

# *Residenza Ianus*

**Centro Servizi/Residenza Sanitaria Assistenziale**

per persone anziane non autosufficienti



**Carta dei Servizi**

---

## **SALUTO DI BENVENUTO**

Gentile Lettrice, Gentile Lettore

La invitiamo a consultare la presente CARTA DEL SERVIZIO al fine di farle conoscere ed apprezzare i principi che ispirano l'organizzazione complessiva delle nostre Residenze, le loro strutture operative, i servizi erogati e gli standard qualitativi che caratterizzano il lavoro quotidiano di tutto il personale operante al servizio dei Residenti e delle loro Famiglie.

Codess Sociale – operando in diverse Regioni d'Italia – si è specializzata in questi anni nella gestione di Residenze per persone bisognose di cure sanitarie ed assistenziali che per la loro specificità e complessità non possono più essere garantite dalle Famiglie al domicilio. L'inserimento nella Residenza garantisce la necessaria assistenza e aiuta la Famiglia a continuare a trasmettere affetto, premura e vicinanza nei confronti del proprio familiare.

Questo documento è il frutto di un coinvolgimento attivo dei Responsabili, degli Operatori, dei Residenti e dei Familiari che prima di Lei hanno sperimentato i servizi delle nostre Residenze. La ringraziamo quindi se vorrà interagire anche Lei con la nostra Struttura, con utili suggerimenti o segnalazioni, per aiutarci ad individuare possibili livelli di miglioramento di erogazione del servizio, al fine di rispondere maggiormente ai suoi bisogni e, quando è possibile, anche ai suoi desideri.

La Direzione

## INDICE

<b>SALUTO DI BENVENUTO .....</b>	<b>1</b>
<b>PRESENTAZIONE .....</b>	<b>5</b>
<b>LA NOSTRA MISSION .....</b>	<b>5</b>
<b>I NOSTRI VALORI ISPIRATORI.....</b>	<b>5</b>
<b>I DIRITTI DEI RESIDENTI.....</b>	<b>5</b>
<b>CODESS SOCIALE ONLUS.....</b>	<b>6</b>
<b>L' AREA ANZIANI DI CODESS SOCIALE .....</b>	<b>6</b>
<b>LA STRUTTURA.....</b>	<b>7</b>
<b>Ubicazione e recapiti .....</b>	<b>7</b>
<b>Struttura e ricettività.....</b>	<b>7</b>
<b>Gli Alloggi.....</b>	<b>7</b>
<b>Orari di accesso alla struttura.....</b>	<b>8</b>
<b>La giornata tipo.....</b>	<b>8</b>
<b>RETTE PER L'OSPITALITA' NELLA RESIDENZA .....</b>	<b>8</b>
<b>I SERVIZI OFFERTI.....</b>	<b>8</b>
<b>Direzione e coordinamento.....</b>	<b>8</b>
<b>L'équipe multidisciplinare .....</b>	<b>8</b>
<b>Servizi sanitari.....</b>	<b>9</b>
<b>Servizio assistenziale .....</b>	<b>9</b>
<b>Servizio accessorio psicologico .....</b>	<b>9</b>
<b>Servizio delle attività a carattere educativo, culturale, sociale .....</b>	<b>10</b>
<b>Prestazioni alberghiere e servizi complementari .....</b>	<b>10</b>
Ristorazione.....	10
Servizio di igiene ambientale.....	10

Lavanderia e guardaroba .....	10
Parrucchiere, pedicure e manicure .....	11
Servizio postale.....	11
Assistenza religiosa.....	11
Servizio bar .....	11
Servizio trasporti .....	11
Il volontariato .....	11
La Segreteria/Servizio Amministrativo e ricevimento famigliari .....	11
<b>PROCEDURE PER L'INGRESSO E LE DIMISSIONI.....</b>	<b>12</b>
<b>STRUMENTI DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO .....</b>	<b>13</b>
<b>AREA PARTECIPATIVA .....</b>	<b>13</b>
<b>a) Suggerimenti e reclami.....</b>	<b>13</b>
<b>b) Equipe interne ed incontri aperti all'esterno .....</b>	<b>13</b>
<b>c) Focus con i Residenti.....</b>	<b>14</b>
<b>d) Rilevazione della soddisfazione .....</b>	<b>14</b>
<b>AREA NORMATIVA E DI AUTOCONTROLLO .....</b>	<b>14</b>
<b>a) Certificazione del sistema di gestione .....</b>	<b>14</b>
<b>b) Accreditamento regionale.....</b>	<b>15</b>
<b>c) Rilevazione di indicatori di processo e di risultato .....</b>	<b>15</b>
<b>TUTELA DELLA PRIVACY E DIRITTO DI ACCESSO .....</b>	<b>16</b>
<b>NORMATIVA DI SICUREZZA.....</b>	<b>16</b>

## PRESENTAZIONE

### **LA NOSTRA MISSION**

La nostra professionalità non intende sostituirsi all'esperienza e al ruolo centrale del Residente e della sua Famiglia: desideriamo aiutare la persona a vivere la propria fragilità accettandola e sostenendo la propria autostima, garantendo che ogni attenzione sia orientata al suo benessere.

