



Residenza per anziani non autosufficienti

ASP Daniele Moro

CARTA DEI SERVIZI

approvata con Delibera del Consiglio di Amministrazione n.18 del 06/12/2016



Indice

Premessa.....	3
Presentazione della Residenza.....	5
Struttura organizzativa.....	9
Informazioni sulla Struttura e sui Servizi.....	13
Meccanismi di Tutela e di Verifica.....	31
Validità e Verifica della Carta dei Servizi.....	34
Numeri, indirizzi e orari utili.....	35

Premessa

La **Carta dei Servizi** nasce quale strumento volto a promuovere percorsi di valutazione partecipata della qualità del servizio offerto. Lo scopo è quello di **descrivere l'organizzazione e i servizi della Struttura residenziale per anziani non autosufficienti "Daniele Moro"**.

Rendendo trasparenti i principi ispiratori, la Carta dei Servizi intende descrivere la propria struttura

organizzativa, le modalità del relativo funzionamento e gli standard di qualità, a tutela dei diritti degli utenti.

La Residenza è pronta a farsi carico dell'esigenza di miglioramento continuo della qualità della vita dell'anziano e a rispondere ad ogni indicazione di tutte le parti interessate: ospiti, familiari, volontari, operatori, amministratori e cittadinanza con diversi gradi di responsabilità e funzioni.



Presentazione della residenza

CENNI STORICI

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Daniele Moro" di Codroipo viene istituita il 27 dicembre 2004 con decreto n. 8 dell'Assessore Regionale agli Enti locali (*ai sensi della legge regionale 19/2003, attuativa del D. Lgs. 4 maggio 2001, n. 207 e in applicazione della legge 328/2000*) a seguito della trasformazione dell'omonimo Istituto Pubblico di Assistenza e Beneficenza (*ex legge 17.07.1890, n. 6972*), sorto a sua volta sulla scorta del legato testamentario disposto dal cav. Daniele Moro ed eretto in Ente Morale con R. D. 07.04.1942, n. 733

Collabora con le altre Strutture Sanitarie della Regione al fine di rendere il servizio sempre più rispondente ai bisogni e alle aspettative dei cittadini utenti.

L'Azienda assicura un servizio di accoglienza residenziale protetta a persone prevalentemente anziane (*ultrasessantacinquenni*) garantendo prestazioni socio-assistenziali, di servizio alberghiero, assistenza sanitaria, assistenza sociale, attività riabilitativa e di animazione in rapporto di convenzione con l'Azienda AAS competente.

FINALITÀ E PRINCIPI ISPIRATORI

La Residenza per Anziani "A.S.P. Daniele Moro" si prefigge lo scopo di garantire agli ospiti la necessaria assistenza socio-sanitaria, assicurando agli stessi la possibilità di mantenere vivo il senso della propria personalità, come protagonisti della vita all'interno della comunità. A tale scopo viene incentivata la vita di relazione, sia interna che esterna alla struttura.

Nel proprio operare si ispira a principi di uguaglianza, di diritto di libera scelta, di imparzialità, di efficienza, di efficacia, di miglioramento della qualità delle prestazioni e umanizzazione delle cure e fa propri i principi sanciti dalla Carta dei Diritti della Persona di seguito riportata.

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA

La Direzione dell'ASP "Daniele Moro" di Codroipo 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 esse 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.

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.



Struttura organizzativa

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE determina l'indirizzo politico-amministrativo dell'Azienda definendone gli obiettivi ed i programmi di attività e di sviluppo. Il Consiglio di Amministrazione è costituito da 5 membri di cui un Presidente e 4 Consiglieri.

IL PRESIDENTE è il legale rappresentante dell'Azienda; esercita tutte le funzioni che gli sono attribuite dallo Statuto e dai Regolamenti, promuove e dirige l'attività del Consiglio d'Amministrazione

IL DIRETTORE GENERALE è la figura dirigenziale di vertice, responsabile della gestione amministrativa, tecnica e finanziaria dell'Azienda e, come tale, adotta tutti i provvedimenti (determinazioni) di organizzazione delle risorse umane e strumentali disponibili, compresi quelli che impegnano l'Azienda verso l'esterno, finalizzati al raggiungimento degli obiettivi stabiliti dal Consiglio di Amministrazione, rispondendo dei risultati ottenuti.

