



# **Carta dei Servizi**

## **LA CARTA DEI SERVIZI**

Attraverso la presente Carta dei Servizi vorremmo renderle disponibili i principi guida dello stile di cura e le informazioni sull'organizzazione della Struttura e del Gruppo Zaffiro.

Vorrebbe essere uno strumento informativo utile per meglio comprendere quale accoglienza riserviamo ai nostri clienti a quale tipo di assistenza e con quale modalità di cura vogliamo rispondere alle loro esigenze ed ai loro bisogni.

Questo documento è uno strumento dinamico e flessibile che può costituire una base di partenza sulla quale poter aprire un confronto diretto con i nostri ospiti e le loro famiglie e verrà perfezionato ed integrato anche tenendo conto delle Sue opinioni e del parere che vorrà fornirci attraverso il Questionario di Soddisfazione del cliente e la modulistica di segnalazione che trova sempre a Sua disposizione presso il punto di accoglienza della Struttura.

La Carta dei Servizi , consegnata al momento della firma del contratto di accoglimento, è sempre consultabile sul sito internet del Gruppo Zaffiro al seguente indirizzo [www.gruppozaffiro.it](http://www.gruppozaffiro.it), richiedibile in qualsiasi momento alla Reception e verrà aggiornata ogni due anni.

Con la professionalità e la volontà di tutti gli operatori e con il Suo aiuto crediamo di poter riuscire a migliorare la qualità della vita agli ospiti che per un breve o lungo periodo usufruiranno dei nostri Servizi.

Cordiali saluti,

Zaffiro Nord S.r.l.

## Zaffiro Tarcento

### Caratteristiche generali

La casa di riposo per anziani di Tarcento, operativa dal 2008, è caratterizzata da ampi spazi comuni e grandi camere da uno o due letti con bagno privato. Le attrezzature e gli arredi sono studiati per garantire ai propri ospiti un soggiorno sicuro e confortevole assicurando una elevata cura del benessere della persona assistita. La struttura protetta per anziani, convenzionata con l'Azienda Sanitaria Universitaria Friuli Centrale, può accogliere anziani con qualsiasi grado di non autosufficienza.

Residenza Tarcento	Posti letto	Nuclei
	189	9

La Struttura è munita di ogni comfort e presenta tutte le dotazioni obbligatorie a norma di legge.

Priva di barriere architettoniche, è stata progettata al fine di garantire la massima accessibilità. I locali ed i percorsi sono identificati attraverso apposita segnaletica interna ed esterna.

La Struttura, completamente recintata, dispone di esterno con area verde piantumata, attrezzata e accessibile tramite percorso idoneo.

Le camere, per un totale di 189 posti letto, sono sia doppie che singole, tutte dotate di servizi igienici ad uso esclusivo, impianto di condizionamento, televisore, armadi e cassettiere per il corredo e scrittoio.

I 9 nuclei si suddividono come segue: 2 nuclei N1 da 20p.l.; 4 nuclei N2 da 85 p.l.; 3 nuclei N3 da 84 p.l.

All'interno sono presenti, per ogni piano, saloni comuni utilizzati per la fruizione dei pasti e lo svolgimento delle attività diurne, dotati di tavolini e sedute e televisori maxi schermo, alcuni con affaccio sulle terrazze anch'esse vivibili e protette da parapetto. Sono a disposizione degli ospiti anche ambulatorio, la sala parrucchiera ed estetista, il locale di culto, la palestra dotata degli strumenti utili allo svolgimento delle attività fisioterapiche e riabilitative e locali di socializzazione.

E', inoltre, presente la camera ardente con zona e servizio per dolenti.

Ascensori e scale interne permettono la movimentazione a tutti i piani.

### Contatti

#### **ZAFFIRO TARCENTO**

**Indirizzo:** Via Sottocolle Verzan – 33017 Tarcento (Udine)

**Telefono:** +39 0432 781800

**Fax:** +39 0432 785148

**E-mail:** tarcento@gruppozaffiro.it

**Sito internet:** www.gruppozaffiro.it

## Dove siamo



## Come raggiungere la struttura

### **In auto:**

a solo 2 minuti di auto da piazza Libert  di Tarcento.

A soli 20 minuti di Auto dal CASELLO A23 UDINE NORD (uscita autostrada):

Procedere in direzione sudovest verso SS13

Continuare su SS13. Prendi SP51 e SP38 in direzione di Via dei Paschi a Qualso per 12 km

Prendere Via Qualso in direzione di Via Tricesimo/SP105 a Loneriaco per 2,3 km

Continuare su SP105. Guidare in direzione di Via Borgobello a Tarcento per 2,2 km

Svoltare a destra e prendere Via Borgobello, la destinazione   sulla sinistra.

## **I PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **PRESENTAZIONE DEL GRUPPO ZAFFIRO**

Il Gruppo Zaffiro, di cui la Struttura fa parte, è attivo nella fornitura di servizi socio sanitari ad anziani sia autosufficienti che non in tutto il territorio del Nord, Centro e Sud Italia, integrandosi con la rete territoriale propria di ogni realtà regionale.

### **OBIETTIVI AZIENDALI**

L'esperienza del Gruppo Zaffiro si fonda sulla consapevolezza che per rispondere al bisogno complesso dei nostri ospiti non sono sufficienti l'affetto e le cure della famiglia: esperienza, competenza e professionalità sono elementi insostituibili di un processo di cura in grado di far fronte ai bisogni reali dei nostri ospiti.

Offriamo in questo modo un sollievo concreto alla famiglia che può contare sulla certezza che il proprio caro è costantemente seguito in struttura da personale competente, serio ed in continua formazione.

Garantiamo una piena collaborazione con le realtà territoriali per favorire l'integrazione delle cure e per essere in grado di fornire servizi qualificati che si possano integrare alla rete delle strutture pubbliche competenti.

### **CODICE ETICO**

La struttura adotta e condivide il Codice Etico del Gruppo Zaffiro che declina il quadro di valori ed i principi guida mediante i quali vengono dettate le linee di indirizzo aziendali che regolano ed orientano i processi decisionali ed il comportamento di tutti coloro che, a tutti i livelli di responsabilità ed a qualunque titolo, vi operano per perseguirne gli obiettivi.

I principi ed i valori contenuti nel codice etico sono alla base delle politiche e delle procedure operative adottate ed applicate dalla Struttura.

## I NOSTRI VALORI

Il Gruppo Zaffiro recepisce integralmente i principi fondamentali espressi dal D.P.C.M. del 27 gennaio 1994 in materia di erogazione di servizi pubblici ed uniforma i programmi, l'attività dei propri operatori, i rapporti con l'utenza e la cittadinanza e la propria gestione ai seguenti principi e valori:

---

### *Uguaglianza*

---

L'accesso ai servizi e l'erogazione delle prestazioni sono ispirati al principio di uguaglianza dei diritti degli ospiti e dei cittadini, per cui distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, ceto sociale non possono dar luogo a privilegi o discriminazioni.

---

### *Imparzialità*

---

I comportamenti di tutti gli operatori sono basati su criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. A questi stessi criteri si fa riferimento nell'interpretazione delle regole e delle condizioni che disciplinano la fruizione dell'assistenza e la convivenza nella Residenza.

---

### *Continuità*

---

Le prestazioni offerte nelle Residenze Zaffiro hanno carattere di continuità; non sono, pertanto, contemplate sospensioni immotivate, non disciplinate dalla normativa interna e non rese note agli interessati.

---

### *Diritto di scelta*

---

All'utente viene riconosciuto il diritto di scegliere l'attività o il servizio fra quanti proposti in alternativa, fatte salve le condizioni che ne regolano la fruizione.

---

### *Partecipazione*

---

La direzione favorisce la partecipazione attiva dell'ospite, dei suoi famigliari, dei cittadini alla vita nelle Residenze Zaffiro, sia per consentire opportuni controlli sulla corretta erogazione dei servizi, che per giovare di ogni apporto migliorativo.

