

## **Casa Albergo per Anziani - Cimolais**



## **LA CARTA DEI SERVIZI**

## LETTERA AGLI OSPITI

Gentile Signora, gentile Signore,

La invitiamo a prendere visione della presente Carta dei Servizi affinché possa conoscere la nostra organizzazione, le tipologie e le modalità di erogazione dei servizi offerti, gli standard di qualità, i nostri impegni e programmi futuri.

Siamo convinti che questo strumento possa consentirLe di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti, facilitando, grazie alla Sua cortese collaborazione, l'impegno del nostro personale.

Sono a Sua disposizione i moduli di segnalazioni di suggerimenti e reclami, da utilizzare per rilevare situazioni più o meno critiche o semplici indicazioni e spunti per il miglioramento del nostro servizio.

Con l'augurio che possano esserLe graditi i nostri servizi, porgiamo cordiali saluti.

La Presidente

Orietta Antonini

---

La/il Direttrice/ore della Casa

---

Pordenone,

## INDICE

1 – PREMESSA.....	4
2 - PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO .....	4
3 - GESTIONE E DIREZIONE .....	5
4 – ORGANIGRAMMA.....	5
5 - FINI ISTITUZIONALI E LIVELLI DI ASSISTENZA GARANTITI.....	5
6 - PRINCIPI SULL’EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	6
7 – MISSION E POLITICA DELLA QUALITA' .....	6
8 - SERVIZI OFFERTI.....	7
9 - MODALITA’ DI ACCESSO AI SERVIZI.....	7
10 - MODALITA’ DI ACCOGLIENZA DELL’OSPITE .....	8
11 – COSTI E RETTE .....	8
12 –ORARI DI APERTURA DEL SERVIZIO .....	9
13 – STANDARD DI QUALITA' .....	10
14 – HACCP .....	11
15 - ATTUAZIONE DECRETO LEGISLATIVO N.81/08 e N. 106/09.....	11
16 - SERVIZIO «ASCOLTO DEL CLIENTE» .....	11

## **1 – PREMESSA**

La presente Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici e fa riferimento ai contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995, Schema generale di riferimento della «Carta dei servizi pubblici sanitari».

Ulteriori riferimenti normativi sono:

- ◆ 7 agosto 1990, n. 241 – Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi;
- ◆ D.L. 12 maggio 1995, n. 163 - Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni;
- ◆ L. 11 luglio 1995, n. 273 - Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni;
- ◆ Ministero della Sanità - Linee Guida n. 2/95 - Attuazione della carta dei servizi nel Servizio sanitario nazionale;
- ◆ Decreto del Ministero della Sanità 15 ottobre 1996 - Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie.
- ◆ Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196 - Codice in materia di protezione dei dati personali.
- ◆ Decreto del Presidente della 12 aprile 2006 n. 184 - Regolamento recante disciplina in materia di accesso ai documenti amministrativi

## **2 - PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO**

La Casa Albergo per Anziani di Cimolais (PN) è una struttura di tre piani con parcheggio privato ed un'ampia e bella area verde con capitello dedicato alla Madonna di Fatima, di recente inaugurazione (2009). Fa da cornice l'incantevole paesaggio dei monti della catena delle Prealpi Carniche. Le stanze da letto sono confortevoli ed ampie, ognuna dotata di servizio igienico. La zona giorno offre un ampio soggiorno per attività di animazione o di svago (relax, tv..) ed una spaziosa sala da pranzo; anche il secondo piano è dotato di un salottino ideale per i momenti di quiete degli ospiti.

La gestione della Casa Albergo per Anziani di Cimolais è stata pensata per offrire un'adeguata risposta alle effettive necessità dell'anziano; l'ospite potrà, infatti, usufruire dei servizi di assistenza, lavanderia, mensa, sorveglianza notturna e animazione.

### 3 - GESTIONE E DIREZIONE

La prima pietra fu posta nel 1984: allora la Comunità Montana decise che ogni centro della Valcellina avrebbe dovuto provvedere alla costruzione di una casa per anziani. Nel 1995 l'Amministrazione Comunale di Cimolais decise l'apertura stabile del centro e fu così che, dopo molti contatti, nel gennaio del 1997 venne siglato un accordo con la Cooperativa Itaca per la gestione della struttura.

Il 27 febbraio 1997, durante una conferenza stampa in cui erano presenti molti Sindaci della Pedemontana e della Valcellina, l'allora Presidente della Provincia Alberto Rossi e l'intera comunità di Cimolais, l'apertura della Casa Albergo per autosufficienti di Cimolais divenne realtà.

