



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
"Giovanni Chiabà"

CARTA DEI SERVIZI
Struttura residenziale

(Approvata dal Consiglio di Amministrazione con deliberazione n. 22 del 15/06/2023)

INDICE

1. L'AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA "GIOVANNI CHIABÀ"
E LE SUE FINALITÀ
 - 1.1 CENNI STORICI
 - 1.2 FINALITÀ
2. I PRINCIPI FONDAMENTALI CHE GUIDANO L'ASSISTENZA ALLE
PERSONE ACCOLTE
3. MODELLO ORGANIZZATIVO E SISTEMA DELLE RESPONSABILITÀ
4. MODALITÀ DI ACCESSO E DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO
 - 4.1 L'ACCOGLIENZA E L'INSERIMENTO IN STRUTTURA
 - 4.2 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI
 - 4.2.1 SERVIZI SOCIOASSISTENZIALI E SANITARI
5. REGOLE DI VITA COMUNITARIA
 - 5.1 CONVIVENZA E TRANQUILLITÀ AMBIENTALE
 - 5.2 VISITE IN STRUTTURA
 - 5.3 GENERI ALIMENTARI E ALTRE SOSTANZE
 - 5.4 PRODOTTI PER USO PERSONALE
 - 5.5 DIVIETO DI FUMO
 - 5.6 BENI PERSONALI E CUSTODIA VALORI
 - 5.7 PRESENZA DI ANIMALI
6. IMPEGNI ASSUNTI NEI CONFRONTI DELLE PERSONE ACCOLTE E DEI
FAMILIARI/CAREGIVER
7. SERVIZI OFFERTI
 - 7.1 SERVIZIO ASSISTENZIALE
 - 7.2 SERVIZIO INFERMIERISTICO
 - 7.3 SERVIZIO MEDICO
 - 7.4 SERVIZIO DI FISIOTERAPIA
 - 7.5 SERVIZIO EDUCATIVO E DI ANIMAZIONE
 - 7.6 SERVIZIO DI RISTORAZIONE
 - 7.7 SERVIZIO DI GUARDAROBA E LAVANDERIA
 - 7.8 SERVIZIO DI IGIENE E SANIFICAZIONE AMBIENTALE

- 7.9 SERVIZIO DI CURA E BENESSERE DELLA PERSONA
- 7.10 SERVIZIO DI MANUTENZIONE
- 7.11 DISTRIBUTORI AUTOMATICI
- 7.12 GIORNALI E LIBRI
- 7.13 SERVIZIO DI CULTO
- 7.14 SERVIZIO POSTA
- 7.15 SERVIZIO INFORMAZIONI
- 7.16 SERVIZIO DI RINNOVO CARTE D'IDENTITA' E TESSERE ELETTORALI
- 7.17 SERVIZIO CUSTODIA VALORI
- 8. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI
 - 8.1 ACCOGLIMENTO DELLA PERSONA
 - 8.2 VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE E PIANIFICAZIONE ASSISTENZIALE
 - 8.3 SERVIZI ALLA PERSONA
 - 8.4 SERVIZI AMMINISTRATIVI E ALBERGHIERI
- 9. TUTELA E PARTECIPAZIONE DEI RESIDENTI E DEI LORO FAMILIARI
- 10. RECLAMI
- 11. UNA GIORNATA TIPO IN STRUTTURA
- 12. REVISIONE

1. L'AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA "GIOVANNI CHIABÀ" E LE SUE FINALITÀ

1.1 CENNI STORICI

L'attuale Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Giovanni Chiabà" trova le sue radici nel generoso lascito del Sig. Giovanni Chiabà che, con testamento del 16 agosto 1908, ha disposto che l'intera sua sostanza, costituita da capitali e beni immobili, fosse impiegata per istituire un ospedale nel quale dovevano essere ricoverati gli aventi bisogno di cure e assistenza, appartenenti per origine e domicilio di soccorso nel comune di San Giorgio di Nogaro.

Successivamente, con R.D. 02.09.1937 N. 2697, si provvedeva alla trasformazione del fine dell'istituzione: le rendite venivano destinate per il ricovero ed il mantenimento di anziani poveri di ambo i sessi, aventi domicilio di soccorso nel comune di San Giorgio di Nogaro, e si approvava lo Statuto dell'ente "Casa di riposo GIOVANNI CHIABA".

A seguito della Legge regionale n. 19 del 11/12/2003, la Casa di Riposo da Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (I.P.A.B.) si è trasformata in "Azienda Pubblica di Servizi alla Persona (A.S.P.) "Giovanni Chiabà".

I servizi offerti comprendono:

- la Struttura residenziale che accoglie persone anziane non autosufficienti ed autosufficienti;
- il Centro diurno per persone affette da morbo di Alzheimer o da altre forme di demenza senile;
- il Centro diurno integrato per persone autosufficienti e non autosufficienti.

1.2 FINALITÀ

Scopo fondamentale dell'Azienda è la presa in carico integrata (sanitaria, socioassistenziale, affettiva) delle persone in condizioni psicofisiche sia di non autosufficienza che di autosufficienza, completa o parziale, in conformità agli obiettivi e agli indirizzi regionali.

In particolare l'azienda ospita persone autosufficienti e non autosufficienti e garantisce loro servizi socioassistenziali e/o sanitari e riabilitativi.

