



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
Casa degli operai vecchi ed inabili al lavoro 'Matteo Brunetti'



Carta dei Servizi di Casa Brunetti

Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi ha lo scopo di informare in maniera semplice, chiara e trasparente circa i Servizi, gli standard qualitativi e le modalità di accesso alle prestazioni erogate dall'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona – Casa degli Operai Vecchi ed Inabili al Lavoro “Matteo Brunetti” di Paluzza (ASP).

I contenuti della Carta dei Servizi si integrano a quelli del Codice Etico, documento che sancisce i principi e valori in base ai quali l'ASP opera e con cui detta diritti e doveri dei soggetti che lavorano ed operano nella Casa di riposo.

Ci auguriamo che la lettura di questo opuscolo possa aiutare Anziano e Famiglia a scegliere in maniera consapevole la struttura che meglio risponde alle proprie esigenze. Ogni Casa di riposo infatti ha una propria identità rintracciabile nei Servizi diversificati che offre, nelle modalità di erogazione, nella filosofia di fondo che ispira l'agire quotidiano nonché nella posizione geografica e contesto del territorio in cui si inserisce.



L'ASP garantisce la congruenza tra quanto dichiarato nella Carta dei Servizi e quanto effettivamente erogato, attraverso verifiche che monitorano i Servizi e i livelli di qualità.

VALIDITÀ

La presente Carta dei Servizi ha validità dal 1 gennaio 2016 e verrà aggiornata periodicamente.

INDICE

SEZIONE 1. PRESENTAZIONE DI CASA BRUNETTI

La missione

La storia

I soggetti

SEZIONE 2. LA STRUTTURA

La struttura residenziale

Il personale

SEZIONE 3. I SERVIZI

Assistenza di base alla persona

Servizio di parrucchiera/barbiere

Servizio di manicure – pedicure

Assistenza infermieristica

Assistenza riabilitativa

Assistenza medica

Servizio animazione

Servizio di assistenza religiosa

Servizio guardaroba

Servizio lavanderia

Servizio di igiene ambientale

Servizio di ristorazione

Volontariato

SEZIONE 4. INFORMAZIONI UTILI

Orario uffici

Servizio accoglienza

Orario di visita

Fumo

Mance e doni

SEZIONE 5. STANDARD DI QUALITÀ

SEZIONE 6. PARTECIPAZIONE.

Indagini sul grado di soddisfazione

Questionario

SEZIONE 1.

PRESENTAZIONE DI CASA BRUNETTI

LA MISSIONE

La Casa degli Operai Vecchi ed Inabili al Lavoro “Matteo Brunetti” è un’Azienda pubblica di Servizi alla Persona (ex IPAB Istituto Pubblico di Assistenza e Beneficienza). La Casa di Riposo rappresenta una realtà di riferimento sul territorio per la soddisfazione dei bisogni socio assistenziali e sanitari della popolazione anziana.

L’obiettivo di “Casa Brunetti” è offrire Servizi differenziati in relazione al bisogno e alla condizione di auto – non autosufficienza della Persona, nel rispetto del Codice etico e della Carta dei Servizi.

L’umanità nei rapporti con Anziani e Familiari costituisce uno dei punti di forza di questa realtà: il benessere della Persona e la professionalità nell’assistenza costituiscono una priorità per la nostra Azienda: far sentire l’anziano a “casa”

significa offrirgli ciò di cui ha bisogno in un clima positivo e familiare.

La struttura mette a disposizione un’offerta residenziale diversificata e accoglie fino a 130 persone. Anziano e Famiglia possono scegliere tra i seguenti “trattamenti”:

Casa albergo: ricoveri temporanei in risposta alla necessità di supporto alla famiglia per l’assistenza all’Anziano;

Residenza per Anziani autosufficienti: miniappartamenti indipendenti e completamente attrezzati, con Servizi aggiuntivi su richiesta in funzione dei desideri dell’Anziano;

Residenza protetta di terzo livello: Servizi socio sanitari e sanitari;

Centro assistenziale e Day hospital: per una continuità assistenziale con i Servizi distrettuali compreso il Servizio Sociale dei Comuni.

Per perseguire la nostra Missione possiamo contare su Personale qualificato e sulla collaborazione con Enti e Volontari. Questo ci permette di offrire ai nostri Anziani non solo Servizi più ricchi e diversificati ma anche di garantire l’opportunità di mantenere vivi i rapporti sociali all’interno e all’esterno della Casa.

LA STORIA

DAGLI INIZI...

La Casa di Riposo nasce grazie alla generosità del signor Matteo Brunetti, filantropo sensibile al problema sociale del periodo post-bellico. Alla sua morte, avvenuta nel 1941, lascia in eredità alla comunità di Paluzza i suoi beni affinché possa essere costruito un "ricovero per gli operai vecchi ed inabili" come atto di giustizia verso il paese che lo ha visto crescere. Viene individuata come prima sede un edificio di proprietà comunale nella frazione di Casteons.

