



# RESIDENZA PER ANZIANI MONSIGNOR NIGRIS

## CARTA DEI SERVIZI E DEI DIRITTI DELLA PERSONA

Numero di certificato ISO 9001:2015 n° 1380973281  
 Codice fiscale, partita IVA e num. iscrizione del Registro delle  
 Imprese di Udine 0181890302  
 Num. iscrizione Registro Regionale delle Cooperative A137161  
 Sezione Cooperative a mutualità prevalente di diritto





### **Universiis Soc. Coop. Sociale**

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

**Telefono:** 0432.478382

**Telefax:** 0432.478345

**E-mail:** universiis@universiis.com

**www.universiis.com**

### **Residenza per anziani “Monsignor Nigris”**

**Sede:** Via della Maina, 28 - 33021 Ampezzo

**Telefono:** 0433 80970

**Fax:** 0433 81835

**E-mail:** cdrnigris@universiis.com

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

**SITO:** <https://www.universiis.it/cdrnigris/>

## **ORARIO DI RICEVIMENTO UFFICIO**

<b>Giorno della settimana</b>	<b>Orario mattina</b>	<b>Orario pomeridiano</b>
Lunedì	08.30-12.30	13.30-16.00
Martedì	08.30-12.30	
Mercoledì		
Giovedì		14.00-18.00
Venerdì	08.30-12.30	

## **ORARIO DI RESPONSABILE DEL GOVERNO ASSISTENZIALE (CAPOSALA)**

Chiamando il numero 043380970

Dal lunedì al venerdì su appuntamento

## **ORARIO DI RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

Chiamando il numero 043380970

Dal lunedì al venerdì su appuntamento

## INDICE

SCOPO.....	
ENTE GESTORE.....	
PRESENTAZIONE DELL'ENTE GESTORE.....	
CARTA DEI SERVIZI.....	

## LA RESIDENZA PER ANZIANI “MOSIGNOR NIGRIS”

MODELLO ORGANIZZATIVO/ASSISTENZIALE	
L'AMMISSIONE ALLA STRUTTURA	
PRESA IN CARICO/INSERIMENTO	
FASCICOLO SANITARIO	
GLI SPAZI	
ORARI DI ACCESSO	
LA PERMANENZA	
LE RETTE	
PERMESSI DI USCITA	
LE DIMISSIONI	
PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALE	
LINEE GUIDA, PROTOCOLLI E PROCEDURE	
GESTIONE DELLA TERAPIA FARMACOLOGICA	
TUTELE E COINVOLGIMENTO DELLA RETE FAMILIARE/SOCIALE	
SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE E SISTEMA DI SOCIALIZZAZIONE DEI RISULTATI.....	
STANDARD DI QUALITA'	

## PERSONALE, ORGANIGRAMMA E FUNZIONI

PREMESSA.....	
ORGANIGRAMMA DELLA RESIDENZA PER ANZIANI “MONSIGNOR NIGRIS” .....	
FUNZIONIGRAMMA DELLA RESIDENZA PER ANZIANI “MONSIGNOR NIGRIS” .....	
DIRETTORE E RESPONSABILE DEI SERVIZI.....	
RESPONSABILE DEL GOVERNO ASSISTENZIALE – “COORDINATORE INFERMIERISTICO”.....	
INFERMIERE E SERVIZIO INFERMIERISTICO.....	
PERSONALE ADDETTO ALL'ASSISTENZA DI BASE ALLA PERSONA (OSS E COMPETENZE MINIME) .....	
RESPONSABILE SANITARIO E SERVIZIO MEDICO.....	
TERAPISTA DELLA RIABILITAZIONE E SERVIZIO DI FISIOTERAPIA.....	
AMMINISTRATIVI E SERVIZIO AMMINISTRAZIONE.....	
SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBIERA CAPI PERSONALI.....	
SERVIZIO BAR.....	
SERVIZIO CUCINA.....	
SERVIZIOPULIZIA.....	
ANIMATORE E SERVIZIO DI ANIMAZIONE.....	
SERVIZIO RELIGIOSO E ASSISTENZA SPIRITUALE.....	
SERVIZIO DI CURA ALLA PERSONA.....	
SERVIZIO DI VOLONTARIATO.....	
ASSISTENZA SUSSIDIARIA PRIVATA.....	
COMITATO PARENTI.....	
FORMAZIONE DEL PERSONALE.....	
STRUMENTI INFORMATIVI SULLE PROCEDURE DI LAVORO.....	

