
FONDAZIONE MICOLI-TOSCANO



RESIDENZA PER ANZIANI CASTIONS DI ZOPPOLA

CARTA DEI DIRITTI E DEI SERVIZI

Approvata con Delibera del C.d.A. del 31/05/2018

Gentile Ospite,

la Carta dei Servizi della Residenza per Anziani della Fondazione Micoli-Toscana che Le viene consegnata, costituisce un importante strumento attraverso cui tutti – ospiti, familiari, operatori, amministratori – possono controllare la qualità del funzionamento della Struttura. Gli utenti potranno così conoscere meglio i propri diritti e gli operatori potranno utilizzare i suggerimenti degli utenti per correggere e migliorare gli interventi. La Fondazione farà tutto il possibile per venire incontro alla Sue esigenze e garantirle servizi di qualità.

IL PRESIDENTE

BRUNO IUS

La Fondazione Micoli-Toscano di Castions di Zoppola gestisce servizi residenziali per anziani non autosufficienti e servizi scolastici rivolti alla popolazione del Comune di Zoppola e zone limitrofe. Mentre per i servizi scolastici si rinvia ad analogo documento, in questo contesto siamo lieti di presentare le informazioni relative alla nostra organizzazione residenziale rivolta agli anziani non autosufficienti, alle finalità della struttura, alla declinazione dei servizi ed alla modalità di erogazione, agli standard di qualità, ai diritti dell'ospite ed alle modalità con le quali vengono tutelati. La presente Carta dei Diritti e dei Servizi è lo strumento con il quale vogliamo perseguire i principi della qualità e della trasparenza nell'erogazione delle prestazioni rivolte ai nostri ospiti. I primi destinatari della Carta dei Servizi sono gli utenti e i loro familiari, ma essa costituisce uno strumento di indubbia utilità anche per gli operatori, le istituzioni, il volontariato locale e chiunque voglia conoscere la struttura.

La Carta dei Servizi è un documento che vuole essere strumento di dialogo con tutti coloro che entrano in contatto con la residenza per anziani non autosufficienti, gestita dalla Fondazione Micoli-Toscano, anche al fine del miglioramento continuo delle prestazioni e dei servizi offerti.

Nella realizzazione della presente Carta dei Servizi si è voluta cogliere l'occasione per iniziare a sviluppare un'ampia riflessione sull'organizzazione e sulle peculiarità della nostra struttura, coinvolgendo progressivamente responsabili, operatori, ospiti e familiari. L'augurio è che in tal modo si possa favorire la convergenza dell'apporto di tutti verso la migliore fruizione dei servizi offerti e la massima soddisfazione personale.

Il Direttore Generale

Dott. Ludovico Cafaro

1. PRESENTAZIONE DELLA FONDAZIONE MICOLI-TOSCANO

1.1. CENNI STORICI

Nel 1946 la ND. Evelina Quaglia Algarotti ved. Micoli-Toscano, ad onorare la memoria del marito, provvide a costruire in Castions di Zoppola (PN), su terreno appartenente all'O.P. Asilo Infantile Favetti, un edificio perché venisse destinato a Casa di Riposo per vecchi ed inabili, con la denominazione "Casa di Riposo Gianni Micoli -Toscano" e la Fondazione venisse eretta in Ente Morale autonomo non appena raggiunta la dotazione patrimoniale adeguata.

L'Asilo accettò dette condizioni con delibera 9.11.1945, approvata il 16.6.1946, n. 52241.

La donatrice provvide quindi a fornire la casa dell'arredamento necessario e nel 1952 ne promosse l'attivazione demandando all'Asilo Infantile predetto la funzione di amministratore provvisorio della fondazione. Successivamente, nel 1958, la sorella ND. Maria Quaglia Algarotti ved. Brussa, volle concorrere ad integrare l'istituzione negli scopi e nel patrimonio provvedendo alla costruzione ed all'arredamento di un padiglione contiguo perché venisse destinato a pensionato e venisse intitolato alla memoria del marito Cav. Nicola Brussa, col vincolo di provvedere alla manutenzione e conservazione della tomba della famiglia Brussa nel Cimitero locale.

L'Asilo Favetti accettò la proposta con deliberazione 1.8.1958, n. 14, approvata il 17 dicembre 1958 n. 46787 e nel 1959 il pensionato entrò in attività. Le Signore fondatrici, compensato l'Asilo stesso per le aree cedute, con atto 23 giugno 1962 n. 25400 rep. Notaio Salice promossero la fondazione del nuovo ente che assume la denominazione: "CASA DI RIPOSO GIANNI MICOLI-TOSCANO E PENSIONATO NICOLA BRUSSA" con sede in Castions di Zoppola. Esso venne eretto in Ente Morale con il Decreto Presidenziale che approvava il primo Statuto.

Con il Decreto dell'Assessore per le Autonomie Locali del 15.12.2000, n. 35, la "CASA DI RIPOSO GIANNI MICOLI-TOSCANO E PENSIONATO NICOLA BRUSSA" pur mantenendo tale

denominazione, per quanto concerne il fine ha stabilito di svolgere l'attività di casa di riposo.

Con Decreto n. 0444/12.12.2003 del Presidente della Giunta Regionale, la "CASA DI RIPOSO GIANNI MICOLI-TOSCANO E PENSIONATO NICOLA BRUSSA", ha assunto la natura giuridica di Fondazione, a mezzo di procedimento di depubblicizzazione e con essa la denominazione di FONDAZIONE CASA DI RIPOSO "M. TOSCANO" E PENSIONATO "CAV. N. BRUSSA". Con atto Notaio Pascatti di San Vito al Tagliamento di rep. n. 134.342 del 21.04.2005, la Fondazione ha accettato la devoluzione del patrimonio attivo e passivo dell'"Associazione Asilo Infantile V. Favetti" di Castions di Zoppola, estintasi per impossibilità del raggiungimento del fine sociale. Con atto deliberativo del Consiglio di Amministrazione della Fondazione, infine, è stata variata la denominazione in "Fondazione Micoli -Toscano" e sono state approvate le modifiche dello Statuto.

La Fondazione non ha fini di lucro. La Fondazione, tra gli altri, ha per scopo di dare ospitalità, accogliere ed assistere anziani ed inabili di ambo i sessi, anche bisognosi di cure, nei limiti consentiti dai mezzi dell'istituzione. La Fondazione può inoltre mettere a disposizione di persone, Enti ed Associazioni, pubblici o privati, i propri locali e le attrezzature, quando non utilizzati direttamente dalla struttura, regolamentandone con apposito atto l'uso e la gestione ed impiegando gli eventuali contributi riscossi per i fabbisogni degli ospiti residenti.