Da allora la gestione diretta della Casa Albergo di Cimolais è rimasta in capo alla Cooperativa Itaca, mentre il titolare della struttura è ancora l'Amministrazione Comunale.

La direzione è affidata ad un Direttore che gestisce quotidianamente la struttura, il gruppo degli ospiti e il personale, tiene i rapporti con i famigliari, il territorio e l'Amministrazione Comunale.

L'ufficio amministrativo della Cooperativa si occupa degli aspetti amministrativi (fatturazione rette ed acquisti).

### 4 – ORGANIGRAMMA

Il personale garantisce assistenza qualificata diurna e notturna nel rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza dei residenti. La gestione dalla Casa è stata programmata per offrire un'adeguata risposta alle effettive necessità dell'anziano. Il gruppo operativo prevede:

- ◆ un direttore della struttura;
- ◆ personale di assistenza;
- ◆ personale di cucina;
- ◆ animatore;
- ◆ personale addetto all'igiene ambientale;
- ◆ infermiera professionale.

### 5 - FINI ISTITUZIONALI E LIVELLI DI ASSISTENZA GARANTITI

La Casa Albergo per Anziani di Cimolais offre ospitalità a persone **autosufficienti**, dando la precedenza ai residenti del Comune di Cimolais e dei Comuni limitrofi, riservandosi la facoltà di valutare le situazioni che necessitano un intervento urgente.

L'ammissione viene richiesta:

- ◆ direttamente dal richiedente o da un suo famigliare;

- ◆ dai Servizi Sociali dei Comuni, essendo la struttura inserita nella rete di servizi da offrire quando vengono meno le condizioni per una permanenza a domicilio.

Sono garantite tutte le attività assistenziali, di socializzazione e animazione tipiche di una struttura per autosufficienti.

L'assistenza medica viene assicurata dal Medico di Medicina Generale o, in sua assenza, dalla guardia medica, mentre il punto distrettuale di Claut mette a disposizione il personale infermieristico (ADI) e sanitario in caso di bisogno o necessità.

## **6 - PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

Il metodo di lavoro, basato sulla centralità del residente, si concretizza nella progettazione individualizzata dei servizi assistenziali e sanitari, supportata dalla valutazione e dal contributo di tutte le figure professionali attraverso idonei strumenti multidimensionali. Un modello organizzativo che punti alla qualità del servizio all'interno di una struttura residenziale per anziani non può prescindere dal riconoscimento del valore della persona, sia come prima risorsa e protagonista al centro del progetto assistenziale, sia come memoria storica e culturale che caratterizza l'identità di ognuno.

Si ricorda che il servizio fa riferimento alla Carta Europea dei Diritti degli Anziani nelle Istituzioni (vedi allegato), i cui principi sono adottati. Nella carta è stato definito che il servizio deve passare attraverso comportamenti responsabili, mirante a garantire idonei livelli di qualità alla persona e che deve garantire:

- ◆ il diritto alla dignità e al rispetto;
- ◆ il diritto all'autodeterminazione;
- ◆ il diritto all'informazione, per la persona, su tutto ciò che la riguarda, in maniera dettagliata, comprensibile e al momento giusto;
- ◆ il diritto alla parità di trattamento, di modo che la vita nelle strutture residenziali sia priva di discriminazioni di qualsiasi natura nel rispetto di ogni singolo individuo, della sua identità, della sua privacy;
- ◆ il diritto a prestazioni di servizio qualificate, auspicando la professionalità e verso l'eccellenza
- ◆ il diritto alla crescita della personalità, affinché le persone possano sviluppare ulteriori percorsi individuali e collettivi anche nella terza e quarta età, anche istituzionalizzati, limitando altresì potenziali fattori di disturbo;
- ◆ il diritto alla stima, da parte di ogni persona vicina, degli operatori, della società
- ◆ il diritto alla sicurezza nella cura e nell'attenzione.

## **7 – MISSION E POLITICA DELLA QUALITA'**

La *Mission* del servizio volge a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una elevata qualità di vita del residente in

stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio, alla ricerca del benessere e delle condizioni di salute descritte sotto tutti gli aspetti (fisico, mentale/cognitiva, sociale/relazionale) dall'Organizzazione Mondiale della Sanità.