Il Servizio viene affidato alla congregazione delle Suore Francescane Missionarie del Sacro Cuore. Nel 1946 iniziano i lavori della sede attuale (inaugurata nel 1952). La progettazione fu affidata tra gli altri al maestro Zanier, figura di spicco della comunità di Paluzza. Alla costruzione dell'edificio partecipano economicamente i Comuni di Paluzza, Treppo Carnico, Ligosullo, Paularo, Arta Terme, Cercivento e Sutrio comuni che nominano ancora oggi i propri rappresentanti nel consiglio di amministrazione dell'ASP.

...AI NOSTRI GIORNI

Nel corso degli anni molte opere di miglioramento strutturale e di ampliamento

sono state effettuate per offrire ai nostri Anziani spazi adeguati ai diversi bisogni. Sono stati costruiti vari edifici e unità abitative (mini alloggi) che garantiscono un'offerta differenziata, in relazione alle domande di assistenza diversificata per grado di autonomia, indipendenza, livello di privacy.

La struttura è oggetto periodicamente di ristrutturazioni ed ammodernamenti; al momento sono in corso d'opera i lavori di adeguamento agli standard regionali III lotto dell'edificio cosiddetto "Carpenedo", al termine dei quali saranno disponibili un maggior numero posti letto (dai 130 attuali passeremo a 140) e un maggior numero di camere doppie con servizi interni.

I SOGGETTI

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona è un ente di diritto pubblico e opera in base a quanto previsto dallo Statuto e dalla normativa regionale vigente. L'organo politico rappresentato dal Consiglio d'Amministrazione definisce gli indirizzi e gli obiettivi generali dell'ente, si occupa della programmazione strategica e del controllo sui risultati; la gestione operativa è in capo alla dirigenza, ai sensi del D.lgs. 165/2001 e sue successive modificazioni ed integrazioni.

Il **Consiglio di Amministrazione** della Casa di Riposo – è costituito da 7 membri nominati dai Comuni fondatori, dal Parroco di Paluzza o suo delegato e da un discendente della famiglia Brunetti. L'ASP dispone di un **Revisore dei Conti**, quale organo di garanzia della regolarità contabile e finanziaria, nell'ambito della gestione dell'Ente.

Il Consiglio d'Amministrazione nomina il **Direttore generale** che ha la responsabilità della gestione amministrativa, tecnica e finanziaria dell'Ente.

Il **Personale** si articola all'interno di tre aree funzionali integrate ed organizzate per fornire al meglio i Servizi alla Persona. Il Personale è qualificato ed in possesso delle necessarie abilitazioni ed attestati professionali. L'Ente organizza a favore dei lavoratori corsi di formazione, informazione ed addestramento al fine di migliorare la qualità del Servizio e del clima aziendale a beneficio di anziani, famigliari e personale.

La Struttura garantisce la **trasparenza** della propria attività gestionale e amministrativa anche attraverso l'aggiornamento delle varie sezioni del sito istituzionale dell'Ente. Si impegna poi a rispondere con la chiarezza e

con la tempestività delle informazioni richieste, salvaguardando comunque la riservatezza dei dati personali trattati.

SEZIONE 2. LA STRUTTURA

La Struttura Residenziale

La struttura residenziale è sita nel comune di Paluzza, in via Nazionale n. 31, lungo la strada statale che conduce al Passo Monte Croce Carnico. La Casa si trova a poche decine di metri dal centro del paese ed è facilmente raggiungibile da Tolmezzo e dai paesi limitrofi anche con mezzi pubblici. E' composta da diversi edifici realizzati in momenti diversi, ma tutti adeguatamente attrezzati. Dispone di terrazze e di un ampio giardino protetto.

La Casa ospita persone di ambo i sessi di varie fasce di età, aventi patologie diverse, con differenti esigenze sanitarie ed assistenziali. Casa Brunetti mette a disposizione 97 posti letto per non auto sufficienti e 33 posti per autosufficienti.

I servizi che vengono erogati sono integrati con i servizi sanitari e socio-sanitari gestiti

dall'Azienda per l'Assistenza Sanitaria n. 3 "Alto Friuli, Collinare, Medio Friuli".

La struttura si articola, a regime, su Nuclei, ciascuno con una propria dotazione di personale. A questi si affiancano i Minialloggi, piccoli alloggi destinati a persone autosufficienti.

Causa lavori di ristrutturazione, attualmente alcuni spazi sono completamente interdetti, e le attività concentrate negli spazi disponibili. L'organizzazione dei servizi temporaneamente è stata articolata in quattro reparti, ciascuno dei quali accoglie persone con profili socio assistenziali e sanitari omogenei.

Reparto giallo: piano rialzato dell'edificio *Cattelan e minialloggi*

Reparto arancione: piano rialzato e primo dell'edificio *Infermeria*

Reparto blu: piano primo dell'edificio principale e del Cattelan

Reparto verde: piano secondo dell'edificio principale e del Cattelan

Ciascun reparto dispone di varie tipologie di camere con uno o più letti, molte delle quali con bagno interno. Ciascun reparto dispone di sala da pranzo, salottini e spazi per la socialità, oltre al bagno assistito.