2. I PRINCIPI FONDAMENTALI CHE GUIDANO L'ASSISTENZA ALLE PERSONE ACCOLTE

I servizi vengono garantiti alle persone prese in carico considerando i seguenti principi fondamentali:

- **Rispetto della persona**

Al centro del nostro agire ci sono le persone considerate nella loro dignità e unicità, rispettando i loro diritti ed indirizzando gli interventi socio-sanitari, riabilitativi ed assistenziali alla presa in carico integrata, alla gestione dei loro bisogni e alla programmazione dei sostegni da offrire. L'ascolto e l'accompagnamento sono rivolti anche ai familiari nell'ottica della creazione di un'alleanza reciproca finalizzata al benessere della persona.

- **Eguaglianza**

Ad ogni persona accolta sono assicurate le stesse opportunità di accesso ai vari servizi al fine di garantire e promuovere il loro benessere. L'uguaglianza non significa uniformità di intervento, ma personalizzazione dello stesso in funzione degli specifici bisogni della persona.

- **Imparzialità**

I servizi vengono garantiti secondo criteri di imparzialità nei confronti di tutte le persone senza distinzioni legate a condizioni personali e sociali, genere, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni economiche e nazionalità.

- **Continuità**

I servizi vengono erogati in modo continuativo rispetto ai bisogni delle persone accolte. Eventuali interruzioni sono espressamente regolate dalla normativa di settore per arrecare il minor disagio possibile.

- **Diritto di scelta**

Quando il servizio è erogato da più soggetti, la persona ha il diritto di scegliere a quale soggetto erogatore rivolgersi. Tale diritto viene garantito in quanto la persona può chiedere le dimissioni dalla struttura dando un preavviso di 8 giorni.

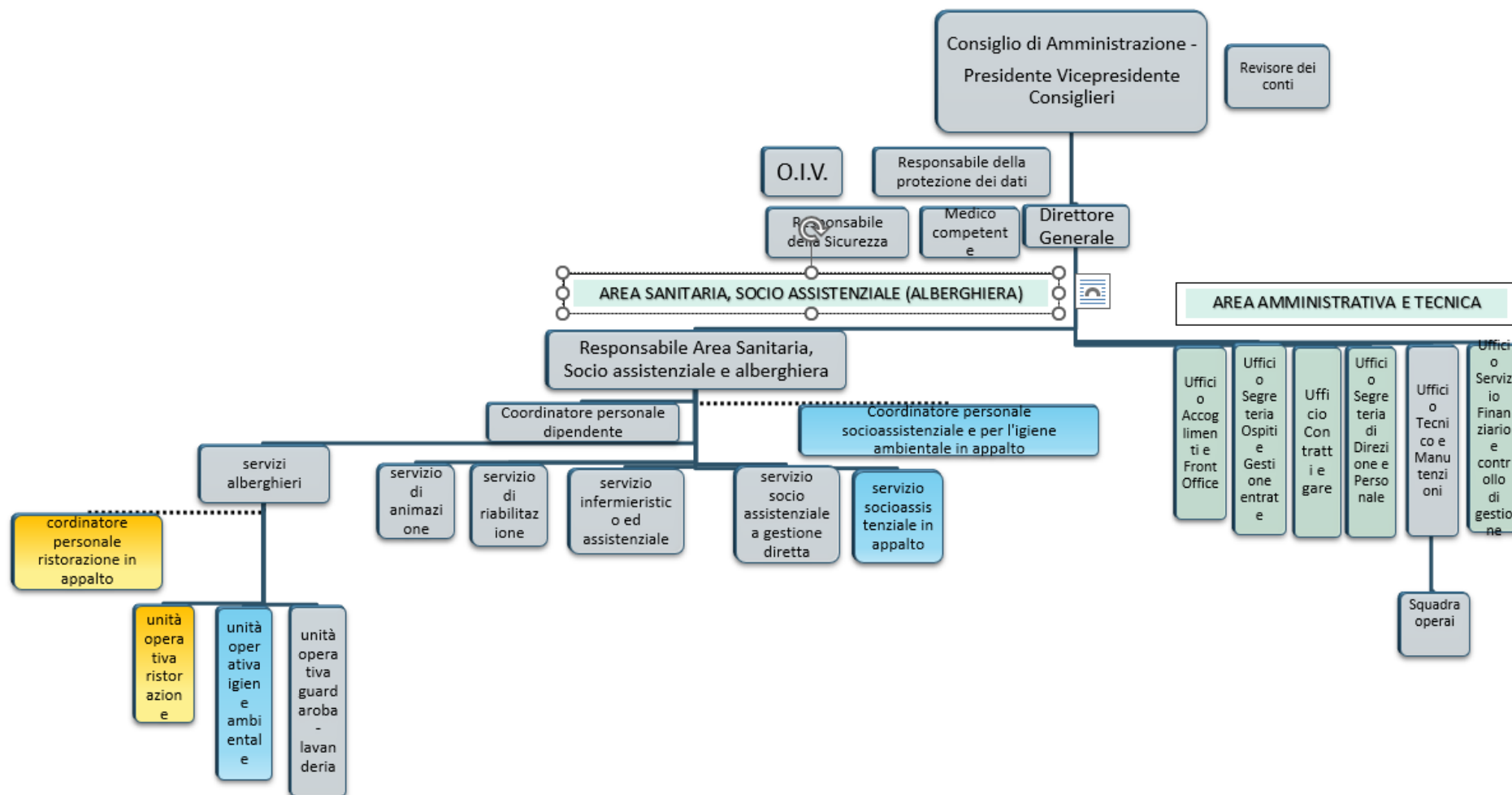
- **Partecipazione**

Agli ospiti e ai loro familiari è riconosciuta la possibilità di partecipare al miglioramento del servizio attraverso la formulazione di proposte mirate al raggiungimento ed al mantenimento dello stato di benessere, anche attraverso dei rappresentanti, in occasione di Assemblee all'uopo convocate con la partecipazione di operatori, utenti e familiari. Viene inoltre favorita la presenza e l'attività degli organismi di volontariato e di tutela dei diritti degli utenti.

- **Efficacia ed efficienza**

I servizi vengono garantiti secondo criteri di efficacia e di efficienza con l'obiettivo di soddisfare i bisogni delle persone accolte attraverso l'utilizzo appropriato e senza spreco delle risorse (umane ed economiche).

3. MODELLO ORGANIZZATIVO E SISTEMA DELLE RESPONSABILITÀ



4. MODALITÀ DI ACCESSO E DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

4.1 L'ACCOGLIENZA E L'INSERIMENTO IN STRUTTURA

Per essere accolti nella struttura è necessario presentare domanda di accoglimento compilando l'apposita modulistica disponibile presso gli uffici o scaricabile dal sito internet www.gchiaba.it.

La domanda di accoglimento deve essere inviata via mail all'indirizzo info@gchiaba.it o consegnata agli stessi uffici negli orari di apertura al pubblico pubblicizzati presso la sede e sul sito internet aziendale. L'istanza ha validità 6 mesi e può essere più volte rinnovata. La richiesta di accoglimento può essere di tipo definitivo (cambio di residenza presso la struttura) o temporaneo (minimo 30 giorni).

In un'ottica di presa in carico responsabile, la domanda viene esaminata dal Direttore dell'Area Sanitaria e Socio-Assistenziale per verificare se vi sia la possibilità di adeguata presa in carico tenuto conto sia delle condizioni di salute dell'ospite che dell'utenza già in carico al momento in cui si rende disponibile il posto.

L'accoglimento viene effettuato in base al seguente ordine:

1. Residenti nel Comune di San Giorgio di Nogaro;
2. casi urgenti, secondo l'ordine di priorità stabilito dall'Unità di Valutazione Distrettuale
3. altri casi secondo l'ordine cronologico.

Il giorno dell'accoglimento, bisogna presentare la seguente documentazione:

- tessera sanitaria con eventuale esenzione ticket aggiornata;
- documento d'identità in corso di validità con foto;
- fotocopia verbale invalidità (se presente);
- fotocopia prescrizione ausilio (se presente);
- versamento del deposito cauzionale infruttifero;
- dichiarazione sostitutiva di certificazione (su modello predisposto dall'Ente) attestante lo stato di famiglia, la residenza, l'identificazione della paternità

e della maternità e il codice fiscale.

L'assegnazione al reparto e alla camera viene definita dalla Coordinatrice dell'Area Sanitaria e Socio-Assistenziale in base alle problematiche sanitarie ed assistenziali della persona e può essere modificata successivamente sulla base di specifiche motivazioni.

L'ingresso in STRUTTURA è un momento delicato nel quale la persona anziana lascia la propria abitazione per inserirsi in una nuova casa e quindi vive un cambiamento spesso radicale rispetto alla sua quotidianità, anche dal punto di vista psicologico-relazionale.

Se possibile, i familiari e la persona anziana vengono invitati, prima dell'ingresso, a visitare la struttura; questa è un'occasione per conoscere l'ambiente di vita che ospiterà l'anziano e per scambiare reciprocamente ulteriori informazioni.

Durante la fase dell'accoglienza si avvia un processo di conoscenza reciproca in cui la persona anziana inizia a conoscere il nuovo ambiente di vita (struttura, persone, attività, ecc.) e gli operatori iniziano a conoscere la persona considerando la sua unicità e complessità (bisogni sanitari, assistenziali, psicologici, abitudini, legami familiari e biografia). Accogliere la persona nel luogo di cura permette di costruire un rapporto di fiducia e collaborazione tra persona assistita e operatori, significa ascoltare e comprendere le aspettative e i bisogni della persona e dei suoi familiari.

Il giorno dell'ingresso in struttura l'anziano e i suoi familiari vengono accolti dall'infermiere che effettua la raccolta delle informazioni sanitarie ed assistenziali. Vengono inoltre fornite alla persona e ai familiari ulteriori informazioni, ad esempio relativamente ai diversi servizi offerti, agli orari di visita, ecc. La persona viene quindi accompagnata nella sua camera, le vengono presentati il/i compagno/i di stanza e i diversi operatori, le viene spiegato lo svolgimento delle diverse attività nell'arco della giornata e viene assistita in funzione dei suoi bisogni.

4.2 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

I diversi servizi che vengono garantiti rispetto ai bisogni delle persone accolte sono finalizzati al mantenimento e al recupero delle loro condizioni, se possibile ripristinando le condizioni funzionali, cognitive e relazionali compromesse.

La struttura residenziale accoglie anziani non autosufficienti la cui complessità sanitaria ed assistenziale non permette un'adeguata cura e presa in carico domiciliare e anziani autosufficienti con bisogni assistenziali di diversa intensità (disturbi comportamentali, bisogni sanitari correlati ad elevati bisogni assistenziali, disabilità severe e moderate); fornisce prestazioni di carattere sanitario, assistenziale ed educativo, offre stimoli e possibilità di attività occupazionali e ricreativo culturali, di mantenimento e riattivazione.

Vengono accolti gli anziani anche temporaneamente per "ricoveri di sollievo", volti a garantire un periodo di riposo alle famiglie che scelgono di assistere l'anziano a casa e di non ricorrere al ricovero definitivo, oppure che improvvisamente non possono provvedere all'assistenza per motivi di salute o altre cause contingenti.

Vengono erogate le seguenti prestazioni socioassistenziali e alberghiere:

- ospitalità, assistenza tutelare ed infermieristica diurna e notturna, nelle 24 ore;
- assistenza sanitaria assicurata dal Medico di medicina generale scelto dalla persona accolta;
- assistenza infermieristica, riabilitativa e farmaceutica (i costi relativi a tutti i farmaci non erogati gratuitamente dal Servizio sanitario sono a carico della persona);
- servizio di parrucchiere e pedicure;
- attività specializzate di stimolazione e sociali (musicoterapia e pet-therapy);
- attività di animazione sociale e interventi educativi mirati alla relazione e specifici per l'età adulta (feste, compleanni, uscite al mercato);
- assistenza e/o supervisione alle persone nell'espletamento delle normali attività e funzioni quotidiane (alzata, deambulazione, mobilità, alimentazione, ecc.);

- preparazione dei pasti e loro somministrazione (prima colazione, spuntino del mattino, pranzo, merenda del pomeriggio, cena) con possibilità di diete personalizzate;
- partecipazione delle persone ad incontri con il territorio (in particolare con scuole, centri di aggregazione giovanile, associazioni culturali e di volontariato) e a gite a tema;
- igiene e sanificazione quotidiana degli ambienti comuni e delle singole camere;
- lavaggio degli indumenti personali e della biancheria intima;
- rifacimento dei letti con cambio della biancheria.

4.2.1 SERVIZI SOCIOASSISTENZIALI E SANITARI

Ogni persona accolta viene seguita individualmente sul piano assistenziale, sanitario, riabilitativo e sociale al fine di fornire risposte adeguate considerando la persona nella sua globalità, attraverso interventi di sostegno personalizzati e orientati ad obiettivi individuati tramite valutazioni puntuali.

La valutazione multidimensionale della persona al fine di pianificare gli interventi di sostegno rispondenti ai suoi bisogni viene effettuata attraverso la scheda Val.Graf.FVG che permette di individuare i diversi problemi della persona, le sue risorse e i suoi punti di forza, il bisogno di servizi. Tale valutazione consente di sviluppare un piano coordinato e integrato di presa in carico della persona e dei suoi bisogni.

La valutazione multidimensionale e la successiva pianificazione ed effettuazione degli interventi in favore della persona anziana vengono effettuate dalle diverse figure professionali che prestano servizio in struttura (infermieri, fisioterapisti, operatori sociosanitari ed assistenziali, animatori ed educatori). Tutti questi operatori lavorano insieme in modo integrato per garantire i servizi di cui la persona necessita e per raggiungere insieme gli obiettivi da perseguire. Per ogni persona assistita viene infatti predisposto un Piano assistenziale individualizzato che rappresenta il progetto globale e che comprende interventi relativi ai bisogni sanitari, riabilitativi, assistenziali, relazionali e sociali e alla progettazione dei sostegni funzionali a questi bisogni.

La valutazione multidimensionale con l'utilizzo della scheda Val.Graf.FVG e il piano assistenziale individualizzato vengono aggiornati ogni sei mesi oppure all'insorgere di cambiamenti significativi delle condizioni della persona assistita.

5. REGOLE DI VITA COMUNITARIA

5.1 CONVIVENZA E TRANQUILLITÀ AMBIENTALE

In un contesto comunitario, affinché le persone possano vivere in serenità, è importante che ognuno si impegni a comportarsi in modo concorde e rispettoso verso tutte le persone.

I rapporti fra gli operatori, le persone accolte, i familiari e i visitatori sono quindi improntati al reciproco rispetto, in un clima di collaborazione reciproca. La persona residente è tenuta ad aver cura di sé e dell'ambiente di vita (arredi, impianti, attrezzature), ad evitare rumori disturbanti e a moderare il volume di radio e televisioni personali (in particolare dalle ore 13 alle 15 e dalle 21 alle 7), a non conservare negli armadi e nei comodini generi alimentari deperibili, a non arrecare disturbo agli altri residenti evitando comportamenti molesti, aggressivi o comunque incompatibili con una serena vita comunitaria.

5.2 VISITE IN STRUTTURA

Gli orari delle visite di parenti e amici vengono definiti dalla Direzione.

E' auspicabile che i visitatori si intrattengano negli spazi comuni, quali le sale al piano terra ed i soggiorni di piano. Durante le visite, al fine di facilitare le relazioni fra le persone, si chiede di rispettare la privacy degli altri e di non interferire con le attività socioassistenziali e/o sanitarie svolte dagli operatori. In questo caso, su richiesta degli operatori, è fatto obbligo a chiunque di uscire dalla stanza della persona durante le attività assistenziali e di cura svolte dalle diverse figure professionali.

5.3 GENERI ALIMENTARI E ALTRE SOSTANZE

L'introduzione in struttura di generi alimentari e altre sostanze da parte dei residenti o di terzi è consentito previa richiesta alla Direzione sanitaria che ne

valuta la compatibilità rispetto alle esigenze dietetiche della persona assistita e alle normative igienico-sanitarie.

5.4 PRODOTTI PER USO PERSONALE

Le persone possono utilizzare prodotti personali per l'igiene personale e degli ambienti, purché privi di sostanze pericolose e/o infiammabili.

5.5 DIVIETO DI FUMO

Per la propria salute e per quella delle altre persone, nonché per la sicurezza, è vietato fumare all'interno della struttura. L'unica sala fumatori è presente al piano terra, segnalata da appositi cartelli.

5.6 BENI PERSONALI E CUSTODIA VALORI

Le persone accolte possono trattenere con sé o nella propria stanza denaro e oggetti di valore, ma l'ASP declina ogni responsabilità in caso di furti o smarrimenti. La persona che lo richiede può affidare la custodia di oggetti di valore e somme di denaro presso l'ufficio amministrativo che fornisce gratuitamente tale servizio.

5.7 PRESENZA DI ANIMALI

L'ASP si riserva di valutare, previa richiesta alla Direzione sanitaria, compatibilmente con la situazione logistica e ambientale e tenuto conto degli aspetti igienico-sanitari, la possibilità di agevolare la vicinanza e il contatto con gli animali, anche su richiesta delle persone stesse

6. IMPEGNI ASSUNTI NEI CONFRONTI DELLE PERSONE ACCOLTE E DEI FAMILIARI/CAREGIVER

L'Azienda si impegna a mantenere e migliorare i servizi e le attività integrati per:

- offrire alle persone accolte un servizio che rispetti la dignità della persona;
- offrire prestazioni personalizzate con particolare attenzione ai

bisogni specifici delle persone;

- dare informazioni chiare ed esaurienti alle persone accolte, ai familiari e ai cittadini sulla struttura, sui servizi offerti e sugli standard di qualità;
- tutelare la riservatezza e la privacy per tutte le pratiche assistenziali ed i colloqui;
- garantire il comfort alberghiero (igiene dei locali, qualità dei pasti, ecc.).

La struttura si impegna inoltre a:

- garantire una formazione adeguata a tutto il personale per migliorare le competenze rispetto ai servizi da offrire;
- assicurare e diffondere la cultura della sicurezza e della prevenzione dei rischi sul luogo di lavoro;
- migliorare i servizi offerti attraverso la condivisione di buone pratiche, l'ascolto di suggerimenti e proposte, l'analisi dei reclami delle persone accolte e dei familiari per programmare azioni necessarie al miglioramento della qualità.

7. SERVIZI OFFERTI

7.1 SERVIZIO ASSISTENZIALE

Il servizio socioassistenziale è assicurato nell'arco delle 24 ore da Operatori sociosanitari e Operatori assistenziali presenti in servizio secondo una turnistica predefinita. L'operatore svolge le attività quotidiane di assistenza secondo quanto stabilito dall'équipe e come definito nel P.A.I. Il fine è quello di rispondere ai bisogni fondamentali delle persone, organizzando sostegni per promuovere il recupero, il mantenimento e lo sviluppo, favorendone l'autonomia e l'autodeterminazione nel rispetto della privacy e dell'individualità del singolo.

L'operatore di assistenza orienta la sua azione professionale sui seguenti aspetti:

- ✓ Alzata e messa a letto;
- ✓ Cura della persona (igiene, cura dell'abbigliamento, gestione dell'incontinenza);

- ✓ Assistenza nell'alimentazione e nell'idratazione con stimolazione ed eventuale imbocco;
- ✓ Accompagnamento nella deambulazione;
- ✓ Corretto utilizzo degli ausili e dei deambulatori;
- ✓ Mobilizzazione a letto, alzata in carrozzina;
- ✓ Prevenzione delle lesioni da pressione;
- ✓ Bagno completo assistito;
- ✓ Partecipazione all'équipe per la stesura del P.A.I., degli obiettivi per la persona assistita e per la valutazione del servizio offerto;
- ✓ Collaborazione con l'équipe di lavoro (infermieri, fisioterapisti, educatori e animatori).

7.2 SERVIZIO INFERMIERISTICO

Il servizio infermieristico viene garantito tutti i giorni, nell'arco delle 24 ore, da infermieri in possesso dei titoli di studio per l'esercizio della professione infermieristica e iscritti all'Albo del proprio Ordine professionale.

L'infermiere è responsabile dell'assistenza generale infermieristica e le principali funzioni sono la prevenzione delle malattie, l'assistenza infermieristica alle persone anziane accolte e l'educazione sanitaria.

L'infermiere garantisce la continuità degli interventi per il raggiungimento degli obiettivi sanitari ed assistenziali elaborati in équipe con le altre figure professionali (fisioterapisti, operatori sociosanitari ed assistenziali, animatori, educatori) con cui collabora strettamente.

Collabora inoltre con i medici di medicina generale in relazione alla valutazione delle problematiche sanitarie delle persone assistite e applica le prescrizioni mediche (terapia farmacologica, medicazioni, esecuzione di esami diagnostici).

Le attività svolte dall'infermiere comprendono:

- l'accoglimento della persona anziana;
- la valutazione multidimensionale della stessa;
- l'identificazione dei bisogni assistenziali;

- la partecipazione, con le altre figure professionali, all'elaborazione del piano assistenziale individualizzato;
- il monitoraggio delle condizioni della persona;
- la somministrazione della terapia farmacologica prescritta dal medico;
- l'effettuazione di eventuali medicazioni di ferite, lesioni da pressione;
- i prelievi ematici e la raccolta di campioni per esami.

L'infermiere nell'assistenza globale alle persone si avvale della collaborazione del personale di supporto (operatori sociosanitari ed assistenziali).

L'infermiere si relaziona con i familiari/caregiver riguardo alla persona accolta.

7.3 SERVIZIO MEDICO

Il servizio medico viene garantito dai medici di medicina generale scelti dalla persona all'ingresso in struttura.

Nei giorni prefestivi e festivi e nelle ore notturne il servizio di continuità assistenziale (ex Guardia Medica) garantisce l'assistenza medica di base per situazioni che rivestono carattere di non differibilità.

7.4 SERVIZIO DI FISIOTERAPIA

Il servizio è assicurato da fisioterapisti iscritti all'Ordine, dal lunedì al sabato dalle ore 7.30 alle ore 13.30.

Si svolgono, in accordo con i medici di medicina generale e ospedalieri, interventi di prevenzione, cura e riabilitazione al fine di raggiungere il maggior grado di autonomia possibile, mantenendo o implementando le capacità residue e prevenendo le complicazioni dovute alla ridotta mobilità.

I fisioterapisti collaborano con tutte le figure professionali sanitarie ed assistenziali nella definizione, programmazione ed attuazione degli interventi al fine di raggiungere gli obiettivi gestionali e sanitari pianificati nel P.A.I.

Il servizio viene effettuato sia nella palestra che nei diversi nuclei del primo e del secondo piano della struttura e prevede:

- ✓ attività di rieducazione in seguito a patologie neurologiche, ortopediche, reumatologiche, respiratorie e cardiovascolari oltre alle terapie fisiche per la gestione del dolore;

- ✓ indicazioni e supervisione agli operatori per quanto riguarda i posizionamenti delle persone e le manovre per la movimentazione come stabilito dal D.lgs. 81/2008;
- ✓ gestione e prescrizione degli ausili per la mobilità (carrozze, deambulatori, ecc.) e degli ausili antidecubito (materassi a pressione alternata, cuscini per carrozzina).

I fisioterapisti inoltre sono disponibili per colloqui con i familiari per la condivisione delle attività riabilitative relative ai loro cari.

7.5 SERVIZIO EDUCATIVO E DI ANIMAZIONE

Il Servizio è garantito tutti i giorni, comprese le giornate festive.

Rispettando i ritmi naturali e le necessità delle persone accolte, gli operatori del servizio educativo e di animazione attuano specifici progetti elaborati in équipe multidisciplinare, volti ad un mantenimento equilibrato della personalità e ad una valorizzazione umana della quotidianità.

Valorizza i desideri, le capacità personali, la creatività e il potere decisionale della persona sia attraverso lo sviluppo e realizzazione di progetti animativi personalizzati (mantenimento operosità quotidiana, hobby, stili di vita precedenti) che attraverso attività ludico/ricreative per gruppi o singoli, attività pratico/manipolatorie e a carattere socio/culturale.

Per stimolare la sfera emozionale della persona e favorirne l'apertura verso il mondo esterno vengono realizzati progetti di pet-therapy e musicoterapia.

Per mantenere vivo il legame con il territorio e il contatto con l'esterno sono previsti incontri con gruppi, scolaresche, volontari, organizzazioni varie, uscite al mercato, partecipazione ad eventi culturali.

Gli educatori e gli animatori mantengono contatti e relazioni con i familiari, coinvolgendo questi ultimi in molti momenti della vita della persona accolta, specie durante l'inserimento in struttura, le feste di compleanno e nelle ricorrenze stabilite.

7.6 SERVIZIO DI RISTORAZIONE

I pasti sono preparati direttamente nella cucina aziendale sulla base di menù settimanali (estivi e invernali) tenendo conto delle abitudini alimentari e consuetudini culinarie locali con la possibilità di usufruire delle variazioni quotidiane previste.

Nel caso di persone con patologie particolari o che presentano problematiche legate alla deglutizione e/o masticazione, la cucina provvede ad assicurare alimenti adeguati e diete personalizzate.

I pasti sono serviti dal personale assistenziale, nelle sale da pranzo dei vari piani. In funzione di progetti personalizzati è possibile il supporto del familiare nell'assunzione dei pasti o la consumazione del pranzo con il familiare.

Nel caso la persona accolta presenti problematiche specifiche legate all'assunzione del cibo, l'assistenza durante la somministrazione del pasto è coordinata dal personale infermieristico. Nel caso di persone allettate i pasti vengono serviti in stanza.

Oltre al pranzo e alla cena, durante la giornata vengono serviti uno spuntino a metà mattina, la merenda del pomeriggio e bevande quali la camomilla dopo cena. Questo al fine di favorire il mantenimento di un adeguato stato di idratazione, oltre che di nutrizione.

Il servizio è appaltato a ditta esterna.

7.7 SERVIZIO DI GUARDAROBA E LAVANDERIA

Il servizio di lavaggio, asciugatura, stiratura e riconsegna ai nuclei della biancheria delle persone accolte viene svolto da personale interno.

Il servizio di lavaggio, asciugatura e stiratura della biancheria intima della persona e della biancheria piana (lenzuola, federe, copriletti, ecc.) è affidato a ditta specializzata tramite appalto.

7.8 SERVIZIO DI IGIENE E SANIFICAZIONE AMBIENTALE

Sono garantite la pulizia e la sanificazione delle aree comuni e degli ambienti di vita avvalendosi di ditta specializzata tramite appalto esterno. La frequenza degli interventi viene stabilita da un programma in base al grado di utilizzo dei vari ambienti (giornaliero, bi o multi giornaliero, settimanale o mensile).

7.9 SERVIZIO DI CURA E BENESSERE DELLA PERSONA

La parrucchiera cura l'aspetto della persona assicurando taglio dei capelli, messa in piega ed eventuale permanente e colore. Il servizio viene offerto due volte a settimana.

Il servizio di pedicure garantisce l'intervento alle persone con problemi tali da non poter essere eseguiti dal servizio assistenziale o infermieristico (e da quest'ultimo segnalato). Il servizio viene offerto due volte alla settimana.

I servizi di cura e benessere della persona si svolgono nel locale dell'Azienda appositamente arredato ed attrezzato.

7.10 SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Il servizio è svolto da personale interno che si occupa della manutenzione degli edifici, degli spazi esterni, dei macchinari e delle attrezzature dell'Azienda, per consentire che tutto funzioni in efficienza e in piena sicurezza.

Oltre alla manutenzione ordinaria preventiva, interviene nella riparazione di piccoli guasti e assiste e mantiene i rapporti con i manutentori esterni a cui l'Azienda ricorre.

7.11 DISTRIBUTORI AUTOMATICI

Al pianterreno, in prossimità della sala polifunzionale e salone delle feste sono disponibili apparecchiature erogatrici di bevande calde o fredde e di merendine/panini.

7.12 GIORNALI E LIBRI

Distribuzione quotidiani nei giorni feriali e allestimento di una biblioteca a disposizione dei residenti al piano terra.

7.13 SERVIZIO DI CULTO

Nella sala polifunzionale all'interno della struttura si celebra la messa con cadenza settimanale (con recita del rosario). Viene fornita agli ospiti assistenza spirituale, compresa la confessione a richiesta.

7.14 SERVIZIO POSTA

La posta in arrivo viene recapitata ai residenti/parenti/amministratori di sostegno/tutori dal personale della struttura.

7.15 SERVIZIO INFORMAZIONI

Presso gli uffici è possibile ricevere informazioni legate al servizio, alle procedure e ai diritti dell'utente, sia prima dell'accoglimento della domanda che durante la permanenza al servizio. Per chi lo richiede è possibile essere accompagnati nella visita della struttura.

7.16 SERVIZIO DI RINNOVO CARTE D'IDENTITA' E TESSERE ELETTORALI

Gli uffici prestano supporto nel rinnovo delle carte d'identità degli ospiti e supporto nel servizio elettorale provvedendo ad avvertire i familiari o l'amministratore di sostegno in prossimità della scadenza o provvedendo anche direttamente al disbrigo delle pratiche nei casi in cui non vi sia alcun parente o amministratore di sostegno/tutore disponibile.

7.17 SERVIZIO CUSTODIA VALORI

L'Azienda assicura un servizio di custodia valori e di denaro qualora entrambi di modico valore.

Tutti i servizi su descritti sono inclusi nella retta approvata annualmente dal Consiglio di Amministrazione.

Le spese relative ai trasporti per motivi sanitari e all'acquisto di farmaci non sono comprese nella retta.

8. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

8.1 ACCOGLIMENTO DELLA PERSONA

- La persona viene accompagnata nella sua stanza e presentata alle altre persone residenti.

- I diversi operatori dell'équipe (infermieri, fisioterapisti, operatori sociosanitari, animatori ed educatori) si presentano alla persona durante il loro servizio.
- Le diverse figure assistenziali raccolgono dalla persona e dai familiari le informazioni di tipo sanitario, riabilitativo e socioassistenziale al fine della presa in carico globale della persona accolta, utilizzando le schede in uso, entro tre giorni dall'ingresso.

8.2 VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE E PIANIFICAZIONE ASSISTENZIALE

- La valutazione multidimensionale con la scheda Val.Graf.FVG viene effettuata fra 30 e 45 giorni dall'ingresso e ogni 6 mesi.
- L'équipe multiprofessionale elabora il Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) entro 45 giorni dall'ingresso.
- Il P.A.I. viene rivalutato ogni sei mesi o in caso di variazione significativa dei bisogni della persona.

8.3 SERVIZI ALLA PERSONA

Servizio infermieristico e sociosanitario

- I servizi infermieristico e sociosanitario sono garantiti nelle 24 ore.
- Le persone assistite vengono alzate almeno una volta al giorno, salvo diversa indicazione del personale sanitario.
- Gli infermieri valutano la persona con la scala di Norton, entro due giorni dall'ingresso, per rilevare il rischio di sviluppare lesioni da pressione.
- Alle persone a rischio di sviluppare lesioni da pressione vengono applicati gli interventi di prevenzione secondo procedura.
- Gli infermieri somministrano la terapia e rilevano i parametri vitali secondo prescrizione medica.

Servizio di riabilitazione

- Il servizio di riabilitazione è attivo dal lunedì al sabato in orario mattutino.
- I trattamenti alle persone assistite vengono effettuati a letto, nel nucleo

e in palestra in base a quanto prescritto.

Servizio educativo e di animazione

- Il servizio educativo e di animazione viene garantito tutti i giorni della settimana.
- Ogni mese viene organizzata la festa dei compleanni.
- Le attività di animazione e socializzazione vengono garantite secondo il programma settimanale.

Servizi di cura della persona

- I servizi di parrucchiere e di pedicure sono attivi due giorni alla settimana.

Servizio di ristorazione

- Il menù varia in base alla stagione (primavera, estate, autunno e inverno) ed è articolato su 4 settimane con varietà delle preparazioni.
- La giornata alimentare comprende, oltre ai pasti principali, uno spuntino a metà mattina e la merenda pomeridiana.

8.4 SERVIZI AMMINISTRATIVI E ALBERGHIERI

Servizio di guardaroba e lavanderia

Cambio biancheria piana garantito in caso di biancheria sporca o bagnata;
Lavaggio biancheria e vestiario garantito in caso di sporco o se bagnati.

Servizio di igiene e sanificazione ambientale

Pulizia e la sanificazione delle aree comuni e degli ambienti di vita una volta al giorno (eccettuati interventi con frequenza minore come vetri, decerature, ecc.). Ripasso giornaliero aree comuni a maggior frequenza.

Servizio distributori automatici

Impianto di distribuzione funzionante h24 7/7.

Servizio giornali e libri

Una copia del locale quotidiano ogni giorno feriale.

Servizio posta

L'avviso ai parenti/utenti dell'arrivo di corrispondenza viene fatto pervenire entro la giornata feriale successiva al ricevimento.

Servizio informazioni

Standard minimo:

- a) risposta alle richieste di informazioni telefoniche o in presenza nei giorni feriali negli orari di apertura al pubblico degli uffici esposti nei locali e pubblicizzati sul sito internet;
- b) risposta alle richieste di informazioni via mail entro 24 ore dal ricevimento della stessa nelle giornate di apertura al pubblico degli uffici;

Servizio di rinnovo carte d'identità' e tessere elettorali

Rinnovo entro la scadenza della carta d'identità e prima dello svolgimento delle elezioni per la tessera elettorale

Servizio custodia valori

Il ricevimento della custodia valori e denaro viene garantito nei giorni feriali negli orari di apertura del servizio cassa ospiti.

9. TUTELA E PARTECIPAZIONE DEI RESIDENTI E DEI LORO FAMILIARI

Al fine di promuovere la più ampia partecipazione degli utenti e dei familiari alla definizione e alla gestione dei servizi, l'Ente ha attivato incontri ed assemblee con gli operatori, gli utenti ed i familiari (standard minimo: due incontri all'anno). Inoltre, sono stati nominati due rappresentanti dei parenti che fungono da portavoce dei bisogni e delle criticità legate al servizio.

In casi particolari, laddove vi siano delle esigenze legate al singolo utente, il Direttore dell'Area Sanitaria e Socio assistenziale promuoverà appositi incontri ai quali parteciperanno il familiare ed ogni altro professionista che si ritiene di coinvolgere. La partecipazione a questi incontri è considerata fondamentale per assicurare la qualità del servizio. Lo standard minimo è: convocazione entro 10 giorni dalla segnalazione del problema ritenuto rilevante.

Viene inoltre favorita la presenza e l'attività degli organismi di volontariato e di tutela dei diritti degli utenti.

10. RECLAMI

In ogni caso ed in ogni momento gli utenti ed i loro familiari possono presentare reclami, osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio in forma verbale direttamente al Direttore Generale, al Direttore dell'Area Sanitaria e Socioassistenziale o all'impiegata dell'ufficio informazioni ovvero per iscritto, compilando l'apposito modulo, disponibile sul sito www.gchiaba.it al link <http://www.gchiaba.it/azienda/servizi/segnalazioni> e inviandolo a mezzo mail all'indirizzo consiglio.amministrazione@gchiaba.it o mettendolo nella cassetta dei reclami situata di fronte all'ingresso principale. Il Responsabile per i Reclami è il Direttore Generale. Ai reclami l'Azienda si impegna a dare risposta scritta entro 30 giorni dal ricevimento.

11. UNA GIORNATA TIPO IN STRUTTURA

Considerando come obiettivo il benessere della persona, di seguito viene descritto come sono strutturati i tempi nella quotidianità in una giornata tipo.

7.00	La giornata inizia con l'igiene della persona, la cura dell'aspetto, l'alzata e l'abbigliamento. Vengono garantite la somministrazione della terapia farmacologica, eventuali medicazioni e prelievi per esami, il trattamento fisioterapico a letto e il trattamento individuale nel nucleo. La persona viene preparata e assistita per assumere la colazione.
10.00	La fisioterapia individuale si svolge in palestra. Le persone partecipano alle attività di animazione e socializzazione. Viene offerto lo spuntino (bevande e frutta fresca).
11.00	Le persone si preparano per il pranzo che viene servito nelle sale da pranzo o in camera se la persona non può pranzare in sala. Le persone con difficoltà nell'alimentazione vengono assistite. Viene somministrata la terapia farmacologica.
13.00	Riposo pomeridiano per chi lo desidera e in base alle condizioni.
14.00	Dopo il riposo pomeridiano le persone vengono rialzate. Riprendono le attività di animazione e ricreative.

	Viene offerta la merenda (bevande, biscotti, yogurt).
17.00	Le persone si preparano per la cena che viene servita nelle sale da pranzo o in camera se la persona non può pranzare in sala. Le persone con difficoltà nell'alimentazione vengono assistite. Viene somministrata la terapia farmacologica.
19.00	Le persone vengono accompagnate in camera e poi aiutate per il riposo notturno. Viene somministrata eventuale terapia farmacologica. Vengono offerti la camomilla e il latte con cacao.
21.00	Durante la notte gli operatori verificano che le persone riposino tranquillamente ed effettuano una continua attività di sorveglianza; anticipano eventuali bisogni, riposizionano le persone a rischio ed effettuano i cambi dei pannoloni a chi ne ha l'indicazione.

12. REVISIONE

La volontà dell'azienda è di rendere la Carta dei Servizi uno strumento attraverso il quale la Struttura tende ad un miglioramento continuo, per rispondere in modo sempre più appropriato e personalizzato ai bisogni degli utenti e pertanto è opportuno che sia sottoposta a periodiche rivisitazioni per renderla aderente ai bisogni dell'utenza e ai cambiamenti organizzativi.

Sono pertanto previste delle revisioni almeno ogni 36 mesi, anche tenuto conto di quanto emerso dalle indagini sulla customer satisfaction, negli incontri e nelle assemblee degli utenti e dei familiari, nonché dai reclami/suggerimenti/proposte ricevuti.