---

*Efficienza ed efficacia*

---

Il Gruppo Zaffiro persegue l'obiettivo della massima efficienza della propria organizzazione e della più grande efficacia degli interventi, pertanto sono correttamente praticate rapidità di decisione e d'esecuzione, snellezza e semplicità burocratiche, flessibilità ed adattabilità organizzative, spirito innovativo e volontà di confronto, disponibilità ad ascoltare ed accogliere le esigenze particolari degli ospiti, competenze e scrupolosità nell'esecuzione degli interventi.

---

*Personalizzazione dell'assistenza*

---

Nelle Residenze Zaffiro viene compiuto ogni sforzo per evitare rischi di spersonalizzazione e di disumanizzazione nello svolgimento degli interventi. All'anziano sono, infatti, rivolte le attenzioni, la cura e la considerazione che possono aiutarlo a vivere dentro l'istituzione con la capacità di relazione, la modalità di espressione, l'individualità che appartengono e che le sue condizioni psicofisiche gli consentono di esprimere.

---

*Rispetto della persona*

---

Il personale, a qualunque mansione sia addetto, è impegnato ad adottare comportamenti che non compromettano in alcun modo il rispetto della persona e che non siano lesivi della dignità dell'ospite, anche (e soprattutto) quando questi è condizionato da malattie o invalidità.

---

*Cortesìa integrità e onestà*

---

Non è sempre facile creare quel clima di serenità e di fiducia che permette all'ospite di affidarsi senza riserva e con vera collaborazione alle cure dello staff, traendo il maggior profitto possibile dal lavoro di questo. Occorrono, oltre alla competenza professionale specifica, anche cortesia, integrità e onestà da parte di ciascuna persona che qui lavora, ciò è espressamente richiesto a ciascun collaboratore.

---

*Diritto d'informazione*

---

All'utente è riconosciuto il diritto della completa informazione su ogni specifica condizione di svolgimento dei compiti. Sono adottati strumenti e metodi che facilitano l'esercizio di suddetto diritto.

---

*Osservazioni e reclami*

---

L'utente viene tutelato e garantito nel rispetto dei propri diritti, anche dandogli la possibilità di presentare reclami e osservazioni quando ritenga le prestazioni ricevute non corrispondenti agli impegni assunti.

## CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

### Introduzione

Ad integrazione dei principi fondamentali precedentemente richiamati, vengono in rilievo anche gli specifici aspetti valorizzati all'interno della Carta dei Diritti della Persona Anziana (DGR n. 7/7435 del 2001).

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze delle quali la società può valersi.

Esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona sanciti per la generalità dei cittadini, dei principi fondamentali

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano all'anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vista sociale, civile e culturale della comunità, in conformità con quanto espresso dalla Carta dei Diritti dell'Anziano qui di seguito riportata ed integralmente recepita nella presente Carta dei Servizi.

La persona ha il diritto	La società e le istituzioni hanno il dovere
<ul style="list-style-type: none"> <li>· di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 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;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 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;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 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;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 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;</li> </ul>



La persona ha il diritto	La società e le istituzioni hanno il dovere
<ul style="list-style-type: none"> <li>· di conservare la libertà di scegliere dove vivere;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 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;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il 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;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· di vivere con chi desidera;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· di avere una vita di relazione;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 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;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 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 il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 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 il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· di essere messa 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;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 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.</li> </ul>

## **MODALITA DI ACCESSO E EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

### **DOMANDA DI ACCOGLIMENTO E STIPULA CONTRATTO**

Le persone che desiderano essere ospitate presso la Residenza, saranno invitate a compilare un modulo denominato "Domanda di accoglimento". Il modulo, preventivamente consegnato dalla nostra Reception, può essere compilato e presentato sia dall'anziano stesso che da un parente, da un amico o da un eventuale ADS/tutore/curatore.

Alla domanda di accoglimento va allegato il modulo denominato "Certificazione sanitaria per l'accoglimento nelle strutture per anziani convenzionate e a gestione diretta" compilato a cura del MMG o dal medico competente.

Tutte le richieste di accoglimento per persone non autosufficienti presentate, vengono valutate dall'UVM del Distretto Sanitario di Residenza dell'utente.

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

In qualsiasi momento è possibile effettuare una visita presso la struttura per stabilire un primo contatto di conoscenza con la famiglia richiedente ospitalità e il futuro ospite. In questa occasione si valuteranno insieme i bisogni del futuro ospite e, se necessario, verrà coinvolta la Coordinatrice di Struttura. In situazioni particolari e circostanziate può essere decisa una visita a domicilio allo scopo di verificare direttamente le condizioni dell'ospite che altrimenti verranno desunte dalla documentazione presentata.

Questo approccio permette di sostenere e orientare la famiglia verso la scelta del set assistenziale più rispondente ai bisogni del futuro ospite e per dare continuità al progetto di cura in atto. In occasione di tale incontro sarà possibile sottoscrivere il contratto e ricevere tutta la documentazione accessoria come Regolamento di Struttura e Carta dei Servizi.

Le parti che possono sottoscrivere il contratto con Gruppo Zaffiro sono: parente più prossimo all'ospite o il tutore o l'amministratore di sostegno. Contraente e tutore o soggetto terzo apporranno la firma in qualità di co-obbligati. L'ospite dovrà produrre un certificato di pensione mentre il contraente e il co-obbligato dovranno presentare la copia dell'ultima busta paga o l'ultima dichiarazione dei redditi.

**Documentazione necessaria per la stipula del contratto di accoglimento:**

OSPITE	CONTRAENTE
Documenti di identità in corso di validità	Documento di identità in corso di validità
Codice Fiscale/ Tessera sanitaria TEAM	Codice Fiscale/ Tessera sanitaria TEAM
Tessera sanitaria con esenzione ticket aggiornata	Coordinate bancarie IBAN per addebito diretto su conto corrente (Sdd)
Versamento del Deposito cauzionale	

**LA RETTA**

All'atto del contratto viene comunicata la retta secondo il tipo di profilo indicato dalla scheda di valutazione e richiesto il versamento del deposito cauzionale di €1.500,00.

La retta pubblicata nel regime tariffario è composta da tutti i servizi sociosanitari e assistenziali erogati come previsto dalla normativa vigente e da tutti i servizi alberghieri compreso vitto, servizio di lavanderia, attività di animazione mirata all'acquisizione o mantenimento delle capacità comportamentali, cognitive e affettivo relazionali, attività assistenziali, nonché assistenza religiosa e spirituale.

Non vengono compresi nella retta tutti i servizi extra come: trasporti, parrucchiere, estetista, ecc

Tutti i prezzi possono essere soggetti a modifica durante l'arco dell'anno previa comunicazione. La retta verrà calcolata dal primo giorno di ingresso in struttura fino all'ultimo giorno di presenza compreso e sarà comprensiva di tutti i costi accessori sostenuti con regolare emissione della fattura per la quale il pagamento dovrà avvenire in modalità Sepa Direct Debit (SDD) entro cinque giorni dalla data del documento.

Il deposito cauzionale versato all'atto dell'ingresso verrà restituito entro i termini previsti dal contratto seguito verifica del regolare pagamento delle fatture precedenti e conguaglio di costi non noti all'atto della dimissione.

In mancanza di idonei requisiti di solvibilità Zaffiro Nord s.r.l. si riserva il diritto di accettare o meno gli Ospiti.

**INADEMPIMENTO**

Il contratto di accoglimento e regime tariffario regolamentano tale evento.

## **GIORNO DI INGRESSO E DOCUMENTI DA CONSEGNARE**

All'ingresso dell'ospite in Struttura, che deve avvenire entro 3 (tre) giorni dal momento della comunicazione di disponibilità della camera ai sensi del contratto di accoglimento e in giorni feriali, sarà presente un'equipe multidisciplinare presenziata dal Responsabile del Governo assistenziale.

Viene sottoposto a firma anche il consenso informato al ricovero. Il medico raccoglie tutte le informazioni di cura dal paziente, se possibile, o dai famigliari che lo accompagnano.