IL DIRIGENTE COORDINATORE SOCIALE cura il funzionamento dei diversi servizi dell'Azienda e nello specifico anche della residenza sulla base degli obiettivi aziendali.

Informazioni sulla struttura e sui servizi

GLI SPAZI

La sede della Casa di Riposo in Viale Duodo 80 a Codroipo è un edificio disposto su due blocchi di due piani dedicati all'accoglienza dei **129 ospiti**; l'edificio centrale e il rifacimento dell'ala est facente parte della struttura originaria sono immersi in un parco rigoglioso attrezzato per essere fruibile dagli ospiti in carrozzina.

L'edificio centrale si compone di 46 camere - di cui 21 doppie al primo e al secondo piano e 4 triple al piano terra; l'ala est di 19 camere, 8 camere al piano terra - di cui 5 camere doppie e 3 singole e 11 camere al primo piano - di cui 9 camere doppie e 2 singole.

La struttura ha inoltre spazi per il pranzo e soggiorno in tutti i piani e vari spazi, diversificati, per le attività di intrattenimento, per l'animazione, per la lettura, una palestra per l'attività di riabilitazione e motoria e spazi per la cura del sé disposti al piano terra.

Sono presenti anche spazi di servizio quali un ambulatorio medico, ambienti per il personale, spogliatoi, sala riunione, uffici di coordinamento, cucina per la distribuzione dei pasti e spazi di ripostiglio, guardaroba, bagni assistiti, montalettighe, ascensori e scale di servizio che mettono in collegamento i due piani di cui si compone lo stabile.

129

posti letto

per gli ospiti della struttura

65

camere da letto

suddivise nelle due ali a due piani ciascuna della struttura

5

camere singole

camere
1 posto letto

da

56

camere doppie

camere
2 posti letto

da

4

camere triple

camere
3 posti letto

da

6

nuclei funzionali

secondo il livello di non autosufficienza degli ospiti

Al piano terra si trovano la reception/portineria e gli uffici della presidenza, della direzione e del dirigente e tutti gli uffici amministrativi.

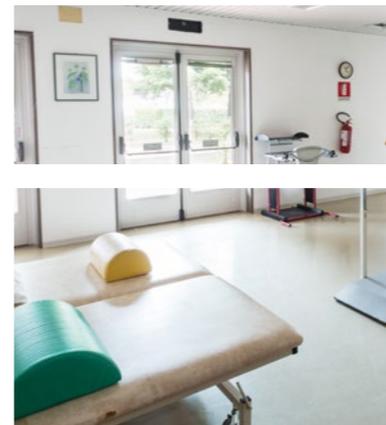
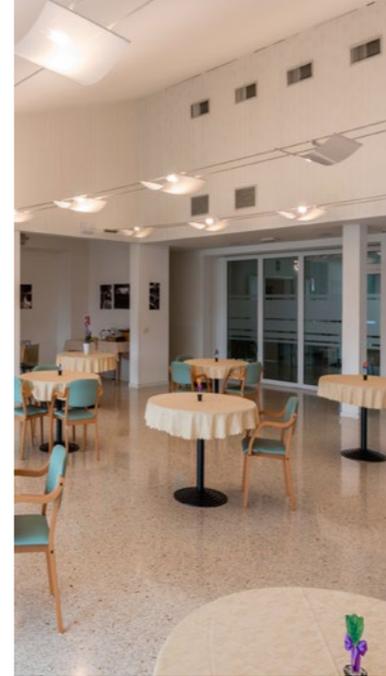
Nei sotterranei ci sono magazzini, locali tecnici, depositi e locale officina.

La Residenza è suddivisa in 6 nuclei funzionali, secondo il profilo degli ospiti legato al livello di non autosufficienza, rispondenti alla normativa sanitaria regionale in materia di requisiti strutturali ed organizzativi delle Residenze per Anziani non autosufficienti.