### **I NOSTRI VALORI ISPIRATORI**

I principi ispiratori delle nostre azioni:

- EGUAGLIANZA
- PARTECIPAZIONE
- DIRITTO di SCELTA
- IMPARZIALITA' e CONTINUITA'
- EFFICACIA ed EFFICIENZA

### **I DIRITTI DEI RESIDENTI**

- ❖ DIRITTO alla VITA
- ❖ DIRITTO all' AUTODETERMINAZIONE ed al NON ACCANIMENTO TERAPEUTICO
- ❖ DIRITTO alla CURA ed all' ASSISTENZA
- ❖ DIRITTO di PREVENZIONE e PROTEZIONE
- ❖ DIRITTO di PAROLA e di ASCOLTO
- ❖ DIRITTO di INFORMAZIONE e PARTECIPAZIONE
- ❖ DIRITTO di ESPRESSIONE e di CRITICA
- ❖ DIRITTO al RISPETTO del PUDORE e della RISERVATEZZA
- ❖ DIRITTO di PENSIERO e di RELIGIONE

## CODESS SOCIALE ONLUS

CODESS Sociale è una Cooperativa sociale di tipo “A + B” nata a Venezia nel 1979, la cui sede legale ed amministrativa è sita a Padova ma opera in tutto il territorio nazionale nel settore socio-assistenziale, socio-sanitario ed educativo.

Da oltre 30 anni dedica impegno, professionalità ed energie alla cura delle persone delle fasce più deboli della popolazione, seguendo un modello operativo basato sulla coprogettazione, sulla collaborazione con la Pubblica Amministrazione, sulla Responsabilità Sociale, sulla soddisfazione della clientela e delle più complesse esigenze di cura e assistenza.

Per valenza imprenditoriale, commerciale, territoriale ed occupazionale CODESS Sociale risulta attualmente una della più grandi Cooperative Sociali del paese.

### SEDE LEGALE PRESIDENZA E DIREZIONE GENERALE

Via Boccaccio, 96 - 35128 PADOVA

Tel. 049.8073462- Fax. 199161911

E mail: [presidenza@codess.com](mailto:presidenza@codess.com)

Sito web: [www.codess.com](http://www.codess.com)



Dal 2005 il Sistema di Gestione per la Qualità di Codess Sociale è certificato secondo la norma ISO 9001

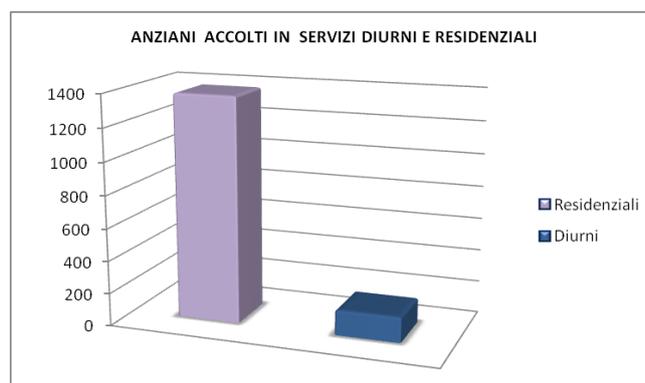
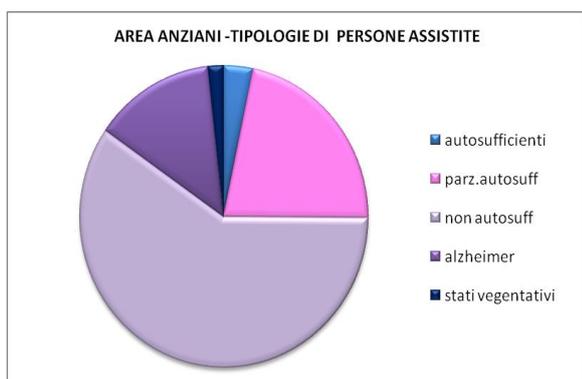
Dal dicembre del 2006 si è aggiunta anche la certificazione per il sistema di Responsabilità Sociale secondo la norma SA8000



CODESS Sociale si è inoltre dotata di un Modello Organizzativo secondo quanto previsto dal D. Lgs. **231/2001** e di un **Codice Etico e di Comportamento**.

## L' AREA ANZIANI di CODESS SOCIALE

All'interno di un'Area tecnica dedicata e strutturata per competenze professionali specifiche, Codess Sociale progetta e gestisce residenze per anziani autosufficienti e non autosufficienti, centri diurni e integrati, assistenza domiciliare, assistenza infermieristica, servizi riabilitativi, servizi ed assistenza per le persone in età geriatrica.



Nel gennaio 2014 Codess Sociale ha ottenuto anche la certificazione complementare ISO 10881:2013 che attesta la conformità delle proprie Residenze per anziani ai requisiti organizzativi stabiliti dalla norma



## LA STRUTTURA

### Ubicazione e recapiti

La Residenza Ianus, immersa nel verde, per la quale si è dato luogo ad un intervento di totale recupero e risanamento, si trova nei pressi della porta Nord della città stellata, in Viale San Marco 4, sulla strada che porta verso il capoluogo friulano. La stessa presenta una comoda accessibilità grazie alla immediata vicinanza della stazione ferroviaria e del casello autostradale.



tel. 0432/924132



fax 0432/933001



mail [infoianus@nordsocietacooperativa.it](mailto:infoianus@nordsocietacooperativa.it)



### Struttura e ricettività

La struttura è costituita da 3 piani e da un giardino, per una capacità ricettiva di 60 posti letto. La struttura è dotata di due sale da pranzo e zone comuni con TV, distributori automatici, locale infermieristico, custodia valori (presso gli uffici amministrativi), servizio telefonico, cassetta postale e fornitura di quotidiani locali.

Al piano seminterrato troviamo:

- la palestra attrezzata per le attività riabilitative
- la cucina
- sale da pranzo
- la lavanderia
- la camera mortuaria/sala culto
- n. 3 camere

Il piano terra accoglie:

- la Direzione e gli Uffici Amministrativi
- la sala da pranzo
- il salotto
- l'infermeria
- l'ambulatorio medico ed infermieristico
- n. 9 camere

Al primo piano troviamo:

- il locale adibito ad uso parrucchiere
- locali attrezzati per bagno assistito
- n. 10 camere

### Gli Alloggi

Le camere sono dotate di 1,2,3 o 4 posti letto. Tutte le stanze sono dotate di servizi igienici, armadi guardaroba (personale per ciascun ospite), comodini, letti ad alzata variabile, materassi antidecubito e campanello di chiamata in caso di necessità, oltre all'impianto luce. È inoltre presente una presa TV ed un ripiano su cui è possibile sistemare l'apparecchio.

Da ogni camera si accede direttamente al bagno riservato.

## Orari di accesso alla struttura

Per effettuare le visite, è necessario prendere appuntamento.

## La giornata tipo

ORA	ATTIVITA'
Ore 7.00	Iniziano le operazioni di igiene dei residenti
Ore 8.30 - 9.00	Colazione
Ore 9.30 - 12.00	Attività riabilitative, di informazione e svago
Ore 12.00	Pranzo
Ore 13.30 - 14.30	Riposo, tempo libero ed attività ricreative
Ore 14.30 (con pausa merenda alle 15.00)	Attività animative, occupazionali e svago
Ore 18.00	Cena e momento distensivo
Ore 21.00	Riposo notturno

Gli orari sono indicativi: l'organizzazione di ciascuna giornata, infatti, è soggetta a flessibilità per quanto riguarda gli orari e le attività, tale da consentire a ciascun Residente di conservare, per quanto possibile, le abitudini acquisite e il rispetto delle diverse esigenze, in un ambito organizzativo efficiente e strutturato.

## **RETTE PER L'OSPITALITA' NELLA RESIDENZA**

Per la permanenza nella struttura il Residente, o chi per esso, corrisponde una retta intesa a coprire i servizi sanitari, assistenziali, alberghieri e complementari illustrati nella presente Carta dei servizi.

Per ciò che riguarda la definizione degli aspetti di carattere economico si rinvia alla domanda di accoglienza e alla relativa stipula del contratto di ospitalità. Di un'eventuale variazione della retta gli ospiti e i garanti del versamento della stessa saranno informati a mezzo mail o personalmente. Le persone a cui è giunta comunicazione della variazione hanno la possibilità di recedere dal contratto di ospitalità soltanto rifiutando con raccomandata A/R. Per quanto non previsto dalla presente Carta dei Servizi si rinvia al contratto tipo di ospitalità.

## **I SERVIZI OFFERTI**

La Residenza IANUS in base alla normativa regionale DPR. 13 luglio 2015 n. 144, modificato con DPR del 20/12/2017 n. 290 fa parte della rete dei servizi territoriali convenzionati per prestazioni ad integrazione socio sanitaria rivolte a persone anziane non autosufficienti. La Residenza IANUS è adeguata ad accogliere residenti per alta e media intensità assistenziale. Obiettivo prioritario è il recupero e il mantenimento del miglior livello possibile della qualità della vita del residente, in relazione alle autonomie residue, in un ambiente residenziale protetto.

## **Direzione e coordinamento**

Il coordinamento generale della Residenza IANUS è affidato dal direttore generale di @NORD Consorzio di Cooperative – Cooperativa sociale a una figura denominata Coordinatore del servizio, che si avvale delle specifiche competenze del Coordinatore Infermieristico e di altre figure di riferimento interna, come illustrato nell'organigramma (*allegato n.2*). I compiti principali affidati al Coordinatore del servizio sono i seguenti:

- verificare costantemente che il servizio erogato sia conforme alla norma vigente e agli obiettivi prefissati
- seguire gli inserimenti dei residenti e gestire e sviluppare i rapporti con i loro famigliari
- organizzare e coordinare tutti i servizi socio-assistenziali e amministrativi, fungendo da referente nei confronti della famiglia e di tutte le figure professionali operanti
- raccordarsi con le figure di competenza sanitaria per una sinergia multidisciplinare
- organizzare la partecipazione dei volontari alle attività ed ai servizi della struttura.

## **L'équipe multidisciplinare**

L'équipe multidisciplinare è composta dagli operatori di tutti i servizi socio-sanitari ed assistenziali che si riuniscono periodicamente ed identificano, attraverso appositi strumenti, i bisogni assistenziali specifici dell'ospite e formulano i relativi obiettivi, formalizzandoli attraverso la stesura dei Piani di Assistenza Individualizzati.

La Struttura attraverso tale modalità garantisce ad ogni residente un'assistenza su misura e personalizzata; l'ospite viene dunque valutato nella sua individuale complessità, costruendo attorno a lui, e non viceversa, le attività di sostegno. Periodicamente l'èquipe multidisciplinare si riunisce per monitorare la situazione, valutare i risultati delle attività e, all'occorrenza, apportare eventuali modifiche al piano d'intervento che viene altresì condiviso con il residente ed i suoi famigliari.

### **Servizi sanitari**

I MMG (Medici Medicina Generale), assieme agli infermieri, coordinati dall' RGA, assicurano quotidianamente l'assistenza a tutti gli ospiti.

I servizi sanitari erogati sono i seguenti:

- ❖ assistenza medica generica (MMG);
- ❖ assistenza infermieristica;
- ❖ assistenza farmacologica;
- ❖ assistenza riabilitativa.

**Le prestazioni sanitarie** sono finalizzate a monitorare le malattie croniche, a prevenire, quando possibile, il loro riacutizzarsi, a mantenere e migliorare le competenze funzionali.

I familiari, espressamente autorizzati dall'interessato, possono richiedere informazioni sulla salute del Residente esclusivamente al personale sanitario.

Per eventi clinici che richiedano indagini o interventi sanitari non effettuabili nella struttura, il Residente viene inviato agli ospedali limitrofi, con tempestiva informazione alla famiglia. Per questo tipo di servizio, è presente la convenzione per cui è previsto il trasporto gratuito solo per coloro che sono impossibilitati a deambulare. Il servizio ambulanze viene effettuato dal 112 per l'emergenza, dagli altri centri ambulanze operativi sul territorio per i bisogni ordinari.

**Le prestazioni fisioterapiche e riabilitative**, svolte da terapisti della riabilitazione qualificati, ha luogo nella palestra appositamente attrezzata. Le attività di fisioterapia si pongono l'obiettivo di mirare al recupero, al mantenimento o al rallentamento della riduzione di capacità funzionali e, laddove possibile, il raggiungimento di una maggiore autosufficienza fisica od il recupero dell'autonomia persa. L'attività di fisioterapia è prevista dal lunedì al venerdì in orario anti-meridiano e pomeridiano e viene svolta in gruppo e attraverso trattamenti individuale.

Nell'ambito delle proprie competenze, il fisioterapista:

- collabora, in équipe multidisciplinare, la definizione del programma riabilitativo volto all'individuazione ed al superamento dei bisogni di salute del Residente;
- pratica attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive, utilizzando terapie fisiche, manuali, massoterapiche ed occupazionali;
- propone l'adozione di protesi ed ausili, ne addestra all'uso e ne verifica l'efficacia;
- verifica la rispondenza della metodologia riabilitativa attuata agli obiettivi di recupero funzionale;
- rafforza le strategie riabilitative includendole nel lavoro d'équipe multidisciplinare.
- dispone i piani posturali volti alla prevenzione della insorgenza di lesioni da decubito

### **Servizio assistenziale**

La RSA assicura, 24 ore su 24, lo svolgimento di tutte le prestazioni di assistenza rivolte direttamente alla persona, da parte di personale qualificato, ed in particolare:

- aiuto e sostegno alla persona nella pratica delle funzioni basilari della vita quotidiana (alimentazione, igiene personale, abbigliamento, corretta deambulazione, supporto nell'utilizzo di ausili e protesi, mobilitazione);
- riordino dei letti, degli armadi e dei comodini;
- interventi di protezione e sorveglianza della persona;
- interventi diretti a mantenere il benessere psicofisico della persona, collaborando con le altre professionalità dell'équipe sanitaria ed educativa.

### **Servizio accessorio psicologico**

Il servizio di supporto psicologico offre al residente ed alla famiglia la possibilità di un monitoraggio continuo del processo di adattamento alla realtà dell'RSA attraverso attiva collaborazione con l'équipe multidisciplinare e la conseguente stesura del PAI. L'accettazione della perdita dell'autonomia con conseguente aumento del tono dell'umore sono parte essenziale del processo che andrà a ridefinire in positivo la Qualità di vita dell'ospite. Lo

psicologo lavora in tal senso mediante colloqui individuali e di gruppo, attività psico-educative e supporto nelle dinamiche intra-familiari tra residente e familiare.

### **Servizio delle attività a carattere educativo, culturale, sociale**

L'attività di animazione si integra con le attività sanitarie ed assistenziali al fine di mantenere nel residente una socialità viva e positiva. Il servizio di animazione è distribuito settimanalmente in base alla necessità degli Ospiti e alle attività programmate. Essa prevede laboratori specifici, uscite, feste. Le attività possono riguardare sia il gruppo complessivo, sia alcuni Ospiti in piccolo gruppo, sia singoli Anziani.

L'attività di animazione è indirizzata al conseguimento di molteplici finalità:

- valorizzazione dell'identità personale dell'individuo;
- conservazione e recupero delle abilità personali;
- sostegno alla vita relazionale, combattendo la solitudine e promuovendo la socializzazione tramite momenti di aggregazione;
- costituzione di "gruppi di interesse" dove avvenga lo scambio di esperienze e la valorizzazione del patrimonio individuale di ciascuno;
- mantenere vive le passioni coltivate nel corso degli anni, effettuando attività come pittura, lettura, etc.

Compatibilmente con la stagione, sono presenti inoltre gite al fine di carattere educativo, culturale e sociale.

### **Prestazioni alberghiere e servizi complementari**

#### **Ristorazione**

I pasti sono preparati nella cucina interna da CAMST.

L'orario dei pasti è il seguente: colazione h.08.00; pranzo h.12.00; merenda h.15.00; cena h.18.00.

Il menù è stagionale ed articolato in sette giorni, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi. L'ospite prende visione del menù esposto quotidianamente all'interno dei nuclei; esso offre alternative ad ogni portata per meglio incontrare le preferenze dei Residenti. Sono inoltre previste diete personalizzate, elaborate per rispondere ad esigenze particolari (es. dieta per diabetici, dieta per disfagici, etc.).

I pasti sono preparati in loco presso la cucina della Residenza secondo i requisiti previsti dal sistema H.A.C.C.P. che disciplina ogni aspetto legato alla preparazione e somministrazione del pasto.

Nei giorni di Festa vengono serviti menù particolari, nonché menù tematici in cui vengono proposti piatti tipici regionali.

Un menù indicativo è allegato alla Carta dei Servizi (*allegato n.1*).