Il fisioterapista, all'ingresso o al massimo entro il giorno successivo a quello di ingresso, compie una valutazione sulla capacità di movimento e sul rischio di caduta e fornisce disposizioni sulle modalità di movimentazione del paziente in base ai punteggi delle scale di valutazione somministrate.

A lato delle procedure di accoglienza di tipo assistenziale, vengono espletate le procedure di accoglienza di tipo amministrativo con la firma del contratto e il deposito dei documenti necessari richiesti se non già effettuato in precedenza, consegna della prima fattura del soggiorno dal giorno di ingresso a fine mese.

Documentazione richiesta:

- certificato medico con relazione sullo stato di salute, terapie attuali ed eventuali referti clinici, dimissioni da ospedale e radiografia del torace;
- se l'ospite è invalido o se è stata presentata domanda di invalidità: verbale della commissione di prima istanza o ricevuta della consegna della domanda;
- se l'ospite è incontinente: autorizzazione fornitura pannoloni valida rilasciata dall'Azienda Sanitaria di appartenenza. Al momento dell'ingresso, gli eventuali presidi per assorbenza in giacenza al domicilio possono sempre essere consegnati in ufficio per essere conteggiati;

Farmaci, presidi ed ausili continueranno ad essere prescritti dal medico di base. Con cadenza indicativamente mensile, viene consegnato all'Ospite o ai familiari di riferimento un elenco di prescrizioni da far compilare al medico di base inerenti i farmaci da somministrare nel mese successivo, esami ematici e/o visite specialistiche ritenute opportune per monitorare le condizioni di salute dell'ospite.

I presidi per incontinenza, forniti dal distretto di appartenenza al domicilio dell'Ospite, andranno portati in struttura e registrati in Reception. Per situazioni particolari è possibile accordarsi in Reception per la fornitura a pagamento di questi presidi/ausili qualora non forniti dal distretto.

## **PROCESSO DI PRESA IN CARICO E CURA**

Il processo assistenziale inizia dalla presa visione della documentazione sanitaria dell'ospite ed è finalizzato all'elaborazione dell'anamnesi medica, infermieristica - tutelare, riabilitativa e psicosociale educativa. Le figure professionali che intervengono in questa fase sono: medico, infermiere, OSS, fisioterapista, educatore.

Viene quindi elaborata una valutazione multidimensionale nella giornata di ingresso, successivamente si elabora il progetto individualizzato il PAI definitivo entro 30 giorni.

La Struttura adotta la compilazione della cartella clinica in formato elettronico con modalità informatiche utilizzando il programma Zucchetti Healthcare.

Tale sistema permette la gestione dell'ospite per tutte le figure professionali gestendo l'ospite in tutte le sue attività, pianificando i PAI e tutte le attività correlate nonché la gestione della prescrizione e somministrazione delle terapie e dei diari professionali.

Il PAI viene condiviso con l'ospite se in grado di comprendere, i familiari o eventualmente l'Amministratore di Sostegno. L'attività di assistenza socio sanitaria viene svolta come da indicazione del PAI compilando il diario multidisciplinare ed aggiornando le scale di valutazione e al variare delle condizioni dell'ospite.

Semestralmente tutti i PAI vengono aggiornati.

Alla presa in carico dell'ospite la struttura compila la scheda Valgraf entro 45 giorni e la tiene costantemente aggiornata ogni 6 mesi e alla variazione dello stato di salute comunicando il profilo di appartenenza dell'ospite al distretto sanitario di residenza.

Nel processo di presa in carico e cura i parenti svolgono un ruolo fondamentale, in quanto custodi principali delle informazioni che consentono un approccio di cura a 360°.

## **ACCOGLIMENTO ED ASSEGNAZIONE AL REPARTO**

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

Il nuovo ospite assieme al suo accompagnatore verranno accompagnati da un operatore nella sua stanza e verrà spiegato l'utilizzo dell'abitazione, le norme sulla sicurezza, come accedere al proprio bagno, delle modalità di utilizzo del pulsante di chiamata per le assistenti sia notturno che diurno, delle luci notturne e di eventuali servizi scelti alla firma del contratto e aiutato a riporre il proprio guardaroba negli appositi spazi. Successivamente, lo stesso, verrà accompagnato in sala per essere presentato agli altri componenti della comunità. I parenti verranno invitati dall'infermiera di turno a descrivere terapie (supportate da prescrizione medica), eventuali problematiche, usanze e abitudini dell'ospite al fine di avere un quadro sanitario e sociale il più possibile completo.

## **DIMISSIONI/RECESSO**

Ciascuna parte potrà decidere in qualsiasi momento di interrompere la permanenza presso la struttura, presentando al Servizio Amministrativo esplicita disdetta scritta e nel caso di recesso da parte di Zaffiro dando motivazione fondata. Le modalità ed i termini sono descritti nel contratto di accoglimento.

## **DECESSO**

Il medico terrà costantemente aggiornati i familiari nei momenti critici di cura e, in caso di decesso dell'ospite, si preoccuperà di comunicare l'evento, se possibile in un incontro di persona. I familiari potranno immediatamente recarsi presso la Residenza (anche in orario notturno), dove, nel caso non lo abbiano già fatto, potranno scegliere liberamente l'impresa di onoranze funebri da contattare per la gestione delle esequie.

Il personale ponendo particolare cura e rispetto del defunto, trasporterà la salma nell'apposito locale al piano terra ma non potrà provvedere alla sua vestizione in quanto è compito dell'impresa funebre scelta dalla famiglia.

La salma, decorso il periodo di osservazione e composta nel locale al piano terra della Struttura, rimarrà sempre accessibile ai familiari e all'Impresa funebre scelta fino alla celebrazione delle esequie. La struttura mette a disposizione tutta la documentazione necessaria per legge.

## **LE VISITE ALL'OSPITE**

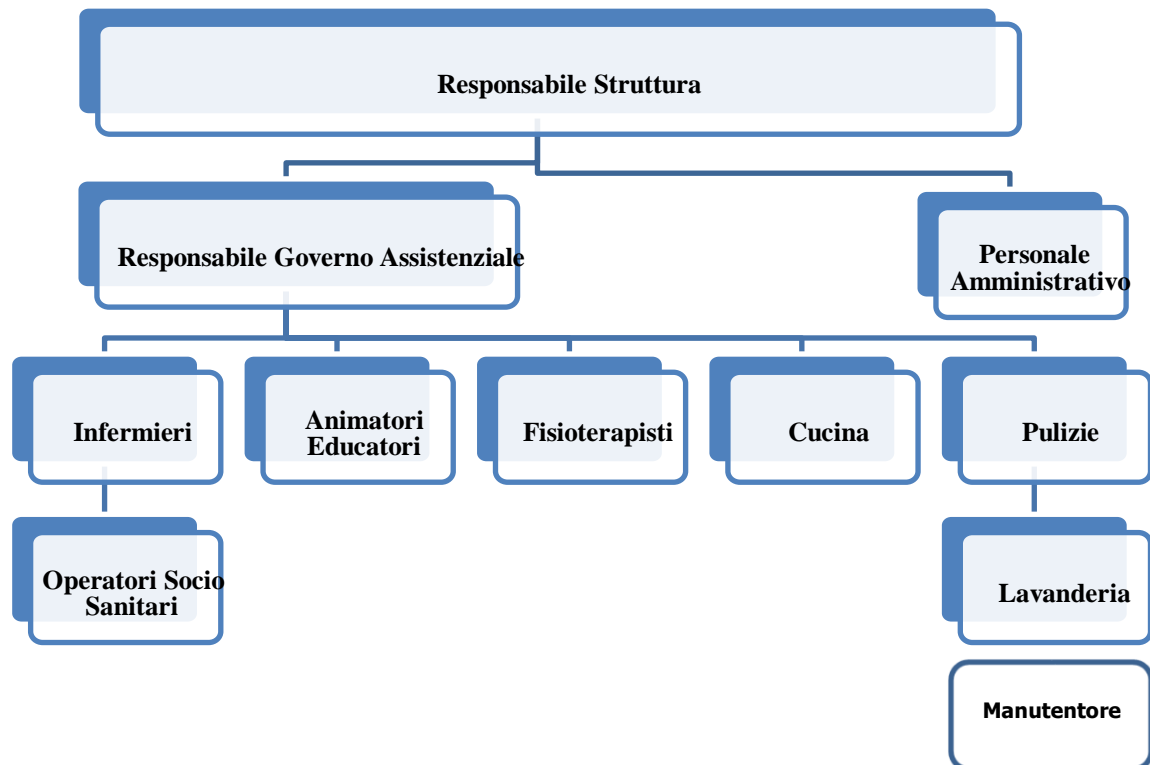
La struttura è aperta tutti i giorni dalle ore 11.00 alle ore 19.00, nei restanti orari l'accesso è regolamentato e consentito solo previo accordo con la Direzione di Struttura. In caso di situazione clinica critica l'accesso alla struttura in tale orario può essere accordato o dai medici di Struttura o dal personale infermieristico in turno notturno.

