



CASA DI RIPOSO “SAN GIUSEPPE”



CARTA DEI SERVIZI



INDICE

Presentazione	pag. 3
Principi	pag. 3
La Mission	pag. 4
Vision	pag. 4
La struttura	pag. 5
Modalità di accesso	pag. 6
Orari consigliati di accesso alla struttura	pag. 6
Rette	pag. 7
Organigramma	pag. 8
Organi della Casa di Riposo	pag. 8
Modalità di lavoro dell'Equipe Socio Sanitaria	pag. 9
I nostri Servizi Generali	pag. 10
Altri Servizi	pag. 13
Normativa di riferimento e standard di qualità	pag. 15

PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi è un documento volto essenzialmente a stabilire un rapporto di tutela degli ospiti che accedono alla Casa di Riposo, non solo garantendo una corretta informazione riguardo ai servizi offerti e alle modalità di accesso agli stessi, ma anche individuando i principi fondamentali che si pongono alla base di tutti gli interventi rivolti alla persona.

I primi destinatari della Carta dei Servizi sono quindi gli ospiti e i loro familiari, ma è anche intesa come strumento di presentazione dell'Ente sul territorio.

La Carta dei Servizi non rappresenta, quindi, un documento definitivo, ma costituisce un punto di partenza per assumere nuove iniziative di promozione della qualità nella gestione dei servizi.

I PRINCIPI

La Casa di Riposo “S. Giuseppe” intende dare concreta applicazione ai principi fondamentali relativi all'erogazione dei servizi, indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”.

Tali principi normativi così si riassumono:

Eguaglianza

La Casa di Riposo “S. Giuseppe” garantisce a tutti gli ospiti parità di trattamento, che non significa uniformità degli interventi, ma che ogni attività rivolta all'anziano viene personalizzata considerando la sua unicità ed escludendo ogni forma di discriminazione.

Imparzialità

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

Continuità

La Casa di Riposo “S. Giuseppe” assicura l'erogazione del servizio in modo continuativo, regolare e senza interruzioni, 24 ore su 24.

Partecipazione

La Casa di Riposo “S. Giuseppe” coinvolge l'ospite nella realizzazione dei Piani Assistenziali Individualizzati, informando i familiari sugli obiettivi di salute e benessere che gli stessi perseguono.

La Casa di Riposo considera la partecipazione di utenti e familiari quale risorsa per la sua crescita.

Efficacia ed Efficienza

La Casa di Riposo “S. Giuseppe” fa propri sia il principio di efficacia, verificando periodicamente se gli obiettivi di salute e di benessere relativi all'ospite siano stati o meno raggiunti, sia quello di efficienza, verificando costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi di salute.

L'Ente ha come obiettivo l'aumento del livello di qualità delle prestazioni socio-sanitarie e assistenziali.

LA MISSION

La *Mission* della Casa di Riposo “San Giuseppe” è offrire attenzione e cure con intensità e continuità alla persona anziana, nel rispetto della sua riservatezza e della sua dignità, per favorire il mantenimento e lo sviluppo del suo benessere psico-fisico.

Si valutano i bisogni peculiari fisici, psichici e sociali per garantire all’ospite un’elevata qualità di vita attraverso un’assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia e i servizi del territorio.

La politica di qualità della Casa di Riposo S. Giuseppe, attraverso un impegno quotidiano, mira a:

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

VISION

La struttura opera per garantire agli Ospiti:

- la dignità e le libertà personali, anche in un contesto di malattia e di grave compromissione dello stato funzionale e cognitivo;
- un elevato livello assistenziale e sanitario;
- la conservazione, ove è possibile, dell’autonomia individuale, delle residue capacità fisiche e mentali;
- un ambiente di vita sereno indirizzato al rispetto dei bisogni e alla prevenzione degli stati di disagio;
- personale qualificato e aggiornato in base alle normative vigenti e alle diverse professionalità;
- occasioni di incontro, socializzazione e condivisione per favorire i rapporti con i familiari, amici, parenti e con il mondo esterno;
- occasioni di integrazione con le realtà territoriali;
- momenti di festa;

- l’inserimento del volontariato, integrandolo nei propri programmi d’intervento per favorire un ampliamento delle attività svolte e di una rete di rapporti finalizzati al benessere e all’integrazione sociale.

LA STRUTTURA

La Casa di Riposo “San Giuseppe” nasce dall’interessamento di persone benemerite, costitutesi in comitato sotto la presidenza del Sig. Cremonese Cav. Luciano e dalla grande e costante generosità della Contessa Elisa Piovene Porto Godi.

La struttura ha iniziato la sua attività il 1° ottobre 1931, successivamente eretta in Ente Morale con DPR 10/04/1954. L’ente è una struttura pubblica di Assistenza e Beneficenza (I.P.A.B.) ai sensi della L. 17/07/1890 n.6972. La natura giuridica è dunque pubblica.

La costruzione, ha subito nel corso degli anni consistenti interventi di ricostruzione e ristrutturazione gli ultimi dei quali iniziati nel 2014 hanno permesso di giungere all’attuale composizione. Ad oggi la Casa di Riposo è costituita da un edificio principale e dal padiglione Piovene, tra loro collegati.

La struttura è in grado di accogliere 94ospiti ed è così articolata:

- Piano seminterrato, ove trovano collocazione vari locali di servizio tra i quali la lavanderia, i magazzini, gli spogliatoi ecc
- Piano terra ove trovano collocazione l’ambulatorio medico, la palestra per la fisioterapia, una stanza da letto per gli ospiti, la cappella, un locale dedicato al servizio di cura della persona, due spazi polivalenti per lo svolgimento di attività educative/ricreative, un salone destinato alla socializzazione degli ospiti, un refettorio per la consumazione dei pasti, la cucina, gli uffici, servizi igienici comuni e una sala macchine
- I° piano e II° piano ove trovano collocazione le stanze degli ospiti, le infermerie, le cucine di reparto, le sale da pranzo/soggiorno, i bagni assistiti, i ripostigli, i soggiorni con la TV e i magazzini di piano
- III° piano dell’edificio principale ove trovano collocazione 15 stanze singole destinate agli ospiti autosufficienti, un bagno assistito per gli ospiti autosufficienti e una sala macchine
- Tutte le camere sono dotate di un proprio bagno.

Gli ospiti possono, inoltre, usufruire del grazioso giardino che si apre innanzi alla Casa di Riposo per poter trascorrere momenti di relax. La Casa di Riposo ha, inoltre, adibito uno spazio porticato, comunicante con la sala soggiorno del piano terra, adiacente alla zona dei distributori di bevande calde e fredde.

MODALITA' DI ACCESSO

L'accoglimento dell'ospite è preceduto da adeguata istruttoria socio – sanitaria e da esame e parere dell'Unità di Valutazione Multidimensionale (U.V.M.D.) del Distretto Socio Sanitario del richiedente. Il Distretto competente, sulla base dell'esito della valutazione che avviene mediante la compilazione della Scheda di Valutazione Multidimensionale delle persone Adulte ed Anziane (S.V.A.M.A.), stabilisce il grado di autonomia e il conseguente stato di autosufficienza o di non autosufficienza.

Le persone riconosciute autosufficienti vengono contattate direttamente dall'Assistente Sociale per l'inserimento in struttura, mentre agli anziani valutati non autosufficienti viene assegnato un punteggio in base alla loro gravità con conseguente inserimento nella Graduatoria Unica dell'Azienda Ulss di riferimento. La loro convocazione in struttura è subordinata al rispetto della posizione occupata nella graduatoria suddetta.

L'ammissione alla Casa di Riposo "San Giuseppe" potrà avvenire quando la struttura è in grado di accogliere la persona.

L'Assistente Sociale contatterà telefonicamente la persona da accogliere e/o le persone di riferimento per un primo colloquio di conoscenza, per fornire le informazioni riguardanti l'organizzazione, illustrare i servizi offerti, comunicare le indicazioni necessarie per l'accoglimento e concordare l'ingresso.

La Coordinatrice Socio Sanitaria a sua volta potrà effettuare prima dell'accoglienza un ulteriore colloquio, anche telefonico, per avere maggiori informazioni riguardanti il futuro ospite.

L'Assistente Sociale provvederà, inoltre, a inviare anche tramite mail la lista dei documenti e degli indumenti da portare al momento dell'ingresso in Casa di Riposo.

Al momento dell'ingresso al nuovo ospite o ai suoi familiari sarà consegnata una copia di tutta la modulistica firmata in particolare della Carta dei Servizi, del Contratto, le Disposizioni Organizzative, la Guida all'Inserimento, l'Informativa sulla privacy ecc..

Il giorno dell'ingresso è articolato nel seguente modo:

- accoglimento dell'utente da parte dell'Assistente Sociale e della Coordinatrice di struttura;
- ritiro/compilazione dei documenti amministrativi/sociali;
- ritiro e presa visione dei documenti sanitari;
- accompagnamento in stanza;
- visita agli ambienti comuni: sala da pranzo, sala ritrovo, palestra, chiesa ecc.;
- illustrazione delle disposizioni organizzative e della guida all'inserimento.

ORARI CONSIGLIATI DI ACCESSO IN STRUTTURA

L'accesso alla struttura, ai familiari ed ai conoscenti degli ospiti, è previsto nei seguenti orari:

dalle ore 8,30 alle ore 11,30

dalle ore 15,30 alle ore 17,30

dalle ore 18,30 alle ore 20,00

E' opportuno che le visite non siano di ostacolo alle attività giornaliere e non arrechino disturbo alla tranquillità e al riposo degli altri anziani residenti.

La Direzione pur favorendo i contatti con la rete familiare e amicale, può modificare le modalità di accesso sulla base della normativa vigente

RETTE

Le rette costituiscono il corrispettivo dei servizi offerti agli ospiti della struttura, sono differenziate secondo le diverse tipologie d'utenza.

Sono determinate annualmente dal Consiglio di Amministrazione in relazione al Bilancio dell'Ente e secondo il tasso d'inflazione.

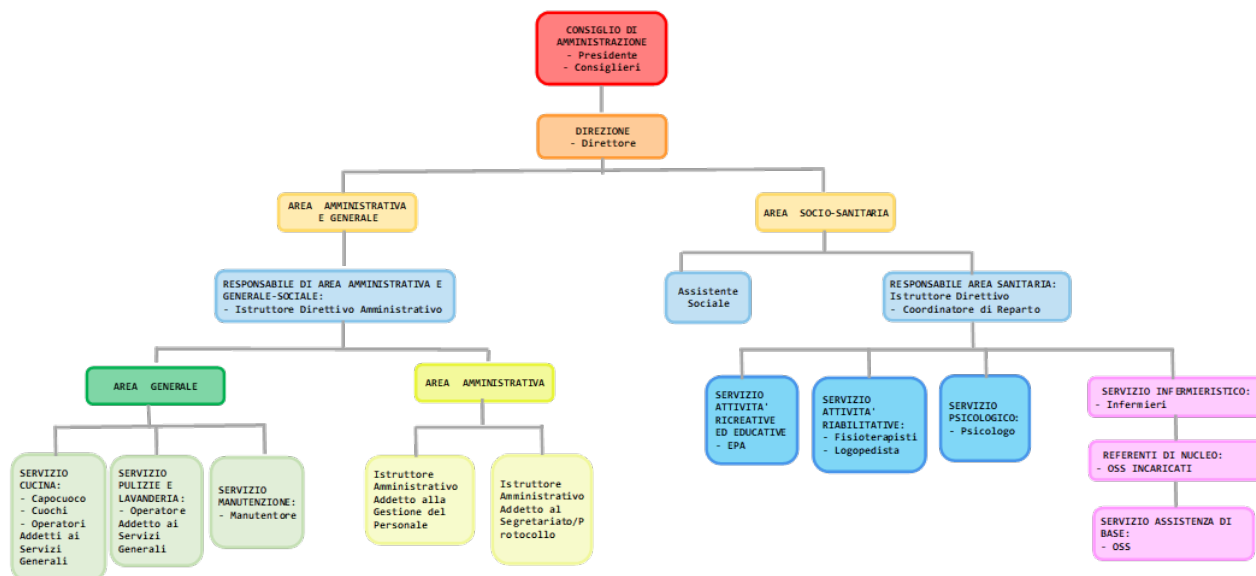
Le rette comprendono tutti i servizi offerti dalla struttura per cui non è necessario un supplemento.

La retta non comprende le spese riguardanti:

- servizi alla persona (parrucchiera e podologo);
- farmaci non coperti dal Servizio Sanitario Nazionale;
- spese personali (caffè del distributore automatico);
- eventuale trasporti.

Le rette sono rese pubbliche e facilmente reperibili rivolgendosi alla Casa di Riposo o nel sito internet.

ORGANIGRAMMA



ORGANI DELLA CASA DI RIPOSO

• CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

L'Ente è amministrato da un Consiglio di Amministrazione composto da cinque membri nominati dal Sindaco del Comune di Orgiano. Questi rimangono in carica per cinque anni. Il Consiglio di Amministrazione svolge funzioni di indirizzo, programmazione e controllo secondo le modalità stabilite nello Statuto dell'Ente ed è retto da un Presidente che è il rappresentante legale dell'Ente.

• SEGRETARIO-DIRETTORE

Il Segretario-Direttore è il responsabile della gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa dell'Istituto: adotta tutti i provvedimenti (decreti) finalizzati al raggiungimento degli obiettivi posta dal Consiglio di Amministrazione. E' responsabile e Capo di tutto il personale dell'I.P.A.B.

• REVISORE DEI CONTI

E' deputato alla garanzia della regolarità contabile e finanziaria.

MODALITA' DI LAVORO DELL'EQUIPE SOCIO-SANITARIA

• UNITA' OPERATIVA INTERNA (U.O.I.)

L'Unità Operativa Interna è convocata, in accordo alle linee socio assistenziali della Regione Veneto, circa mensilmente.

All'U.O.I prendono parte le diverse figure professionali e gli obiettivi sono:

- valutare in forma multidimensionale l'ospite nella fase di accoglienza;
- recepire la valutazione multidimensionale dell'ospite e fissare le modalità di attuazione del programma assistenziale predisposto dall'UVMD;
- redigere il programma assistenziale e terapeutico-riabilitativo individuale, con le modalità della valutazione multidimensionale e multiprofessionale in tempo congruo ad una osservazione e adattamento della persona nel nuovo ambiente;
- verificare l'efficienza del programma così elaborato.

L'attività dell'UOI è comprovata attraverso la tenuta di un apposito registro in formato elettronico.

• EQUIPE

L'équipe utilizza un approccio integrato e multidisciplinare che mira ad effettuare valutazioni e programmi personalizzati consentendo, nel tempo, l'erogazione dei servizi/prestazioni più idonei.

• PROGETTO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO

L'équipe definisce e documenta per ciascun ospite un progetto assistenziale individualizzato (PAI) sulla base: delle condizioni dell'utente, dei suoi bisogni e del suo contesto familiare e sociale, dei risultati che si vogliono ottenere e della capacità di risposta dell'ente in termini organizzativi interni. In particolare il progetto assistenziale individualizzato comprende:

- la valutazione multidimensionale dell'utente
- l'individuazione degli obiettivi specifici d'intervento
- la descrizione delle attività specifiche e dei tempi indicativi di realizzazione
- l'informazione, il coinvolgimento e la condivisione con l'utente e/o con il suo familiare di riferimento

• PROGETTI GENERALI IN AMBITO SANITARIO, RIABILITATIVO E SOCIALE

L'organizzazione del lavoro secondo una metodologia progettuale rappresenta una scelta dettata dal desiderio di leggere e interpretare in maniera attenta i bisogni degli utenti per dare risposta concreta e dinamica all'evolversi dei bisogni stessi. Lavorare per progetti implica un impegno da parte di tutte le figure professionali che, trovandosi in équipe, seguono il percorso progettuale in tutte le sue fasi: dall'analisi della situazione alla verifica dei risultati.

Alcuni dei nostri progetti:

- analisi delle cadute
- analisi delle contenzioni
- terapie non farmacologiche, una risorsa nella cura quotidiana

- assistenza al fine vita
- gestione del dolore
- ambiente
- rilevazione disturbi comportamentali
- percorso autobiografico e di stimolazione cognitiva
- alimentazione

I NOSTRI SERVIZI

I nostri servizi sono erogati da personale qualificato e aggiornato, in grado di rispondere, con professionalità, ai bisogni degli ospiti della Casa di Riposo. La loro presenza in struttura risponde agli standards dettati dal Regione Veneto con particolare riferimento a quelli previsti dalla DGR 84/2007.

• I SERVIZI AMMINISTRATIVI

Tali servizi consistono in:

- amministrazione generale;
- gestione rette ospiti;
- amministrazione e gestione del personale, sicurezza sul lavoro; HACCP;
- economato; acquisizione di beni e servizi;
- finanze e contabilità.

• SERVIZIO COORDINAMENTO SOCIO-SANITARIO

La Coordinatrice dei Servizi Socio-Sanitari rappresenta il punto di riferimento per gli aspetti sociali, assistenziali e infermieristici degli ospiti.

In particolare la Coordinatrice:

- gestisce e organizza i servizi ed il personale dell'area socio-sanitaria, predispone e cura gli incontri formativi
- garantisce il raggiungimento degli obiettivi personalizzati di assistenza e di cura per il singolo ospite
- organizza i controlli medici sia con il servizio fornito dall'ente che tramite visite specialistiche
- garantisce la fornitura di farmaci e materiali sanitari
- organizza in collaborazione con l'Assistente Sociale le Unità Operative Interne e la programmazione dei PAI.

• SERVIZIO MEDICO

All'interno della Casa di Riposo San Giuseppe il servizio medico è garantito da n. 1 Medico di Medicina Generale.

Nei giorni festivi e prefestivi il servizio è garantito dalla Guardia Medica dell'Azienda Ulss 8 Berica.

Il medico ha compiti di diagnosi, cura, prevenzione e riabilitazione. Egli in particolare:

- effettua la valutazione clinica dell'utente al suo ingresso in struttura
- effettua visite periodiche o in caso di necessità

- prescrive visite specialistiche, esami, farmaci
- rilascia certificazioni
- compila le cartelle cliniche
- prescrive eventuali misure di contenzione per la tutela dell'ospite
- in casi di particolare necessità, fornisce indicazioni scritte per i colleghi di continuità assistenziale chiamati durante il loro servizio (ore notturne-prefestive e festive).

• **SERVIZIO INFERMIERISTICO**

L'infermiere professionale rappresenta un riferimento costante per gli ospiti per gli aspetti prevalentemente sanitari.

Questo Ente fornisce l'assistenza infermieristica diurna e notturna, garantendola nelle 24 ore.

Le principali attività che compie quotidianamente l'infermiere in struttura sono:

- rilevare informazioni sullo stato di salute dell'ospite
- preparare e somministrare le terapie mediche prescritte
- eseguire medicazioni semplici e complesse
- collaborare con l'équipe per la formulazione e gestione dei progetti
- collaborare con il medico nell'espletamento delle visite mediche e nella tenuta delle cartelle degli ospiti
- intervenire tempestivamente nei casi di emergenza sanitaria

• **SERVIZIO ASSISTENZIALE**

L'Operatore Socio Sanitario (OSS) si occupa principalmente dalla cura personale dell'ospite, della sua igiene e delle varie attività della vita quotidiana.

L'assistenza è garantita, 24 ore su 24, da personale qualificato. L'operatore socio-sanitario garantisce inoltre all'ospite prestazioni assistenziali quali:

- l'alzata e la messa a letto
- posturazione e mobilizzazione
- aiuto nell'assunzione dei pasti
- sorveglianza e cura delle condizioni igienico-ambientali delle stanze.

• **SERVIZIO REFERENTI DI NUCLEO**

Il servizio è volto a coordinare l'organizzazione assistenziale dei reparti. Le referenti di nucleo, che agiscono in base agli obiettivi definiti dalla Coordinatrice, garantiscono funzioni quali:

- attività di organizzazione e coordinamento dell'équipe di Operatori Socio Sanitari
- raccordo tra la coordinatrice e gli OSS
- relazioni significative con gli utenti, i familiari e con le altre figure professionali.

• **SERVIZIO FISIOTERAPICO**

Il servizio ha come obiettivo il recupero ed il mantenimento del maggior grado di autonomia possibile dell'anziano.

Si occupa di:

- mobilitazione passiva/attiva assistita
- riattivazione e riabilitazione funzionale attraverso interventi personalizzati e/o di gruppo
- educazione degli operatori socio-sanitari alla corretta postura degli ospiti allettati e mobilitazione al fine di mantenere o migliorare, dove possibile, l'autonomia nelle ADL (attività di base della vita quotidiana), nei trasferimenti, nella deambulazione
- formazione periodica del personale ai sensi del Dlgs 626/94 e ss.mm. (T.U. 81/2008).

● **SERVIZIO LOGOPEDICO**

Il servizio si occupa delle attività di rieducazione dei disturbi del linguaggio e della comunicazione, intervenendo su specifiche patologie quali ad esempio le afasie, le agnosie, le aprassie, le dislalie, le ipoacusie, ecc.

Il servizio, attraverso interventi individuali o di gruppo, opera per risolvere, contrastare o limitare l'isolamento derivante all'ospite dalla incapacità di comunicare.

Rientra tra le attività del servizio anche la valutazione e il trattamento dei disturbi di deglutizione (disfagie).

E' a disposizione inoltre per l'addestramento e la manutenzione ordinaria nell'utilizzo di protesi acustiche.

● **SERVIZIO PSICOLOGICO**

Il servizio ha l'obiettivo di collaborare con tutte le figure professionali nella realizzazione del progetto di vita dell'ospite. A tal fine, le attività si articolano in:

- sostegno psicologico agli ospiti segnalati dalle figure professionali e collaborazione con i familiari
- valutazione neuropsicologica degli ospiti
- conduzione di incontri con il personale per condividere strategie operative/relazionali volte a garantire la miglior qualità di vita possibile ad ogni singolo anziano.

● **SERVIZIO SOCIALE**

Il Servizio Sociale svolge funzioni di segretariato sociale in particolare per l'attuazione di attività amministrative e burocratiche.

Gestisce le procedure di ammissione degli ospiti, della loro accoglienza e della permanenza nella struttura e dei trasferimenti.

Tiene i rapporti con l'utenza, con i loro familiari e con i responsabili di reparto relativamente alle materie di competenza.

● **SERVIZIO EDUCATIVO E DI ANIMAZIONE**

Il servizio offre una vasta gamma di attività che hanno il fine di rispondere ai bisogni relazionali, occupazionali, culturali, sensoriali e ludici dell'anziano. Propone progetti, sia individuali che di gruppo, volti a favorire una buona qualità di vita e a stimolare le risorse interne dell'ospite, permettendogli anche di vivere esperienze nuove e gratificanti. Collabora con le altre figure professionali affinché la vita in comunità non diventi luogo di

solitudine e chiusura ma ambiente di vita, contenitore di emozioni positive, sorrisi e creatività. I vari progetti, alcuni dei quali realizzati grazie alla collaborazione di enti/associazioni territoriali e volontariato interno, vogliono valorizzare l'unicità della persona e renderla protagonista attiva del proprio vivere. Proprio per questo le attività sono diversificate e studiate in ogni dettaglio.

- **SERVIZIO DI CUCINA**

Al personale di cucina è affidata la preparazione quotidiana dei pasti, distribuiti ai piani con appositi carrelli termici, che assicurano la corretta protezione degli alimenti e il mantenimento della giusta temperatura durante la distribuzione.

Il menù offre una ricca gamma di proposte culinarie e con varietà compatibili con eventuali specifiche diete prescritte all'ospite; è inoltre garantita la stagionalità dei piatti e dei prodotti offerti in natura.

In occasione delle principali festività sono preparati menù speciali per rievocare il senso della festa e della convivialità. Le nostre cuoche sono molto attente a mantenere le tipiche tradizioni culinarie venete.

- **SERVIZIO LAVANDERIA E GUARDAROBA**

Il servizio, interno alla struttura, garantisce il lavaggio, la stiratura, e la distribuzione dei capi d'abbigliamento degli ospiti.

Il personale, al momento dell'ingresso di un nuovo ospite, provvede a contrassegnare con un numero identificativo tutti i capi di vestiario.

Il servizio è compreso nella retta mensile.

- **SERVIZIO DI MANUTENZIONE**

Il servizio di manutenzione provvede al controllo del funzionamento degli impianti tecnologici della struttura.

Si occupa delle piccole manutenzioni e riparazioni, monitora gli interventi svolti dalle ditte esterne sugli impianti, gestisce il magazzino generale dell'Ente e provvede alla consegna dei prodotti necessari ai vari servizi dei piani.

- **SERVIZIO DI PULIZIA DEGLI AMBIENTI**

Il personale del servizio si occupa quotidianamente di pulire gli spazi comuni e le stanze di degenza degli ospiti. Sono previsti, inoltre, degli interventi di pulizie straordinarie programmati.

ALTRI SERVIZI

- **SERVIZIO DI CURA ESTETICA ALLA PERSONA**

Sono disponibili i servizi di parrucchiera e di podologia gestiti da professionisti esterni.

Il servizio è a pagamento e viene svolto nella stanza denominata "Servizi e cura alla persona" sita al piano terra.

- **SERVIZIO DI TRASPORTO**

Il trasporto degli ospiti per le visite specialistiche, qualora non possa essere effettuato dai familiari e/o organizzato secondo la regolamentazione prevista dalla convenzione con l'Azienda Ulss di appartenenza è gestito a pagamento dalla SOGIT.

- **SERVIZIO RELIGIOSO E ASSISTENZA SPIRITUALE**

L'assistenza religiosa viene garantita con la celebrazione di una Santa Messa da parte del Sacerdote della Parrocchia di Orgiano. E' assicurata assistenza spirituale anche in prossimità delle maggiori Festività Religiose annuali.

In questo servizio il volontariato dell'Ente collabora svolgendo attività di accompagnamento e di controllo, oltre che di supporto degli ospiti non autosufficienti durante le funzioni religiose.

Grazie alla collaborazione dei volontari è inoltre garantita la recita del Santo Rosario.

- **SERVIZIO DI VOLONTARIATO**

Il Volontario, previa adeguata formazione, supporta varie figure professionali nelle attività quotidiane, quali le attività di animazione, la compagnia e l'ascolto e l'accompagnamento per uscite e per attività in sede.

Le attività di volontariato si intendono senza fini di lucro e animate dallo spirito di solidarietà.

La Casa di Riposo riconosce il valore sociale del volontariato e ne promuove e stimola le diverse attività.

- **SERVIZIO CORRISPONDENZA**

E' garantito il servizio di ricezione e smistamento della corrispondenza con consegna della medesima agli ospiti o ai familiari. In caso di lettere raccomandate o corrispondenza importante, l'ufficio segreteria effettua tempestivo avviso telefonico ai familiari per la consegna.

- **SERVIZIO FARMACIA**

L'Ente garantisce agli ospiti non autosufficienti, in convenzione, la fornitura dei farmaci come previsto da apposita convenzione con l'Azienda ULSS di appartenenza. Per gli ospiti autosufficienti il personale infermieristico provvede al ripristino dei farmaci il cui eventuale pagamento è a carico dell'assistito.

- **SERVIZIO TELEFONICO**

Gli utenti possono usufruire del telefono dell'Ente per chiamate personali e del tablet della struttura per videochiamate. Nel caso di telefonate dall'esterno è possibile raggiungere qualsiasi ospite con i cordless.

NORMATIVA DI RIFERIMENTO E STANDARD DI QUALITA'

- **FORMAZIONE DEL PERSONALE**

Tutto il personale che lavora nella Casa di Riposo è in possesso del titolo di studio richiesto dal proprio profilo professionale.

All'interno della struttura vengono organizzati corsi di formazione allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità e di tenersi adeguatamente aggiornati.

Le figure professionali partecipano inoltre a corsi di formazione esterni e a convegni relativi al proprio profilo professionale.

- **PROTOCOLLI**

Tutto il personale, a seconda del proprio ruolo ha a disposizione protocolli indicanti le procedure secondo cui un determinato lavoro deve essere svolto.

Ciò consente di uniformare gli interventi secondo regole precise e comuni.

- **ATTUAZIONE T.U. 81/2008 IN MATERIA DI SICUREZZA**

L'Ente ottempera agli obblighi contenuti nel T.U. 81/2008 riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo un idoneo Piano di Emergenza. Tutti i lavoratori ricevono un'adeguata formazione sui rischi e sulle misure di prevenzione da adottare, sulle procedure da seguire in caso emergenza, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale.

- **PIANO DI CONTROLLO ALIMENTARE (HACCP)**

La Casa di Riposo "San Giuseppe", conformemente a quanto previsto nel Decreto Legislativo 155/97 e successive circolari applicative, ha adottato un proprio piano di autocontrollo alimentare con l'obiettivo di salvaguardare sia la salubrità degli alimenti, di provenienza interna ed esterna, che la salute delle persone. Il personale addetto alla produzione alimentare e alla distribuzione è stato adeguatamente formato.

- **COMITATO FAMILIARI**

All'interno dell'Ente è costituita la rappresentanza dei familiari e degli ospiti nel rispetto del regolamento interno. I rappresentanti designati devono essere da un minimo di 3 (tre) ad un massimo di 5 (cinque). Il Comitato resta in carica quattro anni. Gli scopi e i compiti sono principalmente relativi a stimolare e favorire la partecipazione e il coinvolgimento attivo dei familiari nella gestione dei servizi, oltre a collaborare con l'Amministrazione, con gli anziani e con il personale tutto per stabilire rapporti di solidarietà e reciproca comprensione.

- **GRADIMENTO DEI SERVIZI EROGATI DAL CENTRO SERVIZI**

I residenti e i loro familiari o referenti possono esprimere il grado di soddisfazione per i servizi erogati e ricevuti. I questionari, inviati periodicamente agli utenti e ai referenti, dopo essere stati compilati vengono riposti in appositi contenitori al fine di garantire l'anonimato. Una volta raccolti i questionari si procede con l'analisi statistica delle

risposte con l'obiettivo di far emergere, in sede di équipe, possibili soluzioni a eventuali criticità emerse.

- **RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI**

Per gli ospiti o per le persone di riferimento è possibile inoltrare reclami, segnalazioni su eventuali malfunzionamenti dei Servizi erogati o proporre suggerimenti per apportare migliorie all'offerta proposta attraverso dei moduli prestampati che possono essere compilati anche in forma anonima. I moduli sono a disposizione presso l'ingresso principale e possono essere fatti pervenire alla Dirigenza inserendoli nell'apposita cassetta.

- **TUTELA DELLA PRIVACY**

La raccolta e il trattamento dei dati sensibili avviene in conformità al Regolamento UE 2016/679. All'interno della struttura i dati relativi della persona vengono comunicati solo al personale che necessita di conoscerli e nel rispetto degli incarichi conferiti alle varie professionalità. Tutto il personale operante all'interno del Centro Servizi è vincolato al segreto professionale o a comportamenti analoghi ed è responsabile nel garantire la privacy dell'ospite.