È possibile, previa prenotazione, che parenti ed amici possano pranzare insieme al residente presso la struttura in occasione delle feste organizzate in determinati periodi dell'anno.

#### **Servizio di igiene ambientale**

Il servizio è effettuato direttamente da personale preposto esterno, con prestazioni articolate su turni distribuiti durante tutto l'arco della giornata. Il servizio è svolto dal personale di IdealService Società Cooperativa s.r.l. secondo precisi protocolli di lavoro adeguati al contesto sanitario e comunitario. Sono previsti sia interventi ordinari negli alloggi e negli spazi comuni, sia interventi straordinari a rotazione, con il supporto di personale specializzato.

#### **Lavanderia e guardaroba**

Al Residente viene garantito il servizio di lavanderia del guardaroba ospiti per la biancheria da letto, da tavola e da bagno nonché per tutta la biancheria personale, grazie alla presenza di personale specificatamente dedicato. I capi di abbigliamento devono essere etichettati a cura dei Familiari per evitare scambi di vestiario o lo smarrimento di capi e, periodicamente, il guardaroba dell'Ospite deve essere reintegrato al fine di sostituire i capi usurati. Al momento dell'ingresso presso il servizio vengono fornite le indicazioni relative alla tipologia di capi più adeguati. Eventuali smarrimenti, ed eventuali danni devono essere segnalati attraverso l'apposito modulo "Segnalazione Reclami" (*allegato n.4*) e consegnati al Coordinatore che valuterà in merito la soluzione da attuare. Il servizio di lavoio della lavanderia piana e della biancheria da bagno è affidato al personale di IdealService Società Cooperativa s.r.l.

### **Parrucchiere, pedicure e manicure**

Tali servizi vengono garantiti ai residenti da personale specializzato incaricato di prestare la propria collaborazione professionale in appositi locali a ciò destinati ma anche nei nuclei, nel caso di ospiti allettati. (Il Servizio di parrucchiere è attivato su richiesta dell'Ospite e dei Familiari con pagamento a parte, se per più di una prestazione al mese.)

### **Servizio postale**

La posta viene raccolta/consegnata ai residenti quotidianamente. I parenti/le persone di riferimento verranno avvisati dell'arrivo delle corrispondenze di ogni ospite presente in struttura.

### **Assistenza religiosa**

La Residenza contempla un servizio di assistenza spirituale, organizza servizi di culto e consente agli Ospiti di ricevere il conforto di ministri di ogni confessione (fatta salva la disponibilità dei ministri). I residenti che professano una diversa religione sono liberi di ricevere l'assistenza spirituale propria.

### **Servizio bar**

E' possibile usufruire di distributori automatici di bevande calde e fredde e piccoli generi alimentari di ristoro, collocati al piano terra.

### **Servizio trasporti**

Per gli Ospiti residenti nel territorio del Comune di Palmanova il servizio è assicurato a titolo gratuito previa autorizzazione dell'ASUFC, in base alle condizioni dell'ospite, che ha convenzionato in tal senso la struttura. Diversamente, il servizio risulta a carico dell'ospite.

È garantito il trasporto di residenti allettati per l'effettuazione di visite specialistiche programmate e/o urgenti e per eventuali ricoveri in ospedale; a tal fine la struttura si avvale del servizio di ambulanza in convenzione con l'ASUFC.

La direzione è disponibile anche per la prenotazione di ambulanze per il trasporto a domicilio dei residenti dimessi dalla struttura, od attraverso richiesta privata, con servizio provato a pagamento.

### **Il volontariato**

La R.S.A. IANUS si avvale della preziosa collaborazione di Volontari appartenenti a varie Associazioni a supporto delle attività culturali, ricreative e di animazione promosse all'interno del Centro, nonché, per l'accompagnamento dei residenti in occasione di uscite organizzate.

Il volontariato è da considerarsi risorsa che concorre al benessere del residente; per questo motivo, la struttura è aperta alle relazioni con volontari che opereranno in modo continuativo partecipando all'attuazione dei progetti individualizzati.

I rapporti con le Associazioni sono regolati da apposita Convenzione.

### **La Segreteria/Servizio Amministrativo e ricevimento famigliari**

La segreteria/servizio amministrativo assicura informazione, accoglienza, tutela e partecipazione dell'utenza e/o di terzi. Gli utenti e i cittadini possono ad essa rivolgersi per avere informazioni al fine di conoscere e quindi rapportarsi correttamente con la struttura e la sua organizzazione e poter adeguatamente usufruire dei servizi erogati.

Agli addetti ed alla segreteria ci si può rivolgere con fiducia per ogni necessità; le loro disponibilità e cortesia sono utili per dare informazioni in merito a:

- accesso ai nuclei, ai Servizi e agli uffici
- attività ed i servizi erogati
- consegna corrispondenza indirizzata ai residenti ed ai familiari
- pratiche di ingresso del residente e modulistica necessaria
- utilizzo dei diversi spazi della residenza

Allo stesso modo, il personale amministrativo risulta responsabile:

- gestione della lista d'attesa
- pratiche amministrative (procedure d'ingresso e contratto)
- raccolta di richieste, suggerimenti e reclami
- fatturazione, dei pagamenti e di eventuali rimborsi
- relazioni con il pubblico

- visite guidate alla Struttura
- rilascio di certificati

La Direzione è di supporto ai familiari per il disbrigo delle pratiche burocratiche quali per esempio la richiesta dell'invalidità civile o la nomina dell'Amministratore di Sostegno, del rinnovo di Carta d'Identità, variazioni di residenza e del medico di medicina generale

Per richieste di informazione generica o di carattere amministrativo, ci si rivolge alla segreteria/ufficio amministrativo. La segreteria è aperta dalle ore 09.00 alle ore 14.00 dal lunedì al venerdì; per altre richieste di disponibilità si prega di contattare la struttura.