La Residenza dispone dei seguenti spazi comuni interni:

- **ingresso/portineria**
- **presidio infermieristico** per il personale presente ai piani
- **soggiorno e sala da pranzo** per ogni piano e veranda coperta al piano terra
- spazio per la **cura degli ospiti** (parrucchiera e pedicure)
- **ambulatorio medico**
- **locale per attività fisioterapiche**, riabilitative e motorie
- **cucina centrale** con locali accessori
- **cappella**
- spazi di collegamento, disimpegno e **montalettighe**
- **parcheggio privato**

La Residenza gode, inoltre, di **ampie aree verdi** all'esterno, con zone ombreggiate, panchine e spazi per favorire la socializzazione.



ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

La Casa di Riposo “Daniele Moro” è una struttura che offre servizi socio-assistenziali e sanitari in regime residenziale 24 ore su 24, per tutti i giorni dell’anno. Caratteristiche del modello organizzativo della struttura sono:

- Organizzazione della giornata il più vicino possibile alle abitudini dell’ospite.
- Presenza per ciascun ospite di una cartella socio sanitaria compilata e aggiornata dalle infermiere professionali e dalle fisioterapiste.
- Presenza di un Piano di Assistenza Individuale (PAI) per ciascun ospite.
- Modalità di lavoro in equipe.
- Presenza di procedure per il passaggio consegne tra gli operatori.
- Presenza di protocolli operativi.
- Carta dei servizi aggiornata periodicamente.

Il modello assistenziale è caratterizzato quindi da un' elevata individualizzazione, da un' ampia flessibilità e dalla possibile realizzabilità/concretezza attraverso lo strumento del Piano di Assistenza Individualizzato (per brevità PAI).

Il programma delle attività è concepito non come un modo per tenere impegnato l'anziano, ma come l'essenza della vita stessa dell'anziano, evidenziando le attività che hanno maggiore efficacia quali parti integranti di un regime di vita normale.

Nella programmazione delle attività abitualmente svolte nella struttura, un ruolo importante assumono le attività assistenziali, in linea con i PAI, le attività ricreative, culturali, ludiche ed occupazionali presentate in modo accessibile, così che l'utente possa viverle come significative, divertenti o anche utili e gratificanti.

Per l'espletamento dei servizi, l'A.S.P. si avvale di personale qualificato, in possesso delle necessarie abilitazioni, requisiti ed attestati professionali.

FIGURE PROFESSIONALI

- **Responsabile di struttura**
- **Personale amministrativo**
- **Coordinatrice infermieristica, responsabile del governo assistenziale**
- **Coordinatrice fisioterapia**
- **Coordinatore dei servizi in appalto**
- **Referente servizio ristorazione**
- **Infermieri professionali**
- **Fisioterapisti**
- **Operatori addetti all'assistenza**
- **Animatori professionali**
- **Addetti al guardaroba**
- **Personale di cucina**
- **Personale addetto alle pulizie**
- **Addetti alla portineria**
- **Addetti alla manutenzione**
- **Volontari**

MODALITÀ E TENUTA DELLA DOCUMENTAZIONE

La documentazione prevista relativa alle persone assistite ed alla vita comunitaria deve essere tenuta costantemente aggiornata e comprende:

- cartella socio sanitaria per ciascuna persona accolta;
 - cartella amministrativa per ciascuna persona accolta, conservata presso gli Uffici amministrativi;
 - elenco/registro informatico delle presenze delle persone accolte, conservata nell'ufficio del coordinatore infermieristico, in quello dei presidi infermieristici e presso gli uffici amministrativi;
 - elenco/registro informatico delle presenze del personale;
 - prospetto turni di lavoro di tutto il personale con le indicazioni delle mansioni, affisso nelle apposite bacheche;
 - diario giornaliero delle consegne, piani assistenziali e schede di monitoraggio degli interventi informatizzati conservati nell'ufficio del Coordinatore infermieristico in quello del presidio infermieristico;
 - tabelle dietetiche-menù, redatte secondo le Linee guida della Azienda Sanitaria territorialmente competente
- conservate in cucina, i menù affissi nelle sale da pranzo;
- registro delle terapie individuali, conservato nell'ambulatorio del coordinatore infermieristico e in quello del presidio infermieristico;
 - la documentazione inerente i contratti di appalto, conservata presso gli uffici amministrativi.

