



Azienda pubblica di servizi alla persona

OPERA PIA COIANIZ

TARCENTO

**CARTA DEI
DIRITTI E DEI
SERVIZI
SOCIOSANITARI**



**Azienda pubblica di servizi alla persona
OPERA PIA COIANIZ
TARCENTO**

CARTA DEI DIRITTI E DEI SERVIZI SOCIOSANITARI

INDICE

	Pagina
1. L'OPERA PIA COIANIZ E LE SUE FINALITÀ	3
2. I PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI	3
3. L'ACCOGLIMENTO DEGLI OSPITI	
3.1. Domanda di accoglimento	3
3.2. Valutazione della domanda di accoglimento ed ammissione in struttura	4
3.3. Accoglimento ed assegnazione al reparto	5
3.4. Dimissioni	5
4. IL MODELLO ORGANIZZATIVO ED I SERVIZI OFFERTI	
4.1. Il modello organizzativo	6
4.2. Area delle cure sanitarie e sociosanitarie	
Servizio sociosanitario	7
Servizio infermieristico	8
Servizio di assistenza medica primaria	9
Servizio di riabilitazione	9
Servizio di animazione	10
Servizi di barbiere e parrucchiere	10
Servizio di manicure/pedicure	10
Servizio di igiene ambientale	10
Servizio di logistica aziendale	10
Servizio religioso	11

4.3. Area delle funzioni residenziali	
Servizio accoglimento e Servizio gestione pratiche degli ospiti	11
Servizio di ristorazione	11
Servizio di lavanderia e guardaroba	11
Servizio tecnico e della sicurezza	11
5. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI	12
6. TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI E DEI LORO FAMILIARI	13

1. L'OPERA PIA COIANIZ E LE SUE FINALITÀ

RIFERIMENTI STORICI

L'Opera Pia Coianiz ha origine dal lascito dell'Avvocato Pietro Coianiz il quale, con testamento del 20 gennaio 1868, ha disposto che le proprie sostanze fossero impiegate per soccorrere i poveri del Comune di Tarcento.

Successivamente l'Opera Pia Coianiz fu eretta ad Ente Morale con R.D. 20 dicembre 1894, quindi trasformata in Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficienza con D. Pres. del 22 novembre del 1953.

Per un breve periodo, nei mesi successivi al termine della Seconda Guerra Mondiale fu anche Ospedale, con reparto di Medicina e di Chirurgia.

FINALITÀ

L'Opera Pia Coianiz, fondata per assicurare ricovero ed assistenza economica ai poveri del Comune di Tarcento, ha trasformato nel tempo le sue finalità, conformemente agli obiettivi ed agli indirizzi regionali, per occuparsi dell'assistenza sanitaria e sociosanitaria ad anziani non autosufficienti (prevalentemente) ed autosufficienti.

I suoi interventi sono ispirati dalla necessità di tutelare il diritto degli ospiti alla salute, al benessere e ad una qualità di vita dignitosa.

2. I PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

I principi fondamentali che ispirano l'Opera Pia Coianiz nel garantire i servizi ai propri ospiti sono:

- ↳ il diritto degli ospiti alla salute ed al benessere;
- ↳ l'eguaglianza dei diritti degli ospiti e l'imparzialità: i servizi vengono erogati secondo criteri di obiettività ed imparzialità a tutti gli utenti senza distinzioni legate a condizioni personali e sociali, sesso, razza, lingua, religione, nazionalità;
- ↳ la continuità nell'erogazione dei servizi rispetto ai problemi degli ospiti;
- ↳ il diritto di scelta degli utenti rispetto alle diverse possibilità offerte dai vari Enti presenti sul territorio;
- ↳ l'informazione agli utenti in modo chiaro e tempestivo, salvaguardando la riservatezza dei dati personali trattati;
- ↳ la partecipazione degli ospiti e dei loro familiari attraverso osservazioni e suggerimenti volti al miglioramento dei servizi forniti;
- ↳ l'efficacia e l'efficienza per garantire il benessere degli ospiti attraverso l'utilizzo appropriato delle risorse.

3. L'ACCOGLIMENTO DEGLI OSPITI

3.1. DOMANDA DI ACCOGLIMENTO

Le persone che desiderano essere ospitate presso l'Opera Pia Coianiz devono compilare un modulo per la "Domanda di accoglimento". Il modulo deve essere compilato e sottoscritto dalla persona che ne fa richiesta (l'anziano

stesso, un parente, l'eventuale tutore). Alla domanda di accoglimento va allegato il modulo denominato "Certificazione sanitaria per l'accoglimento nelle strutture per anziani convenzionate e a gestione diretta". Tale modulo deve essere compilato e sottoscritto da un medico: il medico di medicina generale, il medico del reparto ospedaliero o della RSA nel caso in cui la persona non si trovi al proprio domicilio al momento della richiesta. Tale certificazione può essere prodotta anche in fotocopia.