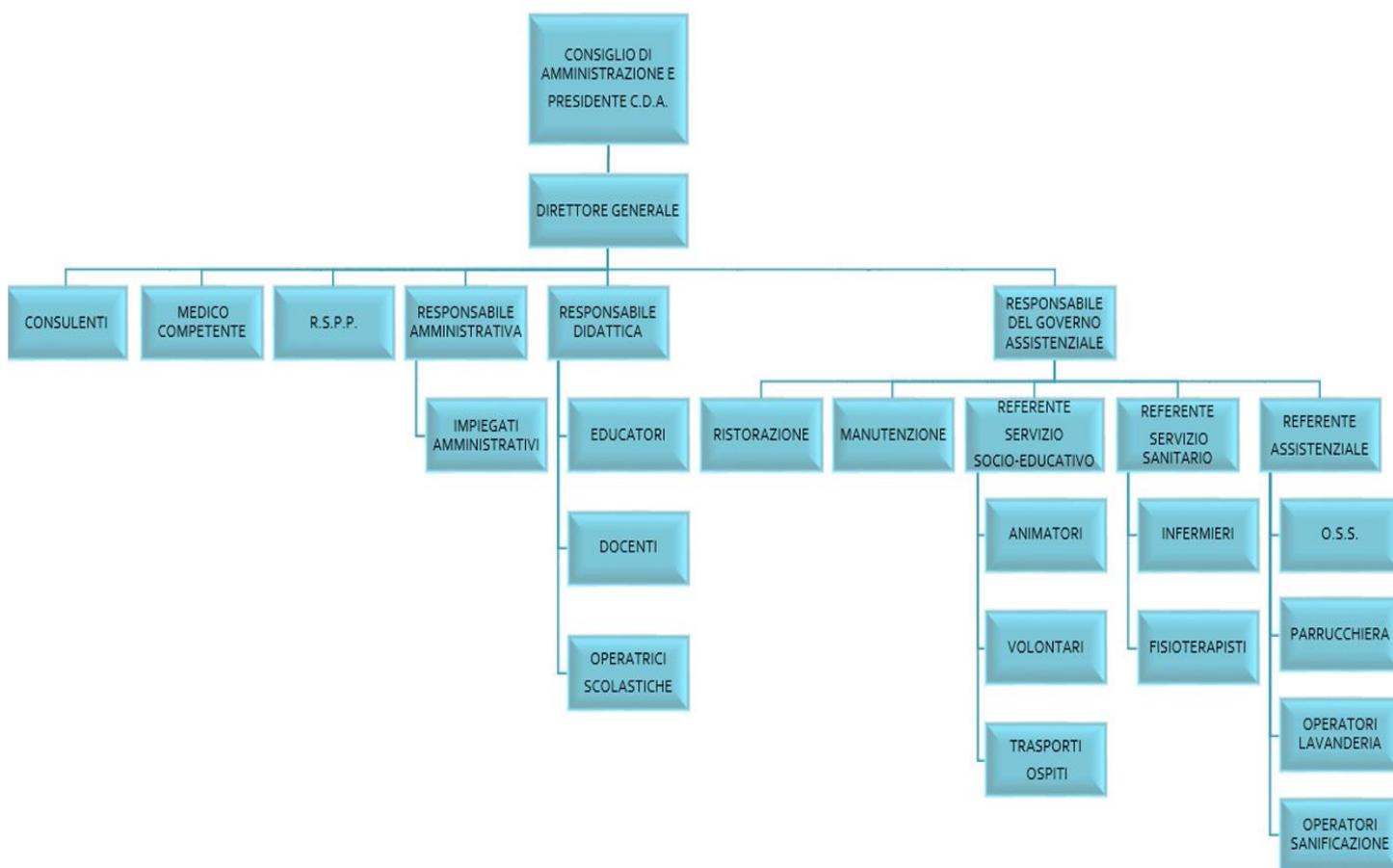
Il Presidente, organo monocratico della "Fondazione Micoli - Toscano", la rappresenta a tutti gli effetti di fronte ai terzi ed in giudizio, salvo delega specifica al Direttore Generale, ed è scelto dal Consiglio di Amministrazione tra i suoi componenti.

Il Consiglio di Amministrazione, composto da un minimo di cinque ad un massimo di sette membri, è l'organo di indirizzo e di controllo politico-amministrativo dell'Ente; definisce gli obiettivi ed i programmi da attuare e verifica la rispondenza dei risultati della gestione alle direttive generali impartite. A decorrere dal 1° gennaio 2014, la partecipazione al Consiglio di Amministrazione è onorifica.

1.2. ORGANIGRAMMA DELLA FONDAZIONE MICOLI-TOSCANO

L'organigramma seguente evidenzia la complessità delle relazioni e la pluralità dei servizi all'interno della Fondazione che gestisce una Residenza per Anziani, una Scuola d'infanzia, una Sezione Primavera ed un Asilo nido integrato.

ORGANIGRAMMA



2. LA RESIDENZA PER ANZIANI

2.1. MISSION

La Fondazione Micoli Toscano di Castions di Zoppola, avendo ben chiare le necessità dei propri utenti, siano essi anziani, adulti inabili o minori, di ottenere le risposte ai propri bisogni differenziati, è intenzionata a erogare le prestazioni corrispondenti in piena aderenza con quanto previsto dai regolamenti regionali e/o nazionali, attraverso l'offerta di servizi di alta qualità e la garanzia di costi equi e sostenibili, coniugando innovazione e tradizione.

Nel settore anziani e adulti inabili, in particolare, intende garantire ai suoi residenti, nel rispetto della individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata. A tal fine si propone di:

- investire su accoglienza e comfort per gli ospiti e visitatori, sul continuo adattamento dell'organizzazione a percorsi assistenziali di eccellenza, sulla ricerca della qualità totale e sulla creazione di un ambiente di lavoro sicuro, partecipato ed attrattivo.
- investire su un'attività di alta specializzazione, in grado di integrarsi con le esigenze del territorio attraverso una tecnologia assistenziale all'avanguardia, l'informatizzazione diffusa al servizio degli operatori, dell'ospite e del sistema delle cure primarie.
- assistere e prendersi cura della persona, accompagnandola nel periodo più fragile della sua esistenza, l'età anziana, contribuendo a migliorarne la qualità della vita, nel rispetto delle proprie autonomie, in un ambiente protetto dove ognuno possa sentirsi ben accolto e dove ogni operatore rappresenti, grazie alla propria professionalità, una risposta ai bisogni dell'anziano e della sua famiglia." (Delibera Cda 27 aprile 2016).

In sintesi, si vuole offrire un servizio in grado di stimolare e valorizzare le capacità residue, mantenere e/o migliorare lo stato di salute e di benessere della persona ospitata, ponendo al centro la persona che usufruisce del servizio e la sua famiglia. La Residenza per Anziani della Fondazione Micoli-Toscano è un luogo di vita nel quale si pone la massima attenzione al riconoscimento della dimensione relazionale ed affettiva della persona assistita; l'orientamento è ispirato all'umanizzazione delle cure che presuppone una presa in carico globale dell'anziano. È utile ricordare che l'anziano presenta complessi bisogni aventi fonti differenziate (sanitari, assistenziali, sociali ecc.), tuttavia unitari nel trattamento complessivo. Per la declinazione data dalla nostra organizzazione alla definizione di "qualità della vita dell'anziano", si identificano quattro valori fondamentali:

- Qualità del servizio
- Benessere
- Autonomia
- Dignità

2.2. PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

I principi attraverso i quali la Fondazione gestisce i servizi sono i seguenti:

1. **Centralità della persona e della famiglia:** dopo circa 1 mese dal momento dell'ingresso viene predisposto un progetto personalizzato, concordato e condiviso (ove possibile) con l'ospite e con la sua famiglia in modo da fornire risposte adeguate alle necessità di ciascuno. Alla stesura del progetto partecipano i rappresentanti di tutte le figure professionali operanti nella struttura. Il progetto viene ciclicamente rivisto e modificato ove necessario
2. **Qualità della vita:** la nostra organizzazione mira ad offrire un ambiente di vita gradevole, confortevole e fruibile da persone con autonomia ridotte, animando le giornate attraverso sollecitazioni di carattere ricreativo, culturale, creativo e sociale.
3. **Diritto di scelta:** la Fondazione promuove l'autonomia dell'ospite sostenendolo in condizioni di bisogno. Si ricorda che ogni ospite è libero di impiegare il proprio tempo come meglio crede. L'organizzazione si impegna comunque ad offrire una gamma di opportunità in modo da arricchire la giornata di momenti costruttivi, le possibilità offerte sono programmate e modulate a seconda delle condizioni psico-fisiche della persona e dei bisogni che esprime.
4. **Eguaglianza:** garantendo l'accesso al servizio a tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, etnia, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche.
5. **Continuità:** assicurando un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni; qualora queste dovessero verificarsi, impegnandosi a limitare al minimo i tempi di disservizio.
6. **Partecipazione:** favorendo la partecipazione delle famiglie e degli ospiti per rendere il servizio sempre più funzionale alle loro esigenze.
7. **Efficacia ed efficienza:** garantendo la massima semplificazione delle procedure di accesso, la tempestività della risposta, la competenza e la disponibilità del gruppo di lavoro, la sicurezza, l'igiene, ed il confort dei locali.

8. **Trasparenza:** dando un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi, ai criteri secondo i quali è erogato il servizio, e in merito ai diritti ed opportunità di cui gli utenti e le loro famiglie possono godere.
9. **Legittimità:** assicurando la costante e completa conformità alle leggi ed ai regolamenti vigenti in ogni fase di erogazione del servizio.

2.3. MODELLO ORGANIZZATIVO E SISTEMA DI RESPONSABILITÀ

Personale

La Fondazione rispetta i requisiti di dotazione di personale previsti dalla normativa regionale per le strutture residenziali di terzo livello. L'organizzazione della Residenza per Anziani è costituita da:

- Responsabile di struttura (Ruolo ricoperto dal Direttore Generale della Fondazione)
- Responsabile del Governo Assistenziale
- Personale amministrativo
- Personale dedicato alle attività di animazione
- Personale addetto all'assistenza di base alla persona
- Personale infermieristico
- Personale riabilitativo
- Personale addetto alle attività di ristorazione, lavanderia, manutenzione e igiene ambientale.

Il modello organizzativo dei servizi adottato dalla Residenza si realizza per progetti attraverso un susseguirsi di fasi, quali:

- analisi dei bisogni e valutazione multidimensionale;
- definizione e condivisione degli obiettivi;
- programmazione degli interventi;
- attuazione del progetto;
- verifica continua dei risultati ed eventuale riprogettazione.

