



*RESIDENZA SOCIO-ASSISTENZIALE PROTETTA  
"SANTA MARIA VALLEVERDE"*

*PIAZZA SANTA MARIA N° 1  
CELANO (L'Aquila)  
Tel. 0863 790322*

*CARTA DEI SERVIZI*

*GUIDA ALL'ACCOGLIENZA DEGLI OSPITI*

## Presentazione

Gentile Signore/a,

**la Residenza Socio-Assistenziale Protetta “Santa Maria Valleverde”**, regolarmente autorizzata, la quale accoglie persone adulte, anziani autosufficienti, parzialmente autosufficienti, non autosufficienti, soggetti disabili e tutti coloro che necessitino di ottenere nell'immediato una sistemazione presso una Struttura Residenziale che offra idonea assistenza, accoglienza e cure, sia per brevi che per lunghi periodi di soggiorno

### **Presenta la Carta dei Servizi**

Si tratta di un documento che Le permetterà di conoscere meglio la struttura, i servizi offerti all'interno di essa e l'intera organizzazione che ha l'unico obiettivo di rispondere in modo serio e concreto ai suoi bisogni ed alle sue aspettative.

Presso la Struttura “Santa Maria Valleverde”, al fine di fornire un corretto e trasparente rapporto sulla erogazione dei vari servizi, troverete descritte le prestazioni e le modalità di erogazione delle stesse. Inoltre troverete il personale disponibile ad incontrarvi per presentarvi gli operatori, l'ambiente e il suo funzionamento.

L'intento del programma di lavoro svolto con dedizione dall'Equipe Socio-Sanitaria impegnata all'interno della Residenza è di assicurare a voi ospiti tutte le prestazioni sanitarie ed assistenziali necessarie ma anche di creare un clima attento alla serenità, alla dignità, alla riservatezza, ai singoli bisogni di ciascun ospite della struttura.

Per garantire un servizio il più possibile soddisfacente è prevista una fattiva e costante disponibilità, apertura e collaborazione fra i responsabili della Struttura, gli operatori in essa impegnati e gli Utenti. A tal fine, tutto il personale impiegato nei servizi è pronto a mantenere sempre aperto un

canale di comunicazione con i singoli ospiti e con i loro familiari ed amici, per coglierne con tempestività le esigenze, i suggerimenti, i consigli, gli stimoli e tutto ciò che va a favore della qualità della vita delle persone che scelgono di stabilirsi nella Residenza Santa Maria Valleverde.

### **INDIRIZZO E RECAPITI TELEFONICI:**

**Piazza Santa Maria n° 1, 67043 Celano (L'Aquila)**

#### **Numeri utili**

Telefono: 0863 790322

Fax: 0863 711669

#### **Area dei servizi alla persona:**

##### **Piano terra**

- Animazione/volontariato
- Fisioterapia

##### **Area abitativa**

- I piano
- II piano
- III piano

## **I principi fondamentali della Carta dei Servizi**

Nella costruzione della presente Carta dei Servizi, ci si ispira ai seguenti principi:

**L'uguaglianza e l'imparzialità:** Si erogano i propri servizi secondo regole uguali per tutti, senza discriminazione di età, sesso, lingua, religione, status sociale.

I servizi vengono comunque personalizzati, tenendo conto delle necessità della persona secondo criteri di imparzialità, obiettività e giustizia.

**La continuità:** Si garantisce la continuità del servizio mediante la predisposizione di opportuni turni di lavoro fornendo nelle 24 ore adeguati livelli di assistenza.

**Il diritto di scelta:** L'utente e la sua famiglia hanno il diritto di manifestare le proprie scelte all'interno della struttura. Le stesse devono comunque essere in armonia con le maggiori esigenze organizzative e funzionali della Struttura medesima.

**La partecipazione e la trasparenza:** Si garantisce la trasparenza dell'attività gestionale ed amministrativa rispettando il diritto alla corretta e tempestiva informazione. In merito alla privacy, si assicura la riservatezza dei dati sensibili.

**La qualità, l'efficacia e l'efficienza:** ci si orienta continuamente all'ottenimento dei massimi risultati di assistenza (efficacia) ottimizzando i servizi, le attività e le prestazioni fornite (efficienza), puntando, in ogni caso, alla qualità di essi.

## **I fruitori, gli obiettivi e le finalità**

### **I fruitori:**

Ci si rivolge a tutte le persone adulte autosufficienti, parzialmente autosufficienti, non autosufficienti, anziani, disabili, e a tutti coloro che, per motivi sociali e/o sanitari necessitano di accoglienza, e/o di una maggiore protezione ed assistenza.

