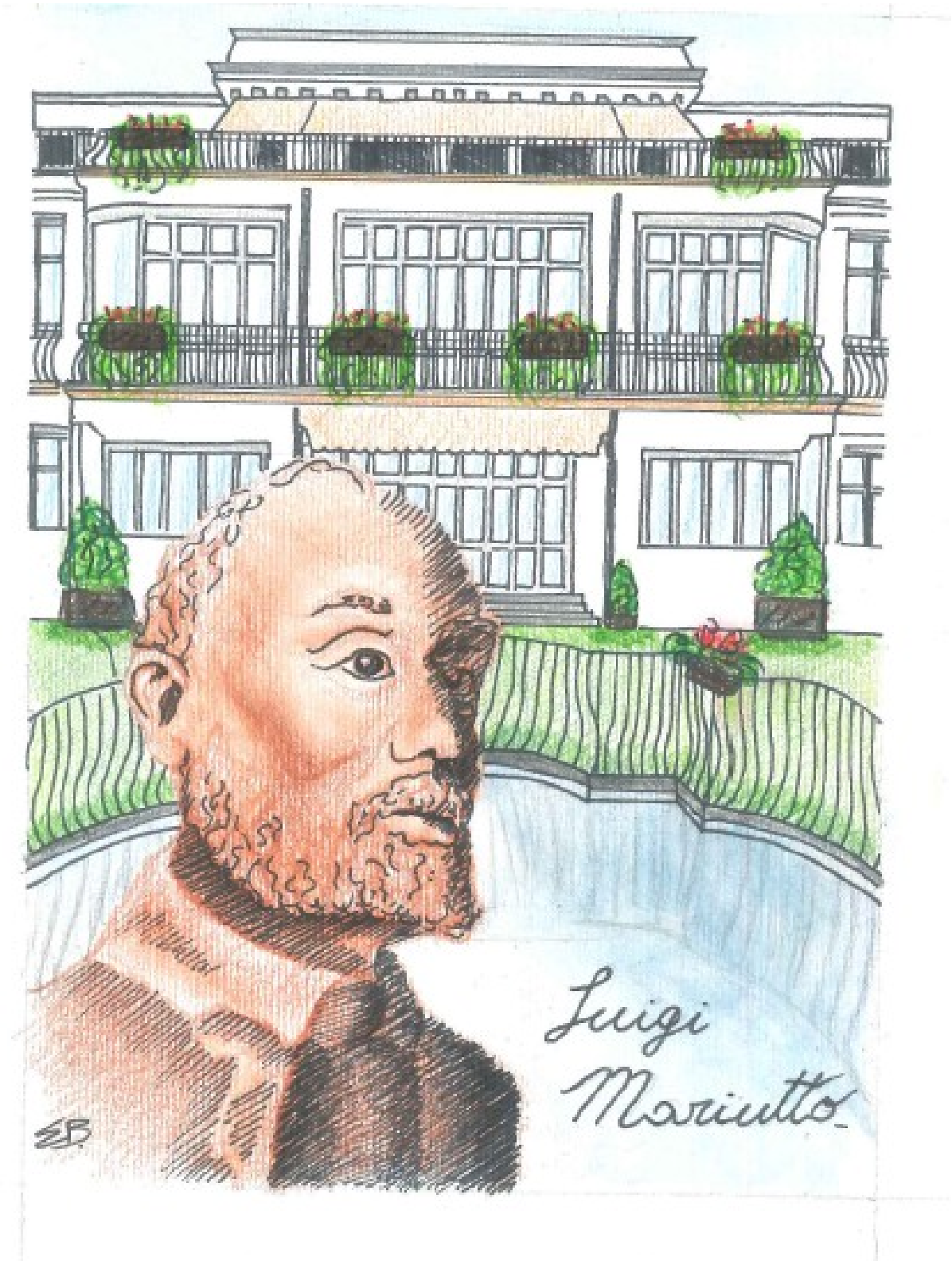
centro di servizi alla persona
Luigi Mariutto
Mirano

CARTA DEI SERVIZI E DEI DIRITTI DELLA PERSONA



Revisione n. 3 – Maggio 2017

Indice

Saluto e presentazione del Presidente **pag.4**

1- **PRESENTAZIONE** pag.5

1.1 Cenni storici pag.5
1.2 La Mission pag.7
1.3 La Vision pag.8
1.4 Principi della carta dei Servizi e dei diritti della persona pag.8
1.5 Politica per la Qualità pag.12

2- LA STRUTTURA E LA TIPOLOGIA DEI SERVIZI pag.16

2.1 - La struttura pag.16
2.2 - Gli uffici amministrativi pag.16
2.3 – Le Residenze pag.17
2.4 - I servizi residenziali pag.18

3- MODALITA' DI AMMISSIONE ED ACCOGLIENZA pag.19

3.1 – Documenti da presentare per l'ingresso in struttura pag.19

4 - I SERVIZI OFFERTI pag.20

4.1 – L'Assistenza sanitaria e riabilitativa pag.20
4.2 – Coordinamento di Nucleo pag.23
4.3 – Assistenza e cura dell'Anziano pag.23
4.4 – Comitato familiari ospiti pag.28
4.5 - Rapporti col territorio e Volontariato pag.28
4.6 – Assistenza da parte dei Familiari pag.28
4.7 – Copertura Assicurativa pag.29

5 - STANDARD DI QUALITA' pag.29

5.1 – Standard di qualità generale pag.29
5.2 - Standard di qualità Specifici pag.31
5.3 – Qualità & Benessere pag.33

ALLEGATI
Residenza Quercia
Residenza Magnolia
Residenza Melograno
Informativa Servizi Vari

Presentazione del Presidente

La Carta dei Servizi costituisce un documento fondamentale per il nostro Ente, in quanto raccoglie tutte le informazioni sull'attività istituzionale che viene svolta e sui servizi erogati, ed in particolare sugli impegni che l'Amministrazione assume nei confronti degli Ospiti e dei loro familiari per garantire il migliore livello di qualità delle prestazioni.

La Carta attuale è in vigore dal 2003 e, sia per il lungo tempo trascorso, sia in conseguenza ai profondi cambiamenti che nel frattempo sono intervenuti nelle strutture e nell'organizzazione dell'Ente, abbiamo ritenuto di procedere alla sua integrale riformulazione, nell'ambito delle Linee Guida progettuali di riorganizzazione dei servizi e delle attività dell'Ente (*), la prima delle quali ha come significativo titolo: "**La Persona al Centro**".

La Carta dei Servizi che proponiamo nella nuova stesura è frutto di un lavoro di elaborazione che ha coinvolto direttamente il personale, gli Ospiti, i familiari, le associazioni di volontariato, con l'obiettivo di pervenire ad un risultato per quanto possibile condiviso. A tutti quelli che hanno direttamente partecipato a questo processo va il nostro più vivo ringraziamento.

Siamo convinti che questa Carta dei Servizi potrà rappresentare un essenziale punto di riferimento per conseguire l'obiettivo sostanziale, definito dal Fondatore del nostro Istituto, che ne giustifica l'esistenza e l'attività: "il benessere della persona anziana".

Per il Consiglio di Amministrazione
Il Presidente
Avv. Paolo Zanardi

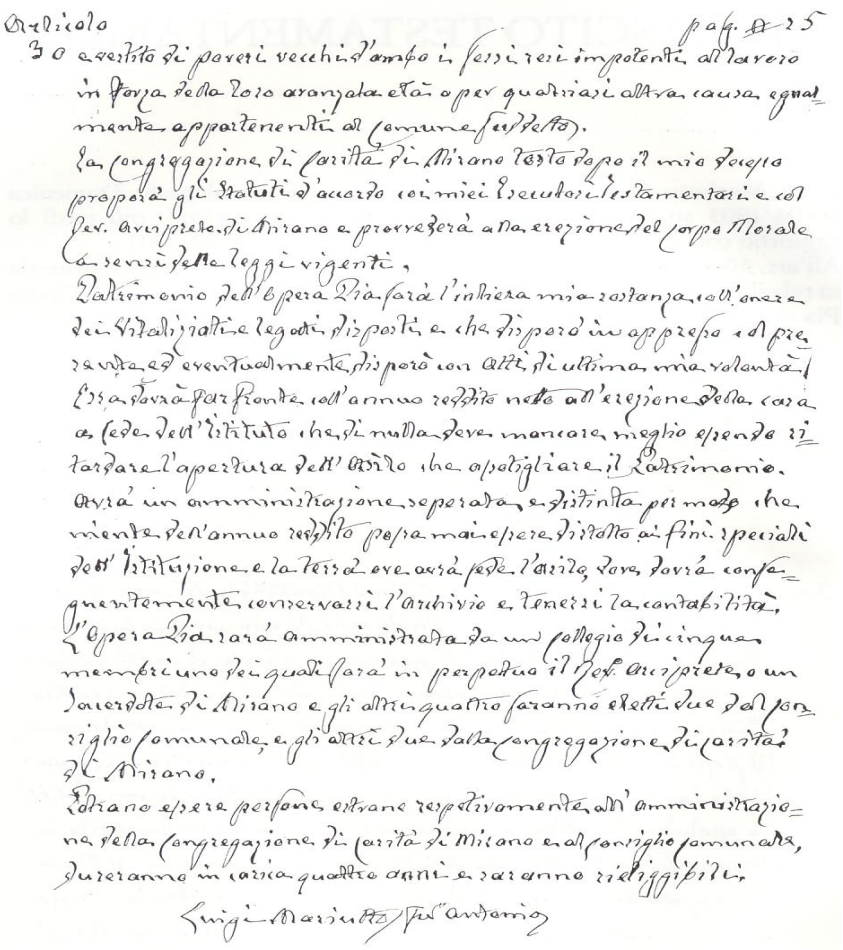
(*) vedi il sito: www.casaluigimariutto.it

1- PRESENTAZIONE

1.1 CENNI STORICI

Luigi Mariutto, fu Antonio, stese il suo testamento olografo domenica 26 aprile 1903 su ventinove facciate, suddividendolo in quarantacinque articoli e più tardi lo aggiornò con altri “codicilli” concludendolo l’8 febbraio 1907.

Agli art. trenta e trentuno, si delinea con precisione la volontà del benefattore in merito alla composizione del Consiglio di Amministrazione dell’Opera Pia e alla dimensione assai generosa del lascito.



Articolo pag. 25

30 e vestito di poveri vecchi d'ambo i sessi resi impotenti al lavoro in forza della loro avanzata età o per qualsiasi altra causa egualmente appartenenti al comune suddetto.

La Congregazione di Carità di Mirano tosto dopo il mio decesso proporrà gli Statuti d'accordo coi miei Esecutori Testamentari e col Rev. Arciprete di Mirano e provvederà alla erezione del Corpo Morale a sensi delle leggi vigenti.

Patrimonio dell'Opera Pia sarà l'intiera mia sostanza coll'onere dei Vitaliziati e legati disposti e che disporrò in appresso col presente ed eventualmente disporrò con atti di ultima mia volontà.