Équipe multiprofessionale

Viene individuata un'équipe che si riunisce ogni settimana, formata dalle seguenti figure professionali:

- Responsabile del Governo Assistenziale
- Referente assistenziale
- Operatore socio sanitario
- Referente sanitario
- Infermiere
- Fisioterapista
- Referente servizio socio-educativo
- Animatore

P. A. I.

L'équipe definisce gli interventi assistenziali da erogare ad ogni residente tramite l'elaborazione di Piani Assistenziali Individualizzati costruiti sulla base dei bisogni rilevati. Il PAI è quindi lo strumento nel quale si sostanzia la "mission" del servizio, declinata, nello specifico, dagli interventi rivolti a ciascun anziano, e rappresenta la modalità attraverso la quale avviene la pianificazione e realizzazione di tutte le azioni di cura nei confronti della persona in carico. La stesura e realizzazione del PAI, vede impegnate tutte le figure professionali dell'équipe ed implica la capacità delle stesse di conoscere, comprendere ed accettare l'anziano nella sua globalità/unicità, ma anche di programmare, attuare e verificare gli interventi posti in essere. Il Piano Assistenziale Individualizzato viene revisionato ogni 6 mesi o in caso di modifica della condizione dell'Anziano.

Protocolli e Procedure Operative

L'operatività quotidiana della Residenza è regolata da un insieme di protocolli e/o procedure operative intese come una sequenza di azioni, modalità di esecuzione e di procedure corrette da mettere in atto durante i vari processi assistenziali, sanitari o socio-sanitari integrati, che vengono periodicamente aggiornati.

Per ogni processo assistenziale sono definite le finalità, le responsabilità, le azioni/attività/fasi, i riferimenti interni (regolamenti, carta dei servizi, etc.) o esterni (normative, etc.), la documentazione di supporto (strumenti, moduli, etc.).

Informatizzazione e gestione della cartella integrata

Per la gestione della cartella clinico-assistenziale dell'ospite viene utilizzato dal 2018 il software SIRA, messo a disposizione dalla Regione Friuli Venezia Giulia. Nella cartella sono riportati tutti i dati riguardanti l'ospite; sono infatti annotati sistematicamente, da parte di tutte le figure professionali coinvolte, i dati relativi al diario professionale giornaliero, i prospetti vari (servizi alla persona, alimentazione, evacuazione, bagni, peso, ecc.), le prescrizioni, sia farmacologiche che relative ad eventuali mezzi di contenzione, il PAI, le schede di valutazione (Barthel, Conley, Norton, MNA, Painad, Tinetti, Valgraf, ecc.) ed ogni informazione utile per la gestione e presa in carico dell'ospite. La modalità informatizzata garantisce una più fluida comunicazione tra gli operatori, che ad inizio e fine turno sono tenuti a leggere le consegne inserite precedentemente e scrivere quelle da comunicare ai turni successivi, in modo da assicurare la continuità assistenziale mediante la quale sono sistematicamente aggiornati e consultabili i dati dell'attività.

2.4. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La Residenza per Anziani Castions è una struttura residenziale di terzo livello, con 4 nuclei di tipo N3, autorizzata a titolo definitivo dalla Regione Friuli Venezia Giulia. La nostra struttura fornisce ospitalità e servizi a persone non-autosufficienti; la non autosufficienza è definita in base alla Valutazione Multidimensionale ValGraf FVG.

La struttura è articolata su un piano terreno più 2 piani, organizzati in 4 nuclei abitativi. Il nucleo e uno spazio architettonico delimitato e definito, nell'ambito del quale viene organizzata un'area abitativa, attrezzata di servizi e spazi funzionali necessari alla quotidianità dell'Ospite. In ogni nucleo opera un gruppo di operatori, dimensionato numericamente sugli standard regionali e professionalmente qualificato, che garantisce precisione ed attenzione alla dignità dell'Ospite. L'organizzazione del lavoro e, di conseguenza, l'assistenza agli ospiti, trae grosso vantaggio da questa articolazione.

Nell'area centrale, a piano terreno, è ubicata la sala da pranzo, il soggiorno principale, il giardino e una zona ristoro. Vicino alla sala da pranzo c'è la cucina. Dall'ingresso si accede ai seguenti

ambientati: i servizi a disposizione dell'ospite (chiesa, palestra), l'ufficio del responsabile del governo assistenziale, gli uffici dei referenti dei servizi (sanitario, assistenziale e socio-educativo), gli uffici amministrativi e direzione, questi ultimi accessibili anche con ingresso esclusivo.

Il piano seminterrato è riservato a magazzini. Al primo piano, nella zona centrale è di riferimento l'infermeria e l'ambulatorio medico. Al secondo piano inoltre, è situata la sala del parrucchiere.

I quattro nuclei sono:

Nucleo Marte – sito al primo piano, con 7 camere singole, 4 camere doppie e 5 camere triple per un totale di 30 posti letto.

Nucleo Sirio – sito al primo piano, con 1 camera singola e 12 camere doppie, per un totale di 25 posti letto.

Nucleo Giove – sito al secondo piano, con 8 camere singole, 3 camere doppie e 5 camere triple, per un totale di 29 posti letto.

Nucleo Venere – sito al secondo piano, con 12 camere doppie, per un totale di 24 posti letto.

I 4 nuclei comprendono spazi sia individuali che collettivi.

Camere da letto

Tutte le camere sono dotate di impianto di climatizzazione, sono comode e confortevoli, a uno, due e tre letti, dotate di bagno, particolarmente adatto alle esigenze dell'Ospite.

I letti sono tutti con movimento elettrico e telecomando, con schienale e pediera regolabile, ad altezza variabile, con dispositivo di chiamata individuale. I materassi sono tutti antidecubito.

L'arredo delle camere, funzionale e sobrio, con caratteristiche idonee ai bisogni degli Ospiti, può essere personalizzato con piccoli oggetti ed arredi, in accordo con gli altri residenti e compatibilmente con l'organizzazione della struttura, fatte salve motivazioni a tutela della sicurezza o della privacy.

Locali di soggiorno/ Spazi collettivi di nucleo

Al centro di ogni piano è ubicato un grande salone di soggiorno, particolarmente curato, fornito di poltrone, tavolini e TV. Tutti gli ambienti sono dotati di opportuni impianti per la diffusione della musica.

Locale bagno assistito, con attrezzature conformi alla normativa vigente.

All'esterno della Residenza è stato creato un giardino alberato e attrezzato con tavoli, sedie e panchine.

La struttura è dotata di camera mortuaria.

2.5. DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI

La Residenza per Anziani sorge nel Comune di Zoppola, in località Castions, in via Vincenzo Favetti n° 7 ed è raggiungibile sia con mezzi pubblici che privati. È posizionata in un'area urbana residenziale a circa 5 minuti di auto da Zoppola e 20 minuti da Pordenone.

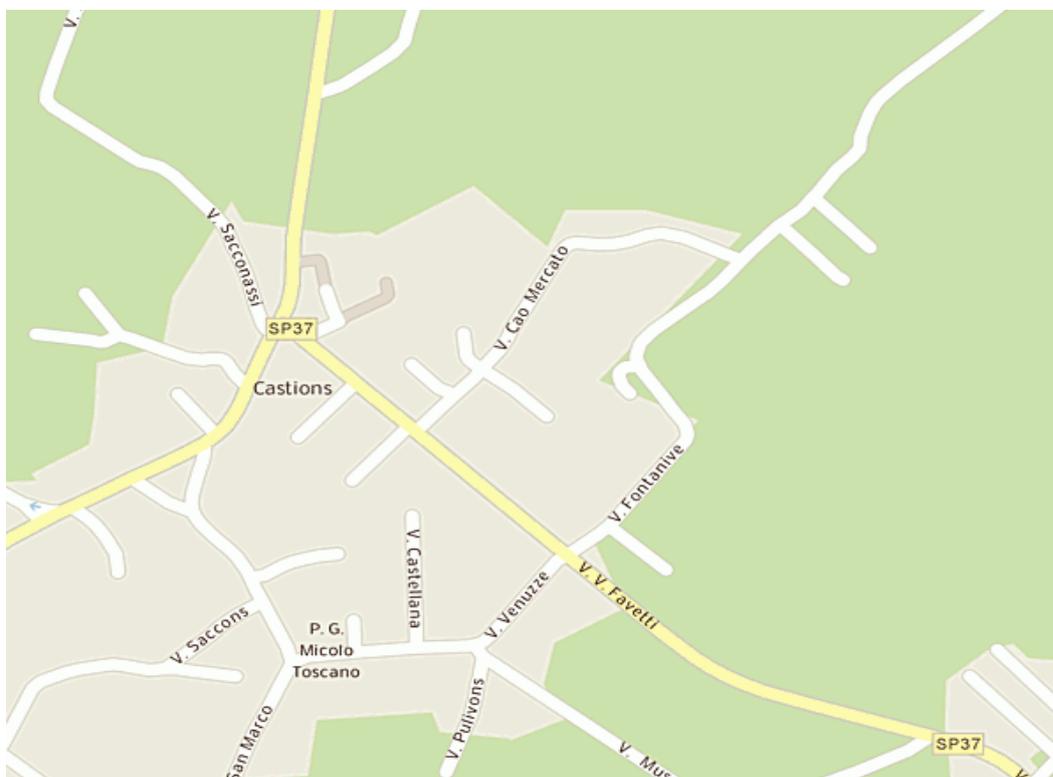
In Auto: la Struttura Residenziale della Fondazione Micoli -Toscano dista 5 Km dalla SS 13 Pontebbana e 1,7 Km dal Comune di Zoppola. Imboccando la rotonda di Cusano, prendere la 3a uscita in direzione di Zoppola, continuare su SP6 per circa 4 km, attraversare Zoppola. A Castions, al ponte, girare a destra e dopo circa 150 metri si raggiunge la Residenza sulla sinistra.