### **Gli obiettivi:**

**Garantire**, nel rispetto della individualità, della riservatezza e della dignità di ogni singola persona ospitata, **la migliore qualità di vita possibile per ciascuno di loro.**

**Ottimizzare la qualità della vita degli ospiti**, creare per loro e tra di loro un clima familiare, caloroso, accogliente e sereno. Per raggiungere tali obiettivi devono essere garantiti i massimi livelli di autonomia funzionale, mentale, sociale, spirituale, condizioni che permettono alla persona diversi gradi di autodeterminazione e di soddisfacimento dei propri desideri e delle proprie volontà.

**Promuovere la salute dell'utente, da noi posta "al centro" del Programma delle Attività promosse nella Residenza Santa Maria Valleverde.** La salute dell'utente viene considerata in senso globale e multidimensionale, ovvero tenendo conto di tutti gli aspetti fisici, mentali, sociali, ambientali, spirituali, affettivi, che concorrono a definire il suo benessere soggettivo ed oggettivo.

**Organizzare i servizi** che partecipano alla risposta assistenziale in maniera coordinata ed integrata, in modo da consentire una visione unitaria di ogni singola persona ospitata.

**L'umanizzazione:** le risorse più importanti di cui si dispone per qualificare la propria assistenza agli ospiti, sono gli operatori, le famiglie e il volontariato, oltre agli utenti stessi, ospiti della Struttura. È volontà di questa Amministrazione offrire un servizio di qualità che oltre alla competenza tecnica e sanitaria, sia caratterizzato da un elevato livello di umanità.

### **Le finalità:**

La finalità principale è quella di **promuovere il maggior livello di benessere complessivo possibile, in favore degli ospiti.** Quindi, le azioni quotidiane dell'equipe lavorativa della Residenza, oltre ad essere svolte costantemente con serietà e professionalità per la prevenzione e la cura delle malattie, tutelano e promuovono le risorse personali e le potenzialità di ciascuna singola persona, nelle diverse aree fisico-sanitaria, psicologica, sociale, spirituale, affettiva, al fine di lasciar loro la possibilità di esprimersi, di confrontarsi e di relazionarsi esattamente come "in famiglia".

## **LINEE GUIDA:**

1. **Umanizzazione del servizio**, con l'impegno di adeguare lo stesso in tutte le sue esplicazioni ai ritmi e ai modi di una esistenza profondamente comprensiva, rispettosa, normale e serena;
2. **Valorizzazione degli interessi di ciascun ospite** e delle sue capacità fisiche e mentali, per promuoverne in esso l'espressione più completa di sé stesso, nella vita pratica di ogni giorno;
3. **Mantenimento di una volontà ferma nel soddisfare le richieste specifiche e generali degli utenti**, a meno che non contrastino con il buon andamento della struttura, con la libertà degli ospiti stessi e con l'impossibilità pratica di realizzarle.
4. **Costante impegno nel tenere alto il grado di attenzione**, vigile, ma, nello stesso tempo, discreto e cordiale, da parte di tutti gli operatori della struttura, verso ciascun singolo ospite.
5. **Utilizzo di toni rispettosi, pacati e tranquillizzanti** da parte del personale verso ciascun singolo utente, nonché di seria attenzione e puntuale ascolto e reale ed immediata corrispondenza, nei confronti delle sue richieste e/o esigenze quotidiane (es: richiesta di consultare il medico di riferimento).

***Da queste linee guida derivano fondamentali principi, azioni, comportamenti e atteggiamenti che ciascun operatore ha ben presente e mette in pratica nelle attività e nel lavoro individuale e collettivo, con costanza e dedizione:***

1. **Limitare la contenzione**, intesa in senso generale come limitazione della libertà di movimento, tentando di mettere in pratica tutte le strategie possibili per far muovere l'ospite liberamente e dignitosamente;
2. **Instaurare un rapporto paritario con l'ospite**, informandolo delle innovazioni che si intendono apportare, cercando, quando è opportuno, di recepire il suo parere;
3. **Essere attenti all'analisi e alla comprensione** dei problemi comportamentali che dovessero sorgere nell'utente, con l'obiettivo di adottare

delle strategie alternative prima che intervenga il medico con eventuali terapie farmacologiche;

4. **Curare l'alzata da riservare a tutti gli Ospiti**, a meno che non ci siano problemi sanitari tali che la impediscano, in tal caso, verificare il buon risveglio delle persone che restano in camera. Valutare di volta in volta, congiuntamente, la possibilità di interventi non sostitutivi, ma di sostegno per gli ospiti meno gravi;

5. **Accompagnare gli ospiti in sala da pranzo**, per la consumazione dei pasti. Eventuali impedimenti a consumare il pranzo in sala vengono esaminati, singolarmente, in base alle esigenze degli ospiti, dall' équipe;