Il Coordinatore di struttura è a disposizione dei residenti e dei loro famigliari dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.30. Per richieste particolari a carattere amministrativo è preferibile fissare un appuntamento.

Dal lunedì al venerdì sono presenti in struttura: il coordinatore del servizio, il Coordinatore Infermieristico/RGA, il fisioterapista, il coordinatore socio-assistenziale e l'impiegata amministrativa; il coordinatore socio-assistenziale è presente per questioni socio assistenziali in base alle necessità; le attività di animazione sono attive, con programmazione settimanale. Il Medico specialista Lo psicologo è presente su specifica richiesta. Il Medico di Medicina Generale è presente dal lunedì al venerdì.

In struttura sono esposti gli orari di ricevimento e delle visite per i residenti ed i famigliari.

### **PROCEDURE PER L'INGRESSO E LE DIMISSIONI**

La Residenza è aperta ed operante per tutto l'anno e non prevede alcun periodo di interruzione dei servizi. Si può richiedere una residenzialità permanente.

Il ricovero presso la RSA assume carattere di esclusiva volontarietà da parte del Residente o, laddove non sia possibile una scelta autonoma in seguito a problematiche di deterioramento cognitivo di vario grado, da parte del famigliare o dell'Amministratore di sostegno richiedente. È opportuno precisare che il ricovero a tempo indeterminato verte necessariamente su presupposti di insindacabile fiducia reciproca.

#### **La modalità di ammissione:**

- *Il primo contatto:* I nostri uffici amministrativi sono a disposizione per dare informazioni in tempo reale, dare appuntamenti e inviare per fax, per posta elettronica o a mano la domanda di ammissione e la Carta servizi e per una eventuale visita preliminare della struttura;
- *La richiesta formale:* il Residente e/o un suo familiare consegnano a mano o per posta elettronica presso gli uffici amministrativi la domanda d'ammissione debitamente compilata.
- *La lista di attesa:* Dopo il ricevimento dell'UVD (unità di valutazione distrettuale) da parte del Distretto Sanitario di appartenenza, il residente viene inserito nella lista di attesa che viene gestita secondo il criterio temporale di presentazione della domanda, salvo situazioni di emergenza o particolare urgenza.
- *La chiamata del posto disponibile:* quando il posto è disponibile, il personale amministrativo contatta i familiari o comunque chi esercita la tutela, concordando la data d'ingresso e prende un appuntamento per consegnare il Contratto ed il Regolamento interno e chiarire gli aspetti contrattuali e dei servizi offerti. Le parti raggiungono l'accordo e firmano il contratto.

#### **L'accoglienza:**

- *Assegnazione camera e posto letto:* il Responsabile sanitario di concerto con l'equipe sociosanitaria e riabilitativa ed il Coordinatore del servizio, in base a tutte le informazioni raccolte, provvedono ad assegnare il posto letto ritenuto più idoneo al nuovo Residente sia per necessità assistenziali che per attitudini relazionali. Il reparto, il posto letto e l'utilizzo degli spazi comunitari (es. posto a tavola) che vengono assegnati all'atto dell'ingresso non devono essere considerati come definitivi: il Coordinatore di struttura, previo confronto con la Direzione, si riserva il diritto di poter decidere in qualsiasi momento il trasferimento di un Residente per motivi di carattere sanitario e/o ambientale, ove possibile in accordo con i familiari.
- *Il primo giorno:* il giorno dell'ingresso il residente e i suoi familiari saranno accolti dal Coordinatore del servizio o dal Coordinatore infermieristico e dal Responsabile di Nucleo.  
L'ospite ed i suoi familiari si recheranno in camera insieme ad un Operatore per la sistemazione degli effetti personali e per un primo momento di conoscenza dell'ambiente. Gli operatori seguiranno il nuovo arrivato con particolare attenzione sin dal primo momento cercando di facilitarne un naturale inserimento

nella vita della struttura, di comprenderne i bisogni e di risolverne eventuali problemi. Successivamente, nel rispetto del suo stato psicofisico e in modo graduale, verrà accompagnato per una prima conoscenza del reparto di appartenenza e degli altri residenti già presenti, in modo da facilitare il naturale sviluppo di favorevoli relazioni interpersonali.

- *La scheda di prima accoglienza*: un familiare e/o il residente compilerà con il Coordinatore sociosanitario la scheda di prima accoglienza, che riveste carattere di provvisorietà e che verrà illustrata all'equipe multidisciplinare e inserita nel fascicolo personale.  
Appena possibile, nell'arco della giornata, il nuovo Residente potrà essere visitato dal Medico interno, al fine anche di una corretta impostazione della terapia farmacologica.
- *Osservazione e stesura del PAI (Piano Assistenziale individualizzato)*: All'atto dell'inserimento in struttura vengono raccolte tutte le informazioni necessarie per la compilazione del PAI, al fine di integrare quanto già presentato nell'UVD (Unità di Valutazione Distrettuale). Il PAI è uno strumento di sintesi dove si evidenziano i bisogni del residente, gli obiettivi, le strategie per soddisfarli, le capacità residue da potenziare e conservare nonché gli esiti di ogni verifica periodica. Inoltre, almeno ogni sei mesi ed in ogni caso quando si avvisa una variazione evidente dello stato di salute dell'ospite, viene compilata la scheda Val.Graf. Multimediale Residenziale: documento sanitario regionale che assegna un profilo di bisogno in base alla gravità della situazione sanitaria della persona. L'equipe multidisciplinare inizierà da subito il periodo di osservazione del nuovo Residente, al fine di fornire un'assistenza il più possibile personalizzata e di giungere alla stesura del PAI con il maggior numero di informazioni nei tempi previsti dalla normativa e dal modello organizzativo interno.
- *Nel corso della permanenza in struttura l'ospite e i suoi familiari sono tenuti a seguire le regole di vita comunitaria esplicitate agli artt. n.7 "Alloggio", n.17 "Rapporti con il personale della struttura, n.18 "Rapporti tra ospiti e n.19 "Norme di convivenza" del Regolamento Interno.*