I moduli di cui sopra (domanda di accoglimento e certificazione sanitaria) sono disponibili presso il servizio accoglimento o possono essere stampati dal sito internet www.operapiacoianiz.it (Moduli on-line - Ospiti - Moduli per la presentazione della Domanda per l'accoglimento in struttura). I moduli così completati e sottoscritti devono essere consegnati al servizio accoglimento che li registrerà al protocollo generale dell'Azienda e provvederà ad inserire l'istanza in uno specifico elenco denominato Registro delle domande di accoglimento. Al richiedente viene consegnata una ricevuta contenente data, numero di protocollo, numero di lista di attesa, data di scadenza dell'istanza, firma dell'operatore.

L'istanza ha validità quattro mesi e può essere più volte riconfermata, prima di ogni scadenza, utilizzando il modulo disponibile presso il servizio accoglimento o sul sito internet www.operapiacoianiz.it (Moduli on-line - Ospiti - Moduli per la presentazione della Domanda per l'accoglimento in struttura), oppure telefonicamente.

L'Opera Pia Coianiz invierà al Comune indicato dal richiedente come proprio comune di residenza l'informativa ai sensi della L. n. 328/2000 e all'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) la certificazione medica ed i dati anagrafici della persona che richiede l'ingresso in struttura.

La richiesta di accoglimento può anche essere di tipo temporaneo; la richiesta in tal caso viene inserita in una lista delle prenotazioni. Nel caso dei ricoveri temporanei, all'atto dell'ingresso in struttura verrà richiesto un deposito cauzionale di € 210,00 che verrà restituita al termine del soggiorno.

3.2. VALUTAZIONE DELLE DOMANDE DI ACCOGLIMENTO ED AMMISSIONE IN STRUTTURA

Gli accoglimenti all'Opera Pia Coianiz vengono effettuati in base ai principi di seguito elencati in ordine di priorità:

1. il rispetto delle disposizioni testamentarie dell'avvocato Pietro Coianiz (riprese nello Statuto dell'Azienda all'art. 4) che destinano i servizi garantiti dall'Opera Pia Coianiz in via prioritaria ai residenti nel Comune di Tarcento;
2. la volontà di dare risposte tempestive ed efficaci a problematiche particolarmente critiche delle persone anziane residenti nel territorio del Distretto di Tarcento, nell'ottica dell'integrazione e della rete dei servizi secondo i principi della L.R. n. 10/1998 e della L. n. 328/2000.
3. il criterio cronologico.

Tutte le richieste di accoglimento per persone non autosufficienti presentate presso l'Opera Pia Coianiz vengono valutate dall'Unità di Valutazione Multiprofessionale (UVM) del Distretto sanitario in cui il richiedente ha la residenza.

L'UVM è di solito composta dal Responsabile del Distretto Sanitario (o suo delegato), dal Direttore Sanitario dell'Opera Pia Coianiz, dall'Assistente Sociale

referente per la L.R. n. 10/1998 dell'Ambito Socioassistenziale, dall'Assistente Sociale del Comune di residenza del richiedente e dal medico di medicina generale dello stesso.

L'UVM valuta la domanda espressa al fine di verificare l'appropriatezza dell'intervento richiesto, elaborare un primo programma di interventi, assegnare un riferimento di gravità alla situazione e di eventuale priorità per l'ammissione in struttura.

Pertanto, in base a quanto sopra descritto, le persone anziane che hanno presentato domanda di accoglimento vengono chiamate per l'ingresso in struttura in base al seguente ordine:

1. residenti a Tarcento;
2. casi prioritari del territorio del Distretto Sanitario di Tarcento, valutati tali in sede di UVM;
3. altri casi secondo l'ordine cronologico.