6. **Valorizzare il momento del pasto**, tenendo conto sia delle esigenze che dei gusti personali di ciascuno, sia di un'alimentazione corretta e sufficiente, adeguata alle condizioni di salute di ogni singolo ospite. Anche il momento dei pasti rientra fra quelli chiave per una applicazione concreta del principio di valorizzazione delle capacità funzionali;

7. **Favorire al massimo la libertà di movimento degli utenti all'interno ed all'esterno** della struttura, e accompagnare coloro che hanno problemi di orientamento; tale principio di libertà si applica anche ad eventuali familiari non autonomi, a meno che la loro presenza non impedisca lo svolgersi del lavoro degli operatori ed il rispetto della privacy degli ospiti stessi;

8. **Assecondare l'adeguamento**, per quanto possibile, **ai gusti personali** nella scelta dei vestiti per gli Ospiti;

9. **Coinvolgere il personale**, e, se necessario, anche i familiari, negli eventuali spostamenti (nelle camere, in sala da pranzo, ecc...) all'interno della struttura;

10. **Collaborare con i familiari degli ospiti**. E' costruttivo coinvolgerli direttamente e/o indirettamente in merito agli interventi decisivi per il loro parente residente in Struttura;

11. **Promuovere, mantenere e/o recuperare la mobilità di ogni utente**, dopo aver consultato l'Equipe multiprofessionale. L'identificazione delle persone la cui mobilità va tutelata, promossa e recuperata ha un significato ben definito, orientato ad un percorso e a un risultato condiviso.

12. **Creare un clima naturale e sereno per gli Ospiti** all' interno della struttura, agendo in maniera tollerante, comprensiva e paziente nei loro confronti;

13. **Promuovere occasioni di socialità** nella comunità locale, favorendo sia l'ingresso di parenti e amici degli ospiti negli orari prestabiliti, per visite o per attività, sia l'uscita degli ospiti in qualsiasi occasione essa sia possibile, soprattutto quando questo corrisponda ai loro desideri;

14. **Consentire la partecipazione degli utenti** ai momenti interni di vita religiosa, in particolare quando siano essi stessi ad averne desiderio.

*Dalle stesse linee guida derivano anche delle attenzioni da parte della Direzione verso i dipendenti e più in generale verso tutte le risorse umane che a vario titolo lavorano nella struttura:*

1. **permettere che tutti possano esprimere la loro professionalità** in maniera operativa ed efficace, favorendo il dialogo e l'apporto particolare di ciascuno, facendo emergere anche l'opinione di chi solitamente tende a non esprimersi;

2. **cercare di andare incontro alle esigenze personali** di ciascuno, a meno che non contrastino con il buon andamento del servizio;

3. **promuovere atti positivi fra operatori** e soprattutto senso di lealtà reciproca, con la volontà precisa di costruire e rafforzare un sano spirito di squadra;

4. **favorire la collaborazione** e l'integrazione fra le varie figure professionali dei diversi servizi.

## **ORGANIGRAMMA GRUPPO DI LAVORO**

- Presidenza
- Coordinatore referente
- Servizio Sanitario
- Servizio Fisioterapia – Riabilitazione
- Servizio Infermieristico
- Servizio Assistenza Sociale
- Servizio Animazione – disponibilità varie TV-LCD
- Servizi alla Persona
- Servizi Alberghieri, ristorazione, pulizia, lavanderia
- Servizio Ristorazione : Controllo
- Servizi Amministrativi
- Servizio Portineria - Centralino
- Servizio Manutenzione

## STRUTTURA

- Piano Terra
- Primo Piano
- Secondo piano
- Terzo piano

La Direzione è a disposizione dei familiari negli orari destinati al pubblico. E' consigliabile comunque, per evitare possibili disagi dovuti ad impegni lavorativi fissare preventivamente gli appuntamenti.

### Approccio all'ospite

L'ospite che si rivolge a noi, chiede di stare bene con sé stesso e con gli altri componenti della "Comunità" composta da persone come lui, residenti nella Struttura, e di vivere serenamente la sua normale quotidianità (curarsi, mangiare, bere, andare al bagno, lavarsi, intrattenersi con gli altri, instaurare dialoghi amichevoli fondati sulla fiducia, e così via).