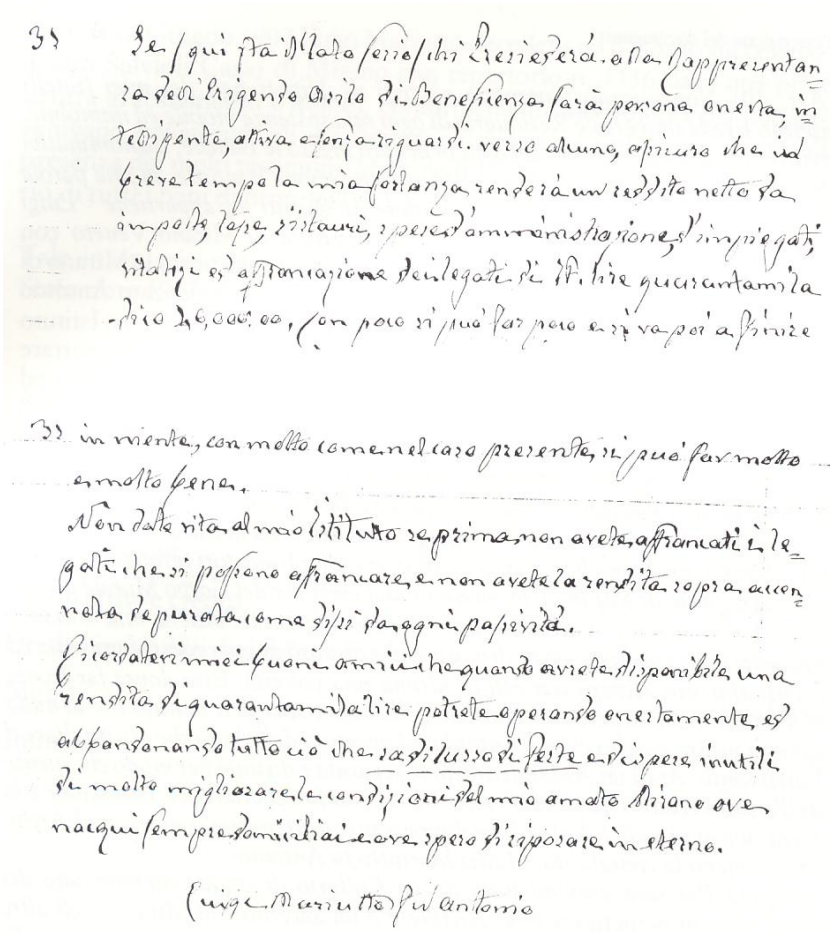
Essa dovrà far fronte coll'annuo reddito netto all'erezione della casa a fede dell'Istituto che di nulla deve mancare meglio essendo ritardare l'apertura dell'Asilo che assottigliare il Patrimonio.

Avrà un amministrazione separata e distinta per modo che niente dell'annuo reddito possa mai essere distolto ai fini speciali dell'Istituzione e la terra ove avrà sede l'asilo, dove dovrà conseguentemente conservarsi l'Archivio e tenersi la contabilità.

L'Opera Pia sarà amministrata da un Collegio di cinque membri uno dei quali sarà in perpetuo il Rev. Arciprete o un Sacerdote di Mirano e gli altri quattro saranno eletti due dal Consiglio Comunale, e gli altri due dalla Congregazione di Carità di Mirano.

Potranno essere persone estranee respettivamente all'amministrazione della Congregazione di Carità di Mirano e al Consiglio Comunale, dureranno in carica quattro anni e saranno rieleggibili.

Luigi Mariutto fu Antonio



Luigi Mariutto (Mirano, 18 agosto 1818 – 17 giugno 1907) è stato un politico italiano. Commendatore del Regno d'Italia, grande latifondista e filantropo, il 23 dicembre 1866 fu eletto consigliere nel primo Consiglio Comunale di Mirano, dopo l'annessione del Veneto al Regno d'Italia, contemporaneamente a Francesco Mariutto, suo congiunto, che sarà successivamente eletto sindaco dal 1870 al 1876. L'8 febbraio 1907, non avendo, né figli, né nipoti, completò il suo testamento olografo, che prevedeva la donazione di tutti i suoi averi alla locale *Congregazione di Carità,* affinché fosse istituito, testualmente:

> *"... un Istituto Autonomo che non dovrà mai fondersi con altri Istituti e dovrà portare in perpetuo il mio nome destinato al Ricovero, mantenimento, cura e assistenza dei poveri pellagrosi appartenenti al Comune Amministrativo di Mirano Veneto ..."*

Lunedì 17 giugno 1907, Luigi Mariutto è deceduto e il giorno successivo fu data una prima lettura del testamento. In conformità alla volontà del donatore, furono avviati gli atti disposti nel testamento e in particolare, mercoledì 17 luglio 1907, alla presenza dei molti testimoni, iniziò l'inventario dei beni di proprietà dello stesso.
La redazione dell'inventario si concluse il 15 settembre 1907 e l'accettazione dell'eredità avvenne nello stesso anno con delibera da parte della Congregazione di Carità di Mirano, secondo voleri testamentari.

1.2 LA MISSION

La Mission rappresenta l'insieme dei motivi ispiratori che impegnano un'organizzazione al raggiungimento di obiettivi considerati sostanziali per l'esistenza della stessa organizzazione. I motivi ispiratori che hanno guidato IL Cav. Luigi Mariutto nelle volontà testamentarie non sono di certo fondamentalmente differenti da quelli che oggi il Centro Servizi alla Persona "Luigi Mariutto"[1] assume come obiettivi cui tendere: "il benessere della persona anziana". È innegabile, però, che siano cambiate le tipologie di disagio dell'anziano: oggi di sicuro non incontreremo "poveri pellagrosi"; contrariamente incontreremo molti anziani che sempre di più hanno bisogno di cure adeguate. Adeguate s'intende quanto più personalizzate, pensate con l'anziano, attraverso un atteggiamento di autentico ascolto e incontro con quelli che sono i suoi profondi bisogni, con ciò che lo rende unico, partendo dal presupposto che ogni persona, in quanto tale, si differenzia dall'altra praticamente in tutto.

Il Centro Servizi alla Persona "Luigi Mariutto" costituisce un bene pubblico e in quanto tale appartiene alla cittadinanza del territorio cui i suoi servizi sono rivolti. Le persone, in qualità di ospiti, di lavoratori, di familiari e volontari, sono parte di questa comunità e in applicazione dei dettami costituzionali collaborano ognuno alla gestione, sviluppo e buon andamento delle attività.

Sulla base di tali considerazioni, acquisite grazie ad un'esperienza maturata nel corso di molti anni, nonché al contributo costante delle diverse professionalità che vi lavorano, si conviene che il prendersi cura di una persona non è standardizzabile; bisogna aver sempre ben presente che il benessere di una persona è soggettivo e che una fase della vita, come quella della vecchiaia, è comunque fatta di una molteplicità di bisogni fisici, sociali e affettivi.

La costante considerazione della complessità di fattori che intervengono nella vita, infatti, deve favorire un atteggiamento attento ai reali bisogni della persona, che richiede una relazione di sostegno funzionale e rispondente alle proprie aspettative. In tale logica l'accoglimento in una struttura non può e non deve tendere a uniformare i comportamenti, classificare i bisogni, standardizzare gli approcci assistenziali e i problemi sociali e personali in quanto il ciclo di vita si sviluppa all'interno di un confronto dialogico tra le proprie aspettative, i propri bisogni e l'ambiente esterno, fatto soprattutto di relazioni significative. E' noto, infatti, che in questa fase della vita, come e forse più che in ogni altra, la persona ha bisogno di dare significazioni coerenti con il proprio vissuto, di re-inventare il presente attraverso un filo conduttore che lo unisca al passato e ad un futuro.

Oggi il Centro Servizi alla Persona "Luigi Mariutto" intende muoversi all'interno di questi percorsi, nel pieno rispetto della dignità umana dell'ospite[2], nella tutela della sua identità, nella promozione dell'affettività, attraverso un approccio globale che possa incrementare il suo senso di appartenenza alla vita in sintonia con il patrimonio culturale di cui è portatore. Tale senso di appartenenza, attraverso la valorizzazione dell'originalità unicità esistenziale, pur nel riconoscimento delle proprie limitazioni, è ritenuto elemento essenziale per restituire una dimensione all'anziano che faciliti l'esperienza della buona vecchiaia.

La filosofia dei servizi è di dare risposte qualificate, che partono dai bisogni della persona anziana e ne rispettano l'individualità. Il trattamento degli ospiti è improntato a principi di rispetto psico-fisico e sociale della persona, evitando ogni comportamento o azione che possa ledere la dignità della stessa. Finalità specifiche sono quelle di assicurare una costante tutela degli ospiti garantendo prestazioni di carattere assistenziale, sanitario e riabilitativo, per far fronte a ogni loro esigenza; favorire la socializzazione tramite servizi d'animazione socio-culturale, di attività motorie e ludico-ricreative, o altri interventi ritenuti idonei allo sviluppo di sinergie e politiche sociali; coinvolgere gli ospiti nella vita della collettività per rendere più serena la loro permanenza e più agevole il loro reinserimento nel proprio contesto familiare e sociale; garantire la maggiore autonomia e privacy possibile in relazione alla caratteristica vita di relazione della struttura stessa.

Il Centro Servizi alla Persona Luigi Mariutto si propone di prendersi cura delle persone che per diversi motivi non possono più abitare nella loro casa, anziane e non, promuovendo ogni iniziativa di cura a loro favore, in

1

1 Di seguito detto anche "Ente"

2 Per "ospite" s'intende la "persona" (anziana) "cliente" dei servizi dell'Ente. I tre termini sono utilizzati in questo documento come sinonimi.

collaborazione con i familiari e le risorse del territorio. L'impegno è di dare risposte adeguate e personalizzate ai bisogni di ogni singola persona, nel rispetto della loro libertà di scelta, ponendola al centro di una progettualità condivisa da un'équipe, multi professionale; in un'esperienza che va considerata come una nuova comunità, dove si tessono relazioni che hanno come valore aggiunto la persona stessa.
La missione del nucleo dedicato alla cura delle persone anziane con patologie dementigene caratterizzate da prevalenti disturbi del comportamento è di promuovere il benessere di queste persone sotto tutti gli aspetti *(fisico, mentale/cognitiva, sociale/relazionale),* migliorando la qualità del suo vivere quotidiano e favorendo quanto più possibile la permanenza al proprio domicilio. Per questo il nucleo intende offrire un supporto concreto alle famiglie, per poter affrontare le fasi più acute e problematiche della malattia

1.3 LA VISION[3]

I servizi erogati si propongono di assicurare alle persone *"ospiti e clienti"* che, anche in caso di malattia, dipendenza, non autosufficienza, la vita abbia comunque un *"senso"* e un *"valore"* in quanto tale, anche grazie a forme d'intervento di sostegno, nel rispetto delle scelte personali ed etiche di ognuno.
Occuparsi dei bisogni della persona anziana comporta coinvolgere anche la famiglia: dal momento della presa in carico, all'attuazione – valutazione - cambiamento del P.A.I.[4] proposto. Nell'anziano, o nell'individuo fragile, anche quando istituzionalizzati, i familiari o gli affetti di riferimento continuano, infatti, a svolgere una significativa influenza sulla capacità di adattamento e sul benessere sperimentato. L'Ente può diventare un polo di aiuto rivolto alle famiglie del territorio, che volessero avere un aiuto anche per una migliore gestione a casa dell'anziano che molto spesso non può essere inserito in una struttura per motivi finanziari o affettivi.
Obiettivo futuro è che il Centro Servizi alla Persona "Luigi Mariutto" possa diventare un riferimento per la comunità locale, prevedendo, a fianco della tradizionale attività residenziale, servizi integrativi come quelli semiresidenziali *(Centri Diurni)* o domiciliari o riabilitativi, in collaborazione con il Comune di Mirano, l'Azienda Ulss e altri Comuni, interlocutori e referenti del privato sociale e non.
Nel tempo l'Ente *(nell'adeguatezza delle risorse)* potrà aprirsi a progetti innovativi, per offrire risposte ancora più variegate alla popolazione che invecchia *(come ad es., la proposta di forme di co-housing sociale o altre).*
All'interno della progettualità dell'Ente *(in un crescente continuum del livello di cura)*, si potrà valutare anche la diversificazione di proposte rivolte a eterogenei gruppi sociali, a rischio di esclusione o fragili *(ad es. disabili adulti).*

1.4 PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI E DEI DIRITTI DELLA PERSONA

(in ordine alfabetico)

ASCOLTO

Ascolto è tradotto come capacità e necessità di comprendere il malessere e la gioia dell'ospite, le sue perplessità, i suoi bisogni ma anche le sue preferenze e le sue abitudini alimentari, consentendo, ove possibile, la scelta del cibo. Significa osservare e individuare anche attraverso i gesti e le non-parole ciò che manca e che si potrebbe fare. L'ascolto trova il suo significato anche nella comunicazione tra colleghi per rendere il lavoro di squadra adeguato e finalizzato alle esigenze degli ospiti; per questo si è sempre mantenuta l'abitudine di riunioni di equipe per discutere delle problematiche interne al fine di offrire

[3] Il termine "**VISION**" *(in italiano "Visione")*, viene utilizzato nell'ambito della gestione strategica per indicare la proiezione di uno scenario che si desidera *"vedere"* nel futuro e che rispecchia i suoi valori, i suoi ideali e le sue aspirazioni generali. La *Vision* non è un concetto astratto, ma un sogno che si vuole realizzare. La "**MISSION"** *("Missione")* è la strada che si vuole percorrere per realizzare la *Vision*, cui deve essere allineata; tende a focalizzarsi sul presente e a fornire una guida operativa all'azione dell'organizzazione.

[4] Progetto Assistenziale Individuale

un'assistenza il più possibile personalizzata. L'ascolto è parte complementare nell'esecuzione dell'attività assistenziale, senza confinarlo a uno specifico momento in cui si dedica attenzione e tempo alla persona.

AUTODETERMINAZIONE, DIRITTO ALLA PROPRIA AUTONOMIA E DIRITTO DI SCELTA

Ogni persona, a qualunque punto del decorso della sua inabilità o malattia, ha diritto a veder riconosciuta e promossa la propria autonomia.
Con questo termine nel contesto del Centro Servizi alla Persona "Luigi Mariutto" si vuole esprimere il concetto di *"spazio di autodeterminazione"* e *"autodecisione"* all'interno di una relazione tra persona in condizione di bisogno e servizi erogati. Per ogni persona, infatti, si lavora favorendo la sua decisione nelle scelte della vita quotidiana. Per coloro che sono deteriorati cognitivamente si dà molta importanza alla comunicazione non verbale che crea in ogni modo una relazione tra la persona in stato di bisogno e chi lo assiste.
Le diverse figure professionali hanno il compito di favorire e stimolare le scelte, e perciò l'autonomia maggiore possibile, nelle attività quotidiane delle persone residenti nella struttura.
Ogni persona ha il diritto di scegliere ciò che riguarda la sua sfera personale, compatibilmente con le proprie condizioni psico-fisiche, esigenze e i limiti della vita comunitaria.
L'Ente orienta i propri servizi al fine di mantenere al massimo livello possibile l'autonomia della persona, in un percorso verso la rimozione di ogni forma di contenzione. Si mettono in atto forme di protezione, limitatamente a circostanze eccezionali e temporanee, esclusivamente a tutela della salute della persona.
Per ciò che riguarda il mantenimento dell'autonomia, si ritiene necessario preservare il più possibile le potenzialità insite nella persona al fine di rendere più lento il decadimento psico-fisico consentendo all'ospite di partecipare durante le operazioni quotidiane per vestirsi, lavarsi, mangiare senza divenire oggetto passivo su cui si opera. Anche nelle situazioni più complesse, compito del personale è attirare l'attenzione dell'ospite, comunicare con esso, scomporre il compito in componenti più semplici, alla sua portata, mantenendo il controllo sui momenti di stanchezza e stress in cui l'assistito può incorrere. L'operatore non opera perciò in modo casuale, approssimativo e istintivo bensì con professionalità, realizzando un intervento mirato e finalizzato a specifici obiettivi che si muovono sulla giornata intera *(notte compresa).* In stretta collaborazione con il comparto assistenziale, il reparto infermieristico, il medico e le altre figure professionali, è necessario comprendere e rispettare la volontà dell'ospite anche su tematiche difficili e corpose come "il decidere di lasciarsi andare" . Tutti questi aspetti si possono riassumere nella volontà dell'operatore di creare condizioni favorevoli al mantenimento del potere decisionale dell'ospite, in modo che possano ancora sentirsi liberi di decidere per se stessi.
L'Ente deve prevedere nelle sue azioni, di coinvolgere direttamente l'ospite - cliente, di informarlo sulle motivazioni sottostanti alle azioni e agli interventi e di sostenerlo nei processi di formazione della volontà, garantendo la scelta libera e favorendo il diritto all'auto determinazione della persona. Per le persone che palesano dei deficit cognitivi, l'esercizio del diritto di scelta verrà svolto con l'assistenza di persone di sostegno *(amministratore di sostegno, tutore, curatore, familiari, ecc.).* La libertà di scelta riguarda anche la possibilità dell'ospite - cliente di pronunciarsi in merito delle scelte terapeutiche e di assistenza, nei limiti definiti dalle norme in vigore.

CENTRALITÀ DELLA PERSONA – OSPITE - CLIENTE

Il principio che deve guidare ogni intervento con la persona anziana è quello di renderlo protagonista, soggetto attivo e consapevole al centro dei servizi erogati in base al proprio P.A.I., piano assistenziale individuale. La metodologia del lavoro per progetti e il rapporto con la persona anziana ospite della struttura devono promuovere e realizzare servizi in grado da una parte di rispondere ai bisogni di salute e non, dall'altra di migliorare continuamente la qualità della proposta di vita comunitaria. E' necessario altresì promuovere nella persona l'empowerment, nel senso di accrescerne la possibilità di controllare attivamente la propria vita, anche e soprattutto nelle condizioni di disagio psicofisico derivanti dalla perdita dell'autosufficienza. In questo senso vanno abbandonate le soluzioni standardizzate e, con un approccio multidimensionale, vanno immaginati sempre nuovi e diversi programmi di attività rispondenti sia a esigenze fisiche sia mentali sia sociali, ricordando che le dimensioni della salute, secondo l'O.M.S.[5] vanno sempre intese come integrate tra loro e che gli obiettivi sono *"dare anni alla vita, dare vita agli anni, dare*

[5] Organizzazione Mondiale della Sanità

salute alla vita". La persona anziana, quindi, anche disabile proporzionalmente alle proprie potenzialità, può viversi come risorsa sociale e ambientale *(anche solo, consapevolmente, per se stessa*), come parte della piccola comunità della struttura residenziale e di quella più allargata del tessuto sociale del territorio, in un servizio residenziale aperto all'esterno con il principio dell'osmosi di culture, storie, energie, esperienze. La persona anziana dalla sua casa si trasferisce in una casa nuova, portando con sé le proprie esperienze di vita, i valori, le abitudini, i desideri, tutti i bisogni legati alla sua persona *(fisici, psichici e sociali)* come elementi da rispettare e valorizzare nel tempo.

CONTINUITÀ DEI SERVIZI

Costituisce un impegno del Centro Servizi alla Persona "Luigi Mariutto" garantire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, cui la persona ha diritto. Qualora si verificasse un'interruzione, la struttura s'impegna a ridurre la durata del disservizio e, in caso di necessità, a effettuare servizi sostitutivi d'emergenza, adottando misure appropriate a evitare il funzionamento irregolare o l'interruzione nell'erogazione dei servizi.

L'Ente ha fatto proprio tale principio garantendo, nelle residenze, un servizio di assistenza continuativo, 24 ore su 24. Esistono precisi momenti di verifica dell'andamento dei piani individualizzati, che consentono di garantire la necessaria continuità alle prestazioni socio-assistenziali e sanitarie e di mantenere costantemente aggiornati i piani individualizzati in funzione dei cambiamenti nello stato di salute dell'ospite - cliente. I servizi non residenziali sono assicurati nelle giornate e con le modalità per loro previste.

DIRITTO ALLA RISERVATEZZA

E' un diritto delle persone avere salvaguardata l'intimità e la privacy, in particolare durante lo svolgimento di colloqui, pratiche amministrative, mediche, infermieristiche, diagnostiche, terapeutiche e di assistenza tutelare.

La persona ha diritto alla massima riservatezza in merito alle notizie che la riguardano in virtù dell'etica professionale e della normativa vigente sulla privacy.

I servizi erogati dall'Ente si conformano al principio del rispetto della persona e delle sue caratteristiche individuali, garantendo libertà di movimento, di opinione, di espressione della personalità in tutte le forme, anche nel contesto comunitario. Contestualmente, i servizi tengono conto della necessità di tutelare la riservatezza personale, sia delle persone che lavorano all'interno del servizio che dei destinatari degli interventi. In particolare, attraverso l'osservanza del segreto professionale e di quello d'ufficio, il trattamento dei dati personali avviene nelle forme prevista dalla legge (privacy), specie per quegli aspetti che concernono lo stato di salute e altri dati personali la cui diffusione potrebbe influire negativamente sulla persona o influenzare il trattamento della stessa.

EFFICACIA, EFFICIENZA ed ETICA

Sia il criterio di EFFICACIA (verificare se gli obiettivi sono stati raggiunti) che di EFFICIENZA (il miglior utilizzo delle risorse per raggiungere gli obiettivi) sono intrinseci nelle attività Centro Servizi alla Persona "Luigi Mariutto".

L'organizzazione ha come obiettivo l'aumento del livello di qualità delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali, fornisce i servizi secondo criteri di efficacia ed efficienza con l'obiettivo di raccordare i bisogni degli utenti alle prestazioni erogate, puntando nel contempo a ottimizzare l'utilizzo delle risorse, ispira le proprie azioni gestionali a garantire la sostenibilità economica e finanziaria dei servizi.

Il senso etico dell'operare nell'ambito dei servizi alla persona comporta l'applicazione dei principi propri dell'organizzazione nell'incontro e nel riconoscimento dei valori dell'altro. Il concretizzarsi di questo principio passa attraverso una pianificazione attenta, particolare, seria e condivisa delle attività, considerando la centralità della persona; persona che si traduce in cittadino ospite – cliente dei servizi e custode del proprio bagaglio culturale, di esperienze e di vissuti e in cittadino operatore depositario del proprio bagaglio professionale, di esperienze e di vissuti.

EGUAGLIANZA, RISPETTO, IMPARZIALITA' ED OBIETTIVITA'

Ogni persona che presta un servizio all'interno dell'Ente deve operare con imparzialità e obiettività al fine di garantire un'adeguata assistenza.Per ogni residente è previsto un piano di assistenza personalizzato con precisi momenti di verifica al fine di garantire continuità delle prestazioni sanitarie e sociali.

Ogni intervento viene preventivamente verificato e momenti di verifica periodici possono portare a una sospensione dell'intervento *(se l'obiettivo è stato raggiunto),* a un ulteriore prolungamento, o alla definizione di una nuova strategia.
E' garantita la parità di trattamento a parità di condizioni ed è vietata ogni forma d'ingiustificata discriminazione e non discriminazione in base a condizioni psicofisiche, a opinioni politiche, a convinzioni religiose, a sesso e razza: questo principio va inteso come divieto di qualsiasi discriminazione non giustificata e rispetto delle specificità individuali. Ci si propone altresì di realizzare "l'inderogabile dovere della solidarietà sociale", posto dall'art. 2 della Carta Costituzionale; mentre dall'art. 3 della Costituzione Italiana *(comma 2°)* discende immediatamente la necessità di un trattamento differenziato teso a ripristinare, a partire dalla peculiarità della condizione dell'anziano medesimo, la sua eguaglianza di fatto con gli altri cittadini. All'interno dell'Ente questo principio si configura come un'eguale considerazione per ogni singola persona. Questo "per" non significa uniformità degli interventi, ma che ogni attività è personalizzata considerando l'unicità di ciascuno che dimora all'interno della struttura. La vita nella Struttura è priva di discriminazione di qualsiasi genere.
Ogni ospite – cliente dei servizi ha diritto di essere rispettato nella sua identità personale. Ognuno ha diritto a che le potenzialità, le risorse e le esperienze personali vengano valorizzate e impiegate a vantaggio del bene comune e sia valorizzato il mantenimento del suo ruolo sociale favorendo i suoi legami affettivi e relazionali.