## **8 - SERVIZI OFFERTI**

La Casa è in grado di offrire i seguenti servizi:

- ◆ assistenza qualificata 24 ore al giorno con aiuto quotidiano all'igiene personale;
- ◆ servizio di animazione. Nel periodo estivo vengono programmate gite, visite a musei, pic-nic, ecc.....;
- ◆ ristorazione interna con menù predisposti in collaborazione con l'Azienda Sanitaria;
- ◆ servizio di lavanderia interno;
- ◆ servizio di igiene ambientale;
- ◆ prenotazione visite ambulatoriali, impegnative e approvvigionamento farmaci;
- ◆ sorveglianza alla gestione dei farmaci da parte di un I.P. su richiesta dell'ospite;
- ◆ coordinamento delle attività;
- ◆ possibilità di soggiorni di breve durata.

## **9 - MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI**

Per essere ospitati è necessario inoltrare domanda alla Casa, definendo, anche telefonicamente, la data per un colloquio informativo con la/il Direttore della struttura e presentando i seguenti documenti:

- ◆ fotocopia documento d'identità;
- ◆ eventuale delibera di impegno di spesa da parte del comune avente domicilio di soccorso;
- ◆ copia del codice fiscale;
- ◆ pensione (su richiesta);
- ◆ tessera sanitaria;
- ◆ copia cartella clinica ultimo ricovero;
- ◆ scheda per la domanda di accoglimento;
- ◆ scheda medica compilata dal proprio medico al proprio medico curante;
- ◆ Scheda BINA

Valutata l'idoneità all'inserimento nella struttura, il potenziale residente (o un suo familiare) concorda con la/il Direttore della casa la data d'ingresso e firma la convenzione con la quale si impegna a pagare la retta concordata e il versamento della cauzione prevista.

Al momento dell'ingresso la persona deve disporre di un sufficiente corredo personale siglato, riconoscibile e che dovrà essere mantenuto costante da parte dei familiari durante tutta la sua permanenza nella casa.

## 10 - MODALITA' DI ACCOGLIENZA DELL'OSPITE

1. All'atto dell'accoglimento, per ogni persona viene istituita:
  - ◆ una cartella personale con le notizie relative ai propri dati anagrafici, abitudini di vita, interessi, abitudini alimentari, anamnesi patologica, orientamento spazio-temporale;
  - ◆ una cartella sanitaria contenente la scheda compilata dal medico, il quadro clinico all'accoglimento, gli sviluppi sanitari, i ricoveri ospedalieri, esami emato-chimici, prescrizione farmacologica della terapia eventualmente in atto e tutte le eventuali documentazioni sanitarie rilevanti;
  - ◆ una cartella amministrativa contenente copia del contratto, autorizzazione al trattamento dati personali DL 196/2003;
2. Viene assegnata una camera. La Direzione si riserva la facoltà, per esigenze organizzative interne, di poter trasferire il residente in una stanza diversa da quella assegnata all'ingresso.
3. Viene consegnato e illustrato il regolamento della casa.
4. L'ospite viene presentato al personale e agli altri residenti ed aiutato a orientarsi all'interno della struttura e fuori.

## 11 – COSTI E RETTE

Alla corresponsione della retta sono tenuti il residente e/o le persone obbligate al suo mantenimento, ai sensi del Codice Civile.

**La retta**, concordata con l'Ospite al suo ingresso, **potrà in seguito essere modificata in relazione alle variazioni:**

- ◆ del costo della vita (tasso di inflazione secondo l'ISTAT);
- ◆ del quadro psico-fisico dell'Ospite;
- ◆ delle esigenze dell'Ospite.

Le nuove rette saranno concordate e comunicate tempestivamente agli interessati.

### 1.La retta comprende:

- ◆ vitto;
- ◆ alloggio;
- ◆ assistenza per persone autosufficienti;
- ◆ sorveglianza alla gestione dei farmaci da parte di I.P.;
- ◆ spese generali e amministrazione;
- ◆ servizio di animazione;
- ◆ servizio di lavanderia;
- ◆ servizio di igiene ambientale;
- ◆ riscaldamento, luce, gas e tutto ciò che risulta necessario per la gestione di una struttura confortevole.



## **2.Sono escluse le seguenti spese:**

- ◆ l'acquisto dei farmaci;
- ◆ le visite mediche;
- ◆ manicure, pedicure, parrucchiera;
- ◆ il trasporto;
- ◆ l'assistenza personale all'esterno della struttura e che non rientri in un normale programma di animazione;
- ◆ l'accompagnamento presso altre strutture;
- ◆ trasferimenti, dimissioni, visite mediche programmate;
- ◆ tutto ciò che non rientra nel punto 1.