In Treno: i collegamenti ferroviari sono garantiti in via complementare sia dalla stazione di Pordenone, sia dalla stazione di Casarsa. Dalla Stazione ferroviaria di Pordenone si può raggiungere la Struttura con l'autobus linea n° 18; la fermata è a Castions di Zoppola in Via Ovoledo a pochi passi dalla Residenza per Anziani.

Dalla Stazione Ferroviaria di Cusano si può raggiungere a piedi (circa 250 m) la fermata dell'autobus (ss 13 Via Nazionale, 11) dove prendere l'autobus linea n° 18 fermata Castions di Zoppola.

Dalla Stazione Ferroviaria di Casarsa, distante circa 4 km, la Residenza è raggiungibile con linea ATAP.

In Autobus: linea 18 fermata a Castions di Zoppola a pochi passi dalla Struttura Residenziale.



2.6. LA GIORNATA TIPO

Le pratiche igienico-sanitarie, di norma, vengono svolte prima della colazione; non esistono però regole rigide e uguali per tutti.

- Dalle ore 06.30 alle ore 08.00 le attività sono: igiene personale, cura della persona e vestizione.
- Dalle ore 8.00 alle 9.00 viene servita la colazione nelle sale da pranzo; è possibile per gli Ospiti che ne avessero necessità, la distribuzione della colazione a letto.
Somministrazione della terapia come prescritta dal medico curante.
- Dalle ore 09.00 circa sono praticati: trattamenti infermieristici e riabilitativi, ginnastica di gruppo, visite mediche, interventi programmati.
- Le attività di socializzazione, dialogo e uscite hanno inizio verso le 09.30.
- Dalle 10:30 alle 12:00 attività di animazione,
- Dalle ore 12:00 alle ore 13.00 viene servito il pranzo e viene somministrata l'eventuale terapia prescritta.
- Dalle ore 13.30 alle ore 15.00 circa, riposo per gli Ospiti che lo desiderano.
- Dalle ore 15.00 alle 18.00 gli Ospiti possono partecipare ad attività di animazione, socializzazione, uscite e attività ludico/motorie/riabilitative.
- Dalle ore 18:00 alle ore 19:00 viene servita la cena e viene somministrata l'eventuale terapia prescritta.
- Ore 19.30 attività finalizzate alla messa a letto degli ospiti
- Ore 21:00 riposo degli ospiti

Ogni giorno, al mattino dalle ore 10 alle ore 10.30 e al pomeriggio, dalle ore 15.30 alle 16.30, un operatore addetto all'assistenza distribuisce liquidi idratanti (acqua, the, succo di frutta). Diventa, nella vita quotidiana in Residenza, un rituale a cui l'Ospite partecipa volentieri ed è contemporaneamente un'attenzione rivolta alla sua salute.

2.7. MODALITÀ DI ACCESSO IN RESIDENZA

La Fondazione Micoli-Toscana accoglie presso la propria struttura residenziale di Castions, persone di entrambi i sessi, di età superiore ai 65 anni e non autosufficienti, salvo deroghe del Distretto Sanitario competente.

La domanda di ammissione, compilata su modulistica appositamente predisposta, è disponibile presso il Servizio Sociale del comune di residenza. La richiesta, una volta compilata, va inoltrata,

a cura dell'interessato o del suo familiare o amministratore di sostegno, al Servizio Sociale del Comune di residenza del richiedente. La domanda viene quindi valutata in sede di UVD -Unità di Valutazione Distrettuale - da un'equipe multidisciplinare sulla base di criteri condivisi da tutte le residenze protette del Distretto Sanitario. Una volta valutata, la richiesta verrà inserita in una lista unica d'attesa informatizzata, gestita dal Distretto Sanitario competente e accessibile alla struttura. Alla nostra Residenza è, tuttavia, riconosciuta la discrezionale valutazione dell'appropriatezza dell'utente alla tipologia di nucleo assistito per il quale si è reso disponibile il posto, con chiaro riferimento al profilo di bisogno, al carico assistenziale e alla compatibilità di genere (maschile o femminile), se trattasi di camera con più posti letto.

2.8. LA FASE DI ACCOGLIENZA

Colloquio di pre-accoglienza con il Responsabile del Governo Assistenziale oppure con i professionisti da lui delegati. Tale colloquio serve ad acquisire tutte le informazioni di carattere sociale, medico, infermieristico, riabilitativo ed assistenziale, necessarie ad avere un quadro globale del nuovo residente, ma anche per fornire informazioni sulla struttura e sui servizi erogati. In tale occasione si consegna copia della Carta dei Servizi, del Regolamento interno e del prospetto dimostrativo relativo alla composizione della retta.

Accoglienza in struttura. Il giorno e l'ora di ingresso vengono comunicati all'ospite e alla famiglia e di norma si verificano durante la mattina, tra le ore 9,30 e le ore 11,00 per consentire nell'arco della giornata la conoscenza della struttura, degli operatori, degli altri ospiti ed eventualmente del/dei compagni di stanza, facilitando così l'inserimento nella nuova realtà. Al bisogno possono essere concordati anche degli orari diversi, nei limiti dell'organizzazione. Non si effettuano ingressi di sabato, domenica e festività infrasettimanali. Il trasporto in residenza è a carico dell'anziano e/o del familiare che se ne occupa e deve essere da questi organizzato.

L'ingresso in struttura è un momento delicato e difficile sia per l'anziano che per i familiari: prepararli al nuovo contesto di vita è fin da subito momento fondamentale e decisivo, per una corretta gestione dei futuri rapporti. L'accoglimento e l'assegnazione della stanza tengono conto delle esigenze dell'anziano e ne rispettano la dignità, attraverso un periodo di inserimento, con modalità di assistenza mirata alla conoscenza dei suoi bisogni e della sua condizione di salute, intesa come benessere psicofisico e sociale.

2.9. ORARI DI VISITA

La Residenza per Anziani di Castions è una struttura aperta.

La visita di parenti, amici, conoscenti e volontari è fondamentale al fine di promuovere la vita di relazione degli Ospiti e rendere più serena la loro permanenza. Gli ospiti sono liberi di uscire quando più lo reputano opportuno. Tuttavia è consigliabile che gli ospiti non autosufficienti escano accompagnati dalla struttura, previa comunicazione all'infermiere di nucleo, firmando nel registro uscite; è anche comunque consigliabile chiedere il parere del proprio medico curante per quanto riguarda le eventuali uscite.

Non sono previsti orari di visita in quanto una delle convinzioni della Fondazione è quella di favorire al massimo la partecipazione dei familiari. Tuttavia per non influire sulle regolari attività quotidiane, garantire la continuità del servizio di assistenza e la tutela della privacy, è importante osservare alcune regole semplici. Si raccomanda ai familiari/visitatori di non accedere nelle camere durante l'igiene degli Ospiti e di attendere all'esterno durante le attività assistenziali e sanitarie per non interferire nelle attività degli operatori. I visitatori non possono accedere alle sale da pranzo durante l'orario dei pasti, salvo espressa autorizzazione concessa dalla Direzione o dal Responsabile del Governo Assistenziale.