SERVIZI EROGATI

I servizi attualmente erogati (coperti dalla retta e senza quote extra) comprendono:

- assistenza medica (dai MMG)
- assistenza infermieristica
- supporto psicologico
- assistenza fisioterapia
- servizi di assistenza e cura alla persona
- attività di animazione
- servizio di ristorazione
- servizio di lavanderia e guardaroba
- parrucchiera
- pedicure



SERVIZI ALLA PERSONA

Relativamente ai bisogni dell'Ospite la struttura offre servizi:

- Mirati ai bisogni dell'ospite stesso;
- Specializzati (*nurturing touch, pet therapy, musicoterapia etc.*);
- Continui e garantiti nell'arco di tutta la giornata.

a. SERVIZIO DI ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Il servizio infermieristico così come previsto dalla Legge Nazionale n.42/99 (*disposizioni in materia di professioni sanitarie*) è garantito dalla presenza di infermieri professionali nel rispetto degli standard normativi regionali sulle 24 ore per tutti i giorni dell'anno.

Il servizio infermieristico si svolge su tre turni di lavoro:

Mattino	7,00 - 13,00
Pomeriggio	13,00 - 21,00
Notte	21,00 - 7,00

b. SERVIZIO ASSISTENZIALE

Il servizio assistenziale è garantito da personale qualificato nel rispetto degli standard normativi sulle 24 ore per tutti i giorni dell'anno e si sostanzia principalmente nelle seguenti prestazioni:

- assistenza tutelare diurna e notturna;
- aiuto nelle attività quotidiane;
- igiene della persona;
- alimentazione ed idratazione;
- mantenimento della continenza, della mobilità e delle altre capacità residue;
- mantenimento del benessere globale dell'ospite.

Il servizio di assistenza tutelare si svolge su tre turni di lavoro:

Mattino	7,00 - 13,00
Pomeriggio	13,00 - 21,00
Notte	21,00 - 7,00

c. SERVIZIO FISIOTERAPICO

Il servizio fisioterapico, riabilitativo e motorio così come previsto dalla Legge Nazionale n.42/99 (disposizioni in materia di professioni sanitarie) è garantito da personale qualificato nel rispetto degli standard normativi e mira alla prevenzione, al mantenimento e al recupero delle capacità motorie e funzionali degli ospiti. Il servizio si svolge dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 16.00.

La struttura è dotata di un'attrezzata palestra per lo svolgimento di tali attività.



d. SERVIZIO DI ANIMAZIONE

Il servizio è garantito da animatori coadiuvati, per talune attività, da volontari e associazioni del territorio. La struttura mette a disposizione un servizio di animazione presente dal lunedì al venerdì 9.00-17.30 sabato mattina 9.00-12.00 il cui obiettivo è quello di stimolare e mantenere le capacità cognitive (memoria, orientamento, ecc.) e favorire la socializzazione anche con attività ludico-ricreative e attraverso l'organizzazione di uscite e gite ricreativo-culturali.

Un Calendario degli eventi del servizio di animazione descrive le attività organizzate mensilmente (gite, escursioni, visite, passeggiate, feste ed altro) .





e. ASSISTENZA MEDICA DI MEDICINA GENERALE

L'assistenza medica è garantita dal Medico di Medicina Generale secondo le condizioni previste dalla vigente contrattazione regionale e nazionale; l'ospite può mantenere il suo MMG o scegliere il MMG che ritiene dalla lista dei medici messa a disposizione del Distretto Sanitario una volta inserito in struttura.

Il servizio è assicurato nelle ore diurne su chiamata. Durante le ore notturne e le festività rimane operante il servizio di guardia medica.

f. ALTRE PRESTAZIONI SANITARIE

Le altre prestazioni sanitarie quali l'assistenza medica specialistica, farmaceutica e protesica sono garantite, in relazione alle necessità dei residenti, dall'AAS competente per territorio.