**La persona residente**, prima dell'ingresso, deve versare la cauzione prevista, mentre la retta mensile dovrà essere versata entro i primi cinque giorni di ogni mese successivo. Nel caso in cui la persona si assenti dalla struttura per un periodo superiore ai 5 (cinque) giorni interi e consecutivi, avrà diritto ad una riduzione della retta pari al 30% del costo giornaliero.

**L'Ospite soggiornista** prima dell'ingresso dovrà versare un acconto cauzionale concordato con il Direttore della Casa Albergo; il saldo dovrà essere versato inderogabilmente l'ultimo giorno di permanenza.

Nei casi di inosservanza dei termini, saranno applicati automaticamente gli interessi di mora.

La cauzione viene trattenuta dalla Cooperativa a garanzia dell'adempimento delle obbligazioni da parte dell'Ospite e verrà restituita a questi (o ai suoi aventi causa) alla cessazione del rapporto, una volta verificato che non vi siano spettanze non saldate.

Per quanto riguarda il servizio di trasporto, si ricorda che è a carico dell'Ospite.

E', comunque, possibile concordare le modalità di pagamento con la/il Direttore della Struttura.

Si allega il tariffario attualmente in vigore.

## **12 –ORARI DI APERTURA DEL SERVIZIO**

La Casa Albergo di Cimolais è aperta ai visitatori tutti i giorni dalle ore 8,00 alle ore 22,00. I familiari, gli amici, i parenti, i volontari ecc..possono accedere alle aree comuni della struttura quando lo ritengono. L'accesso alle camere, per evidenti ragioni di tutela del diritto al riposo di tutti gli ospiti, deve essere preannunciato dal personale.

La Casa Albergo di Cimolais è una struttura aperta, quindi i residenti sono liberi di circolare, di entrare e di uscire quando lo ritengono con la sola accortezza di avvisare il personale in servizio per le uscite.

## 13 – STANDARD DI QUALITA'

La Cooperativa Itaca per la gestione e l'erogazione di servizi residenziali per anziani è certificata in base alla norma internazionale UNI EN ISO 9001 che garantisce che gli standard di qualità previsti vengano rigorosamente osservati.

### STANDARD DI QUALITA' GENERALI

- ◆ Lavoro per progetti individualizzati : l'operare per progetti è una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per «obiettivi e risultati» e non più per «prestazioni». Il primo momento consiste nella rilevazione dei bisogni degli anziani per accertare la loro situazione fisica, psicologica e relazionale. Dopo la fase valutativa effettuata all'interno dell'equipe, si definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento funzionale. Si procede, infine, alla verifica dei risultati conseguiti grazie alla quale si ridefinisce un nuovo intervento. Tutte le figure professionali facenti parte dell'organizzazione lavorano in modo integrato e coordinato per avere un risultato di salute sugli ospiti. Gli interventi sono personalizzati, i comportamenti e le attenzioni degli operatori sono finalizzati a soddisfare i bisogni della persona anziana.
- ◆ Formazione del personale: per il personale di questo tipo di servizio non è previsto un titolo professionale specifico, nonostante ciò, la maggior parte del nostro personale è in possesso di qualifica specifica di addetto all'assistenza, al restante personale la Cooperativa ha erogato formazione specifica al fine di garantire comunque la massima professionalità, professionalità che deriva anche da anni di esperienza nel servizio. Periodicamente la Cooperativa organizza corsi di formazione continua per tutto il personale allo scopo di migliorarne le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica del lavoro per progetti individualizzati. Annualmente viene pianificata la partecipazione delle figure professionali anche a corsi di formazione esterni ed a convegni sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità.
- ◆ Piani, procedure e protocolli operativi: allo scopo di erogare un servizio qualitativamente ottimo e rendere gli interventi osservabili e valutabili il personale opera sulla base di procedure di servizio, protocolli operativi, piani di assistenza individualizzati, piani terapeutici riabilitativi individualizzati, piani di lavoro, linee guida, circolari. Per un'efficace e tempestiva acquisizione e trasmissione delle informazioni sull'attività quotidiana il personale utilizza il libro delle consegne socio assistenziali ed il verbale delle riunioni dell'equipe multidisciplinare.

## **14 – HACCP**

Il servizio ha implementato e attua il piano di autocontrollo previsto dal D.Lgs. 193/07 (Attuazione della direttiva 2004/41/CE relativa ai controlli in materia di sicurezza alimentare e applicazione dei regolamenti comunitari nel medesimo settore). La Cooperativa ha affidato ad un tecnologo alimentare, regolarmente iscritto al relativo Albo professionale, l'attività di sorveglianza del sistema di «controllo di processo» volto all'identificazione di potenziali rischi durante la manipolazione degli alimenti. Periodicamente vengono eseguiti dei prelievi e inviati presso un laboratorio di analisi certificato per verificare l'igiene delle preparazioni e degli strumenti utilizzati. Il personale ha seguito un corso di formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

## **15 - ATTUAZIONE DECRETO LEGISLATIVO N.81/08 e N. 106/09**

Il servizio ottempera agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, ha predisposto apposito piano di emergenza e cura il costante aggiornamento dei documenti relativi alla sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale. A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza. La manutenzione degli impianti e delle attrezzature è costantemente tenuta sotto controllo e affidata a professionisti di comprovata esperienza e competenza.

## **16 - SERVIZIO «ASCOLTO DEL CLIENTE»**

Gli ospiti ed i familiari partecipano direttamente a questo processo attraverso il questionario della qualità percepita che viene raccolto ogni anno e anche sulla base del quale vengono pianificati gli interventi di miglioramento del servizio. Inoltre presso la Casa vi è sempre la possibilità per l'ospite e i suoi familiari di esprimere in maniera anonima suggerimenti e reclami al personale attraverso l'utilizzo di uno specifico modulo messo a disposizione dalla Direzione.

Sono previste, altresì, delle riunioni periodiche con il gruppo di residenti per la discussione degli aspetti quotidiani e organizzativi della Casa, nonché proposte di interesse personale (es.: nuovi piatti da poter cucinare, spostamenti in sala da pranzo, attività animative di interesse, ecc...). La Direzione è presente a tutte queste riunioni per accogliere le proposte.

I moduli utilizzati per la rilevazione della soddisfazione (“Questionario di soddisfazione cliente/utente”) e per raccogliere i suggerimenti (“modulo per suggerimenti e reclami”) sono allegati alla presente Carta dei Servizi.

## **CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO**

La persona anziana ha:

- ◆ *Diritto al rispetto come individuo, ad essere chiamato con il proprio nome e con il "lei" e non con il tu o con eufemismi tipo "nonno", "nonnino", ecc*
- ◆ *Diritto alla presenza costante, in mancanza di autosufficienza, di un familiare, come supporto integrativo al compito assistenziale*
- ◆ *Diritto ad un'assistenza ordinata che rispetti il silenzio in orari di riposo*
- ◆ *Diritto a consumare i pasti seduto ad un tavolo, quando le condizioni lo consentono, ed in orari non lontani dalle abitudini consuete*
- ◆ *Diritto all'assistenza tempestiva per i bisogni fisiologici ed al cambio della biancheria ogni qualvolta sia necessario*
- ◆ *Diritto ad usare i servizi igienici anche in caso di difficoltà motorie*
- ◆ *Diritto ad essere informato sulle procedure che si compiono sul suo corpo (iniezioni, medicazioni, lavaggio) ed a non essere "sballottato" in silenzio*
- ◆ *Diritto ad essere ascoltato anche quando ha deficit di espressione*
- ◆ *Diritto a ricevere sempre una risposta ai quesiti che pone*
- ◆ *Diritto all'esecuzione esatta e puntuale della terapia*
- ◆ *Diritto al rispetto del proprio pudore*
- ◆ *Diritto all'aiuto per l'alimentazione, la pulizia personale e la mobilità*
- ◆ *Diritto a non essere etichettato a priori come "demente" "arteriosclerotico", "cronico irrecuperabile", "catorcio", ma ad essere considerato una "persona"*
- ◆ *Diritto a non essere deriso se psichicamente involuto o fisicamente inabile*
- ◆ *Diritto di conservare la libertà di scegliere dove vivere*
- ◆ *Diritto di essere accudito e curato nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa*
- ◆ *Diritto di vivere con chi desidera*
- ◆ *Diritto di avere una vita di relazione*
- ◆ *Diritto di essere messo in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività*
- ◆ *Diritto di essere salvaguardato da ogni forma di violenza fisica e/o morale*
- ◆ *Diritto di essere messo in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.*