All'interno della Casa sono presenti una palestra attrezzata per le attività di fisiochinesiterapia, un salone parrucchiera e barbiere, una sala per l'estetica, varie sale ed atri arredati per gli incontri con i famigliari, una chiesa ed un salone per le attività di animazione, le feste e gli incontri con i gruppi di volontari che arricchiscono la quotidianità dei nostri anziani.

La Casa di Riposo è dotata di una nuovissima lavanderia asettica e di cucina a norma HACCP.

Nell'edificio principale si trovano gli uffici dove il nostro personale qualificato e disponibile potrà fornire le informazioni desiderate.

In fase di costruzione e collegata alla Casa di Riposo troviamo la "camera calda", spazio dove gli automezzi della struttura, di soccorso o dei privati potranno sostare brevemente per favorire gli spostamenti degli assistiti in un ambiente caldo e sicuro. Nel seminterrato dello stesso edificio saranno allestite le celle mortuarie.

IL PERSONALE

All'interno di Casa Brunetti sono presenti molteplici figure professionali, ciascuna con compiti, ruoli e responsabilità definite.

Il Direttore è il responsabile della struttura.

Il Coordinatore socio assistenziale è il responsabile del governo assistenziale.

Medico di medicina generale e Medico di continuità assistenziale (guardia medica) sono garantiti dal sistema sanitario nazionale. La presenza in struttura di ciascun medico è garantita in funzione del numero di assistiti.

Il personale infermieristico, 8 operatori, e quello riabilitativo, 3 operatori, sono in convenzione con l'Azienda per l'Assistenza Sanitaria n.3 "Alto Friuli, Collinare, Medio Friuli".

Personale qualificato e con esperienza garantisce l'assistenza di base alla persona.

La figura dell'animatore collabora e organizza anche le numerose presenze di volontari che operano sulla base di progetti condivisi.

I due addetti alla lavanderia operano per garantire ogni giorno la disponibilità di biancheria personale pulita e curata.

In cucina 6 operatori preparano un'alimentazione sana, varia, gustosa e legata ai prodotti ed ai sapori propri del

nostro territorio. Il Servizio Cucina predispone anche diete personalizzate.

I tre manutentori hanno cura di mantenere operative e funzionanti attrezzature, locali, aree interne ed esterne alla casa di riposo. Svolgono attività di trasporto persone con mezzi messi a disposizione dall'ente.

Il personale amministrativo e tecnico-amministrativo è specializzato in aree di competenza: Servizio accoglienza che istruisce e gestisce la domanda di accoglimento e i rapporti con le famiglie e garanti per la pratiche burocratico-amministrative; il servizio tecnico si occupa di sicurezza, lavori, forniture e manutenzioni; il servizio ragioneria cura tutta la parte amministrativa dell'ente compresa la redazione dei documenti contabili; il servizio di segreteria generale e comunicazione è addetto al front office, il servizio personale si occupa della gestione amministrativa delle risorse umane che lavorano nella struttura. A questo si aggiunge il personale religioso, tre suore francescane che vivono e operano in Casa Brunetti.

L'igiene ambientale e sanificazione sono eseguiti da una ditta altamente qualificata che garantisce elevati standard qualitativi di servizio, per prodotti, frequenza, sistemi di verifica e controllo della qualità.

SEZIONE 3. I SERVIZI

ASSISTENZA DI BASE ALLA PERSONA

L'assistenza di base alla persona è garantita, 24 ore al giorno 365 giorni all'anno, da Operatori Socio Sanitari e da addetti all'assistenza (di entrambi i sessi), adeguatamente preparati.

Per assistenza alla persona intendiamo tutte quelle pratiche/prestazioni di cui necessita un assistito in base ai propri bisogni.

Nell'ottica di conservare quanto più a lungo le capacità residue di ciascun assistito, l'operatore farà in modo che l'anziano possa provvedere ad alcune attività in autonomia. In caso di difficoltà lo aiuterà o si sostituirà per le situazioni in cui l'autonomia non è conservata.

L'operatore addetto all'assistenza, nell'espletare le attività specifiche del proprio profilo, si impegna anche a segnalare ad altri professionisti, come infermiere e fisioterapista, alterazioni delle condizioni generali dell'anziano e/o modifiche dello stato psicofisico rilevate durante il turno di servizio.

Gli operatori socio assistenziali si occupano,

di assicurare l'aiuto necessario nelle attività di vita quotidiana (es: alimentarsi, lavarsi, vestirsi, ecc.), con un approccio professionale, ma allo stesso tempo familiare. Inoltre eseguono attività di tipo alberghiero, come per esempio il rifacimento camere, la distribuzione dei pasti, e riordino della biancheria personale negli armadi di ciascun anziano.

Si riassumono di seguito alcune tra le principali attività di assistenza:

IGIENE - Quotidianamente viene fatta l'igiene parziale, che viene ripetuta tutte le volte che si rende opportuna.