SERVIZI ALBERGHIERI

a. SERVIZIO RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione viene erogato utilizzando una cucina interna.

I menù vengono elaborati da una Dietista in collaborazione con la Referente del servizio ristorazione, in ottemperanza alle indicazioni contenute nelle Linee guida dell'AAS di riferimento, tenendo conto delle abitudini e delle necessità dietetiche ed alimentari degli ospiti e delle specificità stagionali. In aggiunta al menù proposto, vengono messe a disposizione anche delle alternative fisse, sia ai primi piatti sia ai secondi piatti.

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

È vietata l'introduzione di cibo e generi alimentari deperibili da parte di terzi, se non autorizzata dal Coordinatore

BUON APPETITO
BOM PROVEITO
BON APPÉTIT
GOEDE EETLUST
GUTEN APPETIT
ENJOY YOUR MEAL
BUEN PROVECHO
BON PROFIT
VEI BEKOMME
STÄ



Infermieristico della Struttura, che ne valuta la compatibilità con le esigenze dietetiche dell'ospite. (Si richiede in particolare la tracciabilità dell'alimento). È vietata in particolare l'introduzione di bevande alcoliche.

Orari dei pasti indicativi

Prima colazione: ore **8.00/8.30**

Idratazione: ore **10.00/10.30**

Pranzo: ore **11.30/12.00**

Merenda: ore **15.30**

Cena: ore **17.45**

b. SERVIZIO LAVANDERIA E GUARDAROBA

Il servizio di lavanderia e noleggio prevede la fornitura e il lavaggio degli effetti lettereci oltre che al lavaggio e stiratura degli indumenti degli Ospiti attraverso un servizio esternalizzato. Il servizio di guardaroba interno prevede la distribuzione dei capi, l'etichettatura degli stessi e l'eventuale rammendo ed è attivo dal lunedì al sabato.

L'ospite deve disporre di un corredo personale adeguato e sufficiente. All'atto dell'ingresso, il corredo (abbigliamento, calzature, articoli da toilette) sarà personalizzato con l'apposizione di un'etichetta (numero) identificativa dell'ospite da parte degli addetti al servizio di guardaroba interno. I familiari degli Ospiti devono curare la necessaria integrazione del corredo occorrente e la sostituzione dei capi non più utilizzabili.

c. SERVIZIO DI PULIZIA DEGLI AMBIENTI

Il servizio comprende le prestazioni di pulizia e sanificazione secondo una programmazione ordinaria e straordinaria di tutti gli ambienti della struttura al fine di garantire un grado ottimale di igiene degli stessi; tale servizio è affidato ad una ditta esterna. Il personale addetto è presente tutti i giorni dell'anno dalle ore 6.00 alle ore 17.00.

ALTRI SERVIZI GENERALI

a. SERVIZIO PARRUCCHERIA /PEDICURE

Gli ospiti possono fruire, per la cura della propria persona, dei servizi di parrucchiere (shampoo, taglio capelli, messa in piega) e pedicure.

Il servizio di parrucchiera è coadiuvato dall'attività di volontariato mentre quello di pedicure è garantito da professionista esterno.

b. SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Il servizio di manutenzione degli impianti tecnologici, elettrici, idraulici e delle varie attrezzature è garantito dal servizio di manutenzione interno e da ditte specializzate esterne.

c. SERVIZIO DI TRASPORTO

Il trasporto degli ospiti per varie necessità (visite specialistiche, uscite organizzate dal servizio di animazione etc.) è garantito dall'ASP con mezzi propri avvalendosi dei volontari

dell'Associazione "Gli Amici di Sior Lello" quotidianamente e in casi particolari dalla C.R.I.

d. SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA

La celebrazione della S.S. Messa viene officiata in struttura il sabato pomeriggio e durante alcune festività.

e. TELEFONO

L'Ospite può ricevere chiamate in qualsiasi momento della giornata e, su richiesta, può effettuare le chiamate esterne necessarie. Non è prevista alcuna spesa accessoria.

f. TELEVISIONE

Nelle sale soggiorno è installato un televisore a disposizione di tutti gli ospiti. Ogni stanza è inoltre dotata di prese e sistema di collegamento con antenna centralizzata.

ORARI DI VISITA

L'ASP non intende limitare l'accesso di parenti o amici e per questo motivo la loro visita è sempre gradita. Tale scelta è correlata alla necessità di promuovere la vita di relazione e rendere più serena la permanenza in struttura.

Al fine di non turbare il regolare svolgersi della vita comunitaria e di garantire la continuità dei servizi erogati da parte degli operatori, nonché la privacy degli ospiti, si raccomanda ai parenti e ai visitatori di privilegiare i seguenti orari:

dalle ore **10.30** alle ore **12.30**
dalle ore **14.30** alle ore **18.30**.

L'accesso alle camere è vietato durante la cura e l'igiene dell'Ospite e quando viene effettuata la sanificazione ambientale.

LA GIORNATA TIPO

- **07.00** Sveglia e igiene personale
- **08.30** Prima colazione
- **09.00** Attività socio assistenziali e sanitarie, fisioterapiche riabilitative e di animazione
- **10.30** Idratazione
- **11.45** Pranzo
- **15.30** Merenda
- **15.30** Attività occupazionali di animazione e socializzazione
- **17.45** Cena
- **19.30** Preparazione per la notte, riposo notturno

PROCEDURA DI AMMISSIONE

La domanda di ammissione al servizio, su apposito modulo, va inoltrata dall'interessato o dai suoi familiari all'Ufficio preposto dell'ASP, allegando la modulistica dedicata scaricabile nel sito dell'Azienda **www.aspmoro.it**:

- Domanda di ammissione al servizio residenziale
- Informativa in materia di protezione dei dati personali
- Certificazione sanitaria
- Scheda assistenziale
- Dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà
- Modalità di pagamento rette e documenti da allegare
- Certificazione ISEE
- Liberatoria all'utilizzo delle immagini e all'uscita all'esterno

Contestualmente alla domanda, l'ospite è tenuto a presentare i seguenti documenti:

- carta d'identità in corso di validità in fotocopia
- tessera sanitaria in fotocopia
- codice fiscale in fotocopia
- copia eventuale verbale di riconoscimento dell'invalidità civile o copia della domanda presentata per il riconoscimento della stessa
- indicazioni scritte del medico curante su eventuali terapie e diete da rispettare.

Le modalità di accesso e valutazione al servizio per anziani non autosufficienti sono disposte in conformità ai regolamenti emanati dalla Regione Friuli Venezia Giulia.

Il percorso assistenziale per l'accesso prevede le seguenti fasi:

- La famiglia prende contatto, presso la sede dell'ASP, con il Coordinatore infermieristico referente per gli ingressi con il quale effettuerà un colloquio, lo stesso una volta reperita tutta la documentazione necessaria (certificati medici e istanza di accoglimento) segnala il caso presso la SUISS del Distretto di Codroipo dove verrà discusso il caso nella commissione dell'Unità di Valutazione Distrettuale la quale ha il compito di:
 - a. valutare la presenza dei criteri di eleggibilità,
 - b. valutare attraverso la Val.Graf.Fvg il profilo dell'utente
 - c. formulare il progetto di cura
- il Coordinatore della residenza contatta la famiglia e si accorda per la data di ingresso.

Prima dell'eventuale ingresso, previo appuntamento, potrà effettuarsi un colloquio tra il Coordinatore infermieristico e l'interessato e/o i suoi familiari, per stabilire i tempi e le modalità di inserimento dell'utente.

Dal momento del primo ingresso è previsto un periodo (30 giorni circa) di osservazione e conoscenza dell'ospite, al termine del quale verrà effettuato un incontro collegiale (*equipe multidisciplinare*) per la compilazione della scheda Val.Graf.Fvg e per la definizione del PAI che conterrà la condivisione degli obiettivi da raggiungere e gli interventi da garantire.