Al momento dell'accoglimento dovrà essere presentata al Servizio Amministrativo la seguente documentazione:

- a) dichiarazione sostitutiva di certificazioni ai sensi dell'art. 46 del Dpr 445/2000 attestante lo stato di famiglia, la residenza, l'identificazione della paternità e della maternità, il codice fiscale - modulo fornito dall'Azienda;
- b) tessera sanitaria con eventuale esenzione ticket aggiornata;
- c) documento d'identità valido con foto;
- d) versamento in conto/cauzioni di un deposito cauzionale infruttifero pari a € 1.800,00 effettuabile anche in forma rateizzata, in quattro rate da € 450,00;
- e) verbale d'invalidità;
- f) autorizzazione all'utilizzo dei pannoloni rilasciata dal Distretto sanitario di residenza.

All'atto dell'accoglimento la persona che si impegna al pagamento delle rette firmerà il "Contratto per l'erogazione di servizi sanitari e socio-assistenziali" che disciplina il rapporto giuridico con l'Opera Pia Coianiz.

3.3. ACCOGLIMENTO ED ASSEGNAZIONE AL REPARTO

L'assegnazione al reparto e alla camera viene definita dal Direttore Sanitario in base alle problematiche sanitarie ed assistenziali della persona e può essere modificata successivamente sulla base di specifiche motivazioni, dandone informazione all'ospite ed ai familiari.

3.4. DIMISSIONI

L'ospite ed i suoi familiari o tutori, potranno decidere in qualsiasi momento di interrompere la permanenza presso l'Opera Pia Coianiz, presentando al Servizio Amministrativo esplicita domanda scritta in tal senso con un preavviso di almeno quindici giorni.

4. IL MODELLO ORGANIZZATIVO ED I SERVIZI OFFERTI

4.1. IL MODELLO ORGANIZZATIVO

Il Consiglio di amministrazione adotta gli atti di indirizzo politico, amministrativo e di programmazione delle attività istituzionali. È composto da cinque membri, di cui due nominati dal Consiglio Comunale di Tarcento e due dal Parroco pro-tempore della Parrocchia di San Pietro Apostolo di Tarcento. Il quinto membro è il Presidente e viene scelto dai quattro componenti di cui sopra; il Presidente è il legale rappresentante dell'Azienda.

Il Direttore generale è responsabile della gestione dell'Azienda: progetta l'attività interna ed esterna, espone i piani al Consiglio di Amministrazione, verifica l'efficacia delle azioni ed il conseguimento degli obiettivi. È coadiuvato dal Responsabile della Direzione generale con cui elabora, in particolare:

- ↳ gli atti amministrativi inerenti alla gestione amministrativa, contabile e del personale;
- ↳ il bilancio di previsione annuale e triennale dei costi e dei ricavi ed il bilancio d'esercizio
- ↳ i capitolati speciali d'appalto, i bandi di gara e i contratti di appalto relativi a forniture, servizi e lavori pubblici;
- ↳ studi sulla dotazione organica dell'Azienda, indizione e coordinamento delle procedure per la selezione di nuovo personale da assumere;
- ↳ regolamenti interni di gestione amministrativa e tecnica (regolamento di accoglimento, regolamenti inerenti al personale).

La struttura operativa dell'Opera Pia Coianiz si articola in due Aree funzionali, le cui attività sono svolte in Unità Operative mediante Servizi, più specificatamente descritti nel "Regolamento di Organizzazione" approvato con deliberazione del Consiglio d'amministrazione n. 8 del 31 maggio 2019, come integrato dalla determinazione del Direttore Generale n. 74/2018.

L'Area delle Cure Sanitarie e Sociosanitarie garantisce agli ospiti i servizi infermieristico, assistenziale, di riabilitazione, di farmacia ed archivio sanitario attraverso professionalità sanitarie, sociosanitarie, assistenziali e sociali (Infermieri, Terapisti della Riabilitazione, Operatori Sociosanitari); è suddivisa in 9 nuclei (Nucleo 0, Nucleo 1, Nucleo 2, Nucleo 3, Nucleo 4, Nucleo 5, Nucleo 6, S. Camillo, Nucleo RSA) ed è diretta dal Direttore dell'Area delle Cure Sanitarie e Sociosanitarie.

L'Area delle Funzioni Residenziali: si occupa di alcune funzioni amministrative, dei servizi di ristorazione, di animazione, lavanderia e guardaroba; è coordinata dal Direttore dell'Area delle Funzioni Residenziali.

Il Regolamento di organizzazione dell'Opera Pia Coianiz prevede tra gli altri anche il sistema operativo per *formazione, addestramento e selezione*: gli obiettivi comprendono la scelta, la riqualificazione e l'aggiornamento delle competenze del personale in servizio presso l'Azienda per dare risposte pertinenti, in termini di servizi offerti, ai problemi degli ospiti accolti e alla loro evoluzione.