Viene garantito l'igiene totale (bagno o spugnaturo) in ambienti attrezzati e con ausili idonei (lettino o barella/doccia sedia/doccia) con relativo cambio completo della biancheria piana del letto. Attualmente la frequenza ordinaria è quindicinale, ma dove necessario gli intervalli sono più ravvicinati. Nel corso del 2016 tale attività sarà organizzata per offrire il bagno con una frequenza maggiore ovvero ogni 8-10 giorni e relativo cambio biancheria del letto.

ELIMINAZIONE – Per l'espletamento dei bisogni fisiologici, gli operatori assistono la persona accompagnandola al bagno se in grado di fruire del servizio igienico, utilizzando se necessario gli ausili di volta in volta più opportuni in relazione alla

condizione sanitaria dell'anziano.

In caso di incontinenza parziale o totale vengono utilizzati i presidi di assorbenza. La fornitura giornaliera è gratuita per l'assistito previa autorizzazione dell'Azienda per l'Assistenza Sanitaria in rapporto alla normativa regionale vigente. La dotazione giornaliera è di n. 4 presidi totali.

MOVIMENTO – gli operatori stimolano le persone a mantenere una deambulazione autonoma, sia senza ausilio che con l'utilizzo di quelli eventualmente suggeriti dal fisioterapista. Per le persone con movimento limitato da problemi sanitari, si impegnano a garantire la movimentazione a letto con cambi frequenti di postura in rapporto alla problematica che ne ha determinato l'allettamento. Supervisionano il corretto impiego degli ausili quali deambulatori e carrozzine e ne verificano lo stato di piena funzionalità, anche in collaborazione con il servizio riabilitativo e manutenzioni.

ALIMENTAZIONE ED IDRATAZIONE – gli operatori supportano ove necessario l'anziano nell'assunzione dei pasti e provvedono a garantire un adeguato apporto idrico. In funzione delle capacità residue, stimolano l'anziano a provvedere in modo autonomo oppure, si impegnano ad aiutarlo o ad imboccarlo.

In rapporto alla condizione sanitaria e /o

allergie ed intolleranze dell'assistito, su indicazione medica o dell'infermiere verifica che i pasti corrispondano alla dieta prescritta e ne verificano l'assunzione. Segnalano altresì al personale infermieristico eventuali problemi insorti durante l'assunzione del pasto.

SERVIZIO DI PARRUCCHIERA E BARBERIA

Nella Struttura è presente un locale attrezzato per le prestazioni del servizio di parrucchiere e barbiere: taglio e piega sono garantiti dal personale preposto presente due volte a settimana in struttura. Possono essere richiesti dall'anziano Servizi aggiuntivi, che saranno forniti a pagamento.

SERVIZIO DI MANICURE PEDICURE

Nell'ambito della Struttura, è assicurato lo svolgimento del servizio di manicure e pedicure curativi da personale specializzato.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

L'assistenza comprende le attività e le responsabilità previste dalla L. 42/1999 (Disposizioni in materia di professioni sanitarie). Il Servizio infermieristico viene garantito 365 giorni all'anno, dalle ore 7.00 alle 21.00 e durante le ore notturne con un servizio di pronta disponibilità.

L'infermiere, all'ingresso, effettua la prima valutazione dell'anziano che viene riportata nella cartella infermieristica e, conseguentemente pianifica l'assistenza e i controlli da effettuare e dà le disposizioni agli operatori socio assistenziali sugli interventi specifici da assicurare all'anziano. La valutazione viene ripetuta periodicamente e comunque effettuata ad ogni cambiamento significativo delle condizioni sociosanitarie dell'anziano, con relativo aggiornamento della cartella infermieristica.

L'assistenza infermieristica prevede: l'applicazione delle prescrizioni e la somministrazione delle terapie prescritte dal medico; la rilevazione dei parametri vitali; la corretta gestione di sonde, cateteri e stomie; effettua le medicazioni; esegue prelievi ematici e di materiale biologico; supervisiona e controlla l'alimentazione e la somministrazione con particolare riguardo alle diete speciali e alle persone con problemi di disfagia o in presenza di sondini naso-gastrici o peg.

Coadiuvata il medico durante l'espletamento delle visite.

L'infermiere collabora con altre figure quali il fisioterapista, l'animatore e i servizi tecnici e di supporto.

L'infermiere si occupa altresì dell'approvvigionamento, controllo e conservazione dei farmaci e presidi nonché delle superfici antidecubito. La fornitura dei farmaci e del materiale sanitario viene garantita attraverso il Servizio Farmaceutico dell'Azienda per l'Assistenza Sanitaria, come da specifica convenzione; per i farmaci non contemplati nel prontuario territoriale, l'approvvigionamento avviene attraverso l'acquisto in farmacia, con eventuali ticket o spese a carico dell'assistito.