INFORMAZIONE E TRASPARENZA

La persona ha diritto di ottenere informazioni sul suo stato di salute inteso come benessere, nonché sui servizi e sull'organizzazione dell'Ente. L'Ente dedica ampio spazio all'ascolto ed informazione mediante incontri formalizzati e non, attraverso l'associazione Comitato Familiari, istituendo albi dove vengono affissi i comunicati utili. Viene garantito il libero scambio di notizie, aggiornamenti e confronti. Tutte le informazioni relative alle attività dell'Ente sono chiaramente disponibili nel sito aziendale[6] e sui social web[7].

PARTECIPAZIONE

La persona è, nelle attività quotidiane, protagonista del servizio dell'Istituto ed è a lui che si devono offrire gli strumenti per favorire una partecipazione attiva all'interno della vita dell'Ente.
Partecipazione che deve coinvolgere i familiari per renderli protagonisti attraverso l'informazione sugli obiettivi della Struttura creando una continua relazione, un feed-back tra struttura e familiari.
Sono sempre garantiti la corretta informazione e il rispetto della privacy nelle relazioni tra operatori e professionisti da un lato, ospiti e familiari dall'altro.
Le segnalazioni degli utenti e loro familiari, se non di carattere anonimo, vengono prese in esame e valutate ai fini della programmazione e della gestione dei servizi.
L'Ente deve garantire la partecipazione dell'ospite – cliente alla prestazione, il quale ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. L'ospite – cliente può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio e nella realizzazione dei piani individualizzati; i familiari sono informati sugli obiettivi di salute/benessere, cercando in tal modo di stabilire un rapporto di crescita reciproca.

SUGGERIMENTI, APPREZZAMENTI, RECLAMI E RICORSI

Ogni fruitore dei servizi erogati può segnalare i bisogni emersi e le difficoltà riscontrate nonché offrire gli eventuali suggerimenti e apprezzamenti. A tal fine può sempre rivolgersi al responsabile di nucleo o utilizzare l'apposita modulistica per le segnalazioni.
Qualora non vi sia una corrispondenza fra il servizio prestato e quello pianificato e contenuto nella presente Carta dei diritti e dei servizi alla persona si configura l'insorgenza di un disservizio.
In caso di mancato rispetto degli standard e delle garanzie previste dalla Carta, ferma restando la tutela giurisdizionale, può essere inoltrato ricorso scritto al Direttore Generale.
La Direzione s'impegna a fornire una risposta scritta entro trenta giorni dalla data di ricevimento.

TUTELA DELLA SALUTE

[6] http://www.casaluigimariutto.it/
[7] https://www.facebook.com/IPAB-Luigi-Mariutto-479210435603360/?fref=ts

Si tratta del benessere generale della persona e tutela delle sue relazioni all'interno della comunità, nella struttura e nelle relazioni con la famiglia di origine o con la rete amicale e di vicinato di provenienza. Lo scopo principale del servizio è di garantire il benessere della persona quale reale situazione di equilibrio psico-fisico e relazionale/sociale. Gli interventi attuati nelle residenze o negli altri servizi, sono incentrati sulla finalità di garantire all'ospite – cliente di mantenere il più possibile l'autonomia funzionale personale e di recuperarla a fronte di eventi invalidanti, tenendo presente che la relazione di cura implica dare sostegno effettivo alla persona in stato di bisogno, riconoscendo e favorendo la relazione intercorrente tra destinatario di *"cure"* e di chi si occupa di *"curare"*. Inoltre, essendo i destinatari dei nostri servizi persone anziane, sia in condizione di autonomia, sia di dipendenza, che all'interno della struttura residenziale, vivono insieme ad altre persone, in un ambiente comunitario, l'Ente si propone di sostenere la persona nella conservazione delle relazioni sociali e affettive preesistenti l'ingresso in residenza *(con la famiglia di origine, con il vicinato, con amici, ecc.)* e nell'istaurarsi di nuove relazioni all'interno della struttura stessa. Tutte le figure professionali operanti nella struttura si preoccupano di favorire e stimolare il diritto all'auto determinazione dell'ospite - cliente.

Il metodo di lavoro, basato sulla centralità dell'ospite, 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 centro servizi alla persona non può prescindere dal riconoscimento del valore della persona, stessa sia come prima risorsa e protagonista al centro del progetto assistenziale, sia come memoria storica e culturale che caratterizza l'identità di ognuno.

1.5 LA POLITICA PER LA QUALITA'

La Politica per la Qualità che ne deriva, ci vede impegnati a:

- definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multidimensionali e multi professionali, progetti d'intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo, anche attraverso l'ausilio di strumenti informatizzati che garantiscano il monitoraggio continuo dell'evoluzione socio-sanitaria dell'ospite - cliente; tale tipo di approccio pertanto ha portato a una ridefinizione della metodologia lavorativa che non risulta più incentrata sull'organizzazione" per mansioni" caratterizzata dall'approccio burocratico-prestazionistico, bensì risulta legata a una tipologia di organizzazione del lavoro volta alla definizione di obiettivi e alla verifica dei risultati;
- perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità funzionali residue dell'anziano;
- garantire all'ospite - cliente un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, effettuando una formazione continua del personale al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni della persona anziana;
- collaborare per una maggior apertura al territorio, aumentando l'integrazione con l'Azienda ULSS , i Comuni e con tutte le "agenzie territoriali" *(istituzioni, associazionismo, volontariato, cooperazione sociale, terzo settore in genere, ecc.)* promuovendo incontri per identificare obiettivi comuni e realizzando 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. L'apertura al territorio si concretizza, infatti, con i rapporti che il Centro Servizi intrattiene con organizzazioni di volontariato, con associazioni o altri enti di natura solidaristica e sociale allo scopo di umanizzare i servizi e rafforzare le relazioni tra le persone accolte nella struttura e la società civile;
- razionalizzare le spese, attraverso un'analisi costante del processo di erogazione del servizio che tenga conto delle risorse disponibili e dei vincoli di bilancio. Il Centro Servizi utilizza allo scopo un sistema di programmazione e controllo.

Tali modalità d'intervento si fondano oltre che sul miglioramento continuo delle prestazioni anche sulla trasparenza dell'operato e sull'etica professionale. A tutto ciò si aggiunge la consapevolezza che per la soddisfazione e un recupero ottimale dell'ospite – cliente sono fondamentali l'umanità e la cura delle

relazioni interpersonali, familiari e sociali, concetti chiave che insieme a tutto il resto contribuiscono all'erogazione di un'elevata qualità.

IL MODELLO ORGANIZZATIVO

Per lavorare sulla rilevazione e sull'implementazione della qualità del servizio si sono presi in esame solo due principi fondamentali della qualità totale e cioè l'orientamento verso l'ospite – cliente *(la soddisfazione della domanda e/o del bisogno al centro dell'attività del servizio)* e lo sviluppo delle risorse umane *(nella condivisione degli obiettivi e nella logica dell'intervento progettuale)*. In merito sono individuati e riconosciuti alcuni temi, quali:

- la qualità della conoscenza come premessa alla qualità del servizio (chi è l'ospite – cliente);
- la qualità ed il servizio alla persona (concetti, standard, accreditamento, ecc.);
- la comunicazione come veicolo alla cultura della qualità;
- L'ospite – cliente al centro del sistema ovvero la qualità percepita;
- la tipologia delle attività assistenziali proposte ovvero la qualità offerta;
- l'addetto, l'operatore, il tecnico come impegno di rapporto continuativo con l'ospite – cliente;
- il fattore umano come qualità del servizio ed immagine dell'Ente;
- l'affermazione dei diritti e dei doveri attraverso idonee regole e la carta dei servizi;
- l'assioma che ricorda *"la qualità non è un costo"*.

Alcuni altri elementi come la sicurezza e l'igiene del lavoro, la qualità e l'igiene degli alimenti, ecc. non sono stati presi in considerazione in questa sede, pur facendo parte di un sistema complessivo orientato alla qualità.

Il modello organizzativo per la qualità si basa sostanzialmente sull'approccio gerontologico e sul project management, secondo una prospettiva di valutazione multidimensionale e di direzione per obiettivi e quindi secondo una logica di lavoro non più per compiti bensì per progetti, nella sinergia di processi importanti per le condizioni di salute dell'anziano quali la cura, la prevenzione e la riabilitazione. Il processo di invecchiamento deve essere considerato come un *"continuo e progressivo cambiamento delle capacità funzionali dell'individuo".*

IL LAVORO PER PROGETTI

Nell'organizzazione del lavoro è necessario passare dalla logica per prestazioni a quella per progetti. Questa modalità operativa prevede i processi di programmazione, organizzazione, gestione, valutazione e controllo efficacia, efficienza e razionalità. Lavorare cioè per obiettivi orientati ai risultati. Gli obiettivi devono essere chiari, realistici e condivisi da tutto il personale che compone l'équipe. Parallelamente significa l'impegno nella gestione delle fasi di analisi, di progettazione, d'implementazione, di verifica dei risultati ottenuti e dei miglioramenti evidenziati nel sistema organizzativo. Ed ancora il lavoro sui sistemi di pianificazione, programmazione, controllo e valutazione della qualità e sui sistemi informativi.

Con queste modalità la cultura e le tecniche della Qualità Totale sono applicati nell'ambito socio assistenziale, sino alla misurazione di concreti "risultati di salute". Oltre alla logica del lavoro per progetti che coinvolga tutto il sistema organizzativo, parallelamente possono essere proposti e avviati, nel quotidiano, specifici progetti terapeutico – riabilitativi, integrati tra loro da un disegno comune e sintonizzati su ogni P.A.I. Essi sono attuati da tutto il personale, sia sanitario, sia socio assistenziale, coinvolgendo altresì familiari e volontari.

RIFERIMENTI

Il Centro Servizi alla Persona "Luigi Mariutto", nell'ambito dei percorsi di qualità, fa riferimento a Carte dei Diritti e dei Valori, nonché normative, modelli e strumenti riconosciuti a livello internazionale, quali:

- **Carta Europea dei Diritti e delle Responsabilità delle Persone anziane bisognose di cura ed assistenza a lungo termine**[8]
  - Diritto alla dignità, al benessere fisico e mentale, alla libertà e sicurezza

[8] http://www.age-platform.eu/images/stories/22204_AGE_charte_europeenne_IT_v2.pdf

- Diritto all'autodeterminazione
- Diritto alla privacy
- Diritto a cure appropriate e di alta qualità
- Diritto a informazioni personalizzate e al consenso consigliato e informato
- Diritto a continuare a ricevere comunicazioni, alla partecipazione alla vita sociale e alle attività culturali
- Diritto alla libertà di espressione e libertà di pensiero e di coscienza: credo, cultura e religione
- Diritto alle cure palliative e al sostegno, al rispetto e alla dignità nell'agonia e nella morte
- Diritto al risarcimento

- **Carta Europea dei Diritti degli Anziani nelle Istituzioni**[9]
  dove è stabilito che il servizio deve passare attraverso comportamenti responsabili, miranti 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 *(anche ai sensi della vigente legislazione in materia di trattamento dei dati personali);*
  - 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.