È assicurata la partecipazione alla rete *dei servizi*: l'Azienda partecipa all'Unità di Valutazione Multidimensionale del Distretto Sanitario di Tarcento attraverso il Direttore Sanitario; l'Unità di Valutazione Multidimensionale è composta quindi da più professionisti che esaminano e valutano, nello specifico, i singoli casi delle persone anziane che presentano domanda di ingresso presso l'Opera Pia Coianiz; la valutazione viene effettuata anche allo scopo di

identificare i casi critici del territorio del Distretto di Tarcento ai quali dare priorità di ingresso in Casa di Riposo.

4.2. AREA DELLE CURE SANITARIE E SOCIOSANITARIE

SERVIZIO SOCIOSANITARIO

Il servizio sociosanitario è garantito nell'arco delle 24 ore ed è svolto da personale qualificato e motivato alla professione. Gli operatori sociosanitari e assistenziali provvedono ad aiutare gli ospiti nel soddisfare i seguenti bisogni:

- ★ l'igiene personale quotidiana, eseguita al mattino e in ogni altro momento della giornata se ne verifici l'esigenza;
- ★ il bagno completo, svolto in appositi locali attrezzati, o la spugnatura a letto a seconda delle problematiche dell'ospite;
- ★ il cambio della biancheria personale;
- ★ il rifacimento dei letti con sostituzione della biancheria piana ed il mantenimento dell'igiene dell'unità dell'ospite;
- ★ l'alternanza delle posture assicurata agli ospiti a rischio, al fine di prevenire le lesioni da pressione;
- ★ la stimolazione degli ospiti alla deambulazione;
- ★ l'accompagnamento in sala da pranzo per i pasti e l'eventuale aiuto nell'assunzione del cibo;
- ★ l'idratazione con bevande calde e/o fredde (the, caffè, latte, succo di frutta) ed il controllo della stessa con schede apposite per gli ospiti con particolari problematiche;
- ★ l'accompagnamento degli ospiti in bagno per i bisogni fisiologici al fine di mantenere il più a lungo possibile l'autonomia;
- ★ il cambio dei prodotti monouso (pannolini, ecc.) agli ospiti incontinenti, secondo un programma personalizzato;
- ★ il monitoraggio e la segnalazione del ritmo delle funzioni escretorie degli ospiti su apposita scheda;
- ★ favorire il riposo dell'ospite considerando le sue necessità.

Nello svolgimento delle suddette attività l'operatore sociosanitario osserva le condizioni dell'ospite (fisiche e di umore) e comunica all'infermiere eventuali modificazioni.

Naturalmente lo svolgimento delle suddette attività non si limita alla sola esecuzione pratica, ma si associa a momenti di interscambio relazionale. È indispensabile infatti instaurare un dialogo ed un legame di fiducia perché l'ospite ha un profondo bisogno di essere rassicurato, ascoltato e considerato come essere umano nella sua integrità e con la propria storia di vita. Attraverso un comportamento ed una comunicazione corretta è possibile stabilire un rapporto di empatia e di reciproco rispetto, dove il costante incoraggiamento dell'operatore aiuterà l'ospite a sentirsi più a suo agio e ad accettare gradualmente la nuova situazione.

L'interazione fra l'aspetto pratico e quello relazionale dell'assistenza, infine, ha l'obiettivo di promuovere il mantenimento dell'autonomia e delle capacità residue dell'ospite che sarà stimolato a fare da solo o con l'aiuto degli operatori.

Al termine di ogni turno di servizio gli operatori segnalano sulla modulistica in utilizzo ogni avvenimento, notizia e/o suggerimento relativo agli ospiti al fine di garantire la continuità assistenziale.

SERVIZIO INFERMIERISTICO

L'assistenza infermieristica viene garantita nelle 24 ore da infermieri qualificati e consiste in prestazioni infermieristiche relative alla terapia farmacologica, alle medicazioni, alla programmazione di visite esterne ed esami (su prescrizione medica); le posture e la mobilitazione degli ospiti vengono garantite in collaborazione con i fisioterapisti e con gli operatori sociosanitari; con questi ultimi gli infermieri collaborano nel soddisfacimento dei bisogni degli ospiti quali l'igiene personale, l'alimentazione, l'idratazione.

È anche competenza dell'infermiere provvedere all'accoglimento e all'inserimento dell'ospite in struttura; l'approvvigionamento di farmaci e materiali vari.

Di seguito vengono elencati e specificati servizi e prestazioni dell'area infermieristica:

- terapia farmacologica: l'infermiere si occupa della somministrazione dei farmaci prescritti dal medico, per via orale, endovenosa, intramuscolare, sottocutanea, topica rispettando gli orari prestabiliti;
- medicazioni: dopo aver valutato assieme al medico, l'infermiere provvede alla medicazione di ferite, ulcere, lesioni da pressione;
- programmazione di visite esterne ed esami: quando necessario, su richiesta del Medico di reparto o dell'ospite stesso, si prenotano visite ed esami presso i vari servizi del Distretto o delle Aziende sanitarie;
- prelievi per esami ematochimici e raccolta di campioni per esame urine, feci, ecc.: due volte alla settimana vengono garantite tali prestazioni ed i campioni inviati in Distretto;
- prenotazioni e ritiro di referti secondo le procedure definite dal Centro Unico di Prenotazione e dai servizi delle Aziende sanitarie.
- posture e mobilitazioni: in collaborazione con i fisioterapisti, gli infermieri si occupano di segnalare il fabbisogno di materiale necessario alla deambulazione (girelli, carrozzine) e di presidi antidecubito. Gli infermieri organizzano e controllano i programmi di mobilitazione per gli ospiti a rischio di lesioni da pressione e le alzate;
- bisogni primari dell'ospite: tali bisogni vengono soddisfatti in collaborazione diretta con gli operatori sociosanitari;
- educazione sanitaria: gli infermieri sorvegliano l'attività assistenziale affinché vengano usate tecniche e metodologie corrette applicando procedure, protocolli, linee guida;
- accoglimento: all'ingresso dell'ospite l'infermiere si occupa dell'accoglimento rendendosi disponibile ad informare i parenti sui vari servizi forniti dalla struttura. Ove necessario si occupa di informare/educare l'ospite stesso ed i parenti con la finalità di correggere modi e stili di vita scorretti;
- valutazione multidimensionale (Val.Graf.) dell'ospite entro 30 giorni dall'ingresso in struttura in collaborazione con i fisioterapisti, gli operatori sociosanitari, l'animatore finalizzata alla stesura del Piano Assistenziale Individualizzato;
- approvvigionamento: a cadenze prestabilite l'infermiere si occupa di rifornire il materiale necessario nel proprio reparto (farmacia, magazzino, cancelleria,

materiale monouso). Inoltre segnala eventuali guasti e necessità di manutenzione;

- inserimento e formazione del personale assistenziale: l'infermiere partecipa all'inserimento dei neoassunti ed alla formazione per garantire un'assistenza completa ed uniforme.

SERVIZIO DI ASSISTENZA MEDICA PRIMARIA

Obiettivi del servizio:

- garantire cure mediche primarie efficaci all'interno della struttura, ivi compresa la prevenzione, prevedendo la continuità anche nelle ore notturne
- garantire un rapporto personalizzato e continuativo medico/paziente e medico/*caregiver*
- effettuare un controllo costante di rischi e complicanze,
- gestire le problematiche sanitarie generali e quelle dei singoli assistiti all'interno di un'équipe medica dotata di strumenti chiari e consolidati di collaborazione e integrazione e orientata alle cure primarie
- individuare processi e periodicità volti a garantire la valutazione e la costante rivalutazione multidimensionale, multiprofessionale e multidisciplinare di ciascun assistito,
- fornire all'assistito una protezione intesa come garanzia della sicurezza nel ricorso ai servizi sanitari - ivi comprese le cure secondarie - e di estenderla ai loro *caregiver* di riferimento familiare e/o personale.

Il servizio viene garantito da quattro medici di struttura nella fascia oraria diurna, dal lunedì al sabato mattina, in forma attiva e di reperibilità telefonica. Il servizio viene integrato nelle ore notturne (ore 20-7) durante tutto l'anno da altri 4 medici turnisti.

Nel pomeriggio dei giorni prefestivi e dalle 7 alle 20 dei giorni festivi il servizio medico viene garantito attraverso il Servizio di continuità assistenziale (Guardia Medica) del Distretto Sanitario di Tarcento.

Uno dei quattro medici di struttura svolge anche le funzioni di Direttore Sanitario.

SERVIZIO DI RIABILITAZIONE

Il servizio di riabilitazione è garantito dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 15.00.

Il servizio è svolto da operatori in possesso del diploma universitario in Terapista della riabilitazione o della laurea di 1° livello in fisioterapia.

Di seguito vengono elencati e specificati servizi e prestazioni dell'area riabilitativa:

- ❑ collaborazione con il medico di struttura nella valutazione clinico-funzionale, nell'individuazione degli obiettivi riabilitativi e nella stesura del programma riabilitativo degli ospiti e, al bisogno, nella rivalutazione degli obiettivi. Possibilità di richiedere una valutazione fisiatrica attraverso il Distretto Sanitario di Tarcento;
- ❑ collaborazione con il personale infermieristico ed assistenziale nell'individuazione dei bisogni riabilitativi degli ospiti;
- ❑ collaborazione con il servizio di animazione nell'identificazione degli ospiti che possono partecipare alle attività di animazione;

- istruzione degli operatori sociosanitari sulla corretta esecuzione di posture, manovre di mobilizzazione ed utilizzo di ausili per la postura, i trasferimenti e la prevenzione delle lesioni da pressione;
- attività di mobilizzazione articolare passiva a letto per la prevenzione delle retrazioni muscolo tendinee ed articolari per gli ospiti individuati;
- attività di deambulazione assistita avente l'obiettivo del mantenimento delle capacità residue e della prevenzione della sindrome da immobilità;
- attività di riabilitazione e mantenimento funzionale in palestra attrezzata: rinforzo muscolare, kinesi passiva, attivo-assistita ed attiva, rieducazione funzionale, elettroterapia antalgica ed elettrostimolazione;
- valutazione delle necessità e della tipologia di ausili in collaborazione con il medico di reparto, gli infermieri e gli operatori sociosanitari; colloqui con i familiari degli ospiti, compilazione delle richieste di ausili, contatti con i tecnici ortopedici e gli uffici assistenza protesica delle Aziende per i servizi sanitari;
- gestione e piccola manutenzione degli ausili e collaudo degli stessi.

I fisioterapisti partecipano all'attività di formazione continua prevista dalla normativa vigente.

SERVIZIO DI ANIMAZIONE

Il servizio viene garantito da animatori ed è finalizzato a favorire la socializzazione, ad aumentare l'autonomia e l'autostima degli ospiti attraverso laboratori artistici e creativi (disegno, collage, bricolage, ecc.), attività ricreative socializzanti (tombola, letture, attività motoria, canto, feste di compleanno, feste a tema), attività all'esterno dell'Azienda finalizzate al mantenimento dei contatti con l'esterno.

In particolare durante le feste, i familiari e gli amici degli ospiti sono sempre i benvenuti.

Le attività di animazione si svolgono nella sala animazione e nei soggiorni della struttura.

SERVIZIO DI BARBIERE E PARRUCCHIERE

Le prestazioni costituite dal taglio dei capelli e della barba sono comprese nella retta e vengono effettuate da un operatore dedicato, mentre sono a pagamento prestazioni quali messa in piega, permanente, lozioni, colore.

SERVIZIO DI MANICURE/PEDICURE

Il servizio di manicure/pedicure si occupa della cura delle mani e dei piedi degli ospiti. Le prestazioni sono costituite da taglio unghie di mani e piedi, trattamento di calli, duroni e unghie incarnite. Il servizio è programmato su richiesta degli ospiti stessi e del personale infermieristico. Le prestazioni sono comprese nella retta e vengono svolte da un operatore specializzato.

SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE

La pulizia dell'ambiente (stanze di degenza, servizi igienici, soggiorni, spazi comuni, ambulatori, palestra, ecc.) e la sanificazione viene garantita attraverso un appalto esterno e costituisce un aspetto importante per la permanenza degli ospiti.

SERVIZIO DI LOGISTICA AZIENDALE

I farmaci ed i presidi medico-chirurgici inseriti nel prontuario dell'Azienda Sanitaria Universitaria Friuli Centrale e prescritti dai medici della struttura vengono garantiti agli ospiti attraverso degli ordini settimanali; mentre rimangono a carico degli ospiti stessi le specialità farmaceutiche non inserite nel prontuario.

Un operatore dell'Azienda si occupa dell'approvvigionamento e della distribuzione ai nuclei della struttura dei farmaci e dei presidi medico-chirurgici e della gestione dei relativi magazzini. Inoltre provvede e pianificare ed effettuare con mezzo aziendale il ritiro di farmaci e presidi particolari, di referti medici; provvede alla distribuzione della corrispondenza cartacea agli ospiti, al ritiro e all'archiviazione della documentazione clinica dell'ospite.

SERVIZIO RELIGIOSO

È garantito il rispetto delle proprie convinzioni religiose e l'accesso alla struttura di un ministro del culto di propria scelta. Nella Cappella situata al piano terra viene celebrata la S. Messa nei giorni di mercoledì, venerdì, domenica e festivi.

4.3. AREA DELLE FUNZIONI RESIDENZIALI

SERVIZIO DI ACCOGLIMENTO E SERVIZIO DI GESTIONE PRATICHE DEGLI OSPITI

Cosa offrono i due servizi:

- informazioni generali su domande di accoglimento, modalità di ricovero, rette, pagamenti;
- gestione delle liste formate dalle domande;
- procedure per l'accoglimento;
- contatto con le persone che richiedono informazione sulle pratiche di accoglimento e sulla struttura;
- ricevimento delle domande di accoglimento, trasmissione all'Unità di Valutazione Distrettuale, successivo contatto per l'accoglimento, ricevimento ospite, primo contatto con l'ospite e con i familiari, stesura e conservazione dei contratti di accoglimento;
- fatturazione per il pagamento delle rette;
- incasso pensioni degli ospiti che non possano provvedere personalmente o privi di parenti;
- erogazione delle quote spettanti per gli ospiti con retta a carico di Enti Pubblici;
- deposito di somme di cui dispone l'ospite da cui prelevare secondo sua necessità;
- custodia di oggetti preziosi e valori.

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione viene garantito dall'Opera Pia Coianiz e consiste nella preparazione della colazione, del pranzo e della cena. Oltre ai pasti principali viene garantita la distribuzione di bevande durante il pomeriggio. Le pietanze vengono servite tramite carrello termico.

I menù variano stagionalmente; il menù settimanale viene esposto in ciascun nucleo e comprende piatti fissi e piatti variabili durante ciascun giorno della settimana al fine di permettere la possibilità di scelta da parte degli ospiti.

È prevista la preparazione di diete personalizzate su prescrizione medica e su eventuale consulenza della dietista del Distretto Sanitario.

Sono attive specifiche procedure di approvvigionamento, conservazione, preparazione e distribuzione dei pasti in ottemperanza alle disposizioni del sistema di controllo HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points).

SERVIZIO DI GUARDAROBA

Il servizio provvede al lavaggio della biancheria personale degli ospiti, tranne i capi particolarmente delicati, e - in sede di primo ingresso o di successiva fornitura di nuovo abbigliamento - provvede ad applicare sugli indumenti personali etichette con il cognome e nome dell'ospite.

Il lavaggio della biancheria piana (lenzuola, federe, copriletti, ecc.) viene garantito con appalto a ditta esterna specializzata.

SERVIZIO TECNICO E DELLA SICUREZZA

Il personale tecnico dell'Azienda provvede a organizzare e gestire il patrimonio edile, tecnico e tecnologico; gestisce le manutenzioni e riparazioni ordinarie di immobili, apparecchiature, arredi diversi, impianti e automezzi anche avvalendosi di ditte esterne specializzate; provvede alla cura delle aree verdi; gestisce i magazzini e i relativi rifornimenti.

Ha inoltre funzioni collegate alla sicurezza dei lavoratori e alla prevenzione e protezione.

5. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

AMMISSIONE

- Tutte le richieste di ammissione in struttura vengono valutate dall'Unità di Valutazione Multidimensionale del Distretto Sanitario di Tarcento; durante la valutazione è presente il Direttore Sanitario dell'Opera Pia Coianiz.

ACCOGLIMENTO ED INSERIMENTO

- Il nuovo ospite viene accompagnato nella sua stanza e presentato agli altri ospiti presenti;
- Gli operatori si presentano al nuovo ospite durante il loro turno di servizio;
- L'accertamento dei problemi sanitari e sociosanitari dell'ospite viene effettuato entro quattro giorni dall'ingresso.

SERVIZI DI ASSISTENZA ALLA PERSONA

Igiene personale

- Viene garantita l'igiene personale quotidiana secondo quanto previsto da specifico protocollo;
- È garantito il bagno completo settimanale.

Alimentazione ed idratazione

- La distribuzione e l'assunzione della colazione, del pranzo e della cena vengono garantiti, rispettivamente, entro le ore 9.00, 12.30 e 18.30;
- Durante il pomeriggio viene garantita la distribuzione e l'assunzione di bevande;

- Viene garantito il monitoraggio dell'idratazione per gli ospiti a rischio, su indicazione medica e con compilazione dell'apposita scheda.

Eliminazione

- Agli ospiti incontinenti viene effettuato il cambio dei prodotti monouso come da programma individuale registrato sulla scheda personale.