### **Dimissione**

La dimissione del Residente può avvenire:

- per rientro in famiglia o per trasferimento ad altra struttura. In tali ipotesi il Residente, o un familiare, dovrà far pervenire alla Direzione disdetta scritta almeno 30 giorni prima della data prevista per la dimissione;
- per dimissione da parte della struttura, nel caso in cui i comportamenti del Residente o quelli di un suo familiare giungano ad arrecare grave pregiudizio per la convivenza ed il sereno andamento della vita comunitaria o anche in caso di insolvenza accertata e reiterata;
- conclusione del rapporto contrattuale tra le parti, secondo le modalità specificate nel contratto;
- per cause naturali;

In caso di dimissione verrà consegnata, su richiesta scritta, una relazione clinica.

## **STRUMENTI DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

### **AREA PARTECIPATIVA**

#### **a) Suggerimenti e reclami**

Il residente, il familiare, il volontario o chiunque ne abbia interesse e voglia esprimere apprezzamento per i servizi erogati o lamenti situazioni di irregolarità, inefficienza o insoddisfazione è invitato a darne comunicazione agli Uffici Amministrativi e/o al Coordinatore della residenza ed attivi dal lunedì al venerdì.

I reclami o eventuali osservazioni scritte possono essere redatti sull' apposito modulo (*allegato n.3*) ed inseriti nella "Cassetta Suggerimenti e Reclami" posta all'ingresso della residenza.

Si prevede che a fronte della presentazione delle istanze di miglioramento o verifica delle prestazioni offerte, di lamenti o reclami, la Direzione risponda entro il più breve tempo possibile e comunque non oltre i 10 giorni dalla presentazione.

#### **b) Equipe interne ed incontri aperti all'esterno**

Sono previste e calendarizzate nel corso dell'anno Equipe a vari livelli e tra diverse professionalità nonché incontri con parenti, volontari e persone a vario titolo legate alle attività della struttura. All'interno di questi momenti di condivisione, anche informali, vengono costantemente stimulate analisi e valutazioni sull'andamento del servizio oggetto di successiva verifica.

### c) Focus con i Residenti

Su base volontaria ed a piccoli gruppi i residenti potranno partecipare a focus, ovvero discussioni della durata media di un'ora all'interno delle quali un conduttore proporrà l'approfondimento di alcuni specifici argomenti legati ai diversi aspetti della vita comunitaria e del benessere personale al fine di far emergere le opinioni ed i suggerimenti degli ospiti.

La gestione del Focus e la conseguente analisi del dato vengono condotte secondo modalità e metodologie strutturate e formalizzate all'interno del Sistema di gestione per la Qualità.

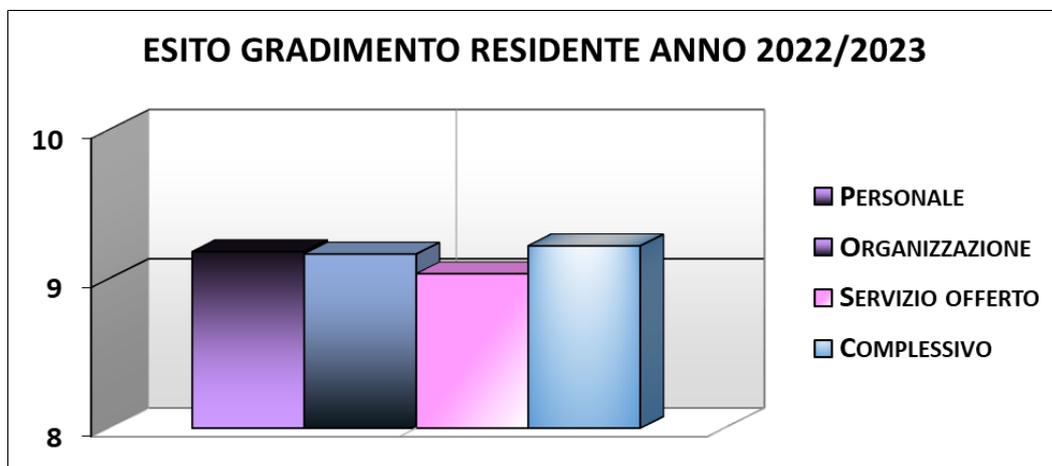
### d) Rilevazione della soddisfazione

Nella convinzione che per migliorare la qualità del servizio offerto è essenziale analizzare il giudizio e le aspettative di tutti coloro che ne sono coinvolti, Codess Sociale effettua annualmente rilevazioni di gradimento rivolte specificatamente a:

- Residenti
- Familiari
- Operatori
- Enti committenti

I dati raccolti vengono elaborati ed analizzati dall' area Qualità ed utilizzati per formulare le proposte di intervento ed azioni migliorative, nonché diffusi a tutti i portatori di interesse e pubblicati, in sintesi aggregate, sul Bilancio Sociale.