- **Carta dei Diritti del Malato di Alzheimer**[10]
  - diritto del malato ad un rispetto e ad una dignità pari a quella di ogni altro cittadino;
  - diritto del malato a essere informato, nelle fasi precoci della malattia, e dei congiunti o rappresentanti legali in qualsiasi fase della stessa, per quanto possibile, sulla sua malattia e sulla sua prevedibile evoluzione;
  - diritto del malato (o del rappresentante legale) a partecipare, per quanto possibile, alle decisioni riguardanti il tipo di cura e di assistenza presente e futura;
  - diritto del malato ad accedere ad ogni servizio sanitario e/o assistenziale al pari di ogni altro cittadino: questo diritto implica che attenzioni particolari siano rivolte affinché i malati con AD possano realmente accedere a certi servizi da cui la loro mancanza di autonomia tende ad allontanarli;
  - diritto del malato di disporre di servizi specializzati, che affrontino specificamente i problemi della demenza;
  - diritto del malato e di chi si prende cura di lui di scegliere fra le diverse opzioni di cura/assistenza che si prospettano;
  - diritto del malato, considerata la sua vulnerabilità, ad una speciale tutela e garanzia contro gli abusi fisici e patrimoniali;
  - diritto del malato, in assenza di rappresentanti legali, o nel caso in cui i potenziali rappresentanti legali rifiutassero la tutela, di avere per legge un tutore ufficiale scelto dal tribunale.
  - **Marchio Qualità e Benessere®**[11]

[9] http://www.piocampana.it/public/1b54b5df-d45b-4e08-a274-697fe9e6e013.pdf

[10] http://www.alzheimer.it/carta.htm

[11] http://www.marchioqeb.it/

è uno strumento di valutazione reciproca e partecipata della qualità e del benessere degli anziani nelle strutture residenziali basato su un approccio innovativo basato sui risultati che pone al centro:
- il punto di vista dell'utente *(customer orientation);*
- la comunità *(peer-review);*
- il confronto *(benchmarking).*

I fattori *(valori)* del sistema di valutazione del marchio Q&B® sono:

Umanizzazione	Rispetto	Affettività
Libertà	Autorealizzazione	Socialità
Gusto	Operosità	Salute
Interiorità	Comfort	Vivibilità

- **Norma Uni 10881:2013 in tema di assistenza residenziale per le persone anziane**[12]

La norma, che sostituisce la precedente edizione del 2000, si applica ai servizi residenziali per anziani che perseguono finalità assistenziali o socio-sanitarie, definiti in modo unificato su tutto il territorio nazionale; il documento, che considera gli obblighi previsti dalla normativa cogente in vigore, è complementare alla **UNI EN ISO 9001:2008** che rappresenta il riferimento per l'attuazione e la gestione di un sistema di gestione per la qualità aziendale. Definisce i requisiti per le seguenti tipologie residenziali:

- residenza specializzata per gravità e condizione degli anziani *(mono-struttura)*
- residenza articolata in nuclei per anziani con diversa gravità ed esigenze *(struttura polifunzionale).*

Si riferisce cioè sia a strutture con alto intervento sanitario, che accolgono utenti anziani non autosufficienti e con patologie senili, sia a strutture con basso intervento sanitario e prettamente assistenziale, che ospitano anziani autosufficienti o semi-autosufficienti.
La struttura erogatrice deve offrire servizi che favoriscano il recupero o il mantenimento dell'autonomia della persona e garantire il controllo qualitativo e quantitativo dei processi socio sanitari assistenziali.
I requisiti del servizio riportati nella UNI 10881 riguardano: la mission e le politiche della struttura, l'individuazione dei risultati attesi nei confronti dell'utente, l'informazione, le fasi di ammissione, inserimento e il piano personalizzato per ciascun utente, la realizzazione dei servizi e la verifica dei risultati, le attività comuni finalizzate alla socializzazione, la soddisfazione degli utenti, ruoli, requisiti e responsabilità del personale, ecc..
"Massimo stato di benessere raggiungibile in rapporto alle condizioni di autonomia funzionale esistente, rispetto alle esigenze fisiche, psichiche e sociali": viene così definito all'interno il concetto di "salute"

- **Osservatorio Settoriale sulle RSA promosso dal CREMS – Centro di Ricerca in Economia e Management in Sanità e nel Sociale**[13]

Nello specifico tre sono gli ambiti di intervento in cui l'Osservatorio si propone di offrire il proprio contributo ai gestori delle RSA aderenti:

- implementazione di un **centro informativo** sugli sviluppi ed i trend assistenziali, organizzativi ed economici del settore di riferimento;
- creazione di un luogo di incontro in cui affrontare, in una logica di *benchmarking,* argomenti e problematiche di interesse trasversale, favorendo lo scambio di buone prassi;
- garantire una **visibilità sistemica delle RSA** verso il territorio di riferimento mediante iniziative congiunte da realizzare anche grazie all'appoggio istituzionale degli enti coinvolti.

2 - LA STRUTTURA E LA TIPOLOGIA DEI SERVIZI

12 http://www.uni.com/index.php?option=com_content&view=article&id=1886%3Aassistenza-residenziale-per-gli-anziani-requisiti-del-servizio&Itemid=741

13 http://www.liuc.it/la-ricerca-in-liuc/la-ricerca-le-imprese-territorio/laboratori-e-osservatori/osservatorio-settoriale-sulle-rsa/

2.1 LA STRUTTURA

L'I.P.A.B. *"L. Mariutto"* Centro di Servizi alla Persona svolge la sua attività di accoglienza residenziale all'interno di un complesso costituito da tre Residenze (Magnolia, Quercia, Melograno), idoneo ad ospitare complessivamente 264 residenti. Le strutture sono inserite in un particolare contesto naturale: l'ampio e verde parco consente ai residenti di svolgere passeggiate ed uscite protette in sicurezza; inoltre, durante la bella stagione (da giugno a settembre), vi si realizzano attività all'aperto, nell'area Gazebo.

2.2 GLI UFFICI AMMINISTRATIVI

*Gli **uffici amministrativi** comprendono:*
la Direzione (Ufficio del Direttore e del Presidente, la Sala Consiliare);
la Segreteria Generale / Ufficio Protocollo;
l'Area della Gestione delle Risorse Umane,
gli uffici dell'Area Tecnico-Amministrativa (Area Economico-Finanziaria; Area Gestione Gare/Contratti; Area Tecnica e Gestione Patrimonio);
parte degli uffici propri dell'Area Socio-Assistenziale (Responsabile di Area Socio Assistenziale, Servizio Sociale - Ufficio Ospiti).

2.3 LE RESIDENZE

Residenza Magnolia

Accoglie anziani non autosufficienti suddivisi in due nuclei ***"Mimosa"*** e ***"Glicine".*** Al piano terra, la residenza dispone di sala soggiorno-tv, sala parrucchiera e barbiere, oltre che della sala da pranzo. Nella sala soggiorno-tv si realizzano le attività educativo-occupazionali programmate. L'ambulatorio si trova al secondo piano. Per le ulteriori notizie di carattere funzionale ed organizzativo si rinvia all'*allegato B*

Residenza Quercia

L'utenza è distribuita nei nuclei denominati "Robinia", "Salice", "Betulla" e "Acero" .

Il ***"Nucleo Robinia"*** ospita anziani ad elevato livello di dipendenza funzionale e media/elevata necessità di cure sanitarie;

Il ***"Nucleo Salice"*** ospita anziani ad elevato livello di dipendenza funzionale e media/elevata necessità di cure sanitarie;

Il ***"Nucleo Betulla"*** ospita anziani in soggiorno a carattere temporaneo riabilitativo;

Il ***"Nucleo Acero"*** , nucleo chiuso, che ospita anziani con disturbi comportamentali prevalenti.

"Residenza melograno"

E' una struttura, che comprende due Nuclei, "***Ciliegio***" e "***Pesco***". I due Nuclei sono al primo e al secondo piano della Residenza. Ogni Nucleo ha un'ampia sala da pranzo e una sala polifunzionale per soggiorno e le attività educativo - occupazionali. I due Nuclei hanno un ambulatorio per i servizi sanitari, situato al 2° piano. I residenti della Struttura fruiscono del piano terra per le attività nella palestra attrezzata, le feste e per le attività comuni promosse dal servizio educativo e dal Coordinamento dei Servizi dell' Ente.

2.4 I SERVIZI RESIDENZIALI

Il Soggiorno Temporaneo di Sollievo.

Il soggiorno temporaneo prevede l'accoglimento di persone anziane non autosufficienti, per periodi da un minimo di 30 ad un massimo di 90 giorni in un anno, a seconda di quanto definito nel progetto SVAMA. Gli obiettivi principali del soggiorno temporaneo sono il sollievo e il sostegno dei familiari impegnati nell'assistenza, riattivazione/stimolazione delle capacità residue dell'anziano, consentire alla famiglia di riorganizzare l'assistenza a domicilio a seguito di eventi particolari. L'obiettivo finale è comunque il rientro a domicilio della persona anziana.

Il Soggiorno Temporaneo Riabilitativo.

Il soggiorno temporaneo di carattere riabilitativo è rivolto a persone adulte e anziane in condizioni di non autosufficienza (anche temporanea), che necessitino di un periodo riabilitativo; la riabilitazione è intesa in senso ampio, fisico-cognitivo e relazionale - sensoriale. La durata del percorso riabilitativo viene definito in U.V.M.D., presso il Distretto Socio Sanitario di riferimento e specificato nella scheda SVAMA.

Il Soggiorno Temporaneo non convenzionato.

Il soggiorno temporaneo non convenzionato è rivolto a persone anziane in condizioni di non autosufficienza, che hanno già una valutazione SVAMA per l'inserimento in struttura o sono in procinto di ottenerla e decidono di usufruire dell'assistenza residenziale. Il soggiorno non convenzionato può essere richiesto per un minimo di 30 giorni, eventualmente prorogabili.

Il Soggiorno Permanente.

Il Soggiorno Permanente (accoglimento residenziale permanente) è rivolto a persone anziane in condizioni psico-fisiche di totale o parziale non autosufficienza.

3 - MODALITA' DI AMMISSIONE ED ACCOGLIENZA

Per accedere ai servizi residenziali temporanei, riabilitativi e permanenti il cittadino interessato deve essere in possesso della scheda S.V.A.M.A. ed essere utilmente collocato nel registro unico di residenzialità (RUR) istituito presso ogni ULSS. L'inserimento di un cittadino in RUR (il registro viene comunemente chiamato "graduatoria"), avviene in base al profilo e al punteggio di gravità espresso nella SVAMA, nonché sulla base del tipo di progetto assistenziale autorizzato dalla stessa SVAMA. Anche per l'accesso ai servizi residenziali non convenzionati è indispensabile il possesso della scheda SVAMA e l'autorizzazione ad un progetto di residenzialità.

La gestione del RUR e il conseguente rilascio delle impegnative di residenzialità è affidata all'ULSS n. 3 "Serenissima" di residenza; il cittadino ha facoltà di scegliere in quale struttura, tra quelle disponibili al momento dell'assegnazione, essere accolto, dandone comunicazione all'ULSS. Ad accettazione dell'impegnativa avvenuta, il Centro di Servizi alla Persona "L. Mariutto", se struttura scelta dal cittadino, avrà cura di contattare, attraverso il proprio Servizio Sociale, i familiari o il legale rappresentante dell'interessato e avviare il procedimento di ammissione e accoglienza.

3.1 DOCUMENTI DA PRESENTARE PER L'INGRESSO IN STRUTTURA

Il procedimento di ammissione al Centro di Servizi alla Persona "L. Mariutto" prevede un primo colloquio di pre-accoglimento con i familiari o l'Amministratore di Sostegno del residente, durante il quale vengono illustrate la struttura e la sua organizzazione, i Servizi offerti e le condizioni contrattuali da rispettare per dar corso all'accoglienza del residente; contestualmente viene richiesta la presentazione della seguente documentazione:

- Fotocopia documento di identità dell'interessato all'accoglimento e del firmatario del contratto;
- Fotocopia del codice fiscale e della tessera sanitaria;
- Fotocopia di certificazioni di esenzione ticket, se attive;
- Fotocopia di eventuali cartelle cliniche e lettere di dimissione da ospedali;
- Fotocopia del verbale di invalidità, se presente;
- Certificato del medico curante attestante l'assenza di malattie infettive e la possibilità di vivere in comunità, con indicazione della terapia farmacologica assunta dall'anziano;
- Fotocopia del certificato di pensione INPS, CUD o altra documentazione attestante l'importo della pensione dell'anziano.

4. I SERVIZI OFFERTI

4.1 ASSISTENZA SANITARIA E RIABILITATIVA

Servizio medico
Servizio infermieristico
Servizio di Farmacia
Servizio di Riabilitazione,
- **Servizio di fisioterapia**

Servizio di Logopedia,
Servizio di Podologia.
Servio di Psicologia

Il servizio medico.
L'assistenza medica è garantita da Medici di Medicina Generale, Medici Specialistici Geriatri e Medico Specialista Fisiatra, sulla base della convenzione con l'Ulss n.3 "Serenissima" e dall'intesa regionale per l'erogazione dell'assistenza programmata nelle strutture residenziali per gli anziani non autosufficienti.
La collaborazione di tutte le figure medico-sanitarie ha come scopo principale quello di offrire, all'anziano residente in struttura, un'adeguata e globale risposta ai propri bisogni di salute, con programmi d'intervento sanitario e riabilitativo, volti al recupero dell'autonomia e/o al mantenimento delle capacità residue.

Le principali attività del servizio medico sono:
- la promozione e il mantenimento della salute dei residenti, con attività di prevenzione, diagnosi, terapia, riabilitazione ed educazione sanitaria;
- l'effettuazione di visite mediche periodiche (con cadenza mensile) e compilazione ed aggiornamento della cartella clinica individuale;
- partecipazione alle Unità Operative Interne

I ***Medici di Medicina Generale*** operano con compiti di diagnosi, cura, prevenzione e valutazione dello stato di salute. Prescrivono eventuali visite specialistiche, accertamenti diagnostici, terapie farmacologiche e danno indicazioni al servizio infermieristico, riguardo agli atti sanitari di pertinenza. La loro presenza feriale è organizzata come da tabella allegata. Nei prefestivi, sono presenti dalle ore 8.00 alle ore 10.00, mentre nei festivi e in orario notturno è attivo il servizio di continuità assistenziale dell'ULSS n. 3 "Serenissima"

La presa in carico dell'anziano dal punto di vista medico e sanitario esclude qualsiasi altro atto e/o intervento svolto da persone non autorizzate, pena la dimissione dalla struttura.

I **Medici Specialisti Geriatri** indicati dall'ULSS 3 Serenissima quali coordinatori sanitari sovrintendono l'area medico-sanitaria, nel rispetto dei progetti assistenziali d'intervento programmati, integrati e realizzati nelle Unità Operative Distrettuali (U.O.D) o nelle Unità Operative Interne (UOI).
In collaborazione con i Medici di Medicina Generale, presidiano il livello di qualità delle prestazioni sanitarie rese all'interno dell'Ente.

Il ***Medico Specialista Fisiatra***, in sintonia con le valutazioni realizzate in sede di U.O.I., programma l'eventuale percorso riabilitativo e prescrive gli ausili idonei (solo per i residenti convenzionati).

Il **Servizio infermieristico** si articola attraverso la costante presenza, nell'arco delle 24 ore, di personale infermieristico organizzato in gruppi stabili per ogni nucleo. Di concerto con gli indirizzi del Medico referente, svolgono tutti gli atti di pertinenza volti a garantire un'adeguata assistenza sanitaria e la salvaguardia della salute della persona.
Se si rende necessaria una visita specialistica, l'uso di farmaci non forniti dalla farmacia ospedaliera (quindi a pagamento) o il ricovero in ospedale dell'anziano residente, gli infermieri provvederanno ad informare tempestivamente i familiari o gli amministratori di sostegno. L'infermiere partecipa alle Unità operative interne.

L'infermiere svolge inoltre funzioni vicarie nei confronti del Coordinatore di Residenza o del referente di nucleo in caso di assenza di quest'ultimi.

Il ***Servizio di Farmacia*** prevede, come da convenzione sottoscritta con l'U.L.S.S. 3 "Serenissima", la fornitura agli anziani di tutti i farmaci previsti dal prontuario ospedaliero in regime di gratuità; nei casi in cui i Medici di Medicina Generale ritenessero necessaria una prescrizione di farmaci al di fuori di tale prontuario, il pagamento sarà a carico dell'interessato o dei familiari. I familiari saranno preventivamente avvertiti dall'infermiere.

Unità Operativa Interna

Il modello assistenziale adottato dal Centro di Servizi alla Persona "Luigi Mariutto", si fonda sulla Cura Centrata sulla Persona. Tale processo comincia nel momento cruciale dell'accoglimento in struttura e prosegue nelle varie fasi di progettazione dell'intervento individualizzato e del suo monitoraggio (UOI e PAI).

Osservazione del Nuovo residente:
In questa fase che dura circa un mese, tutte le figure professionale effettuano una prima osservazione del residente, ognuno nell'ambito di competenza.
Al termine di questo periodo di osservazione, sarà effettuata una Unità Operativa Interna - U.O.I. - (gruppo di lavoro multi professionale), nella quale saranno confrontati i dati raccolti e dove saranno decise le prime strategie di intervento da indicare nel Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), in cui saranno sottolineati i bisogni rilevati e gli obiettivi da raggiungere.

In ambito di Unità operativa interna può essere disposto il cambiamento/trasferimento dell'anziano (stanza e/o Residenza) rispetto a quanto assegnato al momento dell'ingresso. Verrà data preventiva comunicazione ai familiari specificando le motivazioni che hanno portato alla decisione. Ciò può avvenire nel caso in cui la situazione dell'anziano lo necessiti, al fine di poter rispondere in modo più funzionale ai bisogni psico-fisici emergenti e che evolvono nel corso del tempo o nel caso emergano comportamenti che non permettano la permanenza dell'anziano presso un determinato nucleo.

Servizio di Riabilitazione

Il **Servizio di Fisiochinesiterapia e di Riabilitazione**, svolge la sua attività in sintonia con gli obiettivi di mantenimento e/o miglioramento del grado di autonomia dei residenti, operando in palestra e nelle singole Residenze, con interventi individuali e/o di gruppo.

Il servizio svolge attività di prevenzione, cura e riabilitazione delle lesioni neurologiche e articolari, traumatiche e non, ginnastica di gruppo, consulenza sulla gestione di ausili e protesi, educazione permanente rivolta al personale con particolare riguardo al nursing riabilitativo (postura, prevenzione piaghe da decubito e movimentazione dei carichi).

Il **Servizio di Logopedia** si dedica alla prevenzione, alla valutazione, al trattamento e al monitoraggio dei disturbi di deglutizione e delle complicanze ad essi correlate. L'intervento riabilitativo avviene in forma diretta, con il residente, e/o indiretta, con la realizzazione di attività di informazione e formazione dei familiari e del personale addetto all'assistenza.

Il Servizio provvede inoltre alla valutazione e alla rieducazione dei deficit e delle disabilità nell'ambito della comunicazione, tramite l'attuazione di programmi di terapia individuale mirata alle funzioni coinvolte (voce, articolazione, respirazione, linguaggio), in sintonia con l'intervento degli altri membri dell'equipe riabilitativo-assistenziale.

La Logopedista segue le fasi di protesizzazione acustica e di adattamento protesico. Si occupa della manutenzione ordinaria dei presidi uditivi in costante collaborazione con i tecnici audio protesisti di riferimento.

Il **Servizio di Podologia** svolge attività dirette alla prevenzione, alla cura, alla riabilitazione e a procedure di valutazione funzionale, integrando l'intervento medico nei confronti delle diverse affezioni podaliche, che richiedano un approfondimento diagnostico e/o un intervento terapeutico medico.

Il Servizio interviene:

- nel trattamento delle alterazioni ipercheratosiche, ungueali e dermiche;

- nella prevenzione di complicanze locali per i portatori di malattia diabetica, neurologica, vascolare, reumatologica e ortopedica;
- nella valutazione e trattamento delle alterazioni funzionali e biomeccaniche del piede;

Il ***Servizio di Psicologia,*** attua interventi di valutazione, riabilitazione e sostegno a favore dei residenti. Fornisce inoltre attività di consulenza psicogerontologica ai familiari riguardo l'invecchiamento normale e patologico.
Il servizio di psicologia si occupa, in ambito istituzionale, degli interventi rivolti al gruppo di lavoro. Progetta e realizza quindi attività di formazione e/o consulenza del personale operante all'interno della struttura, e partecipa alle varie equipe multiprofessionali, alle U.O.I. Collabora all'elaborazione del P.A.I.
Ove necessario e opportuno, si coordina con i servizi del territorio per una migliore gestione e valutazione dei progetti individualizzati

4.2. COORDINAMENTO DI NUCLEO

I nuclei sono condotti da Coordinatori e Referenti di nucleo, che gestiscono le risorse umane e i servizi di loro competenza, assicurandone il corretto ed efficiente funzionamento. Gestiscono le relazioni con gli anziani, con il personale in struttura e con i familiari per quanto attiene le problematiche interne al nucleo. Costituiscono il punto di riferimento per tutte le figure professionali, organizzano i piani di lavoro all'interno del nucleo di riferimento, le Unità operative interne e collaborano al raggiungimento degli obiettivi aziendali prefissati dal Consiglio di Amministrazione e gestiti dalla Direzione dell'istituto.

4.3. ASSISTENZA E CURA DELL'ANZIANO.

L'assistenza alla persona è organizzata in modo tale da garantire, ad ogni anziano, il soddisfacimento dei bisogni primari, dall'igiene personale alla vestizione, dall'aiuto nell'assunzione del pasto alla mobilizzazione. Questo servizio, svolto dagli **operatori socio sanitari**, viene erogato in funzione delle caratteristiche degli anziani e dell'evoluzione, nel tempo, delle loro condizioni di salute. Ciò che guida la definizione delle attività programmate per l'anziano è la necessità di mantenere, il più a lungo possibile, le capacità di autonomia, legate soprattutto allo svolgimento delle attività della vita quotidiana. Le varie attività vengono indicate nel piano di lavoro e nei protocolli operativi. L'assistenza di ogni singolo residente viene decisa in sede di Unità operativa Interna e descritta nel piano di assistenza individuale. Tale assistenza è garantita nell'arco delle 24 ore.

La giornata tipo del residente si sviluppa nel seguente modo:

Al mattino *si inizia con l'igiene personale e si prosegue con alzata dal letto e vestizione eseguite dal personale addetto all'assistenza, secondo le necessità di ciascun residente.*

In contemporanea, terminata l'igiene personale e, prima dell'alzata, l'Infermiere esegue terapie, medicazioni e prescrizioni, come da indicazioni mediche.

I residenti in grado di accedere autonomamente alla sala da pranzo si sistemano ai tavoli e iniziano la prima colazione. Coloro che necessitano dell'intervento dell'operatore socio sanitario vengono sistemati nelle carrozzine ed accompagnati in sala da pranzo; oppure la colazione viene servita a letto. Durante la somministrazione dei pasti, viene garantita la supervisione e l'aiuto diretto a coloro, che ne hanno l'esigenza.

Queste procedure relative alla ristorazione/alimentazione vengono adottate per tutti i pasti della giornata.

Il residente accede in seguito alle varie attività proposte, sia dal servizio educativo, sia dal servizio di riabilitazione della residenza.

Tali attività si svolgono in vari luoghi e spazi della struttura: palestra, giardino esterno, sala polivalente, oppure negli spazi comuni all'interno dei nuclei. Secondo le preferenze personali, i residenti possono consultare libri, riviste, guardare la televisione, giocare a carte, conversare con gli altri residenti; partecipare alle funzioni religiose nei giorni della settimana prestabiliti.

***Durante la mattinata** vengono servite bevande calde o fredde e i residenti, che ne hanno la necessità, vengono accompagnati in bagno ed all'occorrenza cambiati.*

Al momento del pranzo (ore 12,00), il residente viene accompagnato al tavolo oppure, se allettato, viene posturato, per la somministrazione del pasto e delle terapie.

***Dopo il pranzo, i residenti** che lo desiderano o che ne avvertono la necessità vengono accompagnati da un operatore nella propria camera, per il riposo pomeridiano.*

***Al risveglio** viene eseguita l' igiene personale. In sala soggiorno viene distribuita la merenda, che prevede l'assunzione di bevande calde o fredde e di piccoli spuntini.*

***Nel pomeriggio,** il residente può accedere alle attività organizzate oppure uscire in giardino, se il tempo lo permette. Durante la bella stagione, può partecipare alle eventuali uscite organizzate fuori sede.*

***Dopo l'alzata** pomeridiana in alcuni nuclei, in base all'organizzazione interna vengono eseguiti i bagni assistiti secondo uno schema di rotazione e, comunque, al bisogno.*

Dopo le attività pomeridiane è prevista la cena alle ore 18.00 circa.