Prevenzione delle ulcere da pressione

- Viene compilata la Scala di Norton per tutti gli ospiti non autosufficienti per valutare il rischio di sviluppare ulcere da pressione, entro due giorni dall'ingresso in reparto;
- Negli ospiti a rischio di sviluppare ulcere da pressione vengono effettuati i cambi di posizione e viene compilata l'apposita documentazione.

SERVIZIO INFERMIERISTICO

- Il servizio infermieristico viene garantito nelle 24 ore;
- Viene somministrata la terapia farmacologia, vengono eseguite le medicazioni e rilevati i parametri vitali secondo prescrizione medica;
- Viene garantita l'alimentazione attraverso sondino naso-gastrico o PEG secondo prescrizione medica;
- Vengono eseguiti i prelievi di campioni biologici nei giorni di martedì e venerdì di ogni settimana.
- Viene garantita la compilazione della scheda Val.Graf. (Valutazione Multidimensionale) entro 30 giorni dall'ingresso in struttura dell'ospite e, in assenza di eventi, ogni 6 mesi.

SERVIZIO DI RIABILITAZIONE

- La valutazione fisioterapica dell'ospite viene effettuata entro 4 giorni dall'ingresso in reparto; in caso di problemi acuti la valutazione viene effettuata entro 48 ore dall'ingresso;
- L'inizio del trattamento riabilitativo, quando prescritto, viene garantito entro 4 giorni dalla valutazione;
- L'attivazione del mantenimento funzionale della deambulazione viene effettuata entro 7 giorni dalla segnalazione;
- Vengono forniti gli ausili antidecubito agli ospiti a rischio di sviluppare ulcere da pressione entro 24 ore dalla richiesta.

SERVIZIO DI ASSISTENZA MEDICA PRIMARIA

- I dati rilevati in caso di intervento dei medici della struttura vengono registrati nella cartella clinica e nel diario medico.

SERVIZIO DI ANIMAZIONE

- Viene effettuata la festa dei compleanni una volta al mese, salvo emergenze sanitarie in corso.
- Vengono garantiti festeggiamenti in occasione delle festività (Natale, Pasqua, ecc.).

SERVIZIO RELIGIOSO

- Svolgimento di una S. Messa nella Cappella della struttura nei giorni di mercoledì, venerdì, domenica e festività;
- Celebrazione di Messe Funebri, su richiesta.

VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ

- Rilevazione periodica, attraverso questionari, del grado di soddisfazione degli ospiti e dei familiari rispetto ai servizi offerti.

6. TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI E DEI LORO FAMILIARI

L'Opera Pia Coianiz garantisce la tutela nei confronti degli ospiti attraverso la possibilità di inoltrare **reclami** su disservizi insorti prima, durante e dopo l'inserimento in Struttura.

Le segnalazioni saranno utilizzate per comprendere meglio i problemi presenti e per poter intraprendere azioni volte a prevedere possibili miglioramenti del servizio erogato.

L'ospite e/o il familiare può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

1. compilazione e sottoscrizione del "Modulo di comunicazione dell'utente", che può essere richiesto presso il presidio del personale sanitario di ciascun Nucleo; il modulo può essere riposto nelle apposite cassette per la raccolta delle comunicazioni dell'utente, presenti presso gli uffici e presso i presidi del personale sanitario dei singoli nuclei;
2. lettera in carta semplice, indirizzata ed inviata al Direttore d'Area delle cure sanitarie e sociosanitarie o anche consegnata a mano;
3. segnalazione del disservizio, direttamente a voce o telefonicamente, al Direttore d'Area delle cure sanitarie e sociosanitarie.

Le comunicazioni saranno esaminate dall'apposita Commissione che provvederà a fornire una risposta entro 20 giorni dal ricevimento del modulo.

In merito alla gestione dei reclami, l'Opera Pia Coianiz si impegna ad elaborare le informazioni raccolte e ad affiggere all'Albo delle comunicazioni l'elenco dei titoli delle risposte date dalla Commissione (privati di tutte le indicazioni riferibili a persone), con cadenza annuale.

Allo stesso modo dei reclami saranno gestiti gli **apprezzamenti** rivolti all'operato dell'Opera Pia Coianiz, al fine di avere una visione completa dei servizi garantiti.

*Il presente Documento è stato adottato
con deliberazione del Consiglio d'Amministrazione
n. 16 del 27 aprile 2005.
(s.m.i. deliberazione n. 33 del 21.11.2007)*