La Direzione della Residenza Santa Maria Valleverde ha organizzato gli strumenti utili a soddisfare le suddette esigenze, che sono:

- **l'adozione di una metodologia di lavoro per progetti:** si tratta di una modalità operativa che vede l'organizzazione impegnata nella individuazione di obiettivi di salute e di benessere per gli ospiti e nella valutazione periodica dei risultati di salute e di benessere effettivamente raggiunti;
- **l'adozione di strumenti di valutazione multidimensionale** volti ad individuare i bisogni di ogni singolo ospite, nonché altre informazioni ritenute necessarie, per accertare e seguire la condizione fisica, psicologica e relazionale delle persone interessate;
- **l'attivazione di un lavoro di equipe (Unità Valutativa Interna)**, composta dalle varie figure professionali (medico, fisioterapista, infermiere, operatore di assistenza, animatore, assistente sociale ecc.) che decide e prescrive un

**Piano di Assistenza Individuale (PAI)** che dovrà essere realizzato dagli specifici servizi attivi.

### **Piano di Assistenza Individualizzata (PAI)**

Al fine di garantire una assistenza personalizzata, ogni ospite presente in struttura residenziale avrà un Piano di Assistenza Individuale (PAI), deciso in sede di riunione d'equipe.

Il PAI seguirà le seguenti quattro fasi:

1. **Conoscenza:** si tratta di valutare in modo globale, attraverso un approccio multidimensionale e multiprofessionale, la condizione di bisogno dell'ospite. Nelle riunioni d'equipe vengono presentate le condizioni generali riferite alla scheda di valutazione multidimensionale e tutte le altre informazioni nel frattempo raccolte. Tali informazioni sono integrate con ulteriori eventuali elementi di conoscenza non evidenziati nel resoconto generale.
2. **Definizione degli obiettivi:** l'equipe definisce gli obiettivi di salute da perseguire tenendo conto, contemporaneamente, dei bisogni evidenziati e delle risorse disponibili e/o attivabili. Gli obiettivi devono essere essenziali, chiari, realisticamente raggiungibili, riferiti ad aspetti concreti.
3. **Articolazione e sviluppo dei programmi operativi:** in linea con gli obiettivi, dovranno essere specificati i Piani d'Assistenza Individuale, da riportare nell'apposita "scheda PAI", stabilendo altresì i soggetti attuatori, i tempi previsti e le risorse coinvolte. Qualora non sussistano più le condizioni oggettive per la realizzazione del PAI, dovranno essere riportate per esteso, in sede di verifica, le motivazioni.
4. **Verifica dei risultati raggiunti:** trascorsi i tempi previsti dal PAI, ed anche alla luce di eventuali accadimenti che possano avere influito significativamente sullo sviluppo del programma stesso, sarà verificato il grado di raggiungimento degli obiettivi preposti.

*In questo modo, oltre alle attività routinarie stabilite dai programmi di lavoro terapeutico, assistenziale ed infermieristico, le condizioni individuali e specifiche saranno stabilite nel PAI di ogni singolo ospite, personalizzando così il dialogo e l'attenzione nei suoi confronti, con il coinvolgimento delle professionalità, per ogni caso, richieste.*

## **Il lavoro dell'Equipe**

Il lavoro d'equipe, che in alcuni momenti si sviluppa come Unità Valutativa Interna, rappresenta una specifica operazione, indispensabile per dare risposte globali e coordinate ai bisogni degli ospiti.

**L'equipe multiprofessionale** è un gruppo di lavoro che coinvolge le diverse figure interessate a trattare il caso posto in discussione.

L'equipe si incontra nei seguenti casi:

- inserimento di un nuovo ospite;
- definizione dei PAI (Piani di Assistenza Individuale);
- verifica dei PAI (Piani di Assistenza Individuale);
- analisi delle problematiche .

La composizione è la seguente: medico, dottore in fisioterapia, infermiere, operatore di assistenza, animatore, assistente sociale, coordinatore referente ecc..

L'Equipe multiprofessionale sopra indicata, potrà essere modificata e aggiornata in base alle figure professionali che, di volta in volta, si ritengono necessarie per la risposta giusta ed adeguata, mirata a garantire la qualità dell'assistenza, nell'ottica della migliore gestione della Residenza.

## **La gestione delle risorse umane**

La principale risorsa per la realizzazione degli obiettivi è composta dagli operatori scelti che, a diverso titolo e professionalità, prestano la propria opera presso la struttura.

Le strategie gestionali generali sono orientate al coinvolgimento, attraverso forme di partecipazione diretta degli addetti ai vari servizi, alle scelte operative, metodo che consente di sostenere la motivazione al lavoro ed il costante orientamento agli obiettivi.

Considerato che l'attività di assistenza diretta alla persona ospite passa attraverso l'attività di relazione, particolare attenzione sarà dedicata al mantenimento di un adeguato livello di "contatti" tradotti in coinvolgimento psicologico ed emotivo.

Uno dei principali strumenti da utilizzare sarà la continua formazione degli operatori intesa come leva di sviluppo delle competenze.