La presenza dei familiari viene facilitata attraverso un loro coinvolgimento attivo nella vita della struttura, in particolare nei momenti di festa, negli incontri periodici con la Direzione di Struttura o per i pranzi delle feste comandate.

Per le visite ai propri cari è consigliato di tenere in considerazione le esigenze di tutti gli ospiti e la particolare delicatezza degli orari dedicati alle attività di igiene personale, medicazione, riposo pomeridiano e somministrazione dei pasti, nonché delle attività quotidiane di pulizia delle stanze.

Si ricorda che le sopradescritte situazioni potranno subire restrizioni qualora si dovesse ritenere necessario e l'ufficio amministrativo provvederà a darne pronta comunicazione tramite e-mail o telefonica in caso di assenza di indirizzo di posta elettronica.

**ORGANIGRAMMA CON LIVELLI DI RESPONSABILITA'**



Il Responsabile di Struttura ha formale incarico dalla sede amministrativa di Zaffiro Nord s.r.l. e svolge attività di controllo della struttura.

Il ruolo che il Responsabile del Governo Assistenziale ricopre è atto al coordinamento delle varie figure professionali presenti in struttura con il fine di organizzarne le attività, monitorare gli sviluppi e verificare il rispetto degli standard qualitativi richiesti; mantiene il rapporto con i famigliari; è presente all'atto dell'ingresso occupandosi dell'accoglienza dell'Ospite e famigliari sincerandosi che il tutto avvenga nel miglior modo possibile.

## I SERVIZI DELLA RESIDENZA

### SERVIZIO ASSISTENZIALE

Il servizio assistenziale, identificato anche da apposito tesserino di riconoscimento riportante nome e ruolo, è garantito nell'arco delle 24 ore ed è svolto da personale qualificato e motivato alla professione. Gli Operatori Assistenziali provvedono ad aiutare gli Ospiti nel soddisfare i seguenti bisogni:

- l'igiene personale quotidiana, eseguita al mattino e in ogni altro momento della giornata, in base all'esigenza personale di ciascun Ospite;
- il bagno completo (svolto settimanalmente, in appositi locali attrezzati, o la spugnatura a letto a seconda delle problematiche dell'Ospite);
- il cambio della biancheria personale;
- il rifacimento dei letti con sostituzione della biancheria piana ed il mantenimento dell'igiene dell'unità dell'Ospite;
- viene compilata la scala Norton per valutare il rischio di sviluppare ulcere da pressione. Negli Ospiti a rischio di sviluppare ulcere da pressione, vengono effettuati i cambi di posizione, viene compilata l'apposita documentazione e applicati gli ausili necessari;
- la stimolazione degli Ospiti alla deambulazione;
- l'accompagnamento in sala da pranzo per i pasti e l'eventuale aiuto nell'assunzione del cibo;
- l'idratazione con bevande calde e/o fredde (the, caffè, latte, succo di frutta) ed il controllo della stessa con schede apposite per gli Ospiti con particolari problematiche;
- l'accompagnamento degli Ospiti in bagno per i bisogni fisiologici al fine di mantenere il più a lungo possibile l'autonomia;
- il cambio dei prodotti monouso (presidi per assorbenza, ecc.) agli Ospiti incontinenti, secondo un programma personalizzato;
- il monitoraggio e la segnalazione del ritmo delle funzioni escretorie degli Ospiti su apposita scheda;
- favorire il riposo dell'Ospite considerando le sue necessità.

Nello svolgimento delle suddette attività l'Operatore Assistenziale osserva le condizioni fisiche e di umore dell'Ospite e comunica all'Infermiere eventuali modificazioni.

Naturalmente lo svolgimento delle suddette attività non si limita alla sola esecuzione pratica, ma si associa a momenti di interscambio relazionale. E' indispensabile infatti instaurare un dialogo ed un legame di fiducia perché l'Ospite ha un profondo bisogno di essere rassicurato, ascoltato e considerato come essere umano nella sua integrità e con la propria storia di vita.



Attraverso un comportamento ed una comunicazione corretta è possibile stabilire un rapporto di empatia e di reciproco rispetto, dove il costante incoraggiamento dell'Operatore aiuterà l'Ospite a sentirsi più a suo agio e ad accettare gradualmente la nuova situazione.

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

Al termine di ogni turno di servizio gli Operatori, per garantire la continuità assistenziale, segnalano sulla modulistica in utilizzo ogni avvenimento, notizia e/o suggerimento relativo agli Ospiti.

### **SERVIZIO INFERMIERISTICO**

Il servizio infermieristico viene garantito nelle 24 ore. Di seguito vengono elencati e specificati servizi e prestazioni dell'area infermieristica:

- terapia farmacologica: l'Infermiere si occupa della somministrazione dei farmaci prescritti dal Medico, per via orale, endovenosa, intramuscolare, sottocutanea, topica rispettando gli orari prestabiliti;
- viene garantita l'alimentazione attraverso sondino naso-gastrico o PEG secondo prescrizione medica;
- medicazioni: dopo aver valutato assieme al MMG, l'Infermiere provvede alla medicazione di ferite, ulcere, lesioni da decubito;
- programmazione di visite esterne ed esami: quando necessario, su richiesta del MMG o dell'Ospite stesso, si prenotano visite ed esami presso i vari servizi del Distretto o delle Aziende Ospedaliere/Sanitarie;
- eventuale prenotazione del trasporto con mezzo idoneo (durante il trasporto e la permanenza all'esterno della struttura, non è previsto l'accompagnamento e/o presenza, da parte del personale della Residenza);
- vengono garantiti i prelievi per esami ematochimici e raccolta di campioni per esame urine, feci, ecc.;
- prenotazioni di visite secondo le procedure definite dal Centro Unico di Prenotazione e dai servizi delle Aziende Sanitarie e Servizi Convenzionati;
- collaborazione con MMG e consulenti specialisti;
- posture e mobilizzazioni: in collaborazione con i Fisioterapisti, gli Infermieri si occupano di segnalare il fabbisogno di materiale necessario alla deambulazione (girelli, carrozzine) e di presidi antidecubito. Gli Infermieri organizzano e controllano i programmi di mobilizzazione per gli Ospiti a rischio di lesioni da decubito e le alzate;
- bisogni primari dell'Ospite: tali bisogni vengono soddisfatti in collaborazione diretta con gli Operatori Assistenziali;

- educazione sanitaria: gli Infermieri sorvegliano l'attività assistenziale affinché vengano usate tecniche e metodologie corrette applicando procedure, protocolli, linee guida;
- accoglimento: all'ingresso dell'Ospite l'Infermiere si occupa dell'accoglimento rendendosi disponibile ad informare i parenti sui vari servizi forniti dalla struttura. Ove necessario si occupa di informare/educare l'Ospite stesso ed i parenti sulle regole di comune convivenza;
- approvvigionamento: a cadenze prestabilite l'Infermiere si occupa di rifornire il materiale necessario nel proprio reparto (farmacia, magazzino, cancelleria, materiale monouso). Inoltre segnala eventuali guasti e necessità di manutenzione;
- inserimento e formazione del personale assistenziale: l'Infermiere partecipa all'inserimento dei neoassunti ed alla formazione per garantire un'assistenza completa ed uniforme.

### **SERVIZIO MEDICO**

Il medico generico di libera scelta assicura al proprio assistito il complesso di prestazioni fissato dalla convenzione unica per la medicina generica, ivi compresa la disponibilità diurna, mentre quella notturna viene garantita dai servizi di guardia medica.

### **SERVIZIO DI RIABILITAZIONE**

Il fisioterapista fornisce le necessarie prestazioni riabilitative secondo la patologia degli ospiti al fine di prevenire l'insorgenza di disabilità, ritardarne l'evoluzione in cronicità, migliorarne le residue capacità del soggetto.

Il servizio di riabilitazione è garantito dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 16.30.

Il servizio è svolto da personale in possesso di Laurea in Professioni sanitarie della riabilitazione/fisioterapia. Di seguito vengono elencati e specificati servizi e prestazioni dell'area riabilitativa:

- collaborazione con il MMG nella valutazione clinico-funzionale, nell'individuazione degli obiettivi riabilitativi e nella stesura del programma riabilitativo degli Ospiti e, al bisogno, nella rivalutazione degli obiettivi;
- collaborazione con il personale infermieristico ed assistenziale nell'individuazione dei bisogni riabilitativi degli Ospiti;
- collaborazione con il servizio di animazione nell'identificazione degli Ospiti che possono partecipare alle attività di animazione;

- istruzione degli Operatori Assistenziali sulla corretta esecuzione di posture, manovre di mobilizzazione ed utilizzo di ausili per la postura, i trasferimenti e la prevenzione delle lesioni da decubito;
- attività di mobilizzazione articolare passiva a letto per la prevenzione delle retrazioni muscolo tendinee ed articolari per gli Ospiti individuati;
- attività di deambulazione assistita avente l'obiettivo del mantenimento delle capacità residue e della prevenzione della sindrome da immobilità;
- attività di riabilitazione e mantenimento funzionale in palestra attrezzata: rinforzo muscolare, kinesi passiva, attivo-assistita ed attiva, rieducazione funzionale, elettroterapia antalgica ed elettro stimolazione;
- valutazione delle necessità e della tipologia di ausili in collaborazione con il MMG, gli Infermieri e gli Operatori Assistenziali;
- colloqui con i Familiari degli Ospiti, compilazione delle richieste di ausili, contatti con i tecnici ortopedici e gli uffici assistenza protesica delle Aziende per i servizi sanitari;
- gestione e piccola manutenzione degli ausili e collaudo degli stessi. La valutazione fisioterapica dell'Ospite viene effettuata al momento dall'ingresso in reparto. L'inizio del trattamento riabilitativo, quando prescritto, viene garantito dal giorno successivo all'ingresso.

La Struttura mette a disposizione di tutti gli Ospiti gli ausili necessari, in attesa di predisporre la richiesta per la fornitura garantita in comodato d'uso gratuito dall'Azienda Sanitaria.

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

### **SERVIZIO DI ANIMAZIONE**

Il servizio viene svolto dall'Animatore ed è finalizzato a favorire la socializzazione, ad aumentare l'autonomia e l'autostima degli Ospiti attraverso laboratori artistici e creativi (disegno, collage, bricolage, ecc.), attività ricreative socializzanti (tombola, letture, attività motoria, canto, feste di compleanno, feste a tema), attività al di fuori della Residenza, finalizzate al mantenimento dei contatti con l'esterno. A tale scopo infatti, durante le feste, i familiari e gli amici degli Ospiti sono sempre i benvenuti, proprio per mantenere il legame con la quotidianità del mondo che circonda i nostri Ospiti. Le attività di animazione si svolgono nelle sale comuni e nei vari reparti della struttura. Nella bella stagione viene preferita l'attività all'aria aperta nei parchi e nei giardini della struttura. Sono periodicamente previste gite e passeggiate nei dintorni, con l'assistenza e la supervisione di personale della struttura. Vengono anche organizzate mostre con i lavori degli Ospiti e preparate feste in concomitanza alle principali festività (Natale, Pasqua, Carnevale...)

### **SERVIZIO DI ESTETISTA E PARRUCCHIERE**

Presso la struttura è possibile effettuare servizi quali messa in piega, permanente, lozioni, colore, manicure e pedicure sottoscrivendo l'apposito modulo di autorizzazione prestazioni extra fornito dalla reception all'atto del contratto o richiedibile in qualsiasi momento.

### **SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE**

La pulizia dell'ambiente (stanze di degenza, servizi igienici, soggiorni, spazi comuni, ambulatori, ecc.) viene svolta attraverso un servizio costante con personale addestrato e munito di tutte le attrezzature ed i prodotti necessari.

### **SERVIZIO DI APPROVVIGIONAMENTO FARMACI**

L'approvvigionamento dei farmaci è regolato nel contratto di accoglimento.

### **SERVIZIO RELIGIOSO**

Nel rispetto del credo religioso di ciascun ospite viene garantito a ciascun ospite la possibilità di ricevere assistenza spirituale dal ministro del proprio culto religioso. L'assistenza religiosa cattolica è garantita dal parroco e dai sacerdoti delle Parrocchie limitrofe che garantiranno le celebrazioni liturgiche durante l'anno e la somministrazione dei Sacramenti su richiesta degli Ospiti (Riconciliazione, Eucarestia, Unzione degli Infermi).

In Struttura è a disposizione di tutti gli Ospiti, in ogni momento della giornata, la sala culto.

### **SERVIZIO CUSTODIA VALORI**

Per depositare in custodia gioielli, preziosi e denaro bisogna concordare le modalità con la direzione. Il denaro contante può essere depositato consegnandolo a una persona incaricata dalla Direzione. Il deposito è regolato dall'art. 1782 del c.c. e non è produttivo di interessi.

### **SERVIZIO DI CORRISPONDENZA**

La corrispondenza in arrivo e partenza dell'ospite viene gestita dalla Direzione Struttura. L'ospite può ricevere all'indirizzo della Struttura la propria corrispondenza; la Direzione Struttura smisterà e collocherà nell'apposita cartella dell'Ospite la posta in arrivo del medesimo. Pertanto, con la sottoscrizione del presente documento, l'ospite, il Rappresentante Legale o il Contraente, autorizza la Direzione Struttura a ricevere per suo conto qualunque tipologia di corrispondenza. È cura dell'ospite o del contraente verificare e ritirare l'eventuale corrispondenza in giacenza.

## **SERVIZIO DI CUCINA**

Il servizio di ristorazione è interno alla Residenza e consiste nella preparazione della colazione, del pranzo, della merenda e della cena. Oltre ai pasti principali viene prevista la distribuzione di bevande sia durante la mattinata che nel pomeriggio. Il menù settimanale, approvato dall'Azienda Sanitaria, viene esposto in ciascuna unità operativa/reparto, comprende piatti variabili e piatti fissi durante ciascun giorno della settimana al fine di permettere la possibilità di scelta da parte degli Ospiti. E' prevista la preparazione di diete personalizzate su prescrizione medica.

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

## **SERVIZIO DI LAVANDERIA**

La lavanderia interna provvede al lavaggio della biancheria personale degli Ospiti, tranne i capi delicati. Gli Ospiti o i familiari devono provvedere ad applicare sugli indumenti personali etichette con il proprio contrassegno. La Residenza non si assume responsabilità per lo smarrimento dei capi trattati dal servizio di lavanderia qualora non contrassegnati. Non si risponde del deterioramento dei capi delicati eventualmente trattati in lavanderia e non si risponde della normale usura degli indumenti.

Le consegne vengono effettuate secondo un calendario prestabilito e non quotidianamente. Il lavaggio della biancheria piana (lenzuola, federe, copriletto, ecc.) può essere esternalizzato o con appalto a ditta specializzata.

## **SERVIZIO DI MANUTENZIONE**

Il personale tecnico della Residenza e/o Ditte specializzate garantiscono il funzionamento e la manutenzione degli impianti di riscaldamento, elettrici ed idraulici e delle attrezzature.

## **VOLONTARIATO E ASSOCIAZIONI**

La struttura favorisce all'interno la collaborazione di volontari e associazioni. La residenza Zaffiro considera risorsa per il benessere degli anziani l'apporto del volontariato, il quale, rafforza nell'ospite il senso della comunità e lo aiuta a guardare con maggior serenità alla sua condizione e al suo percorso in struttura.

Insieme alle associazioni la struttura intende organizzare progetti nel tempo e uscite al fine di essere punto di riferimento nel territorio circostante.

## **RETI FAMILIARI**

Il familiare è considerato perno del processo di assistenza (parte integrante e fondamentale nella stesura e valutazione del PAI) e di presa in carico della struttura esso continua a contribuire al benessere del proprio caro, in particolare modo favorendo l'apporto all'interno della struttura il mondo affettivo.

La Residenza auspica il confronto, la collaborazione con i familiari, il coinvolgimento degli stessi nelle attività di animazione, invita a pranzare in struttura con i propri, incentiva le uscite degli ospiti a domicilio.

Nel caso in cui ci sia l'esigenza territoriale di costruire un comitato famigliari la residenza zaffiro si fa partecipe e costruttore di interlocuzione e gestione ottimale del parente e delle esigenze/problematiche riscontrate.

Lo scopo è di:

- Collaborare con la Direzione della Struttura nella promozione del miglioramento della qualità dei servizi erogati;
- Favorire il dialogo;
- Raccogliere eventuali segnalazioni su problematiche inerenti i servizi e riferirle alla Direzione Generale.

## **NORME DI CONVIVENZA E DI COMPORTAMENTO PER OSPITI E VISITATORI**

Gli ospiti e i parenti/visitatori degli stessi devono tenere fra di loro e con il personale della Struttura rapporti di reciproco rispetto e comprensione e non devono assumere comportamenti tali da compromettere il regolare svolgimento della vita di comunità all'interno della Struttura e l'erogazione dei relativi servizi. La Direzione resta a disposizione degli ospiti per qualsiasi segnalazione di ogni eventuale carenza - di qualsiasi tipo - relativa ai servizi prestati dalla Struttura. Resta inteso che, nei casi di incompatibilità grave dell'Ospite con la vita comunitaria la struttura adotterà, caso per caso, gli opportuni provvedimenti in merito.

L'Ospite è invitato al decoro ed all'igiene personale, per sé stesso e nel rispetto degli altri ospiti. Sono vietati all'Ospite tutti i comportamenti e gli atti, anche potenzialmente dannosi per sé e/o per altre persone e/o cose, nonché ogni comportamento non decoroso e civile e, in particolare, è vietato:

- fumare in tutta la Struttura;
- effettuare autonomamente cambi di posto letto e/o di Abitazione;
- utilizzare/installare mobili di proprietà dall'Ospite, salvo nel caso in cui tale utilizzo sia espressamente autorizzato dalla Struttura;
- lavare indumenti nel bagno dell'Abitazione;
- installare tende di qualsiasi modello senza l'autorizzazione della Direzione;
- stendere capi di biancheria alle finestre o nei locali comuni;
- porre vasi da fiori od altri oggetti sui davanzali o nei balconi senza l'autorizzazione della Direzione;
- utilizzare apparecchi rumorosi che possano dare disturbo ad altri ospiti;
- installare apparecchi di riscaldamento o di cottura di qualsiasi genere;
- tenere in camera cibi deteriorabili;
- detenere sostanze alcoliche;
- gettare acqua, immondizie od altro fuori dagli appositi siti o recipienti;
- versare negli apparecchi sanitari della stanza da bagno materiali di qualsiasi genere che possano otturarli o nuocere al buono stato delle condutture;
- compiere atti che possono nuocere ai vicini di Abitazione, come sbattere porte, ecc.;
- asportare dai locali comuni oggetti che costituiscono il corredo degli stessi;
- portare animali all'interno della Struttura (salvo previa autorizzazione della Direzione in caso, ad esempio, di Pet Therapy).

## LA GIORNATA TIPO

L'organizzazione delle attività svolte giornalmente all'interno della Residenza è studiata, per quanto possibile, al fine di poter mantenere le abitudini degli anziani e soddisfarne le esigenze. In special modo, la distribuzione dei pasti assume un'importanza rilevante in quanto è luogo fondamentale di socializzazione.

Oltre all'assistenza di base, medica, infermieristica, fisioterapica, la struttura offre anche un servizio di animazione, in grado di mantenere e/o rafforzare le capacità cognitive, manuali, e relazionali, cercando di migliorare la qualità di vita e la gradevolezza del soggiorno. Vi sono inoltre particolari momenti di aggregazione a cui tutti gli ospiti sono invitati, in relazione alle proprie possibilità psicofisiche.

### **Mattina**

Gli ospiti vengono alzati in base allo schema predisposto dall'équipe, tenendo conto delle loro specifiche caratteristiche ed abitudini.

Gli operatori seguono gli ospiti in base ai Piani di Assistenza Individualizzati effettuando l'igiene mattutina che comprende igiene intima e/o bagno (il bagno dell'ospite è programmato a scadenza settimanale), cambio presidi di assorbenza e vestizione ospiti.

Viene servita poi la colazione in sala da pranzo o in stanza per gli ospiti allettati.

Il personale infermieristico somministra la terapia farmacologica ed assieme al medico e/o al coordinatore infermieristico controlla la situazione sanitaria di ciascun ospite.

Durante la mattina inoltre viene svolta attività fisioterapica per gli ospiti che non sono allettati ed attività di animazione, e vengono sanificate tutte le stanze.

### **Pranzo**

Il pranzo viene servito dalle ore 12.00 alle ore 13.00. Gli ospiti che non sono allettati consumano il pasto in sala da pranzo, mentre per gli ospiti allettati il pranzo viene servito in stanza. In caso di necessità è prevista l'alimentazione assistita.

In questa fascia oraria viene distribuita anche la terapia farmacologica.

### **Pomeriggio**

Dopo pranzo, secondo le singole abitudini ed esigenze, gli ospiti possono usufruire del riposo pomeridiano.

Gli ospiti che non riposano possono svolgere attività di fisioterapia e/o di animazione.

Dopo il riposo pomeridiano, gli ospiti vengono alzati e viene loro effettuata l'igiene personale.

Alle ore 15.30 viene poi servita la merenda a tutti gli ospiti. Svolgimento attività animazione.

### **Cena**

La cena viene servita dalle ore 18.00 alle ore 19.00. Come per il pranzo gli ospiti non allettati consumano il pasto in sala, mentre gli allettati cenano in stanza.

In caso di necessità è sempre prevista l'alimentazione assistita.

Anche in questa fascia oraria viene distribuita la terapia farmacologica.

### **Notte**

Dopo la cena gli ospiti vengono aiutati a prepararsi per la notte e vengono cambiati i presidi di incontinenza se necessario.

Durante l'orario di riposo notturno è prevista la sorveglianza del personale ed intervento in caso di necessità.



## **LA QUALITÀ DELL'ASSISTENZA**

La normativa regionale tramite percorsi di AUDIT offre indicazioni e vigila sull'utilizzo degli strumenti di cura utilizzati nelle Strutture a garanzia della qualità del servizio. Essi costituiscono oggetto di formazione continua al personale con lo scopo di diffondere buone prassi di cura a tutti i livelli.

Le procedure ed i protocolli operativi in uso hanno lo scopo di supportare ed indirizzare gli operatori nell'esecuzione delle operazioni di cura perché siano sempre in grado di rispondere correttamente e con puntualità ai bisogni di cura degli ospiti.

## **LINEE GUIDA PROTOCOLLI E PROCEDURE**

Costituiscono il riferimento al quale rivolgersi nel definire la specifica attività di medici, infermieri e personale assistenziale. Sono costantemente aggiornati e disponibili in forma cartacea e informatizzata agli operatori ogni qualvolta desiderassero consultarli poiché facilmente reperibili.

## **IL PROCESSO DI QUALITÀ**

Il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la completa soddisfazione dell'ospite e dei suoi familiari attraverso un continuo miglioramento del nostro servizio.