***A fine cena,** i residenti vengono accompagnati a letto e preparati per il riposo notturno, ivi compresa l'effettuazione dell'igiene intima al bisogno; chi lo desiderasse, può rimanere alzato e continuare la propria attività.*

***Durante la notte,** il residente, in grado di farlo, può servirsi del campanello di chiamata per eventuali bisogni; chi invece non è in grado di utilizzarlo viene controllato con maggiore frequenza dagli operatori e con attenzione mirata.*

***Nell'arco della notte,** ad ogni residente viene cambiato, al bisogno, il panno e la postura almeno due volte oppure viene accompagnato ai servizi e idratato, se lo richiede.*

L'orario notturno prevede sempre la presenza di operatori socio sanitari e di infermieri divisi nelle varie residenze. Se in tale arco temporale si presentano problemi inerenti la salute del residente, si richiede l'intervento della guardia medica.

Il ***Servizio Educativo*** progetta interventi educativi a piccoli e grandi gruppi, al fine di stimolare gli interessi dei residenti, favorire processi di socializzazione, recuperare e/o mantenere le abilità residue.
I progetti si distinguono nei seguenti tipi di intervento:

- Attività di stimolazione cognitiva e sensoriale;
- Attività di tipo ludico ricreativo gestite in collaborazione con i Volontari;
- Integrazione con il territorio attraverso la collaborazione con associazioni folcloristiche, culturali, teatrali, sportive, musicali.
- Interventi di equipe: partecipazione alle unità operative interne (U.O.I.), collaborando alla definizione del P.A.I.; partecipazione alle equipe multiprofessionali;
- Coordinamento e collaborazione con il Servizio Religioso;
- Collaborazione con le associazioni di Volontariato.

Il **Servizio Sociale** svolge funzioni di accoglienza:

- al cittadino, con attività di orientamento e accompagnamento per l'accesso ai servizi della residenzialità;
- al residente e ai suoi familiari, curando il percorso di inserimento in struttura, attraverso il coordinamento con la rete dei Servizi Socio-Sanitari di riferimento coinvolti;

Svolge inoltre attività di valutazione e monitoraggio dei Progetti Assistenziali Individualizzati, partecipando alle equipe interne; collabora con i Servizi Territoriali in sede di valutazione distrettuale, partecipando, ove ritenuto necessario, alle equipe esterne territoriali.
Mantiene i rapporti con i residenti e i loro legali rappresentanti, i familiari e i Servizi Sociali e Sociosanitari eventualmente coinvolti; svolge attività di progettazione e programmazione dei Servizi erogati dalla struttura, in collaborazione con tutti i professionisti interessati.
L'***Ufficio Ospiti*** è il punto di riferimento per quanto attiene agli aspetti relativi alla permanenza del residente in struttura. Si occupa, tra le altre cose, del cambio di residenza, di domiciliazioni bancarie e richieste di certificazioni .

Il **Servizio di Ristorazione**
Il servizio a favore degli utenti della struttura residenziale è assicurato, da una ditta esterna, qualificata nella ristorazione collettiva, in conformità alle norme HACCP, garantendo la salubrità, qualità e varietà degli alimenti, tramite l'utilizzo del centro cottura all'interno della Casa.

E' proposto un menù stagionale, che prevede una particolare attenzione, sia alla gastronomia locale, sia alle combinazioni ed alle grammature degli ingredienti. Il menù giornaliero, esposto nelle bacheche delle Residenze, varia di giorno in giorno, ma consente di garantire comunque la disponibilità quotidiana di pietanze fisse. Il servizio garantisce inoltre menù personalizzati a seconda delle necessità del residente e secondo precise disposizioni mediche.
Non è possibile consumare e conservare alimenti provenienti dall'esterno (cibi altrove preparati e confezionati) in residenza, fatte salve esplicite e motivate deroghe, sotto la responsabilità del medico curante, definite altresì nel P.A.I..

Il **Servizio di Parrucchiera** opera in ogni Residenza a a favore di tutti i residenti. Garantisce un taglio e una piega una volta al mese.

Il **Servizio Trasporti**. Per le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici di approfondimento, richiesti dal Medico di Medicina Generale, sarà garantito il trasporto o dall'Ente o dal servizio sanitario regionale. In alcuni casi, il servizio è a pagamento e sarà cura del Coordinatore o dell'infermiere informare in merito.

Il Servizio di lavanderia garantisce il lavaggio e la stiratura della biancheria piana della struttura, degli indumenti personali dei residenti e delle divise del personale dipendente.
Il servizio di lavaggio e noleggio di biancheria piana, materasseria e divise del personale è affidata ad una ditta esterna. La biancheria piana viene distribuita ai soggiorni secondo i bisogni, tipologia e numero dei residenti dalla stessa ditta esterna**.** Il servizio di lavaggio, stiratura del corredo personale dei Residenti, l'etichettatura e la loro consegna ai piani è anch'esso affidato in outsourcing. Tutti i residenti possono usufruire del servizio di lavanderia/guardaroba. I capi dei residenti consegnati, vengono etichettati e codificati con l'etichettatura "codice a barre" (nome e cognome della persona), al momento dell'ingresso o in momenti successivi. La codifica con il codice a barre permette di classificare tutti i capi del corredo personale dei residenti per tipologia con la possibilità di verificare la tracciabilità del capo nel caso di smarrimento o di non avvenuto lavaggio. La quantità e la qualità dei capi richiesti (cotone, sintetici, misto lana) sono tali da assicurare cicli di lavaggio e una consegna adeguata sia per la permanenza in lavanderia che per la loro integrità.

Per regolamento interno, **la biancheria degli utenti deve necessariamente essere lavata da tale servizio.**

Il **Servizio di Pulizia,** affidato ad una ditta esterna**,** effettua un idoneo servizio quotidiano di pulizia degli spazi comuni e delle stanze dei residenti e provvede a svolgere interventi straordinari, con cadenza settimanale e mensile.

Servizio di Assistenza Religiosa
Alle persone accolte in struttura, viene garantita la libertà di culto. Attualmente l'**Assistenza Religiosa** per la religione cattolica è resa possibile mediante una convenzione con la Curia di Treviso e garantisce lo svolgimento degli appuntamenti liturgici ordinari e straordinari. Il servizio religioso consiste nell'assistenza spirituale e morale dei Residenti, nell'amministrazione dei sacramenti, nella celebrazione delle funzioni liturgiche. Il servizio assicura la celebrazione della SS. Messa nel corso della settimana, oltre ad altri momenti liturgici. Per meglio garantire la partecipazione dei residenti a questi momenti è prezioso il contributo del volontariato.

4.4 COMITATO FAMILIARI OSPITI

Il Comitato dei Familiari (Associazione no profit), giuridicamente riconosciuta dal Consiglio di Amministrazione del Centro di Servizi alla Persona. “LUIGI MARIUTTO”.
Il Comitato è nato con il preciso scopo di concorrere alla tutela della qualità della vita dei residenti, attraverso un costante rapporto ed una partecipazione attiva alle scelte gestionali del Consiglio di Amministrazione, offrendo contemporaneamente una serie di servizi ai familiari dei residenti o ai residenti iscritti.
Nel rispetto dei valori umanitari, volti alla tutela dell’integrità, della dignità e del rispetto innanzitutto dei residenti, ma anche dei familiari e degli operatori dell’Ente, l’Istituto sostiene e chiama il Comitato a:

- Collaborare alle attività dell’Ente;
- Promuovere ed assicurare ai residenti ed alle loro famiglie una esauriente e tempestiva diffusione delle informazioni ricevute dall’Istituto, relative alla vita interna della struttura ed alle politiche sociali istituzionali a favore degli anziani;
- Fornire all’Ente, in un contesto di reciproca collaborazione, suggerimenti, proposte e segnalazioni atte a migliorare la qualità e la consistenza dei Servizi erogati, nonché a risolvere o ad eliminare l’insorgere di eventuali problemi o disfunzioni;
- Promuovere nuove iniziative sociali, ricreative e culturali interne ed esterne finalizzate a migliorare la qualità della vita dei residenti;
- Collaborare con la Direzione dell’Ente, con i residenti e con il personale della struttura per instaurare e migliorare reciproci rapporti di solidarietà, di amicizia e di comprensione;
- Partecipare alle fasi di concertazione previste dalle normative vigenti in materia di servizi socio - sanitari;

4.5 RAPPORTI COL TERRITORIO E VOLONTARIATO

L’ Ente promuove la collaborazione con le associazioni di Volontariato e altri enti del territorio, per attività rivolte al singolo e/o a gruppi di residenti dell’Istituto.
Nell’ambito dei Nuclei, le attività svolte riguardano:

- partecipazione e supporto nelle attività ludico ricreative;
- collaborazione con il servizio di riabilitazione;
- supporto relazionale.

Vi sono convenzioni con le università di Padova e di Venezia per lo svolgimento di tirocini specifici e stage. Vi sono inoltre collaborazioni e convenzioni con le scuole del territorio.
Esistono anche rapporti con altri servizi specialistici dell'ULSS n. 3 “Serenissima”, per inserimenti lavorativi protetti.

4.6 L'ASSISTENZA DA PARTE DEI FAMILIARI

Qualora i familiari di un residente ritenessero opportuno impiegare un’ulteriore assistenza sussidiaria (il familiare, un conoscente o altro incaricato), saranno tenuti a rispettare il regolamento interno vigente.

L'Ente si riserva di segnalare ed eventualmente revocare l'autorizzazione alla realizzazione dell'assistenza sussidiaria, nel caso in cui rilevasse l'inosservanza delle suddette disposizioni o in presenza di comportamenti non congrui.
Per quanto riguarda le informazioni sullo stato di salute, relativamente all'ospite, egli ne è il primo protagonista e ne può discutere con il proprio medico ed il personale preposto.
Ove siano presenti un Tutore o un Amministratore di Sostegno, questi subentrano, ma solo per le competenze disposte dal Giudice Tutelare.

Non vi è una doppia informazione o relazione rispetto ai familiari che, in presenza di Tutore o AdS sono di fatto esclusi dal sistema di comunicazione dell'Ente, di conseguenza nessuna informazione sullo stato di salute dell'ospite e o nessuna disposizione di servizio può essere scambiata tra gli stessi ed il personale.

Ogni altra situazione deve essere formalizzata ed autorizzata con atto scritto della Direzione, che a sua volta dovrà essere presente in cartella ed applicato.

4.7 COPERTURA ASSICURATIVA

L'Ente ha in essere una polizza assicurativa per responsabilità civile verso terzi e verso prestatori di lavoro, in relazione allo svolgimento di tutte le attività, nonché verso gli residenti
L'assicurazione riguarda l'Ente, gli amministratori, il personale, anche non dipendente, che partecipa, a qualsiasi titolo, alle attività istituzionali.

5. STANDARD DI QUALITA'

Ai sensi del titolo II della Dir. P. C. M. 27 gennaio 1994, gli enti erogatori individuano standard di qualità sulla base dei fattori da cui dipende la qualità del servizio. L'Ente gestore ha definito standard generali e specifici di qualità e quantità di cui assicura il rispetto, tenendo presente che, data la peculiarità dei servizi alla persona, in cui il cliente è parte del processo erogativo – potendolo modificare continuamente – ciò non consente l'individuazione di indici quantitativi che misurino direttamente il servizio erogato.

5.1 STANDARD DI QUALITA' GENERALI

Gli standard di qualità generali corrispondono agli obiettivi di qualità del complesso delle prestazioni rese. Sono, pertanto, verificabili solo sul piano collettivo, in occasione di riunioni pubbliche.

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 multidisciplinare, 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 ala 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 sui residenti. Gli interventi sono personalizzati, i comportamenti e le attenzioni degli operatori sono finalizzati a soddisfare i bisogni della persona anziana.