## **Norme comportamentali degli operatori**

*“OGNI SINGOLO COMPONENTE DEL GRUPPO DI LAVORO È PRONTO A DARE ASCOLTO ED IMPORTANZA ALLE ISTANZE DI CIASCUN OSPITE E DI CIASCUN PARENTE O AMICO, ANCHE TELEFONICHE, E A COMUNICARE FEDELMENTE - PERSONALMENTE E TEMPESTIVAMENTE IL CONTENUTO DI QUESTE RICHIESTE AL PERSONALE COMPETENTE E DEDICATO, PER L’IMMEDIATO RISCONTRO DI CIASCUN CASO. TUTTO CIÒ IL PERSONALE DELLA RESIDENZA LO SVOLGE CON RESPONSABILITA’, PUNTUALITA’, DEDIZIONE, MASSIMA DISPONIBILITA’ E MASSIMA CORTESIA”.*

### **1. I SERVIZI AGLI OSPITI**

#### **1.1 I servizi di assistenza e cura alla persona**

Ad ogni ospite vengono garantite tutte le attività della vita quotidiana, dall’igiene personale all’assunzione del cibo alla mobilizzazione.

Questo servizio costituisce l’attività di base che si svolge quotidianamente presso la struttura residenziale ed il suo sviluppo varia in funzione delle diverse richieste che si verificano nel tempo.

L’attività di assistenza è garantita nelle 24 attraverso tre turni, mattino, pomeriggio e notte.

Sinteticamente le attività svolte sono le seguenti:

#### **Mattino: turno dalle ore 07:00 alle ore 14:00**

- alzata mattutina
- igiene dell’ospite
- colazione
- bagni programmati
- giro letti
- pranzo

**Pomeriggio: turno dalle ore 14:00 alle ore 18:00**

- alzata pomeridiana
- condivisione del “momento della merenda”
- bagni programmati
- cena
- inizio sorveglianza

**Sera: turno dalle ore 18:00 alle ore 22:00**

- sorveglianza
- controllo centralino e portineria

**Notte: turno dalle ore 22:00 alle ore 07:00**

- sorveglianza

I suddetti turni, per esigenze di gestione, ma sempre nel rispetto delle norme previste dal Regolamento della Residenza, possono essere soggetti a variazioni.

**1.2 Servizio di parrucchiere e barbiere (a carico dell'utente)**

Il servizio è svolto da personale esterno adeguatamente formato.

Le prenotazioni si attuano attraverso gli addetti al servizio.

**1.3 Servizio di pedicure-manicure (a carico dell'utente).**

Le prestazioni vengono svolte nella stanza dell'ospite, esse sono concordate con il coordinatore preposto.

## **2. I SERVIZI SOCIALI**

### **2.1 Il servizio sociale**

All'assistente sociale competono le seguenti mansioni, da svolgere con la supervisione e il coordinamento del Direttore o di un suo Delegato:

- interventi operativi socio-assistenziali, attuati mediante l'applicazione di tecniche e metodologie proprie del servizio sociale, esecuzione dei compiti inerenti la specifica qualificazione professionale e che richiedono specializzazione ed autonomia operativa professionale, formulazione dell'anamnesi socio-familiare al momento dell'ammissione dell'utente.

Possono essere effettuati anche:

- interventi di sostegno dell'ospite, della famiglia e del personale ai vari livelli per il superamento di eventuali ostacoli che si potrebbero creare nell'ambiente comunitario;
- consulenza per lo studio e l'attuazione di proposte nell'ambito del servizio sociale, finalizzati alla formulazione ed alla programmazione di interventi operativi che avvengono attraverso il lavoro di equipe;
- rapporti con le strutture operanti all'esterno dell'Istituto per il disbrigo di pratiche d'ufficio, informazioni, ecc ..

## **2.2 Il servizio animazione**

Obiettivo fondamentale di questo servizio è quello di creare un clima familiare tra gli ospiti e con lo stesso personale addetto.

Per fare questo sono attivi specifici progetti di socializzazione ed integrazione tra gli ospiti volti a recuperare un ruolo attivo nel contesto sociale del loro vissuto.

IL servizio è effettuato tutti i giorni presso il salone della struttura residenziale. Tutte le attività si ispirano al riconoscimento dell'individualità del singolo e stimolano la creatività, la motricità, la socializzazione e la convivenza serena, interna ed esterna.

Le attività sono programmate tenendo conto delle caratteristiche degli ospiti e del PAI (Piano di Assistenza individualizzata) definito dall'equipe.

In genere gli utenti sono divisi in gruppi di interesse e svolgono varie attività.

**Tutti i progetti rientrano in un ottica riabilitativa.**

## **2.3 Il volontariato**

La struttura si avvale, quando possibile, della collaborazione dei volontari.

Le attività dei volontari sono concordate con il servizio di animazione che è il loro principale interlocutore, il quale provvede ad inserirli nei vari programmi ed attività presenti in struttura.