ASSISTENZA RIABILITATIVA

Il **Servizio di riabilitazione e di fisiokinesiterapia** è assicurato dal lunedì al sabato con l'impiego di 3 Fisioterapisti. Questo servizio ha la funzione di mantenere e di migliorare il grado di autonomia degli anziani svolgendo, in palestra o in reparto, prestazioni riabilitative individuali e di gruppo, in collaborazione con il medico di medicina generale o specialista. All'ingresso viene effettuata una prima valutazione per definire il programma terapeutico e riabilitativo individuale, registrato sulla cartella riabilitativa. Periodicamente ripetono la valutazione e aggiornano la cartella dell'anziano ed eventualmente riformulano il percorso riabilitativo o di mantenimento.

Collaborano con gli operatori addetti all'assistenza di base e con gli infermieri condividendo il percorso riabilitativo, istruendo il personale stesso sull'applicazione di particolari tecniche (es: utilizzo di ausili particolari o manovre per la movimentazione). Valutano la necessità di richiesta di ausili personalizzati come ad esempio carrozzine e protesi, richiedendo l'intervento del personale preposto in Azienda per l'Assistenza sanitaria.

ASSISTENZA MEDICA

Il Servizio di assistenza medica generica viene garantito dai Medici di Medicina Generale i giorni feriali dalle ore 8 alle ore 20 e, in fasce orarie diverse e nei giorni festivi dalla Guardia medica.

Il medico esplica compiti di diagnosi e cura, terapeutici, di prevenzione e di educazione sanitaria, avvalendosi, qualora lo ritenga opportuno, di **consulenze e servizi medico-specialistici**, sulla base di quanto prevede la normativa regionale e le condizioni previste dalla convenzione stipulata con l'Azienda Sanitaria.

Il medico di Medicina Generale, effettua, inoltre, tutte le altre prestazioni di sua competenza, comprese le certificazioni e si rende disponibile a colloqui con parenti ed assistiti.

SERVIZIO ANIMAZIONE

Il Servizio di animazione viene garantito da personale qualificato all'interno ed all'esterno della struttura in base ad una programmazione generale e calendario mensile. Vengono proposte varie attività con lo scopo di stimolare memoria e capacità cognitive. Organizza feste a tema (Carnevale, Natale, compleanni ecc.), giochi di comunità e laboratori manuali. Sono previste visite guidate di varia durata e destinazione, compatibilmente con le condizioni socio-sanitarie dell'Anziano. In un'ottica di miglioramento dell'offerta ci si avvale di progetti condivisi con altri Enti ed istituzioni del territorio, per garantire una vita sociale più "attiva" all'interno e all'esterno dell'ASP.

Il Servizio viene reso anche con il supporto dei volontari che prestano il loro servizio all'interno della struttura.

SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA

All'interno di Casa Brunetti sono presenti le Suore Missionarie Francescane del Sacro Cuore che quotidianamente offrono la loro assistenza e supporto ai nostri anziani.

Ogni giorno viene celebrata la Santa Messa alla quale, se lo desiderano, possono partecipare i famigliari dei nostri anziani.

Viene garantita la completa libertà di culto per le altre religioni professate, senza però la presenza di un ministro per le celebrazioni.

SERVIZIO GUARDAROBA

Il Servizio guardaroba, gestito dalle suore, provvede ad eseguire rammendi o piccole riparazioni sugli indumenti personali dei nostri assistiti, anche con l'aiuto di alcune volontarie. Inoltre raccoglie anche capi nuovi o usati, provenienti da donazioni. Le suore effettuano la selezione mantenendo in struttura tutto il materiale che può essere utilizzato dagli anziani. Quanto non usufruibile, in un'ottica di reciproca solidarietà, viene messo a disposizione di associazioni e comunità laiche e/o religiose.

SERVIZIO DI LAVANDERIA

Il servizio di lavanderia (eseguito da nostro personale in locali asettici di nuova realizzazione) garantisce una corretta igiene e conservazione del corredo dell'anziano. Al momento dell'inserimento, ogni nuovo assistito porta con sé il proprio corredo: ogni capo di vestiario viene etichettato con un numero identificativo. Il corredo personale va ripristinato periodicamente, a cura dei familiari anche su segnalazione del personale di struttura.

La biancheria piana (es. lenzuola, tovaglie, asciugamani, federe ecc.) viene invece igienizzata da ditta esterna.

SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE

Il Servizio di pulizia e sanificazione degli ambienti è importantissima; vengono garantiti elevati standard igienici per assicurare un ambiente sempre sano, lindo e curato. Il servizio prevede la pulizia quotidiana di tutte le aree di degenza. Bagni, sale da pranzo, salone dell'animazione vengono ripassati più volte al giorno e comunque in caso di necessità durante tutto il giorno viene garantito il servizio, grazie alla presenza di operatori dalle ore 7.00 alle ore 20.00.

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Il servizio viene garantito attraverso la propria cucina interna. La dieta giornaliera dell'anziano prevede cinque pasti: la colazione viene servita dalle 7.30 alle 9.30; il pranzo dalle 12.00 alle 13.00 e la cena invece viene consumata dalle 18.00 alle 19.00. Nell'intervallo di metà mattina e metà pomeriggio vengono serviti agli anziani degli spuntini. E' in corso di revisione il menù, alla luce di quanto previsto dalle linee guida

regionali ed Azienda per l'Assistenza Sanitaria.