Formazione del personale

Tutto il personale è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale. Sono organizzati corsi di formazione obbligatori per il personale, allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica del lavoro per progetti individualizzati. Annualmente viene pianificata la partecipazione delle figure professionali a corsi di formazione esterni e a convegni, sulle tematiche d'interesse per ciascuna professionalità, dopo un'analisi dei bisogni formativi effettuata mediante somministrazione di appositi questionari. I residenti e i familiari partecipano indirettamente a questo processo attraverso la compilazione periodica del questionario della qualità percepita, la cui elaborazione permette anche di tarare le necessità formative degli operatori dei nuclei.

Sistemi informativi scritti e informatizzati, tutela della privacy

Sono a disposizione del personale degli strumenti d'informazione scritti e aggiornati secondo il variare dei bisogni dei residenti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili. Gli strumenti a disposizione del personale, raccolti in appositi contenitori e collocati in apposite aree dei nuclei, sono: *procedure, protocolli, piani di assistenza individualizzati, piani terapeutici riabilitativi individualizzati, piani di lavoro, linee guida, circolari dirigenziali.*

INFORMAZIONE, PRIVACY E SICUREZZA

La Casa assicura la raccolta ed il trattamento dei dati personali nel rispetto del D.Lgs. 30/06/2003 n.196. I dati relativi alla salute del Residente sono oggetto di comunicazione all'interno della struttura al personale che necessita di conoscerli in relazione alla propria mansione e per dar corso all'erogazione del servizio socio-assistenziale, di cura e di riabilitazione.

GRADIMENTO DEI SERVIZI EROGATI DALLA CASA

Sono stati predisposti dei questionari di valutazione del grado di soddisfazione dei Residenti e dei Familiari che vengono somministrati a luglio a campione e una volta all'anno a tutti. Tali questionari, dopo essere stati compilati, vengono depositati nel contenitore che si trova all'interno di ogni soggiorno, al fine di garantire l'anonimato. I risultati dei questionari sono resi pubblici successivamente mediante pubblicazione sul sito internet della Casa e messa a disposizione degli esiti a richiesta di familiari o dipendenti.

HACCP

Il servizio ha elaborato il manuale previsto dal D.Lgs. 155/97 (Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare), mettendo in atto un sistema di "controllo di processo", che identifica la possibilità di verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli

alimenti. Il personale ha seguito un corso di formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

ATTUAZIONE ex Decreto Legislativo 626/94, T.U. 81/08 E PIANO OPERATIVO DI EMERGENZA E DI EVACUAZIONE

Il Centro di Servizi alla Persona *"L. Mariutto"* ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, provvedendo ad elaborare documento di valutazione del rischio e di seguito predisponendo idoneo piano di emergenza. Il Piano è predisposto per ciascuna struttura, diversificato a seconda delle varie zone dell'Ente, curando il costante aggiornamento dei documenti di 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. Sono stati affissi in tutti i reparti ed aree di interesse una planimetria di tutto il piano interessato dal Soggiorno, con le aree limitrofe, indicando la posizione dei dispositivi di spegnimento, di rilevazione fumi, dei quadri elettrici, delle vie di fuga, delle avvertenze da seguire in caso di incendio, con specifica indicazione del punto preciso di posizionamento e successivi percorsi da seguire.

5.2 STANDARD DI QUALITA' SPECIFICI

Gli standard di qualità specifici corrispondono ad obiettivi di qualità di determinate prestazioni, rese singolarmente al residente. Sono, pertanto, direttamente verificabili dal residente stesso. Sono elencati, divisi per tipologia e Residenza, nella tabella seguente e fanno riferimento alla normativa di qualità in vigore.

	ASSISTENZA	RESIDENZA MELOGRANO	RESIDENZA QUERCIA	RESIDENZA MAGNOLIA
	Umanizzazione dell'assistenza			
UA01	Esistenza di zone nella struttura predisposte per il rispetto della privacy in occasione di decessi	No	No	No
UA02	Possibilità per i visitatori dell'ingresso alla struttura dopo le 18.00	Si	Si	Si
UA03	Numero medio di ore di apertura giornaliera al pubblico per le visite	13h	13h	13h
UA04	Presenza di locali riservati alle associazioni di volontariato	No	No	No
	Continuità dell'assistenza			
CA01	Numero dimissioni accompagnate da relazione sanitaria per il medico di base/numero totale delle dimissioni *100	100%	100%	100%
	Assistenza alberghiera			
AA01	Numero di posti letto in camere con servizi igienici riservati agli ospiti/numero di posti letto *100	100% 60/60	95% 88/92	100% 86/86
AA02	Numero di servizi igienici per gli ospiti/ numero di posti letto *100	60% 36/60	40% 37/92	28% 24/86
AA03	Numero di posti letto con armadio guardaroba singolo o anta personale di armadio multiplo/numero di posti letto *100	100% 60/60	100% 92/92	100% 86/86
AA04	Numero di posti letto con schienale regolabile/numero posti letto *100	100% 60/60	100% 92/92	100% 86/86
AA05	Numero di posti letto con luce individuale /numero posti letto *100	100% 60/60	100% 92/92	100% 86/86

AA06	Numero di posti letto con dispositivo di chiamata individuale funzionante/numero posti letto *100	100% 60/60	100% 92/92	100% 86/86
AA07	Numero di camere con quattro o più posti letto /numero camere *100	0% 0/32	5.2% 2/38	91% 20/22
AA08	Numero di camere con meno di tre posti letto /numero di camere *100	100% 32/32	58% 22/38	0% 0/22
AA09	Numero medio di posti letto per camera (numero posti letto/numero camere)	1,87 60/32	2,42 92/38	3,9 86/22
AA10	Numero di telefoni mobili 8cellulari o cordless) ad uso degli ospiti / numero posti letto * 100	3% 2/60	2,2% 2/92	3,5% 3/86
AA11	Numero di telefoni fissi ad uso degli ospiti/numero posti letto *100	0/60 0%	2.2% 2/92	3,5% 3/86
AA12	Possibilità di usufruire di un parrucchiere operante a orari fissi.	si	si	si
AA13	Possibilità di usufruire di un barbiere operante a orari fissi.	si	si	si
	Assistenza preventiva			
AP01	Numero di posti letto attrezzati con materassi antidecubito/numero posti letto* 100	28% 17/60	44% 41/92	43% 37/86
AP02	Numero di posti letto attrezzati con cuscini antidecubito/numero posti letto *100	0	0	0
	RIABILITAZIONE			
R01	Presenza di un Servizio di Psicologia (2 psicologi a 36 ore)	Si	Si	Si
R02	Numero minimo medio di ore settimanali dedicate all'attività riabilitativa diretta al residente (4 fisioterapisti)	24h	48h	24h
R03	Numero minimo medio di ore settimanali dedicate all'attività riabilitativa diretta al residente (logopedista)	10h	10h	15h
R04	Numero minimo medio di ore settimanali dedicate all'attività diretta al residente (podologo)	6h	6h	6h
	ANIMAZIONE			
A01	Numero minimo medio settimanali dedicate all'attività diretta al residente (6 educatori professionali)	36h	72h	52h
	VITTO			
V01	Possibilità di scelta tra due o più opzioni per ogni componente del menù per i clienti a dieta libera	No	No	No
V02	Distribuzione del pranzo entro le ore 12.00	Si	Si	Si
V03	Distribuzione della cena entro le ore 19.00	Si	Si	Si
	TEMPO LIBERO			
TL01	Numero medio di uscite per anno	20	20	20
	DIRITTO ALL'INFORMAZIONE			
DI01	Esistenza di un servizio sociale (3 Ass. Sociali 36,30,18 ore)	Si	Si	Si
DI02	Esistenza di un ufficio relazioni col pubblico	no	no	no
DI03	Numero medio di ore di apertura giornaliera dell'URP	/	/	/
DI04	Numero medio dei giorni entro i quali viene consegnata la cartella clinica dal giorno della richiesta motivata	30 gg	30 gg	30gg
DI05	Esistenza di procedure o di un pianno per la sicurezza e la riservatezza delle informazioni sanitarie	Si	Si	Si

5.3 QUALITA' E BENESSERE

Il Centro di Servizi alla Persona I.P.A.B. *"L. Mariutto"* ha aderito al modello realizzato e sviluppato dall'Unione Provinciale Istituzioni per l'Assistenza (UPIPA). Tale modello denominato "Q e B" – Qualità e Benessere - si basa sulla valutazione reciproca e partecipata, della qualità di vita e del benessere dell'anziano nelle strutture residenziali rispetto a 12 fattori di qualità, ed è basato sui risultati piuttosto che sui processi organizzativi, nonché sul coinvolgimento degli stessi anziani residenti.
I fattori qualità sono:
Rispetto: possibilità di vedere riconosciuti dall'organizzazione il rispetto dei tempi e ritmi di vita personale, degli spazi privati, della privacy e della riservatezza dei dati, della dignità della persona e dei suoi valori.

Autorealizzazione: possibilità di attuare ancora concretamente le proprie aspirazioni, desideri, passioni, stili di vita e sentirsi appagati e soddisfatti di ciò, superando ove possibile gli ostacoli derivanti dalla non autosufficienza.

Operosità: possibilità di vedere espresse, promosse e valorizzate le capacità, le attitudini, le abilità, le competenze del residente nell'agire quotidiano e nella gestione del tempo libero, superando ove possibile gli ostacoli derivanti dalla non autosufficienza.

Affettività: possibilità di mantenere e sviluppare relazioni affettive ed emotive autentiche anche all'interno della residenza sia con persone, che con oggetti personali ed animali significativi.
Interiorità: possibilità di fruire di occasioni, spazi e servizi adeguati per il raccoglimento spirituale (nel rispetto del pluralismo religioso), per riflettere sul sé ed il senso della vita anche affrontando l'esperienza della morte.

Comfort: possibilità di fruire di un ambiente fisico nel quale la persona vive ed opera in grado di coniugare la proprie esigenze personali e vita comunitaria con particolare attenzione alla dimensione familiare.

Umanizzazione: possibilità di essere accolti nella propria globalità con una presa in carico attenta all'ascolto, alla personalizzazione degli interventi ed alla dimensione umana e relazionale dell'assistenza.

Socialità: possibilità di trovarsi inseriti in un contesto sociale e comunitario aperto verso l'esterno e permeabile dall'esterno, nel quale mantenere la comunicazione e lo scambio con la comunità di riferimento.

Salute: possibilità di fruire di azioni di prevenzione, cura e riabilitazione erogate da personale professionalmente preparato, personalizzate ed integrate nel contesto di vita quotidiano, evitando forme di accanimento e sanitarizzazione eccessiva e non gradita.

Libertà: possibilità di agire e muoversi liberamente entro limiti di rischio ragionevoli e correlati alle precarie capacità residue, esercitando la libertà di scelta nel rispetto delle regole della civile convivenza e partecipando alle decisioni dell'organizzazione riguardanti la vita quotidiana dei residenti.

Gusto: possibilità di fruire di un servizio ristorazione con un'alimentazione sana, completa, varia e gustosa, adeguata alla libertà di scelta e alle condizioni di salute senza eccessive restrizioni, collegata alle tradizioni alimentari del luogo ed attenta alla valorizzazione della funzione sociale e cognitiva del momento dei pasti.

Vivibilità: possibilità di vivere in un luogo caldo, accogliente, confortevole, pulito, con un'atmosfera stimolante e rispettosa delle esigenze dei residenti e del contesto della vita comunitaria.

I.P.A.B.
"LUIGI MARIUTTO"
Centro di Servizi alla Persona

Via Zinelli, 1 –30035 Mirano (VE)
Tel. 041/57.99.411 – Fax.041/43.21.51
E Mail info@casaluigimariutto.it
PEC info@pec.casaluigimariutto.it
C.F. 82005070279 – P.I. 01865220279

Immagine di copertina realizzata da BANO ELISA, studentessa del Liceo Artistico "Marco Polo" di Venezia.