L'attività di volontariato non può essere in alcun modo sostitutiva dei compiti propri ed istituzionali della struttura; la stessa deve intendersi senza fini di lucro ed improntata solo ad una azione spontanea e solidale di aiuto alle persone.

L'apporto dei volontari rappresenta una risorsa importante, in quanto, oltre a costituire una apertura verso l'esterno ed un ampliamento delle relazioni interne, promuove il senso di interesse e di cura degli ospiti.

I volontari prima dell'ingresso in struttura sono formati da un'equipe interna.

I volontari vengono assicurati presso l'INAIL contro gli infortuni e le malattie professionali, (Agli atti, presso l'ufficio amministrativo, è disponibile l'elenco dei volontari).

## **2.4 Il servizio religioso**

La Chiesa interna è situata al primo piano e la messa viene celebrata tutti i sabati e nelle festività più importanti.

E' assicurata per tutti gli ospiti la libertà di praticare il proprio culto, compatibilmente con l'organizzazione della struttura.

## **3. IL SERVIZIO SANITARIO**

### **3.1 Servizio sanitario di base**

L'ospite è completamente tutelato dal S.S.N. di cui usufruisce per ogni patologia con accesso nelle strutture ospedaliere pubbliche e private e nelle stesse modalità usate nel regime domiciliare.

L'ospite può usufruire a carico del S.S.N., di tutte le prestazioni di consulenza, diagnostico-strumentali e terapeutiche.

Il coordinamento sanitario è offerto dal medico addetto alla R.A. e con la collaborazione del medico di Medicina Generale.

La prevenzione sanitaria ispira l'approccio sanitario, con controllo puntuale di eventuali sintomi patologici, per attivare le indagini diagnostiche e terapeutiche utili.

I farmaci vengono garantiti col sistema del S.S.N. e approvvigionati dall'organizzazione della R.A. .

### **3.2 Il servizio infermieristico**

L'attività sanitaria è garantita, oltre che dal medico del S.S.N. anche dal personale infermieristico.

I compiti degli infermieri sono visibili nel protocollo operativo della struttura .

Oltre a ciò gli infermieri sono tenuti a partecipare alle riunioni d'equipe volte alla definizione PAI ed alla loro verifica.

le mansioni dell'infermiere sono indicate nell'articolo 1, comma 3, del **D.M. 739 del 14 settembre 1994**. In base a questo testo, un infermiere professionale deve:

- partecipare alla identificazione dei bisogni di salute del singolo e della comunità;
- identificare i bisogni di assistenza infermieristica del singolo e della comunità;
- formulare gli obiettivi per rispondere a tali bisogni;
- pianificare, gestire e valutare la necessità e l'appropriatezza di un intervento assistenziale infermieristico;
- garantire che le prescrizioni diagnostiche e terapeutiche siano applicate correttamente;
- agire sia individualmente sia in collaborazione con altre figure professionali;
- quando necessario, avvalersi di personale di supporto per l'espletamento delle funzioni che gli competono.
- Per le visite ed i controlli programmati presso ospedali o case di cura, gli ospiti verranno accompagnati dal personale della casa.
- Per le urgenze, si ricorre al 118.

In questo caso la responsabilità dell'assistenza rimane in capo alla struttura sanitaria dove viene ricoverato l'ospite.

- La Residenza non provvede ad alcuna prestazione durante il ricovero in struttura sanitaria.
- Qualora venga richiesta l'assistenza, questa deve essere concordata con i parenti.

### **3.3 Servizio fisioterapico e riabilitativo**

Il servizio di Fisioterapia e di Riabilitazione è attivo nei giorni: dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:30:

La Residenza metterà a disposizione il proprio personale (n.1 Dottore in fisioterapia) che si occuperà della Fisioterapia e della Riabilitazione:

neuromotoria

fisiokinesiterapia

terapia occupazionale

riabilitazione cardiorespiratoria  
riabilitazione neuropsicologica

D.M. 741/94 :

1. **il fisioterapista** è l'operatore sanitario, in possesso del diploma universitario abilitante (Laurea), che svolge in via autonoma, o in collaborazione con altre figure sanitarie, gli interventi di prevenzione, cura e riabilitazione nelle aree della motricità, delle funzioni corticali superiori, e di quelle viscerali conseguenti a eventi patologici, a varia eziologia, congenita od acquisita.

2. In riferimento alla diagnosi ed alle prescrizioni del medico, nell'ambito delle proprie competenze, il fisioterapista:

a) elabora, anche in équipe multidisciplinare, la definizione del programma di riabilitazione volto all'individuazione ed al superamento del bisogno di salute del paziente;

b) pratica autonomamente attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive utilizzando terapie fisiche, manuali, massoterapiche e occupazionali;

c) propone l'adozione di protesi ed ausili, ne addestra all'uso e ne verifica l'efficacia;

d) verifica le risposdenze della metodologia riabilitativa attuata agli obiettivi di recupero funzionale.

