

Le dimissioni

Le dimissioni dalla struttura possono avvenire per:

- volontà dell'ospite o dei familiari;
- comprovata impossibilità della struttura a fornire l'assistenza socio sanitaria appropriata e pertinente in casi di particolare e documentata gravità;
- comportamento gravemente in contrasto con le norme di convivenza, in altre parole comportamento che rechi pregiudizio o grave disturbo agli altri ospiti e alla comunità, ovvero comportamento che ravvisi gli estremi di un reato contro l'incolumità della persona o contro i beni di proprietà degli altri ospiti o della Struttura, tenuto dall'ospite o dai suoi familiari.

Le dimissioni per volontà della Struttura sono proposte dall'équipe multidisciplinare e disposte dalla Direzione.

Le dimissioni volontarie dell'ospite devono essere precedute da preavviso di almeno 15 (quindici) giorni (che decorreranno dalla data di presentazione della richiesta di dimissioni al protocollo). In caso di dimissioni per le quali non sia stato rispettato tale preavviso saranno conteggiati 15 (quindici) giorni di retta intera dalla data di presentazione al protocollo della richiesta di dimissioni o dalla data di allontanamento dalla struttura.

9- NORME DI CONVIVENZA E COMPORTAMENTO PER GLI OSPITI E PER I VISITATORI

Per promuovere la buona convivenza delineiamo di seguito alcune linee di indirizzo.

- Ogni ospite ha il diritto di vivere liberamente nel pieno rispetto del suo credo religioso e delle sue idee politiche.
- La sua libertà d'azione trova il solo limite nella libertà degli altri e nell'osservanza delle norme collettive, indispensabili per il buon funzionamento della vita comunitaria.
- Gli ospiti devono tenere un comportamento corretto nei confronti degli altri ospiti, del personale e delle persone in visita.
- Qualora la condotta degli ospiti non si uniformi alle regole della convivenza, la Struttura adotterà, valutato il caso specifico, gli opportuni provvedimenti in merito.
- La struttura favorisce i rapporti con l'ambiente di provenienza e con i visitatori esterni (amici, parenti, ecc.). Al fine di non arrecare disturbo agli altri ospiti, non sono ammesse visite in alcune fasce orarie (durante le igiene personali, durante la consumazione del pasto, durante il riposo pomeridiano e serale). A tal fine la Direzione stabilisce degli orari di visita che sono affissi in luoghi facilmente accessibili della struttura. Su valutazione dell'équipe multidisciplinare possono essere concesse delle deroghe a tali orari, motivate da esigenze socio-assistenziali.
- I visitatori devono osservare un comportamento consono all'ambiente e non devono in alcun modo turbare la tranquillità degli ospiti e degli operatori. Devono astenersi da ogni azione che possa arrecare pregiudizio al funzionamento della Struttura.
- Al fine di non compromettere lo stato di salute dell'ospite, è severamente vietato portare in struttura cibo (qualsiasi tipo di alimento e bevanda) e medicinali non prescritti dal medico curante, che non siano stati espressamente autorizzati dal personale infermieristico. E' altresì vietato portare dentro le camere e negli altri locali comuni oggetti che costituiscono pericolo, ingombro o disturbo. In particolare, è assolutamente proibito portare all'interno della Struttura apparecchi o strumenti per il riscaldamento o per cucinare (fornelli di qualunque specie, ferri da stiro, ecc.) e mobili di proprietà non espressamente autorizzato.

- E' altresì fatto divieto, sia agli ospiti sia ai visitatori, di appropriarsi di materiali, ausili o farmaci di proprietà della Struttura, salva espressa autorizzazione.
- Con l'ingresso in struttura, l'ospite non acquisisce il diritto al mantenimento dell'ubicazione del posto letto, che potrà subire variazioni in relazione ad esigenze di servizio.

10- COLLABORAZIONE DEGLI OSPITI, DEI FAMILIARI E MODALITA' DI COINVOLGIMENTO DELLA COMUNITA' LOCALE

La Casa di Riposo intende fornire alle persone anziane la migliore convivenza possibile all'interno della Casa. E' richiesta a tal fine la collaborazione degli ospiti stessi.

Per un migliore funzionamento del servizio sono graditi e tenuti in considerazione suggerimenti e proposte formulate dagli ospiti e dai parenti degli stessi.

I parenti degli ospiti si organizzano nel Comitato Parenti nel rispetto di quanto previsto nel Regolamento di funzionamento. Il Comitato, in accordo con la Responsabile del servizio, convoca almeno due riunioni all'anno di tutti i parenti per discutere i temi.

11- ASSISTENTI PRIVATE

E' data facoltà alle famiglie degli ospiti della Casa di Riposo di affiancare al proprio congiunto un'assistente privata. La domanda deve essere presentata alla Responsabile del servizio, che in accordo con il Medico Curante e la responsabile del governo assistenziale accerta i requisiti dell'assistente privata a esclusiva tutela dell'ospite e del suo profilo di bisogno.

La domanda è compilata su apposito modulo predisposto dall'ufficio amministrativo della Casa di Riposo. Alla domanda è allegato il Regolamento delle Assistenti Private regolarmente firmato sia dalle stesse sia dal familiare sia ne richiede l'affiancamento.

12- AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO

La Casa di Riposo 'Nobili de Pilosio' favorisce la nomina di un Amministratore di Sostegno per tutti i soggetti che, a causa di un'infermità ovvero di una menomazione fisica o psichica, si trovano nell'impossibilità, anche parziale o temporanea (ad es. causa un intervento chirurgico con una lunga degenza), di provvedere ai propri interessi per coadiuvare o sostituire il beneficiario nell'espletamento delle funzioni della vita quotidiana mediante intervento di sostegno temporaneo o permanente.

13- RACCOLTA, CONSERVAZIONE E TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI E SENSIBILI AI SENSI DEL REGOLAMENTO (UE) 679/2016

La Casa di Riposo prevede il trattamento dei dati personali e sensibili nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento (UE) per la protezione dei dati personali n. 679/2016.

14- SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE

La Casa di Riposo Nobili de Pilosio si avvale di un Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) esterno, professionista che collabora con il Comune di Tricesimo.

La struttura è dotata di un Piano Gestione Emergenze (PGE) e di una squadra d'emergenza antincendio e primo soccorso in grado di attuarlo. I percorsi d'emergenza sono segnalati e gli estintori sono posizionati secondo le vigenti norme. Il piano d'emergenza e di evacuazione prevede un'esercitazione annuale con l'intervento del personale preposto, per assistere e guidare gli ospiti, i visitatori e il personale verso un luogo sicuro.

15- STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Allo scopo di garantire la qualità dei servizi, la Casa di Riposo definisce parametri oggettivi di riferimento e standard riguardanti le prestazioni dei servizi.

Tali standard, opportunamente divulgati agli ospiti, ai famigliari e agli stakeholders, costituiscono strumento di verifica sia dell'efficienza ed efficacia del servizio sia del grado di soddisfazione da parte degli ospiti, dei loro famigliari e degli enti interessati e sono espressamente previsti nella parte specifica della presente Carta dei Servizi.

La Nobili de Pilosio considera i seguenti fattori come determinanti della qualità dei servizi erogati:

FATTORI DETERMINANTI LA QUALITA' DEL SERVIZIO	
FATTORE	DESCRIZIONE
RISPONDEZZA, IN TERMINI DI SERVIZI EROGATI, ALLE ESIGENZE DELLE PERSONE ANZIANE RESIDENTI	I servizi assistenziali e di cura sono personalizzati in funzione delle specifiche esigenze degli ospiti attraverso la pianificazione assistenziale individualizzata (PAI), che si basa sulla rilevazione dello stato di bisogno elaborata attraverso lo strumento regionale della VAL.GRAF FVG.
COMPLETEZZA E ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI DA PARTE DELL'OSPITE, DEI FAMIGLIARI E DEGLI STAKEHOLDERS	La comunicazione con l'ospite e i famigliari avviene secondo una pluralità di strumenti e mezzi di comunicazione al fine di garantire la condivisione delle informazioni nel rispetto delle normative sulla Privacy. Tali strumenti informativi sono: <ul style="list-style-type: none"> – momenti d'incontro con i familiari nella fase di prima conoscenza della struttura; – momenti d'incontro con i familiari nella fase dell'accoglienza; – momenti d'incontro e condivisione della documentazione assistenziale (Piano Assistenziale Individuale) negli incontri con la famiglia; – comunicazioni telefoniche e mezzo mail da parte del personale della struttura; – affissione o distribuzione di documenti e materiale informativo sia cartaceo sia via mail (Carta dei Servizi, regolamento interno, note informative, modulistica, verbale riunioni plenarie con i Parenti ecc.); – informazioni di carattere generale e relative a iniziative straordinarie e/o occasionali sono affisse all'ingresso; – incontri con i familiari; – incontri con il Comitato parenti.
COMPORAMENTO PROFESSIONALE DEL PERSONALE	Il corretto comportamento del personale è principio fondamentale nel lavoro di cura alla persona. Pertanto tutto il personale è tenuto a trattare gli ospiti e i loro famigliari con professionalità, rispetto e cortesia. Il personale è munito di tesserino di riconoscimento che riporta il nome e la qualifica.

Tenuto conto dei fattori fin qui descritti, allo scopo di garantire la qualità dei servizi erogati sono definiti *parametri oggettivi* e sono introdotti standard di riferimento, che, analizzati negli incontri di monitoraggio - curati dal responsabile del servizio, dal responsabile del governo assistenziale e dall'equipe multidisciplinare della Casa - consentono il monitoraggio dei servizi in itinere e la loro verifica a chiusura di ogni anno.

I parametri di qualità sono resi espliciti attraverso la descrizione dei *requisiti, criteri, standard ed evidenze* descritti nel *‘Manuale per il miglioramento della qualità all’interno delle strutture residenziali’* della Regione Friuli Venezia Giulia, versione 2.1, giugno 2021, riportati di seguito in tabella.

REQUISITO VALUTATO	CRITERI	STANDARD	EVIDENZE
VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE DELLA PERSONA	La persona è valutata all’ingresso, ogni 6 mesi e a ogni cambiamento significativo della condizione clinica perdurante da almeno 15 giorni.	Sono presenti le valutazioni in ingresso. Sono presenti le rivalutazioni ogni 6 mesi. Sono presenti le rivalutazioni a ogni cambiamento dello stato di salute. Sono presenti le rivalutazioni degli item nel monitoraggio.	<i>La rivalutazione è presente nel sistema e-GENeSyS. La documentazione è presente nella cartella della persona.</i>
PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATO (PAI)	Per tutte le persone accolte è previsto il PAI. Gli obiettivi del PAI sono confermati o riformulati sulla base della rivalutazione multidimensionale della persona.	Il PAI è presente nella cartella della persona. Il PAI è redatto entro 30 giorni dall’ingresso. Nel PAI sono: - identificati i problemi/risorse; - definiti gli obiettivi e i risultati attesi; - definite le azioni/interventi; - attribuite le responsabilità delle azioni e degli obiettivi. - Il PAI riporta le firme dell’equipe, della persona, se possibile e della famiglia. Il PAI è redatto con il coinvolgimento della persona e della famiglia in tutti i casi in cui è possibile. Nel PAI sono riportati o riformulati gli obiettivi con evidenza delle date delle azioni, tenendo conto del confronto tra risultato osservato e risultato atteso.	Il PAI è contenuto nella cartella della persona. Il PAI è a disposizione.
PROMOZIONE DEI DIRITTI, DELLA DIGNITÀ E DELLA SICUREZZA DELLA PERSONA CON COMPROMISSIONE DELLE FACOLTÀ COGNITIVE E/O PROBLEMI COMPORTAMENTALI	La struttura ha attivato protocolli, procedure, misure organizzative e ambienti atti a mantenere l’integrità dei diritti, della dignità e della sicurezza per le persone con compromissione delle facoltà cognitive e/o problemi comportamentali.	Sono presenti misure generali (ambientali e organizzative) quali: Scelta di assegnazione della camera di residenza; Protezione delle scale; Letti abbassabili (tipo letto Alzheimer); Sistemi di seduta confortevoli e il più possibili personalizzati; Piani di lavoro che prevedono: ○ momenti di sorveglianza ○ deambulazione assistita Nel PAI sono esplicitate le	

		misure.	
DOCUMENTAZIONE SANITARIA DELLA PERSONA OSPITE	E' presente una documentazione sanitaria integrate.	Per ogni persona è presente la documentazione clinico – sanitaria – riabilitativa integrata, facilmente accessibile a tutti gli operatori sanitari.	Presente nel nucleo di residenza della persona.
ORGANIZZAZIONI DEI SERVIZI E DELLA VITA COMUNITARIA	E' presente il programma delle attività di animazione.	Il programma di animazione è visibile in luogo accessibile e frequentato dalle persone Sono presenti programmi di animazione individuali E' presente la lista con i nomi delle persone che partecipano ai programmi di animazione Le persone in lista nei programmi di animazione sono presenti alle attività. Gli operatori del nucleo sono informati che la persona è inserita nelle attività di animazione.	Il programma è presente nei piani della struttura, all'ingresso della struttura e nei luoghi dove si svolge l'animazione. Nel programma sono esplicitati i luoghi dove si svolgono le attività, visitando questi luoghi si può verificare la presenza delle persone in programma.
PARTECIPAZIONE DELLA PERSONA E DEI FAMILIARI AL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ	La Casa ha definito le forme di partecipazione delle persone e dei familiari alla valutazione della qualità dei servizi e di forme di consultazione.	Sono definite forme e modi di partecipazione.	E' presente un Comitato parenti definito con Regolamento. Sono indetti almeno tre incontri annuali con i familiari. Sono organizzati almeno due incontri mensili di consultazione con le persone residenti.
	Esiste un sistema di rilevazione di qualità dal punto di vista della persona e dei familiari.	La rilevazione è svolta nei modi stabiliti e vi è evidenza dell'uso dei risultati dell'Ente.	E' somministrato annualmente alle persone residenti e/o ai familiari un questionario di soddisfazione i cui risultati sono presentati ai familiari e agli ospiti in un incontro dedicato.
PARTECIPAZIONE E INTEGRAZIONE CON ALTRI ENTI E CON LA COMUNITÀ	La Casa attiva legami con altri enti e con la comunità.	Esistono forme di contatto e di collaborazione con enti, associazioni e altre realtà attive nella comunità.	La Casa inserisce le collaborazioni nella programmazione delle attività e ne dà evidenza.
ACCOMPAGNAMENTO SPIRITUALE	La Casa fornisce l'assistenza spirituale alle persone che lo richiedono.	Sono garantiti momenti di vita spirituale in spazi e locali dedicati.	E' celebrata la messa nei locali della struttura a cadenza mensile. E' presente una cappella interna alla Casa che consente momenti di

			raccoglimento individuali. E' garantito l'accompagnamento spirituale nel fine vita nei casi in cui sia richiesto dalla persona e dai familiari.
COMPETENZA E PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE	Il personale in servizio opera con competenza tecnica, comunicativa e relazione, modulando i propri interventi rispetto ai diversi profili di bisogno delle persone residenti e alle loro specifiche caratteristiche personali.	E' presente un piano formativo annuale che prevede percorsi di formazione e aggiornamento su tematiche legate sia alle competenze tecniche sia alle abilità comunicative e relazionali. E' prevista la supervisione sia individuale sia di gruppo.	Il piano formativo e di supervisione del personale è definito ad inizio anno e condiviso con la responsabile del servizio. A conclusione d'anno ha luogo la verifica del piano realizzato nell'annualità.

16- VALUTAZIONE E MONITORAGGIO DEI SERVIZI

La Nobili de Pilosio s'impegna a compiere, periodicamente, l'analisi sulla qualità e sul grado di soddisfazione del servizio erogato. L'indagine è effettuata annualmente attraverso un questionario distribuito alle persone residenti e/o ai loro familiari. I risultati dell'indagine sulla qualità percepita hanno lo scopo di consentire alla struttura di focalizzare specifici obiettivi di miglioramento. Il perseguimento degli obiettivi di miglioramento è pianificato annualmente in coerenza con le risorse economiche, tecniche e organizzative disponibili. I risultati dell'indagine sono condivisi con gli ospiti e con i loro familiari in un incontro dedicato.

17- GESTIONE DEI RECLAMI

Gli ospiti e loro familiari possono sporgere reclami in un'ottica di continuo miglioramento dei servizi offerti dalla casa di Riposo. L'utente o il familiare può presentare reclamo in uno dei seguenti modi:

- inviando una mail alla Responsabile del servizio;
- compilando l'apposito modulo e inserendolo nella cassetta reclami.

Tutti i reclami scritti sono inoltrati alla Direzione della Casa che fa la relativa istruttoria e a rimuovere le eventuali cause che hanno motivato il reclamo. In ogni caso la Direzione s'impegna a rispondere, sempre in forma scritta, entro trenta giorni dal ricevimento del reclamo.

ALLEGATO

CARTA EUROPEA DEI DIRITTI E DELLE RESPONSABILITÀ DELLE PERSONE ANZIANE

(rif.doc. 2012/C 326/02)

Tutti, senza riguardo all'età o alla condizione di dipendenza, hanno il diritto di godere dei diritti e delle libertà e di difendere i loro diritti umani e civili. L'Unione Europea riconosce e rispetta i diritti delle persone anziane, che hanno maggiori probabilità di diventare dipendenti per bisogno di cure, di condurre una vita dignitosa ed indipendente e di partecipare alla vita sociale e culturale. Ogni restrizione di questi diritti, se a causa dell'età o della dipendenza, deve basarsi su una chiara definizione legale e su un trasparente procedimento legale, deve essere proporzionata, rivisitabile e tenere nel massimo interesse la parte coinvolta. Disattendere o limitare questi diritti deve essere considerato inaccettabile.

1. Diritto alla dignità, al benessere fisico e mentale, alla libertà e sicurezza

Se nell'invecchiamento ti trovi a dover dipendere dall'aiuto e dalla cura di altri, resta il diritto al rispetto della tua dignità umana, al tuo benessere fisico e mentale, alla libertà e alla sicurezza. Hai diritto al rispetto alla tua dignità umana e al tuo benessere, al rispetto e alla protezione del tuo benessere fisico, sessuale, psicologico, emozionale, finanziario e materiale e alla salvaguardia da qualsiasi abuso fisico, compreso maltrattamenti e abbandono, malnutrizione e disidratazione, deperimento, eccessivo caldo o freddo e ogni altro malessere fisico evitabile. Hai diritto a essere protetto da ogni tentativo di separazione da persone con le quali vuoi stare insieme e ad essere protetto da ogni forma di abuso finanziario e materiale. Hai diritto alla protezione contro abusi medici e farmaceutici, compresi trattamenti medici inappropriati, non necessari o eccessivi o uso di droghe o rifiuto di trattamento, e accesso alla sicurezza e all'assistenza sociale.

2. Diritto all'autodeterminazione

Se nell'invecchiamento ti trovi a dover dipendere dall'aiuto e dalla cura di altri, resta il diritto a fare le tue scelte di vita e al rispetto della tua libera volontà. Diritto che può essere attribuito per tua scelta a una terza persona competente. Hai diritto a vivere in modo autodeterminato e indipendente in base alle tue capacità fisiche e mentali e a ricevere supporto e aiuto per farlo. Le tue opinioni, desideri o scelte devono essere rispettate e devi essere consultato in qualsiasi decisione che ti riguarda. Hai diritto a scegliere il luogo di vita che si adatta ai tuoi bisogni e a mantenere il controllo delle tue proprietà ed entrate. Hai diritto a nominare una terza persona per prendere decisioni e difenderti e a interpellare altre persone sulla tua salute prima di iniziare un trattamento sanitario. Le tue volontà dovranno sempre essere rispettate anche quando sono state comunicate in modo non verbale o tramite parte terza da te scelta.

3. Diritto alla privacy

Se nell'invecchiamento ti trovi a dover dipendere dall'aiuto e dalla cura di altri, resta il diritto al rispetto e alla protezione della tua privacy e intimità. Devi avere l'opportunità di disporre di spazio e tempo in cui stare solo o con persone di tua scelta. Il tuo spazio personale deve essere curato con rispetto e deve essere evitata ogni limitazione alla tua privacy. Hai diritto a essere trattato con sensibilità e discrezione, alla riservatezza della corrispondenza, dei tuoi dati e dei tuoi documenti.

4. Diritto a cure appropriate e di alta qualità

Se nell'invecchiamento ti trovi a dover dipendere dall'aiuto e dalla cura di altri, resta il diritto a cure di alta qualità e a trattamenti adatti ai tuoi personali bisogni e desideri. Hai diritto a ricevere cure sanitarie e assistenza di lungo termine di alta qualità, tempestive ed economicamente sostenibili, a essere assistito da persone che hanno la

professionalità richiesta e un adeguato supporto per rispondere al tuo bisogno di assistenza, cure e trattamenti. Hai diritto a beneficiare di misure di prevenzione di qualsiasi deterioramento o misure di miglioramento delle tue condizioni e di promozione della tua indipendenza nel miglior modo possibile. Hai diritto a ricevere tempestivamente aiuto per i tuoi bisogni quotidiani.

5. Diritto a informazioni personalizzate e al consenso consigliato e informato

Se nell'invecchiamento ti trovi a dover dipendere dall'aiuto e dalla cura di altri, resta il diritto a chiedere e a ricevere informazioni personalizzate e consigli su tutte le opinioni a te utili per cure, aiuti e trattamenti in modo che tu sia in condizione di prendere decisioni ben informate. Hai diritto a essere informato sullo stato della tua salute, sui trattamenti possibili e sulle possibili scelte di cura. Hai il diritto di essere informato e consigliato su tutte le possibili attività ricreative, le strutture delle case di cura e le misure sociali di cura di cui potresti beneficiare indipendentemente dai loro costi. Hai diritto a informazioni, rappresentanza e difesa legale.

6. Diritto a continuare a ricevere comunicazioni, alla partecipazione alla vita sociale e alle attività culturali

Se nell'invecchiamento ti trovi a dover dipendere dall'aiuto e dalla cura di altri, resta il diritto a interagire con gli altri e a partecipare alla vita civile, alle attività di educazione permanente ed alle attività culturali. Devi essere reso consapevole e ti deve essere data l'opportunità di partecipare volontariamente alla vita sociale compatibilmente con i tuoi interessi e capacità. Hai diritto a ricevere l'opportunità di dedicarti a lavoro pagato o volontario e a partecipare a programmi di educazione permanente. Hai diritto a soddisfare i tuoi bisogni di comunicare e a spostarti liberamente. Se la tua mobilità è limitata, hai diritto a essere assistito. Hai diritto ad

accedere alle nuove tecnologie e a essere istruito e aiutato per il loro uso e hai diritto a continuare a esercitare tutti i tuoi diritti civili.

7. Diritto alla libertà di espressione e libertà di pensiero e di coscienza: credo, cultura e religione

Se nell'invecchiamento ti trovi a dover dipendere dall'aiuto e dalla cura di altri, resta il diritto di vivere secondo le tue convinzioni, credo e valori. Hai diritto a essere rispettato per il tuo credo, la tua filosofia di vita e libertà religiosa. Hai diritto a praticare e osservare la tua religione o credo spirituale. Hai diritto a costituire un'associazione, far parte di un gruppo ed egualmente hai diritto di rifiutarti di appartenervi. Hai diritto di sviluppare la tua convinzione politica e sociale e ad ampliare e di rifiutare qualsiasi indesiderata pressione di carattere