CRITERI PER LA FORMULAZIONE DELLA LISTA D'ATTESA

Nel caso in cui le domande di ingresso siano più numerose dei posti disponibili, si procederà all'inserimento tenendo conto, nell'ordine, dei seguenti criteri di precedenza:

- residenti nel Comune di Codroipo e di Camino al Tagliamento e in seconda battuta nei Comuni dell'Ambito distrettuale di Codroipo;
- valutazione del bisogno assistenziale, definito in UVD, con definizione delle priorità assistenziali;
- persone che vivono sole o con grave disagio economico/sociale documentato;
- a parità di condizioni, viene considerato l'ordine cronologico delle richieste.

● Nel caso di rinuncia definitiva all'ammissione, l'interessato o la persona di riferimento, dovrà sottoscrivere e presentare tempestivamente dichiarazione in cui si formalizza la rinuncia. Ricevuta la rinuncia definitiva in forma scritta, la domanda viene eliminata dalla lista d'attesa. In caso di rinuncia temporanea all'atto della comunicazione d'ingresso la domanda resta in lista d'attesa.

PROCEDURE DI DIMISSIONE

Eventuali dimissioni dalla struttura, su richiesta dell'interessato e/o dei familiari, devono essere sempre comunicate all'ASP con nota scritta nel modulo dedicato con un preavviso di 15 giorni.

Sono inoltre dimessi gli ospiti:

- che possono causare seri turbamenti alla vita comunitaria ed alle regole della convivenza e responsabili di reati all'incolumità della persona verso il personale o altri ospiti;
- nel caso in cui l'ospite ammesso non frequenti la residenza senza giustificati motivi da più di 30 giorni;
- per insolvenza dell'ospite sul pagamento della retta mensile reiterata e senza giusto motivo o per un periodo superiore a due mensilità.

● Si fa presente che, qualora si debba procedere alla dimissione di anziani già inseriti, perché la presenza dell'ospite è divenuta incompatibile con il servizio, sarà garantito un congruo preavviso ai familiari, ai quali sarà altresì dato supporto per la ricerca di soluzioni alternative.

Meccanismi di tutela e di verifica

RILEVAZIONE DEI RECLAMI

Gli ospiti della Residenza o i loro familiari possono presentare osservazioni sulle prestazioni e sui servizi previsti dalla Carta.

Tali osservazioni possono essere segnalate:

- a.** verbalmente al Coordinatore Infermieristico o alla Direzione;
- b.** per iscritto, mediante lettera in carta semplice alla Direzione della Residenza;
- c.** per iscritto, mediante compilazione di apposito modulo messo a disposizione in vari punti della residenza.

Qualora le osservazioni/segnalazioni arrivino per iscritto e riportino la firma, la direzione risponderà entro 15 giorni dal ricevimento della stessa. Le segnalazioni anonime non verranno prese in carico.

RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO DEI SERVIZI E VERIFICA DELLE PRESTAZIONI

La Residenza, convinta che il miglioramento della qualità dei servizi è un processo che richiede la soddisfazione dell'ospite e dei suoi familiari, effettua verifiche sull'attività svolta per controllare il rispetto degli impegni assunti con la Carta.

Le rilevazioni del gradimento verranno effettuate con incontri aperti agli ospiti e/o familiari e con questionari per monitorare la qualità dei servizi specifici, accoglierne eventuali suggerimenti al fine di adattare le prestazioni alle esigenze degli utenti.

VERIFICA DELLE PRESTAZIONI

Le prestazioni erogate vengono monitorate attraverso verifiche interne sui vari servizi, sui progetti, sui piani di lavoro, sulle procedure adottate dal personale.

Grazie ad un sistema informatizzato di gestione delle prestazioni assistenziali, clinico-infermieristiche e riabilitative, i coordinatori e i referenti dei relativi servizi sono in grado di verificare e monitorare costantemente la corretta e puntuale esecuzione delle attività previste dai Piani Assistenziali Individuali (P.A.I.) definiti per ogni ospite della Residenza.

STANDARD DI QUALITÀ

L'ASP Daniele Moro, intende stabilire un patto con i cittadini e gli utenti che utilizzano o vorranno utilizzare i servizi aziendali, dichiarando in modo trasparente i propri obiettivi ed i propri standard sul tema della qualità dell'assistenza fornita, per consentire ai cittadini una scelta consapevole e motivata.