3. Svolge attività di studio, didattica e consulenza professionale, nei servizi sanitari ed in quelli dove si richiedono le sue competenze professionali;

### **3.4 Il servizio dietetico**

Il servizio dietetico è svolto in collaborazione con la ASL che, attraverso il Medico dedicato, fornisce un programma di alimentazione annuale, e, con il Medico della Residenza che personalizza il menù.

Si elaborano menù calibrati per l'utenza: il regime alimentare è variato, gradito e soprattutto bilanciato per soddisfare le esigenze energetiche, nel rispetto delle abitudini e delle tradizioni degli ospiti, tenendo conto della stagionalità;

Si collabora alla stesura dei menù con i cuochi tenendo conto delle diete personalizzate per motivi di salute.

Si elaborano e si formulano le diete prescritte dal medico, verificando l'accettabilità delle stesse da parte di ciascun ospite;

Si sovrintende alla corretta attuazione delle suddette diete da parte degli operatori, sia in fase di preparazione, che di somministrazione.

Si svolge, inoltre, opera di informazione ed educazione alimentare:

- per gli ospiti ( individualmente o in piccoli gruppi);
- per gli operatori addetti.

Si Collabora con altre figure ( Medico di base, Dottore in Fisioterapia, Animatore) alla valutazione multidisciplinare del comportamento alimentare, finalizzata alla predisposizione di eventuali programmi di intervento PAI.

### **Gruppi di assaggio**

Per verificare periodicamente il gradimento delle pietanze, gli ospiti a rotazione sono coinvolti in un “ *Gruppo di assaggio*”. Questi gruppi partecipano a pranzi speciali dove sono chiamati ad esprimere il proprio parere in merito a nuove pietanze che poi, in caso di esito positivo, saranno inserite nei menù.

### **Attività Integrate allo scopo di promuovere autonomia e movimento:**

Si promuovono, inoltre, diverse attività integrate con finalità terapeutiche riabilitative .

Le principali riguardano le seguenti attività:

- igiene personale
- alimentazione
- mobilità
- orientamento spazio-temporale
- stimolazione abilità manuali
- lettura guidata del giornale
- uscite
- accogliimento
- riduzione della contenzione
- informazione
- stimolazione psico sensoriale

- socialità
- cucito
- giornalino
- cucina
- giardinaggio
- attività ludiche
- cinema
- scambi con l'esterno

## **4. SERVIZI ALBERGHIERI**

### **4.1. Servizi di portineria e centralino**

I servizi di centralino e di portineria sono attivi dalle ore 8,00 alle ore 13,00 e dalle ore 15,00 alle ore 19,00 di tutti i giorni, festivi compresi. I detti servizi rimangono a disposizione degli ospiti e dei visitatori anche per fornire informazioni di carattere generale sui servizi della Residenza.

In particolare gli addetti alla portineria forniscono informazioni in merito a: orario degli uffici, orario delle principali attività (messa, tombola, gruppi caffè, feste di Capodanno, feste particolari, cinema ecc.), ubicazione degli ospiti e dei responsabili dei vari servizi. Assicurano, inoltre, il controllo dell'ingresso della Residenza ed il rispetto degli orari di visita.

La portineria, inoltre, riceve la posta degli ospiti e la distribuisce agli stessi.

### **4.2 Il servizio di trasporto degli ospiti**

I trasporti urgenti su richiesta del medico o su segnalazione dei Responsabili - Coordinatori, vengono effettuati dal 118, dalla Croce Rossa o dalla Misericordia.

### **4.3 Il servizio di pulizia e sanificazione**

Il servizio è affidato al personale addetto della Struttura e garantisce tutti i giorni la pulizia completa delle camere, compresi gli arredi, e tutte le parti comuni della casa.

### **4.4 Il servizio di ristorazione**

**Una buona qualità del servizio di ristorazione è indice di buona qualità di vita.**

Il servizio di ristorazione è seguito e controllato da figure competenti in tutte le varie fasi, infatti esso è improntato su un menù individuato dalla prescrizione medica, in particolare per le diete personalizzate.

Il menù e la grammatura del cibo sono concepiti con riguardo alle esigenze obiettive ed anche alle abitudini alimentari degli ospiti.

I pasti vengono serviti nella sala da pranzo o in camera nel caso di impedimento a spostarsi, da parte dell'utente.

Per la colazione il pranzo e la cena viene garantita la possibilità di scelta tra varie alternative al fine di dare le giuste risposte alle diversificate esigenze dei singoli ospiti.

### **Orario dei pasti:**

L'orario dei pasti viene di volta in volta adeguato a seconda delle stagioni.