La Fondazione intende prendersi carico dei propri utenti/ospiti in maniera diretta e non mediata: pertanto non è reputata utile la presenza di assistenze/badanti, incaricate dai familiari che, eventualmente, potranno avere solo un ruolo limitato alla mera compagnia dell'ospite. Alle stesse infatti è posto il divieto di esercitare attività assistenziali primarie (a titolo esemplificativo imbocco, messa a letto, accompagnamento in bagno, ecc.) di competenza esclusiva del personale di assistenza. In casi eccezionali, con il solo scopo di garantire il benessere dell'ospite, il familiare che intendesse venir meno a questo principio, dovrà concordare strategie alternative con l'equipe multi professionale. L'amministrazione si riserva di impedire permanentemente l'accesso alle assistenti/badanti che assumessero comportamenti non consoni o di disturbo.

2.10. DIMISSIONI

L'ospite può essere dimesso per:

- morosità nel pagamento della retta;
- comportamento non rispettoso delle norme previste nella Carta dei Servizi e nel Regolamento, gravi mancanze o allontanamento dalla Residenza per Anziani senza preavviso;

- sua volontà e/o dei suoi familiari;
- decesso.

La ravvisata necessità di dimissione di un ospite da parte della Struttura viene comunicata per iscritto all'ospite e/o ai suoi familiari e avviene nei tempi da concordare caso per caso e comunque non oltre 30 giorni. In assenza di familiari, viene avvisato il servizio sociale territoriale interessato e di competenza.

Ogni comunicazione di dimissione, avanzata direttamente dall'ospite o dalla famiglia, è accolta; deve essere presentata per iscritto al Responsabile del Governo Assistenziale con almeno 10 giorni di preavviso e deve essere rigorosamente rispettata per ragioni di carattere organizzativo.

2.11. RETTA

La retta viene fatturata in relazione all'effettiva presenza giornaliera degli Ospiti, in via posticipata (calcolati sia il giorno di ingresso che quello di uscita). La determinazione della retta giornaliera è approvata annualmente con delibera del Consiglio di Amministrazione.

La retta giornaliera comprende:

- vitto ed alloggio
- prestazioni degli operatori socio-sanitari
- assistenza tutelare diurna e notturna
- servizio di lavanderia e guardaroba
- attività di animazione
- attività assistenziale di cura dei capelli, della barba, delle mani e dei piedi
- servizio di pulizia e riordino camere e spazi comuni
- tutti gli altri oneri gestionali.

Non incidono sulla retta:

- l'assistenza e cura alla persona da parte degli infermieri professionali
- l'assistenza riabilitativa, mantenimento e rieducazione fornita da fisioterapisti

in quanto i relativi costi sono anticipati dalla Fondazione ma rimborsati dall'A.A.S. n. 5 "Friuli Occidentale" di Pordenone. Inoltre l'assistenza medica specialistica, farmaceutica e protesica, nonché ogni altra prestazione diagnostico-terapeutica sono garantite, in relazione alle necessità dei residenti, dalla medesima Azienda sanitaria.

Restano a carico dell'utente:

- ticket sui medicinali,
- farmaci in fascia C,
- integratori alimentari prescritti dal medico curante,
- protesi, presidi sanitari non mutuabili,
- trasporti sanitari (quando possibili) con i mezzi della Fondazione,
- trasporti in ambulanza non in emergenza,
- prestazioni di parrucchiera non incluse nella retta (tinta, permanenti, ecc.)
- spese acquisto capi di abbigliamento, biancheria ed altri accessori personali,
- spese funerarie in caso di decesso dell'ospite
- ogni altra spesa non compresa nella retta giornaliera.

3. I SERVIZI GARANTITI

3.1. AREA SANITARIA

3.1.1. ASSISTENZA MEDICA

L'assistenza medica è garantita dal medico di medicina generale, di libera scelta, secondo le condizioni previste dalla vigente contrattazione nazionale e regionale.

Il servizio medico notturno, in caso di necessità, è garantito dal servizio di guardia medica territoriale. In caso di emergenza viene attivato il servizio 112.

L'informazione sulle proprie condizioni di salute è un diritto fondamentale dell'Ospite per cui va richiesta al Medico curante.

La visita del medico curante all'Ospite viene effettuata o nella propria camera o presso l'ambulatorio medico messo a disposizione dalla struttura.

Le visite specialistiche, quando necessarie, vengono, di norma, prenotate ed effettuate negli Ambulatori del Servizio Sanitario Regionale. Quando ritenuto opportuno dall'ospite o dal familiare e da questi organizzate, sentito il proprio medico curante, sono ammesse direttamente in struttura, visite di specialisti privati. Analogamente si procede per gli accertamenti diagnostici.

Il compito dell'équipe medica è quello di vigilare sullo stato di salute degli ospiti, con la collaborazione del personale infermieristico. Come già detto, convenzionalmente la fornitura dei farmaci prescritti dal medico curante è a carico dell'Azienda sanitaria, con l'eccezione dei farmaci in fascia C o non prescrivibili, che rimangono a carico all'utente.

3.1.2. ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Viene garantita la presenza infermieristica 24 ore su 24. L'assistenza infermieristica è assicurata dall'infermiere e comprende le attività e le responsabilità previste, per la specifica professione sanitaria, dalla legge 26 febbraio 1999 n. 42 (Disposizioni in materia di professioni sanitarie).

Rientrano tra le prestazioni di assistenza infermieristica, le attività di pianificazione e di controllo sulle mansioni sociosanitarie svolte dagli operatori dedicati all'assistenza di base in relazione alle rispettive competenze.

L'infermiere si occupa del mantenimento ed il recupero della salute degli Ospiti, in particolare esegue le terapie secondo la prescrizione del medico curante, i prelievi, le medicazioni, controlla i parametri vitali, l'approvvigionamento dei farmaci, dei presidi sanitari, le loro scadenze e la loro conservazione, la gestione delle emergenze.

Provvede inoltre a registrare e a segnalare ogni elemento utile alla diagnostica medica. Collabora con le altre figure professionali per la formulazione del P.A.I. – Piano Assistenziale Individualizzato.

Tali piani sono formulati attraverso l'incontro settimanale definito a cui partecipano i professionisti.

3.1.3. ASSISTENZA RIABILITATIVA

L'assistenza riabilitativa è garantita dal fisioterapista e comprende le attività e le responsabilità previste dalla legge 42/1999 per la specifica professione sanitaria.

Il servizio è attivo dal lunedì al sabato e contempla anche prestazioni al pomeriggio.

Il fisiatra, territorialmente competente interviene per prescrivere ausili o presidi necessari al miglioramento della qualità della vita dell'ospite.

Nella struttura tutti gli operatori sono sensibilizzati ai bisogni dell'anziano non autonomo e "fragile". Al fine di dare un servizio, omogeneo e con un obiettivo terapeutico coerente alle problematiche dell'ospite, il servizio fisioterapico prende in carico l'ospite in seguito a visita valutativa o, ove previsto, visita fisiatrica ed all'elaborazione di un protocollo personalizzato da parte del fisioterapista di riferimento.

Qualora il fisiatra od il fisioterapista ne valutino la necessità e l'idoneità, l'ospite sarà introdotto in un programma di ginnastica di gruppo, al fine di dare un servizio che possa avere come scopo, un monitoraggio terapeutico ed una maggiore integrazione nella struttura stessa. Il fisioterapista dell'ospite, sarà a disposizione per ogni chiarimento e spiegazione riguardo lo stato riabilitativo, previo appuntamento.

La fornitura di ausili per la deambulazione (deambulatori, carrozzine) è di pertinenza dell'Azienda sanitaria. La procedura per l'acquisizione di tali ausili può essere svolta anche all'interno della struttura con la collaborazione del fisioterapista.

3.2. AREA ASSISTENZIALE

Le attività socio assistenziali agli ospiti vengono svolte nell'arco delle 24 ore e riguardano tutte quelle attività atte al mantenimento dello stato di salute e del benessere psicofisico della persona:

- l'ospite viene aiutato per la mobilizzazione, l'igiene personale, il bagno o la doccia, la vestizione e l'alimentazione. Particolare attenzione viene rivolta all'idratazione.
- L'unità vita (letto, comodino, armadio) viene pulita con attenzione. Una cura particolare viene riservata ai servizi igienici e ai cambi della biancheria.
- l'autosufficienza viene favorita attraverso il controllo della deambulazione e con accorgimenti per una corretta postura durante le condizioni di riposo;
- viene offerta collaborazione durante le attività atte a favorire la socializzazione degli ospiti;
- vengono svolti interventi di controllo e vigilanza per garantire l'incolumità della persona.
- è assicurato lo svolgimento del servizio di pedicure e manicure dal personale addetto all'assistenza, in occasione del bagno programmato. Una volta al mese la prestazione è effettuata presso la nostra struttura da addetti esterni con prestazione compresa nella retta.

