

RESIDENZA PER ANZIANI "VILLA OLIMPIA"

CARTA DEI SERVIZI E DEI DIRITTI DELLA PERSONA



Revisione 04 – ottobre 2025

Ente Gestore

Universiis Società Cooperativa Sociale

Sede legale: via Cividina, 41/a - 33100 Udine

Sede Amministrativa: via Palladio 66/A, 33010 Tavagnacco (UD)

Telefono: 0432 478382

E-mail: universiis@universiis.com

P.E.C.: universiis@pec.universiis.it

www.universiis.com

Residenza per anziani "Villa Olimpia"

Sede: via Montecavallo, 76 – 33081 Prà De Plana - Aviano (PN)

Telefono: 0434 080907

Email direzione: direzione.villaolimpia@universiis.com

E-mail: villaolimpia@universiis.com

P.E.C.: aviano@universiis.it

ORARIO DI RICEVIMENTO UFFICIO

Giorno della settimana	Orario mattina	Orario pomeridiano
Lunedì	09.00 - 12.00	14.30 - 17.00
Mercoledì	09.00 - 12.00	14.30 - 17.00
Venerdì	09.00 – 14.00	

RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

Dott.ssa Alessandra Serra

INDICE

SCOPO DEL DOCUMENTO 5

PRESENTAZIONE DELL' ENTE GESTORE..... 5

LA CARTA DEI SERVIZI..... 5

RESIDENZA PER ANZIANI "VILLA OLIMPIA" – PRA' DE PLANA 5

I PRINCIPI 6

LA MISSIONE 7

MODELLO ORGANIZZATIVO/ASSISTENZIALE 7

AMMISSIONE 9

PRESA IN CARICO (O INSERIMENTO E GESTIONE PRIMO PERIODO).....10

FASCICOLO SANITARIO.....10

ORARI DI ACCESSO ALLA STRUTTURA10

LA PERMANENZA10

RETTE10

LE DIMISSIONI.....11

PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATO11

TUTELA E PARTECIPAZIONE DELL'ANZIANO E DELLA SUA FAMIGLIA11

SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE E SISTEMA DI
SOCIALIZZAZIONE DEI RISULTATI12

DESCRIZIONE DI UNA GIORNATA TIPO DEGLI OSPITI.....12

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA13

STANDARD DI QUALITÀ GENERALI14

PERSONALE, ORGANIGRAMMA E FUNZIONI20

ORGANIGRAMMA DELLA RESIDENZA PER ANZIANI "Villa Olimpia".....20

RESPONSABILE DI SERVIZIO21

RESPONSABILE DI STRUTTURA21

RESPONSABILE DEL GOVERNO ASSISTENZIALE21

SERVIZIO INFERMIERISTICO22

PERSONALE ADDETTO ALL'ASSISTENZA (OSS E COMPETENZE MINIME).....22

SERVIZIO MEDICO.....22

TERAPISTA DELLA RIABILITAZIONE E SERVIZIO DI FISIOTERAPIA.....22

ANIMATORE22

RECEPTIONIST23

SERVIZI AUSILIARI	23
SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBIERA.....	23
SERVIZIO BAR.....	23
SERVIZIO RISTORAZIONE	23
SERVIZIO PULIZIA.....	24
SERVIZIO RELIGIOSO E ASSISTENZA SPIRITUALE	24
SERVIZIO DI CURA ALLA PERSONA.....	24
SERVIZIO DI VOLONTARIATO	24
ASSISTENZA SUSSIDIARIA PRIVATA.....	25
IL COMITATO PARENTI	25
DIRITTI DEGLI ASSISTITI	25
RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI	25
VALIDITÀ	26
ALLEGATO 1 Registro delle non conformità	27
ALLEGATO 2 Reclami, segnalazioni e suggerimenti	28

SCOPO DEL DOCUMENTO

Il presente documento, dopo una breve presentazione di UNIVERSIIS Società Cooperativa Sociale quale Ente Gestore, offre un quadro complessivo in merito al modello gestionale e organizzativo della Residenza per anziani “Villa Olimpia” di PRA’ DE PLANA, Aviano – Pordenone

PRESENTAZIONE DELL’ ENTE GESTORE

UNIVERSIIS è una Cooperativa sociale di tipo A, con sede legale a Udine, iscritta al n.89 Sezione A all’Albo Regionale delle Cooperative Sociali istituito dalla Regione Friuli Venezia Giulia per questa tipologia di imprese con la legge regionale 26 ottobre 2006, n. 20.

L’azienda nasce nel 1993. UNIVERSIIS opera in tutto il territorio nazionale come soggetto “no profit”, nella gestione ed erogazione di servizi socio-sanitari rivolti ad anziani (Residenze per anziani e Centri Diurni), disabili (Residenziali e diurni) e persone con disagio psichico (Residenze Protette). Tali iniziative rispondono al bisogno di cura e assistenza di migliaia di persone attraverso l’opera di oltre 3.000 collaboratori.

LA CARTA DEI SERVIZI

Questa Carta dei Servizi ha lo scopo di fornire le informazioni e le caratteristiche più importanti relative alla struttura, all’organizzazione e, in generale, al “funzionamento” della Residenza “Villa Olimpia”, nonché di rappresentare uno strumento che consenta alle persone, familiari e referenti istituzionali di partecipare al processo di valutazione e miglioramento della qualità dei servizi. Gli argomenti contenuti sono in linea con quanto previsto dalla normativa regionale di riferimento per tutte le Residenze che collaborano con il Servizio Sanitario della Regione Friuli Venezia Giulia.

In quanto strumento di informazione, la Carta dei Servizi è pubblicata sul sito web della residenza, e consegnata al familiare e/o alla persona di riferimento nel momento in cui viene scelta la Residenza come luogo di vita.

RESIDENZA PER ANZIANI “VILLA OLIMPIA” – PRA’ DE PLANA

Residenza per anziani “Villa Olimpia” è frutto di una recente ristrutturazione. ed è ubicata in Via Montecavallo, 76 ad Aviano (PN) circondato dal verde, si trova in una felice posizione naturale ad un passo dalla montagna e dalla pianura e mette a disposizione delle esigenze dei suoi ospiti ogni comfort.

La struttura si compone di un piano terra e due piani superiori.

Il piano terra è interamente dedicato ai servizi accessori allo svolgimento dell’attività di assistenza agli anziani. Sono presenti la palestra, la sala animazione, l’ambulatorio medico, la sala parrucchiere, il locale di culto, la camera mortuaria, gli spogliatoi per il personale, una sala per lo svolgimento delle attività ludiche e sociali, la cucina e i depositi vari. Ai piani superiori si trovano le camere per gli ospiti, di cui 13 singole e 15 doppie, tutte dotate di bagno interno, per un totale di 42 posti letto suddivisi in **n° 2 nuclei di tipologia N3**

All'esterno della struttura si trova un'ampia terrazza con vista sul bosco dove potersi godere i suoni e i profumi della natura. La struttura per anziani gode di un'incantevole posizione collinare a 408 metri di altitudine. A disposizione degli ospiti ci sono inoltre un giardino privato e una terrazza panoramica al secondo piano.

È presente inoltre un parcheggio interno riservato ai visitatori.

Sono presenti un montalettighe, un ascensore accessibile ai portatori di handicap e un montascale che consentono gli spostamenti da e per le zone riabilitative e fisioterapiche.

Completano l'offerta dei servizi forniti dalla Residenza per anziani "Villa Olimpia" una lavanderia che consente una gestione interna completa dei bisogni degli ospiti.

I PRINCIPI

Universiis e la Residenza "Villa Olimpia" si ispirano ai seguenti principi:

Eguaglianza

La Residenza "Villa Olimpia" garantisce a tutti gli ospiti parità di trattamento, che non significa uniformità degli interventi, ma che ogni attività rivolta all'anziano viene personalizzata considerando la sua unicità ed escludendo ogni forma di discriminazione.

Imparzialità

Gli operatori che prestano servizio all'interno della Residenza hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli ospiti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità al fine di garantire un'adequata assistenza.

Continuità

La Residenza assicura l'erogazione del servizio in modo continuativo, regolare e senza interruzioni, 24 ore su 24.

Partecipazione

La Residenza coinvolge l'ospite e i suoi familiari nella realizzazione dei Piani Assistenziali Individualizzati, tenendoli aggiornati sugli obiettivi di salute e benessere che gli stessi perseguono, avendo come supporto e riferimento l'equipe interna.

La Residenza considera la partecipazione di utenti e familiari quale risorsa per il miglioramento continuo della qualità del servizio e più in generale la sua crescita.

Trasparenza

La Residenza garantisce la trasparenza della propria attività gestionale ed amministrativa garantendo il diritto alla corretta e tempestiva informazione e l'invito a formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. In merito alla privacy e la gestione dei dati sensibili, la Residenza ne assicura la riservatezza e la corretta archiviazione.

Efficacia ed Efficienza

La Residenza fa propri sia il principio di efficacia, verificando periodicamente se gli obiettivi di salute e di benessere relativi all'ospite siano stati o meno raggiunti, sia quello

di efficienza, verificando costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi stabiliti.

Tutela dell'ambiente

La Residenza ha posto in essere procedure e istruzioni operative atte a gestire nel modo più sicuro e sostenibile dal punto di vista ambientale, sia i rifiuti speciali che quelli ordinari.

LA MISSIONE

La Missione della Residenza per anziani "Villa Olimpia" è offrire assistenza e cure con la massima attenzione e continuità alla persona anziana, nel rispetto della sua riservatezza e della sua dignità, per favorire il mantenimento e lo sviluppo del suo benessere psico-fisico.

Si valutano i bisogni peculiari di ogni persona sia dal punto di vista fisico, psicologico e sociale per garantire all'ospite un'elevata qualità di vita attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia e i servizi del territorio.

La politica della qualità della Residenza per anziani "Villa Olimpia", attraverso un impegno quotidiano, mira a:

- progettare, realizzare, aggiornare e verificare, per ogni ospite, i relativi piani assistenziali e terapeutico-riabilitativi volti a raggiungere specifici obiettivi/risultati, grazie a valutazioni multidimensionali e multidisciplinari;
- perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica della conservazione, del ripristino o dello sviluppo delle capacità funzionali residue dell'anziano;
- garantire un'assistenza qualificata e il più possibile personalizzata, anche grazie ad un processo di formazione continua del personale capace di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale;
- perseguire l'apertura al territorio potenziando l'integrazione con l'Azienda Sanitaria Friuli Occidentale (AS FO), il Distretto, i Comuni e con altre istituzioni territoriali, per la realizzazione di progetti di effettiva collaborazione, traendo forza dal fatto che tale collaborazione è da ritenersi un investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della collettività anche attraverso il mantenimento della rete sociale pre esistente rispetto all'ingresso in struttura;
- razionalizzare e ottimizzare l'uso delle risorse, attraverso un'analisi costante del processo di erogazione del servizio.

MODELLO ORGANIZZATIVO/ASSISTENZIALE

Di seguito, vengono dettagliati i componenti principali del modello assistenziale applicato presso la Residenza "Villa Olimpia" con l'aggiunta dell'illustrazione dei

principali strumenti attraverso i quali si realizza l'integrazione tra le figure professionali socio sanitarie protagoniste delle relative attività. In chiusura di capitolo, ma sempre all'interno del modello assistenziale, le modalità e gli strumenti con i quali viene monitorata la qualità dell'assistenza prevista dal modello.

La Residenza "Villa Olimpia" ha come finalità rispondere in maniera integrata alle necessità di cura e di accoglienza di anziani non autosufficienti che presentino una o più delle seguenti situazioni di bisogno:

- deficit più o meno gravi nell'autonomia personale;
- presenza concomitante di 2 o più malattie ("elevata comorbilità");
- patologie degenerative cerebrali (demenze);
- necessità di un ricovero temporaneo per il sollievo familiare o per la convalescenza successiva ad interventi chirurgici.

La Residenza, infatti, è in grado di fornire in maniera continuativa assistenza, cure sanitarie, cicli di fisioterapia ed attività di animazione atte a mantenere e/o a rafforzare le capacità funzionali, motorie, cognitive e relazionali necessarie alla vita quotidiana, favorendo al massimo la continuità dei rapporti affettivi con la famiglia di provenienza.

In coerenza con la **mission** e nel rispetto delle norme vigenti, nella Residenza "Villa Olimpia" promuove un approccio multiprofessionale nella presa in carico della persona anziana, al fine di rispondere globalmente al suo personale bisogno. Il lavoro dell'équipe è finalizzato soprattutto al perseguimento del benessere e della salute della persona.

L'équipe è composta da:

- Responsabile di struttura
- Responsabile del Governo Assistenziale;
- Personale infermieristico (Servizio infermieristico)
- Personale addetto all'assistenza di base (OSS, Competenze Minime);
- Personale riabilitativo (Servizio di Fisioterapia);
- Personale dedicato alle attività di animazione (Servizio di Animazione);
- Personale addetto alla Segreteria (Receptionist);
- Personale di supporto ausiliario (Servizio di pulizie, lavanderia e guardaroba)
- Personale di cucina (Servizio di ristorazione)

Il ruolo di ciascuna delle figure professionali sopra citate è chiaramente desumibile dalla descrizione dettagliata dei rispettivi servizi di appartenenza riportato nello specifico capitolo del presente documento. Si precisa che il referente per i rapporti con gli uffici territoriali competenti in materia è individuato nella figura del Responsabile di Struttura, **dott.ssa Alessandro Serra**.

Di seguito si offre una descrizione sintetica di come viene messo in atto, nella realtà quotidiana, il modello assistenziale presso la Residenza. Tale descrizione mostra come le varie figure professionali collaborano e interagiscono in équipe o singolarmente, ciascuna nel rispetto di quanto previsto dal proprio ruolo e adottando tutti gli strumenti

e gli approcci assistenziali previsti dalla normativa regionale (anche in materia di accreditamento).

Di seguito le fasi in cui si articola il modello assistenziale:

1. l'ammissione o accoglienza;
2. la presa in carico e gestione primo periodo;
3. la redazione del Fascicolo Sanitario;
4. la redazione del Piano di Assistenza Individualizzato;
5. l'assistenza quotidiana in ottemperanza a quanto previsto dalle Linee Guida, Protocolli e procedure vigenti.

AMMISSIONE

I cittadini residenti nel Comune di Aviano hanno la priorità d'ingresso.

Gli inserimenti possono essere di carattere definitivo o temporaneo. Non sono previsti ricoveri temporanei inferiori a un mese.

Il Responsabile di Struttura o suo delegato, rappresentano il punto di riferimento per l'invio della domanda di inserimento, tutte le informazioni utili, anche su una scelta basata sulla conoscenza completa dei servizi interni alla Residenza e delle condizioni che regolano il rapporto tra la persona accolta e i suoi familiari,

Le fasi in cui si articola questo processo sono le seguenti:

- primo contatto: richiesta di informazioni e consegna della modulistica;
- visita della Residenza;
- restituzione della modulistica compilata dalla persona interessata ovvero da familiare/Amministratore di Sostegno;
- invio della documentazione al Distretto Sanitario per l'avvio delle pratiche necessarie a completare il fascicolo della domanda di ingresso.
- valutazione degli elementi di carattere sanitario e assistenziale da parte del Distretto di competenza, che attiverà la visita congiunta per la definizione dell'appropriatezza del profilo di bisogno.

Le priorità di ammissione vengono individuate in relazione dei seguenti criteri:

- complessità della situazione legata a un grave bisogno sanitario o socio-assistenziale;
- la residenza;
- data della domanda.

Infine si terrà un appuntamento con la segretaria/o Responsabile di Struttura nel quale verranno esplicitati tutti gli aspetti contrattuali e dei servizi offerti nella struttura. In conclusione alle pratiche amministrative si definisce le modalità e i tempi d'ingresso.

PRESA IN CARICO (O INSERIMENTO E GESTIONE PRIMO PERIODO)

Nei giorni precedenti all'ingresso, l'equipe multidisciplinare valuta e decide quale potrà essere la compagnia più idonea definendo così l'assegnazione della camera e del posto a tavola.

Tutte le informazioni riguardanti il nuovo accoglimento verranno diffuse a tutto il personale interessato a cura della Responsabile del Governo Assistitale/Infermiera/Responsabile di Struttura anche attraverso consegne scritte sugli strumenti in uso.

Viene inoltre definito il medico che prenderà in carico la persona anche in relazione alle proprie scelte.

FASCICOLO SANITARIO

Contestualmente all'ingresso, ciascun operatore, a seconda della propria sfera di competenza professionale, compila la documentazione che andrà ad implementare il fascicolo sanitario della persona.

ORARI DI ACCESSO ALLA STRUTTURA

Per le persone esterne gli orari di accesso alla struttura sono tutti i giorni:

- il mattino dalle ore 10.00 alle ore 12.00
- il pomeriggio dalle ore 15.00 alle ore 18.00 opportuno che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e che non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo degli altri anziani residenti.

LA PERMANENZA

Durante la permanenza le persone possono uscire dalla struttura residenziale solo se accompagnati da un familiare o delegato, previa sottoscrizione di un apposito modulo. Per i giorni di assenza dalla Struttura (escluso il giorno di rientro) è prevista una riduzione del 30% sulla retta.

RETTE

È possibile portare a deduzione dalla dichiarazione dei redditi quota parte dell'onere previsto per il soggiorno di persone non autosufficienti presso strutture protette per anziani. La necessaria dichiarazione potrà essere richiesta presso l'ufficio.

Ai fini dell'applicazione della retta, per residenza deve intendersi quella anagraficamente certificabile al momento dell'ammissione in struttura.

Le rette vengono aggiornate annualmente e gli importi sono resi pubblici e disponibili presso l'ufficio della Residenza.

Le rette sono diversificate a seconda della camera da letto:

- stanza singola

- stanza doppia

La retta comprende tutte le spese di:

- vitto e alloggio
- assistenza sanitaria ed infermieristica
- parrucchiera e pedicure, una prestazione al mese
- tutti i servizi offerti dalla Struttura per cui non è necessario un supplemento

LE DIMISSIONI

Le dimissioni possono essere notificate in qualsiasi momento, è sufficiente che la persona o il suo referente presenti comunicazione scritta all'ufficio della struttura con un preavviso di almeno 30 giorni.

PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATO

L'équipe multidisciplinare definisce il Piano di assistenza individualizzato (PAI) nei successivi 45 giorni dall'ingresso.

Il PAI viene stilato in riunione d'équipe a seguito di un'accurata analisi e valutazione delle caratteristiche e delle esigenze individuali dell'persona; vi sono contenuti gli obiettivi assistenziali e tutte le indicazioni operative relative all'attività clinica e assistenziale e agli interventi di riabilitazione, di socializzazione e di condivisione con i suoi familiari. Il documento viene rinnovato ogni 6 mesi oppure ad ogni cambiamento significativo dello stato generale della persona.

Le attività assistenziali corrispondono a quanto previsto dalle LINEE GUIDA, PROTOCOLLI E PROCEDURE Regionali e Nazionali, ivi compreso quanto previsto in ordine alla terapia farmacologica.

TUTELA E PARTECIPAZIONE DELL'ANZIANO E DELLA SUA FAMIGLIA

Nel rispetto della normativa regionale Friuli Venezia Giulia sull'accreditamento e in coerenza con la mission di UNIVERSIIS, anche la Residenza "Villa Olimpia" promuove e garantisce la tutela della persona anziana e la partecipazione sua e dei familiari attraverso:

- il recepimento e la promozione della "Carta europea dei Diritti e delle responsabilità degli anziani bisognosi di assistenza e di cure a lungo termine";
- la possibilità di esprimere in maniera personale pareri, segnalare problemi, di dare suggerimenti attraverso l'apposita scheda Suggerimenti, Reclami e Apprezzamenti disponibile presso l'ufficio amministrativo.
- la possibilità di incontrare previo appuntamento il Responsabile della Struttura, il Responsabile del Governo Assistenziale;
- la possibilità di esprimere in maniera anonima un'opinione su tutti i servizi, con il questionario di gradimento;
- il consenso informato del rispetto della privacy;

SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE E SISTEMA DI SOCIALIZZAZIONE DEI RISULTATI

La Residenza "Villa Olimpia" è interessata a rilevare con sistematicità (almeno una volta all'anno) il grado di soddisfazione di persone e familiari e lo fa, oltre che stimolando il confronto aperto e continuo con essi, anche attraverso la somministrazione di un questionario e la scheda per la segnalazione di suggerimenti, reclami e apprezzamenti.

Al termine dell'analisi dei dati viene strutturata una relazione (in forma di presentazione) riportante la sintesi dei risultati, di ciò viene data visibilità sia alle persone che ai loro familiari tramite incontri specifici. Copie del documento sono disponibili per tutte le persone o i familiari che ne fanno richiesta. Il Responsabile di Struttura è a disposizione per eventuali colloqui di chiarimento e approfondimento.

Sulla base delle osservazioni di sintesi contenute nella presentazione dei risultati, nonché del riscontro che questi hanno avuto nel corso dei suddetti incontri, vengono desunti i percorsi prioritari di miglioramento da intraprendere. Per ciascuno dei percorsi individuati, la Residenza "Villa Olimpia" assieme all' UNIVERSIIS si impegna a formulare apposite iniziative e/o progetti, coinvolgendo nella loro realizzazione gli interessati.

DESCRIZIONE DI UNA GIORNATA TIPO DEGLI OSPITI

Ore 07.00 – 9.30	Sveglia, Igiene personale e alzata
Ore 08.30 – 9.30	Colazione
Ore 09.30 / 11.30	Attività di fisioterapia in base al programma. Visita parenti Interventi sanitari Attività ricreative
Ore 12.00 – 13.00	Pranzo
Ore 13.00/15.00	Riposo pomeridiano (se desiderato). Attività di fisioterapia in base al programma. Animazioni con laboratori dedicati, o attività ludico iterative.
Ore 15.00 - 18.00	Visite parenti
Ore 18.15	Cena
Ore 19.00	Trasferimento in camera per la notte e igiene personale
Ore 20.00	Riposo notturno

N.B.: Gli orari sono indicativi e tengono comunque conto delle abitudini/esigenze personali della persona

Locale sala da pranzo



CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA

La Residenza per anziani “Villa Olimpia” si è impegnata ad adottare la Carta dei Diritti della Persona, di seguito riportata integralmente:

- **DIRITTO ALLA VITA**

Ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria ed appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, igiene, protezione ambientale, movimento, riposo, sonno, comunicazione).

- **DIRITTO DI CURA E ASSISTENZA**

Ogni persona deve essere curata in scienza coscienza e nel rispetto delle sue volontà.

- **DIRITTO DI PREVENZIONE**

Ad ogni persona deve essere assicurato quanto possibile atto a prevenire peggioramenti e/o danni a salute e/o alla sua autonomia (attività, strumenti, presidi sanitari, informazioni).

- **DIRITTO DI DIFESA**

Ogni persona in condizioni psico-fisiche di inferiorità deve essere difesa da speculazioni e raggiri e/o danni fisici derivanti dagli ambienti circostanti.

- **DIRITTO DI PAROLA E DI ASCOLTO**

Ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono venire accolte nei limiti del possibile.

- **DIRITTO DI INFORMAZIONE**

Ogni persona deve essere informata circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi di cui è oggetto.

- **DIRITTO DI PARTECIPAZIONE**

Ogni persona deve poter partecipare alle prese decisioni che riguardano se stessa. Presentazione della residenza

- **DIRITTO DI ACCETTAZIONE**

Ogni persona deve essere accettata come individuo portatore di valori e non etichettata.

- **DIRITTO ALLA CRITICA**

Ogni persona può esprimere liberamente il suo pensiero e la sua critica inerente le attività e le disposizioni che la riguardano.

- **DIRITTO AL RISPETTO E AL PUDORE**

Ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e deve essere rispettata la sua riservatezza e il concetto di pudore.

- **DIRITTO ALLA RISERVATEZZA**

Ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza, anche secondo quanto previsto dalla legge 196/2003 e successive modificazioni.

- **DIRITTO DI PENSIERO E DI RELIGIONE**

Ogni persona deve poter esplicitare le ideologie filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

STANDARD DI QUALITÀ GENERALI

Gli **standard di qualità generali** corrispondono ad obiettivi di qualità del complesso delle prestazioni rese:

- Impiego di procedure e protocolli;
- Lavoro per progetti individualizzati;
- Formazione del personale;
- Corretto utilizzo delle risorse;
- Sistemi informativi scritti e informatizzati;
- HACCP;
- Attuazione Decreto Legislativo 81/08 e successive modifiche ed integrazioni;
- Attuazione D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni;
- Servizio gestione reclami.

STANDARD DI QUALITA'

AREA: SERVIZIO DI SOCIO-ASSISTENZA

STANDARD	TEMPI di attuazione (% garantita)	RESPONSABILE RILEVAZIONE	TIPO DI RILEVAZIONE	NOTE E TIPO DI CAMPIONAMENTO
A tutti gli utenti è garantita l'igiene quotidiana 2 volte al giorno e al bisogno.	95%	R.A.A.	A campione (un giorno al mese)	Rilevazione delle non conformità
L'alzata di tutti gli utenti avviene entro le 9.30, salvo prescrizione medica.	100%	Dichiarazione R.A.A. e verifica consegne operatori	A campione	1 giorno al mese
A tutti gli utenti incontinenti sono garantiti 3 cambi al giorno e al bisogno.	100%	Operatore che svolge attività	A campione	Una volta al mese e griglia generale per tutti gli ospiti
Tutti gli utenti effettuano un bagno completo ogni 12 giorni.	90%	Operatore che svolge attività	Sistematico	Lista docce
Per tutti gli utenti che possono trarne beneficio, vi sono programmi di accompagnamento alla toilette.	95%	Operatore che svolge attività	A campione	Una volta al mese e griglia generale per tutti gli ospiti
Per tutti gli utenti che possono trarne beneficio, vi sono programmi di mobilità tre volte la settimana con la FKT	90%	FKT	A campione	Una settimana al mese

La Residenza per Anziani si impegna , per chi lo desidera, ad assistere l'ospite terminale in struttura evitando il ricovero ospedaliero, qualora le condizioni lo consentano.	100%	Responsabile struttura	Sistematico semestrale	
Effettuazione delle manovre di prevenzione rischi da immobilizzazione e piaghe da decubito, come previsto dalla programmazione individualizzata	95%	Operatore che svolge l'attività	Sistematica	Griglia di sintesi estratta dalle consegne.

AREA: SERVIZIO SANITARIO

STANDARD	TEMPI di attuazione (% garantita)	RESPONSABILE RILEVAZIONE	TIPO DI RILEVAZIONE	NOTE E TIPO DI CAMPIONAMENTO
A tutti gli utenti sono garantiti visite mediche e controlli sanitari trimestrali oltre alle visite urgenti o al bisogno.	95%	Medico	Sistematico	Verifica della scheda medica
In caso di ricovero ospedaliero superiore a 3 giorni, colloquio diretto del medico di base con gli specialisti di reparto in cui l'ospite è ricoverato	95%	Medico	Sistematico	Verifica delle consegne infermieristiche e griglia di sintesi estratta dalle consegne.

AREA: SERVIZI ALLA PERSONA

STANDARD	TEMPI di attuazione (% garantita)	RESPONSABILE RILEVAZIONE	TIPO DI RILEVAZIONE	NOTE E TIPO DI CAMPIONAMENTO
Effettuazione delle prestazioni di pedicure/manicure ordinarie da parte degli operatori di assistenza almeno ogni 15 giorni	90%	Operatore che svolge attività	Sistematico	Lista docce e verifica non conformità
Effettuazione quotidiana del servizio di barbiere a cura degli operatori di assistenza	90%	Operatore che svolge attività	A campione	Un giorno al mese rilevazione delle non conformità
Possibilità di usufruire di prestazioni di parrucchiere gratuitamente una volta ogni 2 mesi.	100%	Uffici amministrativi	Sistematica	
Effettuazione giornaliera della pulizia delle stanze e dei bagni degli ospiti, degli ambienti e bagni comuni.	100%	Responsabile struttura	A campione	Verifica delle non conformità rispetto al numero di locali da verificare.
Attivazione diete personalizzate entro il pasto successivo alla rilevazione della necessità.	100%	Infermiera professionale	Sistematica	Schede menù giornaliero

AREA: INFORMAZIONE

STANDARD	TEMPI di attuazione (% garantita)	RESPONSABILE RILEVAZIONE	TIPO DI RILEVAZIONE	NOTE E TIPO DI CAMPIONAMENTO
Effettuazione del colloquio con i familiari, per verificare l'andamento dell'inserimento, entro 30 giorni dall'ingresso da parte del Responsabile dell'accoglienza	100%	RAA	sistematica	Verifica cartella infermieristica
La Carta dei servizi viene presentata contemporaneamente alla domanda di ingresso, assieme al regolamento della Residenza	100%	Responsabile struttura	Sistematica	Verifica delle non conformità rispetto al numero domande.

NOTA:

Gli indicatori per le tabelle dei cui sopra, sono costituiti dalle registrazioni e dal Registro delle eventuali Non Conformità (allegato1)

Locale Palestra



19

Numero di certificato **ISO 9001:2015 n° I380973281**
Codice fiscale, partita IVA e num. iscrizione del Registro delle
Imprese di Udine **01818390302**
Num. iscrizione Registro Regionale delle Cooperative A137161
Sezione Cooperative a mutualità prevalente di diritto



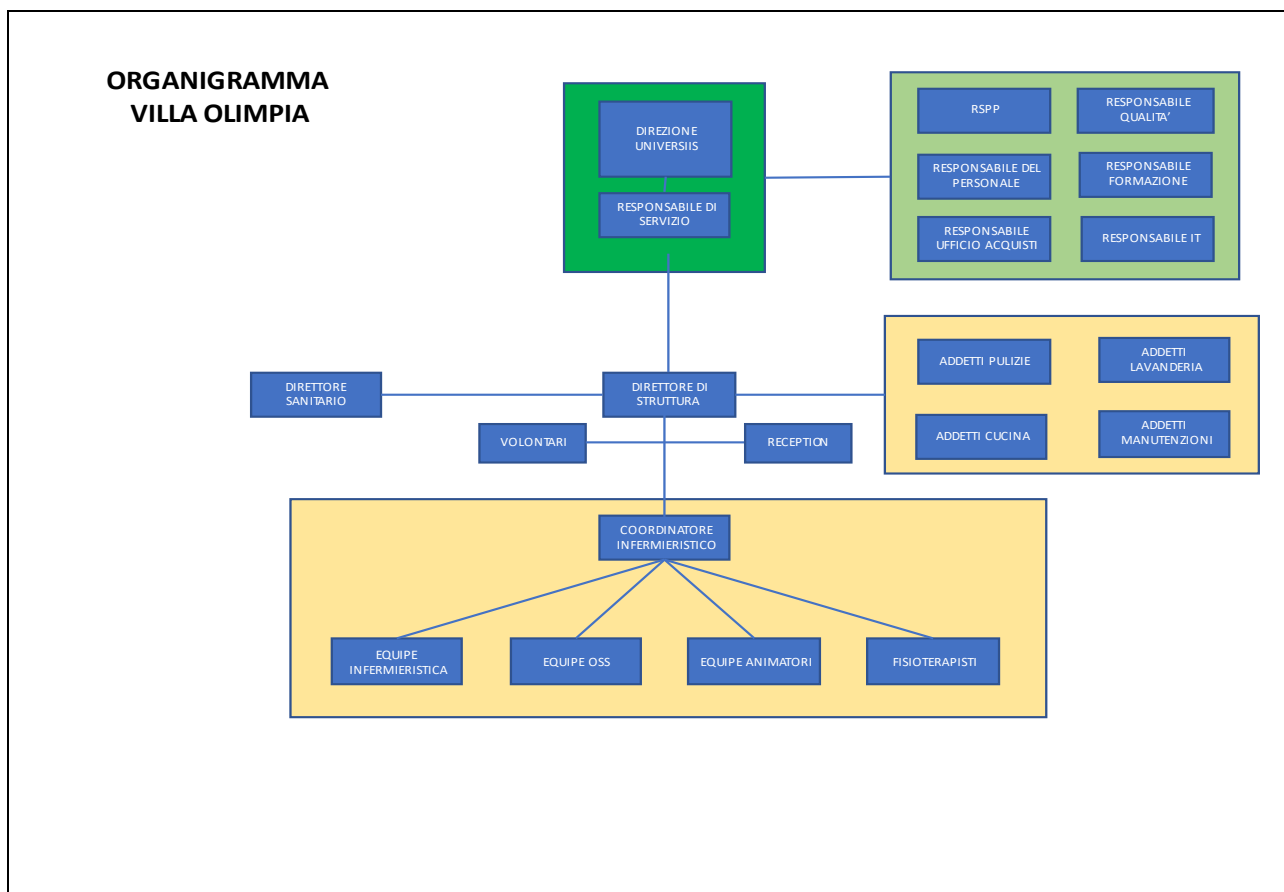
PERSONALE, ORGANIGRAMMA E FUNZIONI

La risorsa umana (“capitale umano”) è l’aspetto più qualificante di un servizio come quello di una Residenza per anziani, rivolto alla soddisfazione dei bisogni della persona nell’accezione più ampia del termine. Lo standard di personale applicato alla Residenza viene espresso secondo normativa Regionale vigente. Il personale è riconoscibile da cartellino individuale recante fotografia, dati identificativi e qualifica.

Inoltre, è identificabile la mansione del personale attraverso il colore della divisa.

ORGANIGRAMMA DELLA RESIDENZA PER ANZIANI “Villa Olimpia”

UNIVERSIIS Società Cooperativa Sociale ENTE GESTORE



RESPONSABILE DI SERVIZIO

- Tiene i rapporti tra la Residenza e l'Ente Gestore Supervisiona la qualità del servizio
- Verifica e mantiene la sostenibilità economica dell'appalto

RESPONSABILE DI STRUTTURA

La finalità del ruolo del Responsabile della Struttura è realizzare la mission aziendale garantendo il presidio della qualità e della sostenibilità economica del servizio offerto attraverso la gestione di:

- personale;
- servizio sociosanitario;
- servizi alberghieri, acquisti, sicurezza;
- rapporti con persone famiglie.

Il Responsabile di Struttura inoltre

- verifica che sia assicurato il rispetto delle norme istituzionali e delle procedure amministrative richieste dagli Enti di riferimento (Regione, Comune e Azienda Sanitaria) in materia sanitaria, assistenziale, di igiene ambientale e alimentazione;
- supporta la motivazione del personale, concorrendo altresì a formarlo ed educarlo.
- assicura la gestione dell'organizzazione del lavoro necessaria alla copertura del servizio, secondo gli standard quantitativi e qualitativi.
- gestisce le relazioni con le persone e con le famiglie
- gestione dei piani di emergenza;
- coopera con Universiis nella rilevazione della soddisfazione della clientela attraverso la somministrazione di appositi questionari e la raccolta di suggerimenti scritti.

RESPONSABILE DEL GOVERNO ASSISTENZIALE

Il ruolo del Responsabile del Governo Assistenziale ha la finalità di assicurare la funzionalità e lo sviluppo qualitativo del servizio sanitario attraverso il raccordo della dimensione sanitaria-terapeutica con quella assistenziale e il coordinamento del personale infermieristico.

Tale responsabilità si declina attraverso le seguenti attività:

- gestione del personale infermieristico e di supporto all'assistenza;
- gestione di presidi e farmaci;
- organizzazione dei piani di lavoro;
- garantisce l'attuazione delle prescrizioni mediche (terapie farmacologiche, esami ematochimici, indagini cliniche)

SERVIZIO INFERMIERISTICO

Il ruolo dell'Infermiere ha la finalità di gestire l'assistenza infermieristica delle persone svolgendo direttamente le attività prettamente infermieristiche (preparazione/somministrazione terapia, rilevazione dei parametri vitali, la valutazione dello stato psico-fisico dell'persona, ecc.) e indirizzando operativamente le attività assistenziali di competenza degli operatori ausiliari (igiene, assistenza di base, alimentazione, ecc..).

L'infermiere supervisionato dal Responsabile del Governo assistenziale, garantisce l'assistenza infermieristica operando in stretta collaborazione con medici e altri professionisti.

Gli infermieri partecipano attivamente alle riunioni di equipe e sono coinvolti nella definizione e verifica dei Piani Assistenziali Individualizzati (PAI) per i residenti. Inoltre, sono disponibili per fornire informazioni e chiarimenti a residenti e familiari durante tutto l'arco della giornata, tenendo conto delle esigenze del servizio e delle eventuali urgenze che potrebbero richiedere un intervento prioritario.

PERSONALE ADDETTO ALL'ASSISTENZA (OSS E COMPETENZE MINIME)

Il Personale addetto all'assistenza di base opera fornendo l'assistenza di base ed igienico alberghiera secondo l'organizzazione dei piani di lavoro, degli strumenti e del modello assistenziale della struttura.

Opera sotto la supervisione infermieristica.

SERVIZIO MEDICO

Il ruolo del Medico di riferimento delle persone opera al fine di soddisfare i bisogni di salute delle persone, attraverso prestazioni sanitarie anche in collaborazione con il personale infermieristico e riabilitativo. Partecipa alla realizzazione dei PAI in particolare modo per quanto concerne la riduzione dell'utilizzo di sistemi di protezioni individuali riguardanti la contenzione.

TERAPISTA DELLA RIABILITAZIONE E SERVIZIO DI FISIOTERAPIA

Il fisioterapista, in collaborazione con il MMG e l'infermiere, valuta e gestisce i bisogni riabilitativi al fine di mantenere il massimo livello di abilità motorie e cognitive della persona, anche delegando al personale di assistenza per garantire la continuità

ANIMATORE

Il ruolo dell'Animatore nella Residenza ha la finalità di gestire le attività di animazione per le persone con l'obiettivo di mantenere e stimolare le capacità (cognitive – manuali

– relazionali) attraverso attività individuali o di gruppo, e di coordinamento del servizio di volontariato.

Si impegna a creare rete di relazioni con il territorio e le varie associazioni.

RECEPTIONIST

La persona si occupa delle attività amministrative ed economiche relative alle fasi di accoglienza e di dimissione delle persone, in stretta collaborazione con il Responsabile della Struttura. Collabora nella tenuta degli archivi documentali inerenti alle persone, al personale e tutta la documentazione relativa alla struttura.

SERVIZI AUSILIARI

SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBIERA

Il servizio di lavanderia e guardaroba garantisce la gestione dei capi personali delle persone, ovvero il lavaggio, monitoraggio delle piccole riparazioni, la distribuzione e la sistemazione negli spazi individuali.

SERVIZIO BAR

All'interno della Residenza sono presenti un distributore di bevande calde ed un distributore di bevande fredde, snack e merende.

SERVIZIO RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione viene garantita internamente.

La preparazione dei pasti avviene nel rispetto del menu vidimato dall'Azienda Sanitaria e di particolari esigenze personali oltre che di eventuali diete specifiche secondo le prescrizioni mediche.

Per rispondere alle esigenze individuali e alle aspettative dei residenti, il menù deve offrire varietà, stagionalità e piatti tipici della tradizione locale. Per promuovere la tradizione culinaria e la diversità nelle preparazioni, il menù viene aggiornato con l'arrivo di ogni nuova stagione, introducendo piatti realizzati con ingredienti di stagione.

I pasti sono serviti nelle sale da pranzo; in casi particolari, secondo le indicazioni infermiere, il pasto può essere servito in stanza. Le persone impossibilitate a farlo, sono aiutate nell'assunzione dei pasti dal personale di assistenza.

L'introduzione di cibo e generi alimentari da parte di terzi nella struttura, deve essere autorizzata dal Responsabile di Struttura.

SERVIZIO PULIZIA

Il servizio comprende il servizio di pulizie e sanificazione secondo una programmazione ordinaria e straordinaria di tutti gli ambienti della struttura la fine di garantire un grado ottimale di igiene degli stessi; tale servizio è gestito direttamente dalla struttura.

SERVIZIO RELIGIOSO E ASSISTENZA SPIRITUALE

L'assistenza religiosa viene garantita da parte del sacerdote della Parrocchia con la celebrazione della S. Messa presso il locale di culto presente al piano terra.

Nel rispetto della libertà confessionale e di coscienza, la Residenza si adopera per garantire l'assistenza religiosa e spirituale con sacerdoti della zona.

Ove richiesta, è possibile la somministrazione del sacramento dell'infermo. È comunque assicurata per tutti gli ospiti la libertà di praticare il proprio culto, compatibilmente con l'organizzazione della Residenza.

SERVIZIO DI CURA ALLA PERSONA

All'interno della Residenza è disponibile un servizio di parrucchiera per uomo/donna, gestito da una professionista interna a cui sono adibiti ambienti adeguatamente attrezzati. Per gli altri servizi di cura, quale il podologo, la Residenza si avvale di un professionista esterno.

I costi della prestazione mensile sono compresi nella quota giornaliera di residenzialità.

L'anziano che volesse un'ulteriore prestazione, potrà ottenerla, a pagamento, secondo le tariffe concordate dalla Struttura.

SERVIZIO DI VOLONTARIATO

La Residenza riconosce il valore sociale e la funzione del volontariato come espressione di partecipazione, solidarietà e pluralismo, ne promuove lo sviluppo e ne favorisce l'apporto per il conseguimento di finalità sociali e per il miglioramento della qualità della vita delle persone stessi. Le attività di volontariato si intendono senza fini di lucro e animate dallo spirito di solidarietà. Le attività che può svolgere sono di collaborazione e di supporto alle attività di vario genere organizzate all'interno della Residenza, accompagnamento e spostamento delle persone in autonomia esclusivamente all'interno della struttura, di relazione e di compagnia. Tutto il Volontariato della Residenza opera con le persone dopo aver partecipato ad un corso di formazione organizzato dalla Struttura.

ASSISTENZA SUSSIDIARIA PRIVATA

Premesso che la struttura assicura e garantisce l'assistenza alle persone per quanto attiene tutte le necessità primarie; sono, comunque, accettati interventi assistenziali sussidiari secondari, rivolti singoli persone, da parte di familiari e/o amici, o da parte di incaricati degli stessi familiari, a patto che non vi siano interferenze con l'andamento e l'organizzazione dei reparti. Il nominativo deve essere preventivamente comunicato per iscritto compilando un apposito modulo che può essere richiesto presso la Residenza. È in ogni caso è facoltà del Responsabile di struttura di sospendere l'accesso agli incaricati che assumano comportamenti di disturbo o non consoni.

Nel caso di ricoveri ospedalieri l'eventuale assistenza privata di sostegno dovrà essere gestita ed organizzata direttamente dai familiari.

IL COMITATO PARENTI

All'interno della Residenza sarà costituito un comitato parenti rappresentato da uno o massimo due referenti. Ogni anno, all'incontro periodico si confermano o si rinnovano i nominativi dei rappresentanti.

La Responsabile di struttura invita periodicamente i parenti o le persone di riferimento delle per un confronto sull'andamento del servizio; e in una di questa occasione vi sarà l'elezione dei rappresentanti del comitato. Lo scopo del Comitato parenti è di favorire la partecipazione e il coinvolgimento attivo delle famiglie, nella gestione dei servizi, nell'ottica di un rapporto di reciproca solidarietà e comprensione.

DIRITTI DEGLI ASSISTITI

DIRITTO ALLA PRIVACY fin dal primo contatto secondo le normative vigenti.

DIRITTO ALLA CONOSCENZA DELLE PROCEDURE: l'utente o chi per esso ha diritto di avere informazioni sulle procedure ed a chiedere copia dei documenti che lo riguardano.

DIRITTO ALL'INFORMAZIONE RELATIVAMENTE ALLA DOMANDA DI INGRESSO:

- a) L'utente ha diritto di ricevere informazioni sui motivi di accettazione /non accettazione della sua domanda;
- b) L'utente ha diritto di conoscere la sua posizione in lista d'attesa.

DIRITTO DI ACCETTAZIONE ED INGRESSO:

- a) L'utente ha diritto ad un progetto personalizzato;
- b) L'utente ha diritto alla dotazione della biancheria piana.

RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Per delle persone o per le persone di riferimento è possibile inoltrare reclami, segnalazioni su eventuali malfunzionamenti dei Servizi erogati o su suggerimenti per

apportare migliorie all'offerta proposta attraverso apposita scheda "scheda Reclami, Suggerimenti e Apprezzamenti che possono essere compilati anche in forma anonima. I moduli sono a disposizione presso la portineria dell'ente e possono essere fatti pervenire alla Dirigenza inserendoli nelle apposite cassettoni dislocate presso i diversi piani della Struttura.

La Direzione accoglierà con interesse ogni suggerimento, stimolo o proposta, volti a migliorare la qualità del servizio reso.

VALIDITÀ

La presente Carta dei Servizi ha validità fino a nuova revisione o aggiornamento, sulla base dei cambiamenti introdotti per migliorare gli standard di qualità della Residenza per anziani "Villa Olimpia". Eventuali variazioni relative alla Carta dei Servizi in uso saranno pubblicate nel sito della Residenza.

Data_01/10/2025

Responsabile di Struttura

Alessandra Serra



"Vecchiaia è una questione di spirito, non di anni. Gli anziani sono la nostra risorsa più grande, poiché portano con sé l'esperienza e la saggezza che la gioventù non può ancora possedere.

John F. Kennedy

26

ALLEGATO 2 SCHEDA RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI



Residenza per Anziani

"Villa Olimpia"

Via Montecavallo, 76

33081 Prà De Plana. Aviano (PN)

Tel. 0434 080907

e-mail: villaolimpia@universiis.com

Codice 001 – Scheda Reclami, Suggerimenti e Apprezzamenti

Data di aggiornamento **14/01/2025** Versione **00.00**

Prot.n.: _____

Segnalazione:  **Reclamo**  **Suggerimento**  **Apprezzamento**

Segnalatore: (dati facoltativi)

Cognome..... Nome.....

VIA/PIAZZA..... N°.....

LOCALITÀ.....

TEL..... E-MAIL.....

IN QUALITÀ DI:

Familiare di Utente **Visitatore** **Altro _**

Data _____

OGGETTO del Reclamo, Suggerimento e Apprezzamento:

RISPOSTA: (a cura del Direttore)

----- Spazio a cura della Residenza di Riposo -----

Esito della comunicazione

- Problema risolto Problema risolvibile Problema irrisolvibile
 Comunicato il Non comunicato Altro

Note: _____

Data, _____

Firma: _____

Rev.00.2025

Mod.Villaolimpia. Scheda reclami e suggerimenti