**Colazione:** è servita nella sala da pranzo ubicata al primo piano, dalle ore 7:30 alle ore 8:30.

Sono a disposizione dell'ospite: caffè, latte, thè, yogurt, pane e biscotti.

**Pranzo:** è servito nella sala dedicata, ubicata al primo piano, dalle 11:30 alle 12:30.

**Merenda:** è servita dalle 15:00 alle 16:00 e propone a scelta, yogurt, frutta, e succhi di frutta.

**Cena:** è servita nella sala da pranzo ubicata al primo piano, dalle 18:30 alle 19:30.

Si precisa che il pranzo e la cena sono strettamente legati a quanto predisposto nel menù settimanale.

Durante le festività religiose e quelle riconosciute in campo nazionale è garantito un menù speciale.

**Il personale di turno deve far rispettare puntualmente il divieto di accesso nel locale cucina, sia dagli utenti che dai visitatori.**

**AUTOCONTROLLO E SISTEMA H.A.C.C.P.** (Sistema di analisi del rischio e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare e sull'autocontrollo qualitativo).

Si elabora il manuale previsto dalla legge. Si mette in atto, tra l'altro, un "sistema di controllo" che identifichi la possibilità del verificarsi di rischi durante la manipolazione degli alimenti".

#### **4.5 Servizio di lavanderia-stireria**

Anche questo servizio è affidato al personale addetto della Struttura. Il servizio comprende il lavaggio di tutta la biancheria piana della casa e degli indumenti degli ospiti, nonché la riconsegna ai reparti di appartenenza. Si effettua un controllo permanente sulla qualità del servizio ed è il punto di riferimento dei familiari per eventuale organizzazione dei capi di vestiario. Su tutti i capi di vestiario e di biancheria vengono applicate etichette per il riconoscimento del proprietario. Il servizio guardaroba provvede all'occorrenza al piccolo rammendo della biancheria ed a fissare o sostituire bottoni sui capi di vestiario che ne presentassero la necessità.

#### **4.6 Servizio tecnico di manutenzione**

Si dispone di proprio personale tecnico per la manutenzione ordinaria e straordinaria dell'immobile.

### **5. I SERVIZI AMMINISTRATIVI**

Gli uffici amministrativi sono aperti al pubblico dalle ore 9:30 alle ore 13:00 e dalle ore 15:30 alle ore 18:00 dal lunedì al venerdì.

#### **5.1 Coordinatore referente**

Il coordinatore, insieme a un amministrativo, è il responsabile della gestione tecnica ed amministrativa, e si occupa del funzionamento e della organizzazione interna della struttura.

#### **5.2 Uffici amministrativi**

gli uffici amministrativi sono a disposizione per tutte le informazioni che vengono richieste dagli ospiti e dai loro parenti e/o amici.

Il coordinatore e l'amministrativo sono responsabili della gestione diretta del personale, del coordinamento e del funzionamento dei servizi attivi all'interno

della struttura, con particolare riguardo agli aspetti assistenziali, sociali ed alberghieri, della ricerca e qualificazione dei bisogni e degli interessi rilevanti. Essi hanno il supporto di un ragioniere commercialista e di un consulente del lavoro.

### **5.3 Tutela e partecipazione degli ospiti e dei familiari**

Allo scopo di migliorare la comunicazione e lo scambio tra la struttura ed i fruitori diretti ed indiretti del servizio offerto, di aprire ulteriormente la Residenza al tessuto sociale, viene promosso un “tavolo di confronto” tra la Direzione ed i rappresentanti degli ospiti, dei lavoratori, e del volontariato. Nel tavolo di consultazione, il coordinatore fa intervenire i referenti ritenuti più utili per una migliore informazione, fornisce i dati relativi agli indicatori di qualità dei vari servizi offerti dalla Residenza e delle migliorie di volta in volta apportate.

### **5.4 Strumenti di tutela (modalità di reclamo/ rivalsa)**

Si garantisce ai familiari degli ospiti la possibilità di esprimere i propri pareri con l'apposito modulo.

*Ciò, allo scopo di offrire uno strumento immediato per segnalare, eventualmente, all'Amministrazione, quanto si ritenesse necessario ed utile di dover comunicare.*

*Le segnalazioni sono utili per conoscere e comprendere meglio le eventuali criticità e trovare le migliori soluzioni possibili al fine di perfezionarle.*

Le osservazioni possono essere presentate attraverso le seguenti modalità: gli ospiti presentano il reclamo scritto (tramite la scheda modulo dei reclami e dei suggerimenti, Allegato “A”, a disposizione presso la portineria) Oppure orale, esponendolo al responsabile dell'ufficio amministrativo.

I reclami che perverranno tramite modulo, saranno protocollati e conservati presso l'ufficio di direzione.