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

Gli standard che intendiamo formalizzare e sui quali ci impegniamo nei confronti dei cittadini e degli utenti, si riferiscono ad alcune aree specifiche: *area socio-assistenziale / area infermieristica e riabilitativa / area alberghiera / personalizzazione - umanizzazione*

	Indicatore di qualità	Standard offerto	Obiettivo
1	Comunicazione	Consegna del Regolamento all'atto dell'ingresso in Struttura	100%
2	Comunicazione	Colloquio con i familiari per l'inserimento in Struttura e l'adozione del Piano Assistenziale (PAI) entro 30 gg. dall'accoglienza	100%
3	Personalizzazione interventi assistenziali	Valutazione multidisciplinare dei bisogni assistenziali (rif. Val.Graf) entro 30 giorni dall'accoglienza	100%
4	Personalizzazione interventi assistenziali	Elaborazione dei Piani Assistenziali Individuali per ogni ospite entro 30 giorni dall'accoglienza	100%
5	Cura della persona	Igiene personale quotidiana in occasione dell'alzata	100%
6	Cura della persona	Bagno/doccia assistita almeno 1 volta ogni 7 giorni	100%
7	Cura della persona	Nei casi di incontinenza vengono garantiti n. 3 cambi al giorno	100%
8	Cura della persona	Programma di accompagnamento in bagno per gli ospiti con parziale continenza	95%

	Indicatore di qualità	Standard offerto	Obiettivo
9	Assistenza infermieristica	Applicazione del protocollo di prevenzione da lesioni da decubito e dai rischi di immobilizzazione per tutti i soggetti a rischio	100%
10	Assistenza infermieristica	Mantenimento dei casi di LDD entro una soglia del 6% sul numero totale di ospiti a rischio	100%
11	Assistenza riabilitativa	Valutazione delle competenze neuro cognitive, neuromotorie, capacità funzionali e fabbisogno di ausili	100%
13	Assistenza riabilitativa	Elaborazione di programmi terapeutici riabilitativi e di mantenimento (individuali o di gruppo) stabiliti in equipe sulla base dei bisogni e delle potenzialità residue dell'ospite	100%
14	Pulizia degli ambienti	Pulizia delle stanze e dei bagni degli ospiti, dei servizi igienici, dei corridoi e degli spazi comuni almeno 1 volta al giorno	100%
15	Servizio ristorazione	Preparazione diete personalizzate in caso di problemi di deglutizione, masticazione o patologie particolari (obesità, ipertensione, diabete) entro il pasto successivo alla prescrizione	100%

Validità e verifica della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi impegna l'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Daniele Moro" e tutti i soggetti che a vario titolo ne fanno parte a rivisitare e migliorare continuamente obiettivi, impegni e programmi.

La Carta dei Servizi è disponibile sul sito web istituzionale **www.aspmoro.it** e in formato cartaceo presso gli uffici amministrativi dell'Azienda e verrà inoltre consegnata a tutti coloro che ne facciano richiesta, ma anche a tutte le strutture e gli enti con i quali la Residenza collabora (AAS, SSC, Medici di Medicina Generale, etc.).

Informativa:

Per ulteriori informazioni ed acquisire i documenti richiesti all'utente è possibile visitare il sito internet

www.aspmoro.it

Numeri e indirizzi utili

A.S.P. "Daniele Moro"

Residenza per Anziani non autosufficienti

Sede legale e amm.va: Viale Duodo n. 80 – 33033 Codroipo (UD)

Centralino:

Tel. 0432 909311 - Fax 0432 909306

www.aspmoro.it

e-mail: info@aspmoro.it

PEC: aspmoro@pec.it

Servizio infermieristico:

Tel. 0432 909300 - Fax 0432 906200

Servizio fisioterapico/riabilitativo:

Tel.: 0432 909310

Presidente
Dott. Andrea D'Antoni

Direttore Generale:
Dott.ssa Valentina Battiston

Dirigente Coordinatore Sociale:
Dott.ssa Federica Gregoris



A.S.P. "Daniele Moro"

Residenza per Anziani non autosufficienti
Viale Duodo n. 80 - 33033 Codroipo (UD)