Il personale di assistenza provvede inoltre:

- alla risposta alle chiamate notturne e diurne;
- alla sorveglianza degli ospiti, in particolare modo alle persone disorientate e/o con disturbi comportamentali;
- alla segnalazione immediata, verbale e scritta, di qualsiasi guasto o anomalia nella struttura o negli impianti che possano pregiudicare l'incolumità delle persone o danni alle cose.

Il personale adibito all'assistenza, osserva le prescrizioni dietetiche, provvede alla distribuzione dei pasti e, ove necessario, alla nutrizione dell'ospite stesso qualora non sia in grado di farlo in

modo autonomo. Gli ospiti impossibilitati a recarsi nella sala da pranzo possono essere serviti nella propria camera e/o a letto.

Il personale di assistenza aiuta l'ospite a rendersi autonomo in tutti i movimenti necessari: è previsto l'aiuto per l'alzata dal letto, la risistemazione a letto, la vestizione, la svestizione, la deambulazione e la riconduzione al nucleo di appartenenza nel caso di anziani con problemi di orientamento e lucidità.

L'ospite viene inoltre aiutato a trascorrere un congruo numero di ore in ambienti comuni per favorire la socializzazione. La struttura garantisce un'assistenza socio-assistenziale nel rispetto degli standard previsti dalle normative vigenti.

La presa in carico dell'ospite avviene sempre sotto la responsabilità della Fondazione e quindi del personale preposto, mai dei familiari o di altre figure che non possono dare alcuna indicazione operativa al personale, ma riferirsi esclusivamente, secondo le necessità, al Referente Sanitario, al Referente Assistenziale oppure al Responsabile del Governo Assistenziale.

Qualora la famiglia esprima la volontà di intervenire a supporto delle azioni di cura o di servizi alla persona, si precisa che, salvo specifica autorizzazione della Direzione (resa in forma scritta e conservata nella cartella dell'ospite), che ne accerta qualità e requisiti ad esclusiva tutela dell'ospite, nessuno è autorizzato ad operare all'interno della struttura residenziale con servizi integrativi e non, a qualsivoglia titolo (familiare, amicale, professionale, volontariato, ecc).

3.3. AREA SOCIO-EDUCATIVA

La vita di relazione e le attività di animazione, curate con professionalità, rispetto e umanità, sono componenti fondamentali del modo di vivere nella Residenza per Anziani della Fondazione Micoli-Toscano. Le attività, intese come educative, ricreativo-culturali vogliono offrire tutte le possibilità di stimolo alla promozione del benessere psicofisico della persona. Il servizio socio-educativo opera in sinergia con tutte le altre figure professionali per garantire interventi personalizzati. Contribuisce a determinare un clima di serenità e di fiducia reciproca, intervenendo nella gestione delle dinamiche di gruppo e nelle relazioni tra ospiti, operatori e familiari. Programma le attività giornaliere dell'anziano, sia a livello individuale che collettivo, organizza le attività di animazione sia all'interno che all'esterno della struttura, anche con il coinvolgimento del volontariato. Il programma settimanale esposto in bacheca permette agli Ospiti e ai loro parenti di conoscere anticipatamente l'articolazione delle varie attività, quali: giochi di società, musica dal vivo, ballo, lettura e dialoghi, lettura dei giornali, laboratorio

occupazionale, conferenze, tornei di giochi, tombola, festeggiamenti personalizzati e particolari, spettacoli, concorsi vari.

3.4. ATTIVITÀ ALBERGHIERE

3.4.1. SERVIZIO DI RISTORAZIONE

La Fondazione dispone di una propria cucina interna attraverso la quale viene assicurato il servizio di ristorazione della Residenza per Anziani, con l'obiettivo di soddisfare le specifiche esigenze nutrizionali degli ospiti, attraverso la proposta di menu diversificati in base alla stagionalità.

Il menu è di tipo tradizionale con piatti tipici della zona e viene concordato con l'Azienda Sanitaria. Per ogni pasto è garantita la scelta tra più primi e secondi. Viene garantita una dieta personalizzata per gli ospiti con patologie specifiche, definita dal medico curante. Il servizio cucina è controllato dal Responsabile del Governo Assistenziale attraverso il sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point): un insieme di procedure e di controlli che permettono di individuare e minimizzare i pericoli di contaminazione degli alimenti durante le varie fasi di lavorazione. Tutti i pasti, colazioni comprese, vengono preparate dal personale del servizio ristorazione; inoltre sono somministrati due spuntini giornalieri intorno alle ore 10:00 e alle 15:30.

3.4.2. SERVIZIO DI LAVANDERIA - GUARDAROBA

La Residenza mette a disposizione un servizio di lavanderia interna che effettua il lavaggio, la stiratura, il riordino e la riconsegna al nucleo di appartenenza della biancheria personale degli ospiti. Viene richiesta al familiare la fornitura dei numeri per l'etichettatura dei capi. L'ospite all'ingresso deve disporre di un corredo adeguato e sufficiente. È compito dei familiari controllare il corredo dei propri cari, sostituire gli indumenti e gli accessori ogni qualvolta questi risultino consumati dall'uso. Si invitano pertanto i familiari a verificare all'atto dell'acquisto, che tutti gli indumenti siano trattabili sia ad acqua, sia in essiccatoio, evitando l'acquisto di capi delicati, poiché il servizio, di tipo industriale, non può garantirne l'integrità. La Fondazione non risponde di danni ai capi consegnati per il lavaggio interno e non risponde dello smarrimento di capi non etichettati e registrati dall'operatore del servizio lavanderia-guardaroba sull'apposita scheda

inventario. Il lavaggio degli asciugamani, delle lenzuola, delle federe, coperte, copriletto, tovaglie e tovaglioli, viene affidata ad una ditta esterna.

3.4.3. PARRUCCHIERA

Il servizio di parrucchiere viene svolto da una parrucchiera in convenzione, in un locale appositamente attrezzato all'interno della nostra struttura. È compresa nella retta, sia per gli uomini che per le donne, l'attività assistenziale di cura dei capelli. Il servizio che preveda prestazioni diverse da queste (tagli particolari, tinta, permanente, ecc.) è comunque possibile, a pagamento, previ accordi individuali e compilazione dell'apposita scheda di richiesta. L'ospite non dovrà pagare direttamente alcun compenso per le prestazioni aggiuntive, in quanto l'importo corrispondente alla prestazione richiesta sarà addebitato sulla retta mensile.

3.4.4. MANUTENZIONE

La manutenzione ordinaria è svolta dai manutentori interni mentre quella degli impianti da ditte esterne specializzate. La Residenza è dotata di gruppo elettrogeno che garantisce un'autonomia di energia elettrica per 48 ore.

3.4.5. SERVIZIO DI PULIZIA E SANIFICAZIONE AMBIENTALE

Il servizio è effettuato direttamente da personale preposto interno, con prestazioni articolate su turni distribuiti durante tutto l'arco della giornata. Sono previsti sia interventi ordinari nelle camere e negli spazi comuni, sia interventi straordinari a rotazione.

3.5. ASSISTENZA RELIGIOSA

Agli ospiti viene garantita assistenza religiosa e spirituale. Per il servizio religioso di culto cattolico la Fondazione Micoli-Toscano ha stipulato una Convenzione con la Diocesi di Concordia-Pordenone. La celebrazione della S. Messa avviene all'interno della chiesa S. Filippo Neri, adiacente e collegata dall'interno con la struttura, ed è assicurata con cadenza bisettimanale ed in occasione delle ricorrenze più significative. In caso di necessità il Parroco provvede ad amministrare i sacramenti agli anziani che ne esprimono la richiesta. Gli ospiti che professano

una diversa religione sono liberi di ricevere l'assistenza spirituale propria della personale confessione, compatibilmente con l'organizzazione della Residenza.

4. STANDARD DI QUALITÀ

Gli Standard di Qualità, sono quegli aspetti, oggettivamente importanti oppure soggettivamente percepibili come importanti, che contribuiscono a determinare nell'Ospite la percezione della qualità del servizio. Vengono individuati anche degli Indicatori di Qualità, vale a dire le variabili quantitative che servono a registrare l'entità dei fenomeni ritenuti "indicativi" di un fattore di qualità. Qui di seguito sono elencati gli aspetti più rilevanti del servizio che costituiscono i parametri del nostro standard di qualità.