I responsabili per la gestione della qualità dei servizi offerti hanno orientato la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- personalizzare il più possibile gli interventi;
- sviluppare l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'équipe;
- migliorare i livelli di comunicazione con gli ospiti e i familiari;
- favorire la partecipazione degli ospiti al miglioramento del servizio.

### STANDARD DI QUALITA'

Il gruppo Zaffiro misura e verifica in modo oggettivo il livello di qualità erogato all'interno della propria struttura.

Si intende misurare le attività svolte all'interno della struttura in modo da migliorare e garantire ai propri ospiti un livello di qualità assistenziale e del servizio il più alta possibile.

A tal fine l'azienda tramite il Responsabile qualità dei servizi verifica a scadenza mensile il servizio socio-assistenziale e bimestrale l'erogazione dei servizi generali.

Nel caso in cui uno standard non sia rispettato l'ospite o il parente possono segnalarlo come descritto nei successivi capitoli.

#### Servizio: **INFERMIERISTICO-ASSISTENZIALE**

Standard	obbiettivo	indennità
ZUCCHETTI HEALTHCARE	<p>Aggiornamento e compilazione giornaliera della pianificazione assistenziale-infermieristica tramite Zucchetti Healthcare.</p> <p>Monitoraggio della completezza delle cartelle cliniche e delle attività da svolgere sui singoli ospiti.</p> <p>Monitoraggio della pertinenza e completezza di tutte le figure professionali (infermieri, assistenti, fisioterapisti e educatori).</p> <p>Verifica periodica sulla tenuta dei diari clinici dei singoli utenti da parte dei medici di struttura o dei medici esterni.</p>	Prevista
GESTIONE SCHEDE DI VALUTAZIONE	<p>Aggiornamento e compilazione all'ingresso e ogni 6 mesi di:</p> <p>Barthel; Conley; Tinetti; NRS/PAINAD; Norton; MNA; Braden; ADL/IADL.</p>	Prevista
COMPILAZIONE PAI	<p>Compilazione e aggiornamento ogni 6 mesi dei PAI in equipe (Art.10 Attività di coordinamento; Convenzione per la definizione dei rapporti giuridici ed economici tra azienda sanitaria ed ente gestore per le residenze per anziani)</p>	Prevista
COMPILAZIONE E AGGIORNAMENTO SCHEDE VDM VAL.GRAF FVG	<p>Compilazione e aggiornamento dei bisogni degli utenti con il sistema VDM Val.Graf FVG ogni 6 mesi e in caso di cambiamenti importanti del quadro clinico assistenziale con attinenza al profilo di appartenenza degli ospiti in considerazione dei posti a disposizione da riclassificazione per ogni sede e nucleo</p>	Prevista
MODULISTICA AZIENDALE	<p>Gestione efficace e compilazione puntuale di tutta la modulistica di controllo ai piani:</p> <p>Modulistica temperatura frigo; Modulistica temperatura ambientale; Modulistica scadenze; Modulistica controlli ossigeno terapia; Modulistica DAE e carrello emergenze.</p> <p><b>Aggiornamento e corretta tenuta del file scadenze di struttura nel portale condiviso con la Direzione.</b></p>	Prevista

PIANI DI LAVORO	Monitoraggio continuo della appropriatezza e della attinenza sullo svolgimento dei piani di lavoro di tutte le figure professionali.	Prevista
LDP E CADUTE	Statistiche mensile di insorgenza di LDP e Cadute in struttura mantenendo un livello $\leq 5\%$	Non prevista
BAGNI E SANIFICAZIONE AUSILI PERSONALI	Monitoraggio dello svolgimento del bagno settimanale della cura del tetto ungueale e della sanificazione degli ausili personali in occasione di tale evento che viene programmato tramite Zucchetti Healthcare.	Non prevista

Servizio: **ALIMENTARE**

Standard	obbiettivo	indennità
MENU	Gestione del menu secondo dietetico validato	Non prevista
QUALITA' ALIMENTARE	Controllo della qualità alimentare	Prevista
PULIZA E CONTROLLO	Gestione efficace della pulizia locali cucina e controllo interno delle schede Haccp	Non prevista

Servizio: **PULIZIE E LAVANDERIA**

Standard	obbiettivo	indennità
SANIFICAZIONE LOCALI	Gestione efficace delle pulizie dei locali comuni e delle camere di ospitalità dell'ospite	Non prevista
PRODOTTI	Gestione dei prodotti di sanificazione con modalità congrue ai piani di lavoro	Non prevista
LAVAGGIO CAPI	Lavaggio capi attinente alle modalità descritte evitando danni agli stessi	Non prevista

**FORMAZIONE**

Gruppo Zaffiro si adegua a tutti i piani formativi del personale previsti dalle normative tempo per tempo vigenti.

Il procedimento di formazione ha l'obiettivo di realizzare un miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti.

## **MODALITA' DI PARTECIPAZIONE DELLA FAMIGLIA**

### **MOMENTI DI INCONTRO E INFORMAZIONE**

Nell'arco dell'anno viene organizzato almeno un incontro con i parenti per discutere delle problematiche organizzative e assistenziali.

La struttura si impegna a mettere al corrente i famigliari e caregiver dei seminari e incontri che si tengono presso la residenza o sul territorio.

### **RAPPORTI CON LE FAMIGLIE**

Tutte le attività organizzate dalla struttura verranno esposte sulla bacheca della struttura così come aggiornamenti e avvisi.

### **PARTECIPAZIONE ALL'ATTIVITA' ASSISTENZIALE**

Il famigliare può partecipare a diverse attività della struttura come: somministrazione del pasto o qualunque tipo di attività assistenziale alla quale abbia piacere di partecipare o assistere. La modalità sarà concordata con il personale, in modo da non interferire con l'organizzazione giornaliera.

### **PROCESSO DI MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'**

Il livello di soddisfazione di ospiti e famigliari è molto importante per l'organizzazione delle attività e del servizio in genere.

L'attenzione ai bisogni degli ospiti, l'ascolto e il monitoraggio della qualità attesa collocando l'anziano al centro del processo di cura, processo che è volto alla concreta soddisfazione degli ospiti.

La Struttura, nell'intento di un costante miglioramento dei servizi, analizza il livello di soddisfazione degli utenti sia instaurando un rapporto di fiducia con ospiti e famiglie, anche e sottoponendo periodici questionari di gradimento.

### **MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA**

È possibile inoltrare alla Direzione di Struttura segnalazioni scritte utilizzando la modulistica di seguito riportata. La Direzione di Struttura accoglie apprezzamenti e/o reclami motivati e, a seguito di verifica, fornisce risposte agli interessati al fine di migliorare sempre più il servizio erogato all'ospite.

Per garantire la migliore gestione dei reclami e permettere alla Struttura di valutare al meglio ogni necessità, le segnalazioni devono contenere data e ora dei fatti, con indicazione dei nominativi delle persone presenti o coinvolte.

Il reclamo può essere presentato attraverso le seguenti modalità:

- In forma verbale tramite: Colloquio con il coordinatore infermieristico o Colloquio con la Direzione;
- In forma scritta, eventualmente utilizzando l'apposito Modulo dei reclami e dei suggerimenti (a disposizione presso la segreteria) e inserito nell'apposita cassetta posta fuori la segreteria della struttura.

## **RACCOLTA, CONSERVAZIONE E TRATTAMENTO DATI PERSONALI**

Zaffiro, in qualità di titolare del trattamento, si impegna a trattare i dati personali dell'Ospite e Contraente in conformità alla "Normativa sulla Protezione dei Dati" secondo D.Lgs n. 196/2003.

Cartelle, documenti personali e documenti di lavoro (consegne, avvisi, ecc.) sono utilizzati esclusivamente allo scopo di assistenza e cura nell'ambito del progetto individuale di ogni ospite.

È possibile richiedere copia della cartella personale dell'ospite comprensiva della parte sanitaria e della parte socio-assistenziale relativa al progetto obiettivo individuale. La cartella viene rilasciata esclusivamente dalla Direzione della Residenza all'ospite interessato, a persona delegata per iscritto e agli eredi (stato da autocertificare) in caso di persona deceduta.

In base alla normativa vigente in tema di riservatezza dei dati personali, è fatto divieto agli Ospiti, ai visitatori, ai conoscenti, nonché a tutte le persone che accedono alla struttura (volontari, obiettori di coscienza, operatori, ministri di culto...) di divulgare all'esterno notizie o informazioni relative agli ospiti della struttura di cui siano in possesso.

In particolare tale divieto concerne i dati relativi allo stato di salute fisico e mentale degli anziani ricoverati, alla loro condizione economica, sociale e familiare, ai loro comportamenti.

Per eventuali necessità o segnalazioni l'Ospite e/o i suoi familiari possono rivolgersi al Servizio amministrativo disponibile dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 17.30.

## LE NOSTRE STRUTTURE:

### FRIULI VENEZIA GIULIA

- RESIDENZA DI MARTIGNACCO
- RESIDENZA DI FAGAGNA
- RESIDENZA DI MAGNANO IN RIVIERA
- RESIDENZA DI RIVIGNANO
- RESIDENZA DI TARCENTO
- RESIDENZA DI MAGNANO GREEN
- RESIDENZA DI UDINE
- RESIDENZA DI PORDENONE
- RESIDENZA DI RONCHI DEI LEGIONARI

### LOMBARDIA

- RESIDENZA DI POGLIANO MILANESE
- RESIDENZA DI BRESCIA

### LIGURIA

- RESIDENZA DI SANREMO
- RESIDENZA DI GENOVA PONENTE
- RESIDENZA DI GENOVA LEVANTE

### PIEMONTE

- RESIDENZE DI VERNONE – CASA GIARDINO
- RESIDENZA DI TORINO – CASA DI FRATERNITÀ SAN FRANCESCO
- RESIDENZA DI TORINO – CASA SAN GIOVANNI BATTISTA
- GRUPPO APPARTAMENTI CAVAGLIÀ – I CEDRI
- GRUPPO APPARTAMENTI PIEDICAVALLLO – STELLA ALPINA
- GRUPPO APPARTAMENTI BERZANO IN SAN PIETRO – SS PIETRO E PAOLO
- RESIDENZA DI ALICE CASTELLO – SERENA 2
- RESIDENZA DI ALICE CASTELLO – SERENA 3
- RESIDENZA DI ALBUGNANO – CASTELLO
- RESIDENZA DI VERNONE – RSA DEL CASTELLO
- RESIDENZA DI BERZANO IN SAN PIETRO – IL MAESTRALE
- RESIDENZA DI PRAROLO – SAN CARLO
- RESIDENZA DI CASTELNUOVO SAN PIETRO – SAN GIUSEPPE ALLAMANNO
- RESIDENZA DI DESANA – SAN PIETRO
- RESIDENZA DI ALBUGNANO – TONINO MONACO

### MARCHE

- RESIDENZA DI ANCONA – CAPPUCCINI
- RESIDENZA DI FERMO
- RESIDENZA DI MONTESICURO
- RESIDENZA DI ANCONA – POSATORA
- RESIDENZA DI SAN LORENZO IN CAMPO
- RESIDENZA DI URBANIA

### TOSCANA

- RESIDENZA DI FIRENZE – VILLA GISELLA

## **RICHIESTA PRESTAZIONI EXTRA**

Il/La sottoscritto/a \_\_\_\_\_

In qualità di:

- Ospite
- Familiare
- Legale rappresentante

del Sig./Sig.ra (Ospite) \_\_\_\_\_

richiede il seguente servizio o prestazione extra :

<b>Parrucchiera</b> <input type="radio"/> <b>Uomo</b> <input type="radio"/> <b>donna</b>	<input type="radio"/> Taglio/Taglio mensile <input type="radio"/> Piega/Piega settimanale/quindicinale/mensile <input type="radio"/> Tinta <input type="radio"/> Permanente <input type="radio"/> Pettinata/Pettinata settimanale
<b>Estetista</b>	<input type="radio"/> Manicure/Manicure quindicinale/mensile <input type="radio"/> Pedicure/Pedicure mensile <input type="radio"/> Taglio unghie/Taglio unghie mensile
<b>Giornali</b>	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
<b>Nomina Amministratore di sostegno</b>	
<b>Pasto Parente</b>  DATA _____	<input type="radio"/> Ordinario <input type="radio"/> Menù speciale festività N° PERSONE: _____
<b>TRASPORTO IN AMBULANZA</b>	DA _____ A _____
<b>PRESIDI PER INCONTINENZA</b>	<input type="radio"/> PRESIDIO PESANTE <input type="radio"/> PRESIDIO LEGGERO <input type="radio"/> TRAVERSA SALVAMATERASSO

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

**QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI E OSPITI NELLE RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI**

**Data compilazione:** \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

<b><u>Dati dell'ospite</u></b>		
Età dell'ospite (anni)		
Sesso	<input type="checkbox"/> Donna	<input type="checkbox"/> Uomo
Ricovero di tipo:	<input type="checkbox"/> Temporaneo	<input type="checkbox"/> Permanente

<b><u>Dati del familiare</u></b>				
Età del familiare (anni)				
Sesso	<input type="checkbox"/> Donna	<input type="checkbox"/> Uomo		
Indicare la persona che compila il presente questionario	<input type="checkbox"/> Coniuge	<input type="checkbox"/> Figlio/a	<input type="checkbox"/> Nipote	<input type="checkbox"/> Altro
Frequenza di visita presso la struttura	<input type="checkbox"/> Meno di 1 volta al mese	<input type="checkbox"/> Una volta al mese	<input type="checkbox"/> Ogni settimana	<input type="checkbox"/> Quasi tutti i giorni

<b><u>1. È soddisfatto dell'accoglienza e delle informazioni ricevute in residenza?</u></b>			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
✓ carta dei servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
✓ orari di apertura al pubblico degli uffici amministrativi e accessibilità delle informazioni			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco

<b><u>2. È soddisfatto dell'ambiente e delle strutture presenti in residenza?</u></b>			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
✓ ambienti comuni: aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
✓ camera personale: comodità, dimensione, arredo, temperatura, luminosità			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco



<b>3. È soddisfatto della cura dedicata ad igiene personale e pulizia ambienti?</b>			
✓ cura dedicata all'igiene personale			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
✓ pulizia dei servizi igienici e degli ambienti			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco

<b>4. È soddisfatto del servizio ristorazione?</b>			
✓ qualità dei pasti			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
✓ varietà nel menu			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
✓ quantità delle porzioni			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco

<b>5. Servizi Assistenziali</b>			
✓ Assistenza di base (l'aiuto nell'igiene personale, nell'alimentazione, nella vestizione, nelle alzate e messa a letto ecc.)			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
✓ Disponibilità e professionalità degli infermieri			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
✓ Disponibilità e professionalità del personale medico			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
✓ Disponibilità e professionalità degli operatori Socio-Sanitari (OSS)			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
✓ Disponibilità e professionalità dei fisioterapisti			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
✓ È soddisfatto delle attività fisioterapiche?			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
✓ Disponibilità e professionalità degli animatori			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco

✓ È soddisfatto delle attività animative?			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco

<b>6. Si sente coinvolto nel programma di assistenza individuale (PAI)?</b>			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco

<b>7. Servizi generali</b>			
✓ È soddisfatto delle prestazioni della parrucchiera?			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
✓ È soddisfatto delle prestazioni del podologo – estetista?			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
✓ Le vengono fornite informazioni chiare sullo stato di salute del congiunto?			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
✓ È soddisfatto del rapporto umano con gli altri ospiti/familiari?			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
✓ È soddisfatto del rispetto dell'intimità e della privacy?			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
✓ È soddisfatto dell'organizzazione e degli orari in residenza (pasti - sonno/veglia – visita)?			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
✓ È soddisfatto e reputa utili le aree esterne e i giardini			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco

<b>8. Suggerimenti</b>			

La ringraziamo per la disponibilità ed il tempo dedicato, il nostro staff è sempre a disposizione per qualsiasi necessità.