## DIRITTI DEGLI ASSISTITI

ATTUAZIONE D.LGS. 81/08 - PIANO OPERATIVO DI EMERGENZA E DI EVACUAZIONE.....	
RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI.....	

## **SCOPO DEL DOCUMENTO**

Dopo una breve presentazione di UNIVERSIIS Società Cooperativa Sociale quale Ente Gestore, offre un quadro complessivo in merito del modello gestionale e organizzativo della Residenza per anziani "Monsignor Nigris" di Ampezzo.

## **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 "non 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**

La 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 "Monsignor Nigris", 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 accreditate 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 nel momento in cui ha scelto la Residenza come luogo di vita.

## **RESIDENZA PER ANZIANI "MONSIGNOR NIGRIS" - AMPEZZO**

### **Modello organizzativo/assistenziale**

Di seguito, l'illustrazione dettagliata delle componenti principali del modello assistenziale applicato presso la Residenza "Monsignor Nigris", 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 "Monsignor Nigris" ha come finalità rispondere in maniera globale 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 comorbidità");
- 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.

Le persone accolte hanno dai 65 anni in su (salvo eccezioni di persone più giovani, accolte a seguito di specifica Valutazione Multidimensionale (UVD, Unità di Valutazione Distrettuale) con le figure tecniche dell'ASUFC.

In coerenza con la mission e nel rispetto delle norme vigenti, nella Residenza "Monsignor Nigris", UNIVERSIIS 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'attuale offerta della Residenza è di 37 posti letto per NON autosufficienti in 22 stanze di cui 15 sono da 2 posti letto e 7 singole.

L'équipe multi professionale è composta da:

- Responsabile del Governo Assistenziale/Caposala;
- 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 amministrativo (Servizio di amministrazione);
- Responsabile di struttura (Direzione);
- Servizi di supporto /servizio di pulizie e ristorazione.

Il ruolo di ciascuna delle figure professionali sopra citate è chiaramente desumibile dalla descrizione dettagliata dei rispettivi servizi di appartenenza riportata nel capitolo 2 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, Sig.ra Cristina Naidon.

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 (ovvero 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 (gestione del primo periodo);
5. l'assistenza quotidiana in ottemperanza a quanto previsto dalle Linee Guida, Protocolli e procedure vigenti.

## AMMISSIONE

Per poter beneficiare del contributo regionale previsto dalla L.R. 10/97, è necessario che la persona, al momento dell'ingresso in struttura, sia residente in Friuli Venezia Giulia e presenti un profilo di bisogno B, Comportamentale oppure C.

È possibile accogliere in struttura anche persone con profilo E; tuttavia, per tale profilo la Regione non riconosce alcun contributo.

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

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

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, i suoi familiari, la Responsabile di Struttura o l'Amministrativa rappresentano il punto di riferimento.

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 (Certificato medico, Domanda di Ammissione e Informativa Privacy) compilata dalla persona interessata ovvero da familiare/Amministratore di Sostegno;
- La documentazione per le pratiche d'ingresso è reperibile e scaricabile dal sito: **<https://www.universiis.it/cdrnigris/>**
- invio della documentazione in Azienda Sanitaria di riferimento per ottenere la documentazione necessaria al completamento della domanda di ingresso (Val Graf Verbale UVD).
- valutazione della domanda in sede di UVD interna alla struttura con inserimento nella lista di attesa.

La Commissione interna è composta da.

- Assistente Sociale della ASUFC
- Medico di Medicina Generale (MMG);
- Responsabile di Struttura/ Infermiera.

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

- Complessità della situazione legata a un grave bisogno sanitario o socio-assistenziale;
- Priorità della domanda (bassa- medio- alta)
- La residenza;
- Data della domanda;

Infine, è previsto un incontro con l'amministrativa e/o con la Responsabile di Struttura, durante il quale verranno illustrati nel dettaglio tutti gli aspetti contrattuali e i servizi offerti.