La nostra struttura ha dimostrato l'adeguatezza del proprio sistema organizzativo ed è risultata idonea ad essere autorizzata dal Sistema Socio Sanitario Regionale. Ciò è garanzia per l'ospite di qualità dei servizi resi, valutati periodicamente dall'Azienda per Assistenza Sanitaria competente, con visite ispettive da parte dei servizi deputati.

4.1.1. OBIETTIVI, STANDARD ED INDICATORI DI QUALITÀ

OBIETTIVO	STANDARD DI QUALITÀ'	INDICATORE DI QUALITÀ'
<p>DIRITTO ALL'INFORMAZIONE</p> <p>Ogni ospite ha il diritto di richiedere e ottenere informazioni puntuali riguardo l'accettazione e l'espletamento delle pratiche burocratiche.</p>	<p>Ampia possibilità di accedere agli uffici amministrativi e alla reception da parte degli ospiti e dei loro familiari</p>	<p>Uffici amministrativi: aperti lunedì, martedì, mercoledì, giovedì dalle 9:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 17:00 e venerdì dalle 9:00 alle 12:00</p> <p>Reception: aperta lunedì, martedì, mercoledì, giovedì dalle 9:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 17:00 e venerdì dalle 9:00 alle 12:00</p>

<p>VALUTAZIONE DEL SERVIZIO</p> <p>Ogni ospite ha il diritto di poter identificare il personale che gli presta assistenza e il diritto di esprimere giudizi e suggerimenti in merito al servizio offerto.</p>	<p>Tutto il personale che viene in contatto con gli ospiti è identificabile tramite cartellino di riconoscimento che ne riporta il nome e il ruolo nell'organizzazione.</p>	<p>Tutti gli operatori sono dotati di cartellino identificativo.</p>
<p>INTERVENTI PERSONALIZZATI</p> <p>Ad ogni ospite sono garantiti interventi adeguati ai singoli bisogni socio-sanitari.</p>	<p>Per verificare la soddisfazione del cliente vengono realizzate periodicamente indagini specifiche. Una volta elaborati i dati, i risultati vengono comunicati agli Ospiti e ai familiari.</p> <p>Al momento dell'ingresso in struttura si redige la scheda unica, documento in cui si registrano tutte le attività dedicate. Dopo circa 30 giorni per ogni ospite viene steso il Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.). Di ogni PAI sono previste revisioni periodiche e controlli sull'adeguatezza degli interventi pianificati.</p>	<p>Somministrazione periodica (una volta all'anno) ai familiari e/o ospiti del questionario di soddisfazione.</p> <p>Numero Piani di Assistenza Individualizzati: 100%. Il PAI viene revisionato almeno semestralmente.</p>
<p>FORMAZIONE OPERATORI</p> <p>È ritenuto indispensabile coinvolgere tutto il personale in un percorso di formazione e responsabilizzazione, in modo di motivarlo nell'esercizio quotidiano della professione.</p>	<p>Sono previsti corsi dedicati alla formazione e aggiornamento degli operatori. Per ogni operatore viene aggiornata una scheda che riporta il monte ore di formazione.</p>	<p>Numero ore annue garantite di formazione per tutti gli operatori della struttura.</p>

SERVIZIO ASSISTENZIALE		
<p>Ogni ospite ha diritto di ricevere prestazioni assistenziali nell'arco delle 24 ore.</p>	<p>Agli ospiti è garantita la supervisione dell'igiene quotidiana al mattino oppure l'aiuto all'igiene per gli ospiti non autonomi.</p>	<p>Numero ospiti ai quali è garantita l'igiene quotidiana sul totale degli ospiti = 100%</p>
	<p>Viene eseguita la rilevazione del peso corporeo come previsto nel PAI.</p>	<p>100%</p>
	<p>Tutti gli ospiti sono sottoposti almeno settimanalmente ad un bagno completo o spugnatrice completa.</p>	<p>Numero bagni completi o spugnature effettuati ad un ospite in un mese = 4</p>
	<p>La struttura garantisce un'assistenza personalizzata all'alimentazione.</p>	<p>Preparazione interna dei pasti secondo il menu concordato con l'Azienda Sanitaria. Gli ospiti privi di autonomia nell'alimentarsi vengono quotidianamente imboccati. I vari programmi alimentari vengono supervisionati dal medico curante.</p>
	<p>Cambio dei presidi monouso per incontinenza almeno 3 volte al giorno.</p>	<p>100%.</p>
	<p>Assistenza continua garantita da operatori socio sanitari assegnati ai nuclei.</p>	<p>Assistenza garantita 24 ore su 24 in ogni nucleo, rispettando il minutaggio previsto dalla normativa regionale.</p>
	<p>Supervisione e controllo del servizio</p>	<p>Il controllo è garantito dal Referente Assistenziale e</p>

		dal Responsabile del Governo Assistenziale (RGA).
<p>SERVIZIO SANITARIO</p> <p>Ogni ospite ha diritto di ricevere prestazioni sanitarie nell'arco delle 24 ore.</p>	Assistenza infermieristica	Garantita da infermieri 24 ore su 24 con un minutaggio medio previsto dalla normativa regionale.
	Assistenza medica	Garantita dai medici di medicina generale nell'orario diurno stabilito insieme all'Azienda Sanitaria e dalla Guardia Medica nell'orario notturno e nei giorni festivi.
	Assistenza riabilitativa	<p>Ogni ospite viene preso in carico da un fisioterapista di riferimento il quale esegue la valutazione iniziale, l'eventuale piano riabilitativo individuale e le valutazioni successive.</p> <p>Gruppi di ginnastica dolce con frequenza settimanale per sviluppare l'attività motoria di base per tutti gli ospiti interessati</p> <p>Cicli di interventi specifici per ogni ospite che necessita di trattamento riabilitativo individuale con prescrizione specialistica.</p> <p>Attività di mobilizzazione passiva per gli ospiti allettati.</p> <p>Minutaggio medio previsto come da Normativa Regionale.</p>
	Supervisione e controllo del servizio	Il controllo è garantito dal Referente Sanitario e dal Responsabile del Governo Assistenziale (RGA).

<p>SERVIZIO SOCIO - EDUCATIVO</p> <p>Viene predisposto mensilmente un programma di animazione.</p>	<p>Servizio di animazione.</p>	<p>Momenti di animazione quotidiana con laboratori e iniziative di socializzazione e di diversificazione nell'impiego del tempo libero.</p>
		<p>Ogni mese viene organizzata una festa collettiva per tutti i compleanni del mese.</p>
		<p>Vengono organizzate feste legate a particolari momenti dell'anno ed uscite periodiche.</p>
	<p>Supervisione e controllo del servizio</p>	<p>Il controllo è garantito dal Referente del Servizio Socio-Educativo e dal Responsabile del Governo Assistenziale (RGA).</p>
<p>PRESTAZIONI ALBERGHIERE</p> <p>Ogni ospite ha il diritto di usufruire del miglior servizio possibile per quanto concerne le prestazioni alberghiere. I servizi di lavanderia, cucina, pulizie ambienti, parrucchiera puntano a rendere il soggiorno all'interno della Residenza il più vicino possibile alla vita che si svolge esternamente.</p>	<p>Camere</p>	<p>La Residenza per Anziani dispone di camere con 1, 2 o 3 posti letto con servizio igienico.</p>
	<p>Climatizzazione</p>	<p>Impianto di climatizzazione in tutta la struttura.</p>
	<p>Televisore</p>	<p>Presente nei soggiorni di nucleo e su richiesta nella camera.</p>
	<p>Wi-fi</p>	<p>Rete wi-fi presente nella struttura.</p>
	<p>Telefono</p>	<p>Telefoni portatili presenti nei soggiorni di nucleo.</p>

	Parrucchiere	Presenza del parrucchiere 2 volte a settimana. Incluso nella retta 1 volta al mese per ogni ospite.
	Podologo	Presenza su richiesta. Non incluso nella retta.
	Saletta ristoro	Aperta tutti i giorni 24 ore su 24.
	Possibilità di scelta del Menù	Per ogni pasto è garantita la scelta tra più primi e secondi. Viene garantita una dieta personalizzata per gli ospiti con patologie specifiche, definite dal medico curante nella cartella informatizzata integrata.
	Servizio lavanderia vestiario personale	Garantita a tutti gli ospiti, compreso nella retta.
	Servizio lavanderia biancheria piana.	Affidata ad una ditta esterna specializzata.