Il vitto proposto vuole soddisfare le esigenze dei nostri residenti, sia dal punto di vista qualitativo che quantitativo e tiene conto anche della cultura culinaria e gastronomica locale, presentando regolarmente piatti tipici. I menù vengono variati stagionalmente ed hanno una rotazione settimanale. La cucina propone quotidianamente per ciascuna portata almeno la scelta tra due o più piatti e su segnalazione infermieristica o su indicazione del medico, confeziona le diete speciali.

VOLONTARIATO

L'ASP promuove la presenza del Volontariato, per lo svolgimento di attività di sostegno e di animazione. Qualsiasi associazione di volontariato, purché in regola con le disposizioni di legge, infatti, può essere autorizzata a svolgere delle attività di accompagnamento, di animazione e di supporto all'assistenza, rivolte al singolo o a gruppi di anziani, purché tali attività si integrino con le finalità e le modalità operative della Struttura, soprattutto per quanto concerne la promozione ed il miglioramento della qualità della vita

quotidiana. L'ente si preoccupa di garantire la copertura assicurativa a favore dei terzi.

A quanti desiderano proporsi come volontario ricordiamo che, al fine di garantire la congruità delle attività ai bisogni dei nostri Anziani e per motivi di sicurezza, è necessario presentare il modello di Proposta iniziativa.

L'espletamento delle attività di volontariato non può essere in nessun caso sostitutivo dei compiti della struttura erogatrice. L'attività di volontariato non deve avere fini di lucro trattandosi di azione spontanea e disinteressata a nell'assistenza degli ospiti. Sono veramente tanti gli Amici volontari che con instancabile generosità ci supportano nelle nostre attività, chi dedicando del tempo, chi mettendo a disposizione i propri talenti artistici e del saper fare.

L'accettazione da parte della Direzione della Casa di Riposo sul modello "Proposta iniziativa" autorizza il volontario/ gruppo a eseguire l'attività ed ottenere il supporto personale, tecnico, di mezzi e materiale e produce l'iscrizione del singolo volontario nella polizza assicurativa.

SEZIONE 4. INFORMAZIONI UTILI

Orario apertura al pubblico degli Uffici

da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 12.00
da lunedì a giovedì dalle 14.30 alle 16.00
E' possibile fissare incontri anche in giornate ed orari diversi, previo appuntamento.

Servizio Accoglienza

Il Servizio Accoglienza istruisce e gestisce la domanda di accoglimento in struttura e segue la parte economico amministrativa di rapporto con assistiti e/o garanti per tutta la durata del ricovero. In fase di ingresso fornisce informazioni, consegna la Carta dei servizi e il Codice etico dell'ASP, il Regolamento accoglimento ospiti ed organizza la visita della struttura con il coordinatore socio assistenziale. Il Servizio accoglienza è disponibile per l'aiuto alla compilazione della domanda. Tutta la documentazione è disponibile anche sul sito dell'ente, compreso lo schema delle rette. Ogni domanda viene trasmessa all'Azienda per l'Assistenza Sanitaria, che segue la propria procedura e definisce eventuali priorità nell'accoglimento. La eventuale lista d'attesa viene quindi redatta non solo in

base alla data di presentazione della domanda presso l'ASP, ma anche in relazione alla valutazione di priorità espressa dalla Azienda Sanitaria.

Orario di visita

L'orario di visita è libero, nel rispetto delle esigenze di tutti i residenti e delle attività di assistenza, anche se è consigliato accedere dalle 9.30 alle 19.00.

In presenza di situazioni particolari di salute dell'anziano si possono autorizzare permanenze anche in fasce orarie diverse, compresa in quella notturna.

Fumo

Per rispetto della salute propria ed altrui, oltre che per ragioni di sicurezza, è assolutamente vietato fumare all'interno della struttura, se non nell'apposita sala fumatori. Tale prescrizione è valida per assistiti, famigliari e visitatori.

Mance e doni

Il Personale dell'ASP non può ricevere regali in natura, in denaro, o conseguire vantaggi, per le prestazioni inerenti al proprio servizio.

SEZIONE 5. STANDARD DI QUALITÀ

In questa sezione vengono presentati gli standard di qualità che l'Ente intende rispettare per alcune aree strategiche del Servizio.

Con il termine **standard di qualità** si intendono le modalità con cui vengono garantite le varie prestazioni (come l'orario dei pasti o il numero minimo di visite mediche per ogni assistito) che rientrano nel Servizio reso dalla Casa di riposo.

A ciascun standard viene attribuito un coefficiente espresso in percentuale che indica se l'oggetto di misurazione dipende esclusivamente dall'operato dell'ASP oppure no.

Pertanto ai fattori che sono dipendenti esclusivamente dall'operato dell'ente viene attribuito un valore pari a 100%.

Nei casi in cui nell'erogazione del servizio intervengano fattori esterni, non completamente controllabili dall'Ente, la percentuale di rispetto dello standard, indicata nella tabella corrisponderà ad un coefficiente che potrà variare dal 75% al 95%.