Al termine delle pratiche amministrative, verranno concordate e definite le modalità e le tempistiche di 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 sono 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.

## **GLI SPAZI**

La Residenza può accogliere fino a 37 persone.

La struttura si sviluppa su quattro livelli e prevede:

- **al piano seminterrato** la zona servizi, la palestra, spogliatoi del personale, magazzini.
- **al piano terra** sono presenti i locali inerenti della amministrazione, lo studio medico ed infermieristico, l'ambulatorio medico ed infermieristico, tutti i locali per la convivialità e la sala ristorazione e camere per 5 ospiti.
- **al piano primo e secondo** sono presenti le camere e un salottino con annessa terrazza; tutte le camere da letto, che possono essere singole o doppie, sono dotate di armadi personali, letti regolabili, comodini e dispositivi di chiamata individuale. ad ogni piano sono presenti i bagni dedicati alle persone.
- **la parte esterna della Struttura comprende un giardino esterno fruibile anche dalle persone in carrozzina e la cella mortuaria.**

## **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 11.45
- il pomeriggio dalle ore 14.00 alle ore 17.45 opportuno che tali visite non si sovrappongono alle attività giornaliere.

## **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) l'Ospite manterrà il posto e la retta verrà scontata del 20% (ventipercento) a partire dal 16° (sedicesimo) giorno di assenza consecutiva, esclusi il giorno di uscita e quello di entrata per i quali, invece, dovrà essere corrisposta per intero.

## **RETTE**

Le rette vengono aggiornate annualmente e gli importi sono resi pubblici e disponibili presso l'ufficio amministrativo 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 socio/sanitaria ed infermieristica
- tutti i servizi offerti dalla Struttura per cui non è necessario un supplemento.

## **LE DIMISSIONI**

Le dimissioni possono essere richieste in qualsiasi momento, è sufficiente che la persona o il suo referente presenti comunicazione scritta all'ufficio amministrativo 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.

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 dell'assistenza 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 "Monsignor Nigris" 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 "Monsignor Nigris" 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, attraverso la somministrazione di un questionario e la scheda per la segnalazione di suggerimenti, reclami e apprezzamenti – strumenti già citati nel paragrafo precedente.

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 direttore 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 "Monsignor Nigris" assieme all' UNIVERSIIS si impegna a formulare apposite iniziative e/o progetti, coinvolgendo nella loro realizzazione gli interessati.

## DESCRIZIONE I UNA GIORNATA TIPO DELLE PERSONE IN RESIDENZA

Ore 07.00	Sveglia
Ore 07.10/07.30	Igiene e cura della persona
Ore 08.00	Colazione
Ore 09.00/12.00	Attività di fisioterapia in base al programma. Visita parenti Attività ricreative
Ore 12.00	Pranzo
Ore 13.00/16.00	Riposo pomeridiano (se desiderato). Attività di fisioterapia in base al programma. Animazioni con laboratori dedicati, o attività ludico creative.
Ore 14.00/ 17.45	Visite parenti
Ore 18.00	Cena
Ore 19.00	Trasferimento in camera per la notte e igiene personale
Ore 20.00	Riposo

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

## CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA

La Residenza per anziani "Monsignor Nigris" 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

### 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%	Referente Assistenziale	A campione (un giorno al mese)	Rilevazione delle non conformità
L'alzata di tutti gli utenti avviene entro le 10.00, salvo prescrizione medica.	100%	Dichiarazione Referente Assistenziale. 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	Verifica attraverso il sistema INSOFT- Cartella informatizzata dell'utente
Tutti gli utenti effettuano un bagno completo ogni 7 giorni.	90%	Operatore che svolge attività	Sistematico	Lista docce cartacea + controllo giornaliero su sistema informatizzato
Per tutti gli utenti che possono trarne beneficio, vi sono programmi di accompagnamento alla toilette.	95%	Operatore che svolge attività	A campione	Controllo giornaliero Cartella informatizzata
Per tutti gli utenti che possono trarne beneficio, vi sono programmi di mobilità tre volte la settimana con la FKT	90%	FKT	A campione	Controllo giornaliero sulla cartella informatizzata
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	Al momento del caso	
Effettuazione delle manovre di prevenzione rischi da immobilizzazione e piaghe da decubito, come previsto dalla programmazione individualizzata	95%	Operatore che svolge l'attività	Sistematica	Controllo giornaliero su cartella informatizzata

### AREA: SERVIZIO SANITARIO

STANDARD	TEMPI di attuazione (% garantita)		TIPO DI RILEVAZIONE	

		RESPONSABILE RILEVAZIONE		NOTE E TIPO DI CAMPIONAMENTO
A tutti gli utenti sono garantiti visite mediche e controlli sanitari 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 dalla RGA con il personale di reparto in cui l'ospite è ricoverato	95%	RGA	Al bisogno	Aggiornamento delle consegne infermieristiche su cartella informatizzata.

#### AREA: SERVIZI ALLA PERSONA

STANDARD	TEMPI di attuazione (% garantita)	RESPONSABILE RILEVAZIONE	TIPO DI RILEVAZIONE	NOTE E TIPO DI CAMPIONAMENTO
Effettuazione della prestazione di pedicure/manicure ordinarie da parte degli operatori di assistenza almeno ogni 15 giorni	90%	Operatore che svolge attività	Sistematico	Lista docce cartaceo
Possibilità di usufruire di prestazioni di parrucchiere gratuitamente una volta al mese	100%	Uffici amministrativi	Sistematica	Verifica attraverso griglia cartacea con compilazione quotidiana
Effettuazione giornaliera della pulizia delle stanze e dei bagni degli ospiti, degli ambienti e bagni comuni	100%	Responsabile struttura	A campione	Verifica attraverso griglia cartacea con compilazione quotidiana.
Attivazione diete personalizzate entro il pasto successivo alla rilevazione della necessità.	100%	Infermiera	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%	Referente Assistenziale	sistematica	Verifica cartella sanitaria informatizzata
La Carta dei Servizi viene presentata contemporaneamente alla domanda di ingresso, assieme al regolamento della Residenza	100%	Responsabile struttura	Sistematica	Al momento dell'ingresso

## PERSONALE, ORGANIGRAMMA E FUNZIONI

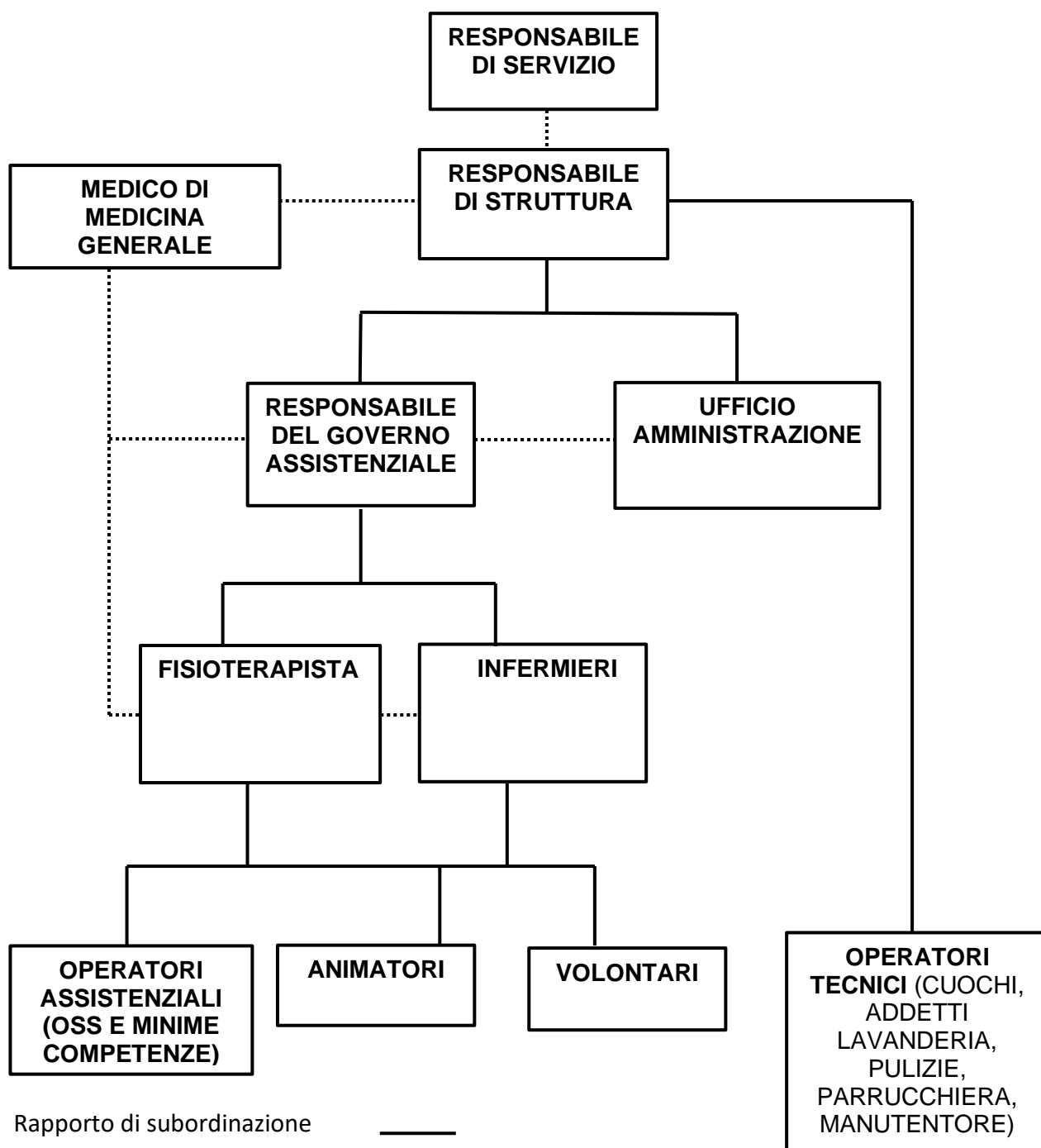
La risorsa umana (“capitale umano”) è l’aspetto più qualificante di un servizio come quello di una Residenza per anziani, rivolto alla soddisfazione dei bisogni della persona nell’accezione più ampia del termine.

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 “MONSIGNOR NIGRIS”

UNIVERSIIS Società. Coop. Sociale ENTE GESTORE



Rapporto di subordinazione ———

Rapporto di vigilanza .....

## **RESPONSABILE DI SERVIZIO**

Tiene i rapporti tra l'Amministrazione Comunale, Ente Gestore ed eventuali altre parti coinvolte nella gestione.

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 utenti e le loro famiglie e AdS.

Il Responsabile 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 attraverso una pianificazione del piano formativo mirato.
- 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
- osservanza della corretta attuazione dei piani di emergenza;
- coopera con Università nella rilevazione della soddisfazione della clientela attraverso la somministrazione di appositi questionari e la raccolta di suggerimenti scritti.
- Partecipa all'UVD per l'aggiornamento della lista d'attesa.

## **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 delle prestazioni sanitarie anche fuori dalla struttura della persona (programmati e/o urgenti);
- organizzazione dei piani di lavoro;

## **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.)
- supervisiona le attività assistenziali di competenza degli operatori ausiliari (igiene, assistenza di base, alimentazione, ecc..).
- gestione di presidi e farmaci;
- garantisce l'attuazione delle prescrizioni mediche (terapie farmacologiche, esami ematochimici, indagini cliniche)
- garantisce l'assistenza infermieristica operando in stretta collaborazione con i medici, e gli altri professionisti.

### **PERSONALE ADDETTO ALL'ASSISTENZA (OSS E COMPETENZE MINIME)**

Il Personale addetto all'assistenza 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 in stretta collaborazione e nel rispetto delle indicazioni del personale infermieristico.

### **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 l'utilizzo dei sistemi di protezioni individuali.

### **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 e 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.

### **AMMINISTRATIVA**

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

# SERVIZI

## SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA

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. Prima dell'ingresso in struttura, ai parenti viene fornito un numero che applicato all'abbigliamento personale dell'utente, permetterà la giusta sistemazione negli armadi personali.

## 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 menù validato all'Azienda Sanitaria di riferimento, di particolari esigenze personali oltre che di eventuali diete specifiche e allergie specifiche secondo le prescrizioni mediche.

I pasti sono serviti nelle sale da pranzo; in casi particolari, secondo le indicazioni dell'infermiere, il pasto viene servito in camera. Le persone in difficoltà, sono assistite nell'assunzione dei pasti dal personale di assistenza, in caso di disfagia la somministrazione viene garantita dal personale infermieristico. L'introduzione di cibo e generi alimentari da parte di soggetti terzi all'interno della struttura deve essere preventivamente autorizzata dal Responsabile di Struttura.

## SERVIZIO PULIZIA

Il servizio comprende le attività di pulizia e sanificazione di tutti gli ambienti della struttura, effettuate secondo una programmazione ordinaria e straordinaria, al fine di garantire un livello ottimale di igiene. Tale servizio è gestito direttamente dalla struttura

## SERVIZIO RELIGIOSO E ASSISTENZA SPIRITUALE

L'assistenza religiosa viene garantita settimanalmente da parte del sacerdote della Parrocchia di Ampezzo con la celebrazione della S. Messa il venerdì alle ore 15.00 circa presso la sala da pranzo al piano terra della Residenza.

Il mercoledì alle 15.00 viene recitato il rosario con il supporto religioso delle suore del comune di Ampezzo.

## SERVIZIO DI PARRUCCHIERA

All'interno della Residenza è disponibile un servizio di parrucchiere per uomo/donna, gestito da una professionista interna che opera in un ambiente adeguatamente attrezzato.

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 stesse. 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 e all'esterno della struttura, con la presenza della animatrice e/o personale di assistenza.

Tutto il Volontariato della Residenza opera con le persone dopo aver partecipato ad un corso di formazione organizzato dalla Struttura.

Sono inoltre presenti forme di stretta collaborazione con altre Associazioni costituite nel territorio come, ad esempio, Associazione Anziani, l'Associazione Alpini, la scuola Primaria, il Comune e Enti esterni.

## **ASSISTENZA SUSSIDIARIA PRIVATA**

Premesso che la struttura assicura e garantisce l'assistenza agli ospiti per tutte le necessità primarie, sono comunque ammessi interventi assistenziali sussidiari e secondari, rivolti a singole persone, da parte di familiari e/o amici ovvero di incaricati designati dagli stessi, purché tali interventi non interferiscano con l'organizzazione e il regolare svolgimento delle attività dei reparti.

Il nominativo dell'incaricato dovrà essere preventivamente comunicato per iscritto, mediante la compilazione di apposito modulo disponibile presso la Residenza.

Resta in ogni caso facoltà del Responsabile di Struttura sospendere l'accesso agli incaricati che assumano comportamenti inadeguati o tali da arrecare disturbo.

In caso di ricovero ospedaliero, l'eventuale assistenza privata di supporto dovrà essere organizzata e gestita direttamente dai familiari.

## **IL COMITATO PARENTI**

All'interno della Residenza è 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 il comitato per un confronto sull'andamento del servizio e in questa occasione si propone il rinnovo dei rappresentanti.

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:**  
L'utente ha diritto di ricevere informazioni sui motivi di accettazione /non accettazione della sua domanda;  
L'utente ha diritto di conoscere la sua posizione in lista d'attesa.
- **DIRITTO DI ACCETTAZIONE ED INGRESSO:**  
L'utente ha diritto ad un progetto personalizzato.

## **RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI**

Gli ospiti o le persone di riferimento possono presentare reclami o segnalazioni in merito a eventuali disservizi, nonché formulare suggerimenti finalizzati al miglioramento dei servizi erogati, mediante la compilazione dell'apposita "Scheda Reclami, Suggerimenti e Apprezzamenti", che può essere presentata anche in forma anonima.

I moduli sono disponibili presso la segreteria della Residenza e possono essere trasmessi alla Dirigenza inserendoli nelle apposite cassette collocate ai diversi piani della Struttura.

La Direzione accoglierà con attenzione e interesse ogni suggerimento, proposta o osservazione, nell'ottica di un costante miglioramento della qualità dei servizi offerta.