5. MODALITÀ DI TUTELA E PARTECIPAZIONE DEI RESIDENTI E DEI LORO FAMILIARI

5.1. RAPPORTI CON I FAMIGLIARI

Viene garantito il diritto all'informazione degli utenti e dei loro familiari attraverso apposite bacheche in cui possono trovare informazioni necessarie all'accoglienza e alle iniziative svolte nella Residenza della Fondazione.

Viene garantito un incontro settimanale tra i referenti dei servizi e i familiari, per il mantenimento dei rapporti di corretta informazione e trasparenza. Il Responsabile del Governo Assistenziale insieme al Referente Sanitario e al Referente Assistenziale ricevono i familiari ogni martedì dalle ore 15:00 alle ore 16:00, senza appuntamento, nella sala dedicata sita al piano terra.

Viene garantito almeno un incontro annuale con i familiari degli ospiti per ogni nucleo.

5.2. TUTELA DELLA PRIVACY

All'atto dell'ingresso viene richiesto il consenso al trattamento dei dati personali, nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche. Inoltre, il personale della Fondazione, in attuazione degli obblighi di legge, è tenuto alla massima riservatezza relativamente a tutte le informazioni riguardanti i nostri Ospiti.

5.3. GESTIONE RECLAMI/APPREZZAMENTI

La Fondazione riconosce l'importanza degli ospiti e dei familiari ai fini del miglioramento della qualità del servizio erogato e garantisce la funzione di tutela nei confronti del cliente ospitato, attraverso la possibilità di sporgere reclami su vari disservizi. Le segnalazioni saranno utili per conoscere e per comprendere meglio i problemi esistenti e per poter prevedere i possibili miglioramenti del servizio erogato.

Il reclamo può essere presentato attraverso l'apposito modulo che va indirizzato al Responsabile del Governo Assistenziale, il quale fornisce la risposta entro trenta giorni. 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.

Allo stesso modo dei reclami, saranno gestiti gli apprezzamenti rivolti all'operato della Fondazione, al fine di avere una visione realistica ed equilibrata dei servizi effettivamente erogati.

5.4. QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Annualmente la Fondazione Micoli - Toscana consegna ai familiari/amministratori di sostegno e agli ospiti il questionario per valutare il grado di soddisfazione dei servizi offerti. Tale questionario è volto a rilevare sistematicamente la qualità percepita relativamente a:

- attività assistenziale
- attività sanitaria
- attività socio-educativa
- attività alberghiere
- figure professionali

-uffici amministrativi.

I dati vengono elaborati annualmente dalla Direzione e costituiscono un criterio importante per la valutazione dei servizi in un'ottica di miglioramento continuo.

5.5. CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

La persona anziana ha il diritto:

1. Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.
2. Di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.
3. Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.
4. Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.
5. Di essere accudita e curata, nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.

La società e le istituzioni hanno il dovere:

1. Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
2. Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
3. Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
4. Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché - in caso di assoluta impossibilità — le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
5. Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano

malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.

6. Di consentire alla persona anziana di vivere con chi desidera.
7. Di fare in modo che vi sia una vita di relazione.
8. Di mettere l'anziano in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.
9. Di intervenire a salvaguardarlo da ogni forma di violenza fisica / morale.
10. Di metterlo in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.
11. Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
12. Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
13. Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
14. Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
15. Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

6. INTERAZIONE CON IL TERRITORIO

6.1. VOLONTARIATO

Storicamente all'interno della Residenza per Anziani operano un numero importante di volontari che partecipano a varie iniziative ricreative e di socializzazione, quali il festeggiare tutti i compleanni del mese, aiuto nell'organizzazione delle attività del servizio socio-educativo, supporto nelle uscite all'esterno e nelle attività religiose, con la supervisione del referente del servizio socio-educativo, quale figura tutor delle suddette attività.

Forniscono inoltre valido supporto integrativo per i servizi di trasporto.

La Fondazione riconosce la funzione di utilità sociale del volontariato e per questo favorisce e propone la presenza di volontari nella Residenza per Anziani di Castions. 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 – coordinate da personale della Fondazione - 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 degli ospitati. L'attività di volontariato non può essere in alcun modo sostitutiva dei compiti propri ed istituzionali della struttura.

6.2. TIROCINI FORMATIVI

La Fondazione si presta ad effettuare servizio di tutoraggio per persone che richiedono di effettuare all'interno della Residenza per Anziani dei tirocini per corsi O.S.S. oppure per corsi di laurea in infermieristica. Chiunque fosse interessato può prendere contatti con il Responsabile del Governo Assistenziale.

6.3. CORSI DI FORMAZIONE

La Fondazione mette a disposizione i propri locali per corsi di formazione del proprio personale con relatori interni o esterni.

6.4. INSERIMENTO LAVORATIVO

La Fondazione è disponibile a stipulare apposite convenzioni con l'Azienda Sanitaria, con Enti locali o con associazioni private per l'inserimento lavorativo di persone con handicap o disabilità. La valutazione sulla reale possibilità di stipula di dette convenzioni rimane ovviamente in capo alla Fondazione Micoli-Toscana.

7. ALTRE INFORMAZIONI UTILI

7.1. RESIDENZA ANAGRAFICA

Il ricovero presso una residenza per anziani non autosufficienti (a differenza di ospedali, case di cura o residenze per autosufficienti) è considerato definitivo dopo l'iniziale periodo di inserimento, costituendo la dimora abituale nella residenza stessa, una convivenza rilevante ai fini anagrafici (v. D.P.R. 223/1989). Per i soggetti ricoverati nelle residenze per anziani non è

previsto un periodo di esenzione ex lege dall'iscrizione anagrafica nel relativo Comune. Le persone accolte nelle case di riposo ed istituti consimili vanno iscritte nella convivenza, agli effetti anagrafici, ed il responsabile (art. 6 DPR 223/1989) della convivenza ha l'obbligo di rendere le relative dichiarazioni entro il termine di cui all'art. 18 DPR 30/5/1989, n. 223), cioè entro 20 giorni dall'accoglimento. Ciò comporta l'obbligatorietà del trasferimento di residenza.

7.2. RICOVERI IN OSPEDALE

In caso di ricovero in ospedale l'infermiere di nucleo informa immediatamente i familiari o l'amministratore di sostegno. L'assistenza da parte degli operatori della Fondazione durante il ricovero in ospedale non è prevista.

7.3. FUMO

Per disposizione di legge e, soprattutto a tutela della salute e della sicurezza di tutte le persone, nella Residenza per Anziani di Castions è assolutamente vietato fumare.

7.4. ALIMENTI NON FORNITI DALLA RESIDENZA

Per la salvaguardia della salute degli ospiti è vietata l'introduzione di cibo e generi alimentari da parte degli ospiti o di terzi, se non autorizzata dalla Direzione che ne valuta la compatibilità con le esigenze dietetiche dell'ospite. È vietata in particolare l'introduzione di bevande alcoliche.

7.5. ANIMALI DI COMPAGNIA

È possibile ricevere le visite degli animali di piccola taglia, in possesso di vaccinazioni, negli spazi comuni della Residenza (saloni, giardino). È vietata la presenza di animali nelle sale da pranzo e nelle camere degli ospiti. La responsabilità e l'assistenza su detti animali sono a carico del proprietario.

7.6. SERVIZIO DI TRASPORTO

È compito dell'Azienda Sanitaria assicurare i trasporti in caso di invio in Pronto Soccorso e, di norma, in caso di dimissione da presidi ospedalieri o RSA dei residenti non autosufficienti. Sono a carico del residente i trasporti eseguiti dalla Fondazione, per visite specialistiche, esami specialistici e terapie richieste dai medici curanti. Il residente, quando non in grado di esprimere autonomamente il consenso ai trattamenti, deve essere accompagnato dal familiare/amministratore di sostegno. Sono a carico del residente l'eventuale trasporto di ingresso, di rientro a domicilio ed inoltre tutti i trasporti (quando possibili) per prestazioni dovute ad esigenze personali come, ad esempio, accompagnamento in Tribunale, in Banca, in Posta, all'INPS, ecc..La Fondazione esegue i trasporti con mezzi propri guidati dai volontari mentre si avvale per il

servizio di trasporto in barella della CRI o di altre ditte specializzate, con oneri a carico del residente.

7.7. ASSISTENZA FARMACEUTICA

La maggior parte dei farmaci sono forniti dall'Azienda Sanitaria (farmaci in fascia A, H, vaccini, ecc.). La struttura provvede direttamente all'acquisto dei farmaci in fascia C o altri prodotti non inclusi nel Prontuario Aziendale, prescritti dal medico su ricetta nominativa, non compresi nella retta. Il loro costo è addebitato all'ospite che è tenuto al rimborso quando fosse esaurita la disponibilità economica data dall'anticipo iniziale al momento del ricovero.