Questi standard saranno oggetto di controllo durante l'arco dell'anno al fine di valutare la corrispondenza tra livelli di qualità dichiarati e resi, al fine di adottare eventuali azioni correttive e migliorative qualora gli standard non fossero pienamente rispettati.

Gli esiti delle verifiche annuali saranno resi pubblici.

In caso di sciopero, vengono garantiti gli standard minimi essenziali di servizio, concordati con le Organizzazioni Sindacali.

STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Ammissione, accoglienza e inserimento

- | | |
|--|------|
| 1. Carta dei servizi e Codice etico vengono consegnati contestualmente al ritiro della documentazione per la presentazione della domanda di accoglimento, assieme al Regolamento Accoglimento Ospiti”. | 100% |
| 2. Presentazione ad assistito e famiglia, nel giorno stesso dell'ingresso, delle figure in servizio in reparto e nella struttura. | 95% |
| 3. Effettuazione della prima visita medica entro il 2° accesso del Medico di Medicina Generale in struttura dall'accoglimento dell'anziano. | 95% |

Servizi assistenziali

- | | |
|---|-----|
| 4. L'assistenza all'alzata mattutina prevede: igiene personale parziale o totale, assistenza alle alzate ordinarie entro le ore 9.30 ed ulteriori alzate posticipate secondo le indicazioni mediche o infermieristiche. | 85% |
| 5. Deambulazione quotidiana e/o movimentazione degli assistiti inseriti nello specifico programma del fisioterapista. | 95% |

Servizi sanitari e riabilitativi

- | | |
|---|------|
| 6. Rilevazione dei parametri vitali 1 volta al mese, oltre a quelle ulteriori necessarie per patologie specifiche | 95% |
| 7. Presenza in struttura in fascia oraria concordata di un medico nei giorni feriali da lunedì a venerdì. | 90% |
| 8. Rilevazione dei valori emato-chimici almeno una volta l'anno, oltre che le richieste ulteriori per patologie acute | 100% |
| 9. Attivazione dell'intervento riabilitativo entro 2 giorni dalla richiesta. | 100% |

Servizio di animazione

- | | |
|--|------|
| 10. Festeggiamento del compleanno dell'ospite nel mese stesso del compimento | 100% |
| 11. Effettuazione dell'attività di animazione, con attività diversificate 6 giorni su 7, sia con personale specializzato, sia con volontari. | 100% |

12. Effettuazione della SS Messa 1 volta al giorno o recita del rosario. 100%

Ristorazione e diete personalizzate

13. È garantita la possibilità di soddisfare esigenze di ristoro anche attraverso distributori automatici di bevande. In particolare, in caso di guasto, entro 1 giorno lavorativo viene attivata la ditta che gestisce il distributore di bevande. 100%

14. Preparazione di diete personalizzate per problemi patologici (es: allergie, nefropatie, ecc.) o di deglutizione e masticazione, entro il pasto successivo dalla prescrizione medica. 100%

15. Al momento della colazione si assicura la scelta tra 4 tipi di bevande calde, preparate su richiesta dell'ospite 95%

Servizi alberghieri e generali

16. Effettuazione del cambio della biancheria piana almeno ogni 10 giorni 100%

17. Effettuazione del cambio di biancheria intima ogni giorno, per ospiti non autosufficienti 100%

18. Personalizzazione della biancheria e vestiario dell'assistito, con applicazione di targhette, entro il giorno successivo all'ingresso 95%

19. Effettuazione della pulizia delle stanze degli ospiti, del rispettivo bagno, dei bagni e dei locali comuni, almeno 1 volta al giorno 95%

20. Si garantisce la manutenzione di guasti ordinari entro 1 giorno lavorativo dalla segnalazione 95%

Cura e benessere della persona

21. Effettuazione della prestazione di manicure e/o pedicure ad opera di personale specializzato, entro 20 giorni dalla richiesta 95%

22. Effettuazione del servizio di parrucchiera, in un apposito locale attrezzato, entro il secondo accesso della parrucchiera in struttura dal giorno della richiesta 95%

23. Effettuazione del servizio di barbiere 2 volte alla settimana 95%

SEZIONE 6. PARTECIPAZIONE

L'ASP garantisce la funzione di tutela nei confronti della persona assistita, attraverso la possibilità di sporgere **suggerimenti, segnalazioni e reclami**. Per reclamo si intende ogni comunicazione scritta nella quale il cliente, o un suo familiare, esprime chiaramente una lamentela motivata circa la non coerenza del servizio da lui stesso ricevuto, con quanto previsto dalla Carta dei Servizi, oltre che dalle norme e dai regolamenti amministrativi in vigore. Il reclamo potrà avere ad oggetto disservizi insorti prima, durante e dopo l'inserimento nella Struttura. Saranno apprezzati anche i **suggerimenti** poiché ogni critica costruttiva servirà a porre in essere azioni di miglioramento dei servizi erogati.