Di seguito un esempio di esito del gradimento misurato presso la struttura, con dati rilevati nel mese di Gennaio 2023.



## AREA NORMATIVA E DI AUTOCONTROLLO

### a) Certificazione del sistema di gestione

Codess sociale dal 2005 è certificata UNI EN ISO 9001 per la progettazione e la gestione di servizi rivolti a bambini, giovani, anziani, disabili e persone in trattamento psichiatrico e dal 2006 è certificata secondo la norma SA8000 per la Responsabilità Sociale d' Impresa.

Dal gennaio 2014 è inoltre certificata per la norma complementare ISO 10881:2013, attestando il rispetto di requisiti specifici nei servizi residenziali di assistenza ad anziani.

È previsto almeno un audit interno annuale effettuato dal Responsabile del sistema Qualità in tutte le Residenze per anziani gestite.

## b) Autorizzazione regionale

La struttura risulta autorizzata dalla Regione FVG in base alla Giulia in base al DPR del 13/07/2015 n. 144. Da ciò consegue l'obbligo di uniformare l'erogazione del servizio ai requisiti ed ai parametri quali-quantitativi indicati nonché di doverne dimostrare e rendicontare periodicamente l'applicazione.

## c) Rilevazione di indicatori di processo e di risultato

Dal 2011 l'Area Anziani di Codess sociale ha introdotto ed applicato in tutte le sue strutture un sistema di raccolta ed analisi di indicatori ritenuti particolarmente rilevanti unitamente ad obiettivi specifici per valutare la qualità del servizio erogato. L'elaborazione dei dati avviene sia nelle singole strutture che in forma aggregata.

Ogni aspetto delle prestazioni è considerato con particolare riguardo a:

- **Fattore qualità:** aspetto del servizio che il residente apprezza e percepisce come rilevante per la qualità;
- **Indicatore di qualità:** parametro qualitativo e quantitativo scelto per valutare e misurare un dato fenomeno;
- **Standard di qualità:** l'obiettivo di qualità (attuale e potenziale), descritto in termini concreti e misurabili.

Nello schema seguente si indicano alcuni indicatori tra i maggiormente rappresentativi utilizzati per la valutazione del servizio offerto:

PROCESSO	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
<b>ACCOGLIENZA</b>	Accettazione all'ingresso e documentazione sui servizi	Materiale informativo	Consegna della Carta del servizio, Regolamento e informazioni sui servizi
	Garanzia di una presa in carico individualizzata	Redazione di uno strumento di osservazione e di programmazione individualizzata	Stesura PAI nei primi 30 giorni dall'ingresso
	Mantenimento e valorizzazione degli interessi e delle passioni	Raccolta e formalizzazione della storia di vita del nuovo residente	Proposta al nuovo residente di una programmazione delle attività coerente con la sua storia di vita
<b>PERMANENZA</b>	Menù variabile	Menù strutturato con variazioni a richiesta	Ripetizione del menù ogni 4 settimane; possibilità di personalizzazioni, di piatti tipici ecc.,
	Personalizzazione degli orari	Alzata differenziata	Flessibilità organizzativa nei Piani di lavoro
	Regolarità delle visite mediche	Presenza del medico	Da lun a ven/ Su necessità
	Questionario di soddisfazione del servizio	Domande suddivise per servizio con risposte multiple	Raggiungimento del livello di soddisfazione pari a 7
	Accessibilità ai familiari	Orario visite	Tutti i giorni Possibilità di invitare a pranzo familiari, in occasioni particolari.
<b>DIMISSIONI</b>	Progetto individuale	Monitoraggio del PAI	semestrale
	Informazioni all'uscita	Lettera di dimissioni al medico di riferimento	Formalizzazione risultanze cliniche
	Riservatezza trattamento dei dati	Richiesta cartella clinica	Richiesta scritta del residente
	Tempi di rilascio della cartella clinica	Giorni che intercorrono dal ricevimento della richiesta	Non oltre 15 giorni

## **TUTELA DELLA PRIVACY E DIRITTO DI ACCESSO**

Tutti i dati personali del Residente raccolti in sede di accoglienza e durante la permanenza nella struttura, sono utilizzati da "CODESS Sociale", come titolare del trattamento, secondo le norme vigenti sulla riservatezza dei dati.

Ogni dato relativo allo stato di salute è considerato "dato sensibile" o "dato particolare" come previsto dal D. L.vo 196/2003 e successive modificazioni ed integrazioni oltre che dal regolamento europeo UE 679/2016.

Il Residente o chi vi abbia interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti ha diritto di accesso alla documentazione amministrativa, secondo le disposizioni della legge 241/90, successive modificazioni ed integrazioni.

## **NORMATIVA DI SICUREZZA**

La RSA è stata progettata e prevista di dotazioni tecnologiche ed impiantistiche nel rispetto delle precisioni del D.P.R. 14/01/1997, successive modificazioni ed integrazioni, che assicurano la massima sicurezza del Residente e degli operatori.

È attivo al suo interno il servizio per le emergenze e trovano corretta applicazione i servizi previsti dal D. Lgs. 81/2008 sulla sicurezza negli ambienti di lavoro con la presenza di professionisti del settore e del medico del lavoro, garantiti dall' Area Protezione e Prevenzione di Codess Sociale.

## **ALLEGATI**

1. MENU' TIPO
2. ORGANIGRAMMA DI SERVIZIO
3. QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTI/FAMIGLIARI
4. MODULO SEGNALAZIONE SUGGERIMENTI E RECLAMI