Il segnalante può operare attraverso le seguenti modalità:

a) compilazione e sottoscrizione del modulo predisposto per "Modulo suggerimenti, segnalazioni e reclamo" che può essere chiesto all'Ufficio Accoglienza e che va recapitato alla Direzione dell'Ente;

b) lettera in carta semplice, indirizzata ed inviata alla Direzione dell'ASP.

Il Responsabile dei Servizi Assistenziali provvede a dare o a far dare immediata

risposta a quelle segnalazioni di natura assistenziale o alberghiera di immediata soluzione. Negli altri casi, la Direzione effettuerà le opportune verifiche ed accertamenti prima di dare risposta.

Modulo suggerimenti, segnalazioni, reclamo: (facsimile)

Nome e Cognome:

Oggetto:

Spiegazione:

Data _____

Firma

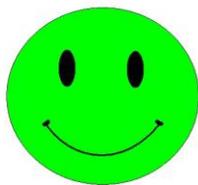
Indagini sul grado di soddisfazione

Con frequenza annuale verrà chiesto ad Assistiti e/o Famiglie di esprimere il proprio grado di soddisfazione circa i nostri servizi. Le risposte saranno analizzate al fine di adottare eventuali azioni migliorative sui Servizi. I risultati raccolti saranno oggetto di una comunicazione annuale.

Questionario di soddisfazione dell'Assistito, Familiare o Garante (facsimile)

I dati personali raccolti nell'ambito della presente procedura saranno esclusivamente utilizzati e finalizzati allo svolgimento della stessa. I diritti spettanti all'interessato sono analiticamente indicati negli articoli 7, 8,9,10 del D.Lgs.196/2003 – titolo secondo, nonché nel Regolamento privacy dell'ASP "Casa degli operai vecchi ed inabili al Lavoro "Matteo Brunetti" di Paluzza.

Esprima il livello del Suo gradimento, mettendo una crocetta sull'opzione che ritiene corrispondere al Suo giudizio. Ci aiuti a migliorare i nostri servizi aggiungendo anche i Suoi commenti.



positivo



sufficiente



negativo

Data di compilazione: _____

Nome e Cognome del familiare (indicare grado di parentela) o garante: _____

Nome e Cognome Assistito: _____

Reparto o nucleo di appartenenza attuale: _____

1. **Rispetto alla cura ed igiene quotidiana, ritiene che tale servizio corrisponda alle Sue aspettative? È svolto con regolarità, attenzione e cura? Come lo valuta?**



positivo



sufficiente



negativo

Note _____

2. **Rispetto alla cura dell'abbigliamento e l'aspetto dell'anziano, ritiene che tale servizio corrisponda alle Sue aspettative? Come lo valuta?**



positivo



sufficiente



negativo

Note _____

3. **Come valuta il servizio lavanderia e guardaroba?**



positivo



sufficiente



negativo

Note _____

4. **Come valuta il servizio di assistenza di base alla Persona?**



positivo



sufficiente



negativo

Note _____

5. **Come valuta l'assistenza infermieristica?**



positivo



sufficiente



negativo

Note _____

6. Come valuta l'assistenza riabilitativa?

Note _____



positivo



sufficiente



negativo

9. Come valuta il grado di pulizia degli ambienti di vita in Casa Brunetti?

Note _____



positivo



sufficiente



negativo

10. Come valuta il grado di manutenzione e pulizia degli ausili utilizzati (carrozine, deambulatori)?

Note _____



positivo



sufficiente



negativo

11. Come valuta il servizio ristorazione per varietà e qualità dei prodotti?

Note _____



positivo



sufficiente



negativo

12. Secondo Lei la cura della presentazione dei piatti è adeguata? Come valuta nel complesso il servizio al tavolo?

Note _____



positivo



sufficiente



negativo

13. Come valuta il servizio di cura alla persona inteso come parrucchiera, barbiere, manicure e pedicure curativi?

Note _____



positivo



sufficiente



negativo

14. In relazione alla soddisfazione dei bisogni dell'Anziano, come valuta le risposte che l'anziano riceve in termini di approccio rispettoso, ascolto dei bisogni, assistenza nelle specifiche richieste, controllo e custodia?



Note _____

15. Si ritiene soddisfatto dal programma di attività proposte agli Anziani dal servizio Animazione? Come ritiene il servizio, considerato anche le attività svolte in collaborazione del volontariato operante sul territorio?



Note _____

16. Il Servizio Accoglienza ha risposto con tempestività, completezza e cortesia alle richieste di informazioni? Come valuta il servizio?



Note _____

17. Secondo Lei il comportamento del Personale è attento, cortese e disponibile? Come lo valuta?



Note _____

7. In relazione all'abitare in Casa Brunetti, Come valuta il Suo grado di soddisfazione per il Servizio reso complessivamente dalla Casa di riposo?



Note _____

8. (Per il familiare) Con che frequenza visita l'anziano?

- a. Quotidiana o plurisettimanale
- b. Settimanale
- c. Mensile
- d. Altra frequenza _____

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE!