



CASA DI RIPOSO PER ANZIANI
“VILLA BELVEDERE”



CARTA DEI SERVIZI

GUIDA PER GLI UTENTI E PER I LORO VISITATORI

Aggiornata a MAGGIO 2013

INDICE

PREMESSA		<i>pag. 4</i>
1. PRESENTAZIONE		<i>pag. 4</i>
1.1 Breve storia		<i>pag. 4</i>
1.2 Amministrazione e direzione		<i>pag. 5</i>
1.3 Struttura residenziale		<i>pag. 5</i>
1.4 Organigramma		<i>pag. 7</i>
1.5 Fini istituzionali		<i>pag. 8</i>
2. PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO		<i>pag. 8</i>
3. MISSION ED OBIETTIVI DI QUALITA'		<i>pag. 9</i>
4. SERVIZI		<i>pag. 9</i>
5. MODALITA' DI ACCESSO		<i>pag. 13</i>
Norma di accesso per ospiti autosufficienti		<i>pag. 13</i>
Norma di accesso per ospiti non autosufficienti		<i>pag. 14</i>
6. MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO		<i>pag. 14</i>
Ospite autosufficiente		<i>pag. 14</i>
Ospite non autosufficiente		<i>pag. 14</i>
7. COSTI		<i>pag. 15</i>
8. ORARI		<i>pag. 15</i>
Visite esterne		<i>pag. 16</i>
9. STANDARDS DI QUALITÀ		<i>pag. 16</i>
9.1. Lavoro per progetti individualizzati		<i>pag. 16</i>
9.2. Formazione del personale		<i>pag. 16</i>
9.3. Sistemi informativi		<i>pag. 17</i>
9.4. Standard di qualità riferiti alla struttura		<i>pag. 17</i>
10. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO		<i>pag. 17</i>
11. NORME DI COMPORTAMENTO		<i>pag. 17</i>
MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI		<i>pag. 19</i>

Premessa

La presente carta dei servizi è stata redatta secondo i principi e le indicazioni riportate nei riferimenti normativi seguenti:

1. L.P.C.M. 27 gennaio 1994 – Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
2. D.P.C.M. 19 maggio 1995 – Schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari;
3. L. 7 agosto 1990 n. 241 - Nuova norma in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi;
4. L. 11 luglio 1995, n. 273 - Misure per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni;
5. Linee guida n. 2/95 del Ministero della sanità – Attuazione della Carta dei servizi nel servizio sanitario nazionale;
6. L. 24 marzo 2012 n. 27 – art. 8 – Le carte dei servizi debbono contenere esplicitamente l'indicazione dei diritti, anche risarcitori, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori.

1 PRESENTAZIONE

1.1 BREVE STORIA

Nel 1933 il Parroco di Crocetta del Montello avviò un ospizio per il ricovero di vecchi inabili al lavoro sito in Via Martiri.

L'anno successivo, tale istituzione fu riconosciuta dalla locale Congregazione di Carità che ne approvò il regolamento con deliberazione n° 1 del 17 febbraio 1934, approvata dalla G.P.A. con atto n° 5498/653;

L'E.C.A., succeduta alla disciolta Congregazione di carità, chiese ed ottenne, alla fine degli anni 60 il contributo dello Stato per la costruzione di una Casa di Riposo, attualmente in funzione sotto il nome di Casa di Riposo "Villa Belvedere", sita in Via Pontello, 9.

Il Comune di Crocetta del Montello con deliberazione del Consiglio n. 20 del 25/03/1983, propose il riconoscimento quale Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza ai sensi della Legge 17 luglio 1890, n°6972, denominata Casa di Riposo per Anziani "Villa Belvedere" e l'approvazione del nuovo Statuto dell'Ente, divenuti esecutivi con Decreto del Presidente della Giunta Regionale n. 1247 del 21/06/1983.

Con successivo Decreto del Presidente della Giunta Regionale n. 687 del 12/07/1985 venne autorizzato il trasferimento dei beni costituenti il patrimonio della Casa di Riposo dal Comune alla Casa di Riposo stessa, di seguito rettificato e definitivamente approvato con D.P.G.R. n. 1030 del 15/05/1995 e n. 1762 del 28/08/1995, registrato in data 29/03/1999 con atto pubblico.

1.2 AMMINISTRAZIONE E DIREZIONE

La Casa di Riposo "Villa Belvedere" è un I.P.A.B. (Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza Legge 17 luglio 1890 n. 6972) ora in fase di riordino ai sensi del D.Lgs. 4 maggio 2001 n. 207, a norma dell'art. 10 della L.8 novembre 2000 n. 328.

L'Ente è amministrato da un Consiglio di Amministrazione (C.d.A.), composto da cinque membri nominati dal Comune di Crocetta del Montello, che rimane in carica cinque anni.

Il C.d.A., che svolge funzioni di indirizzo, programmazione e controllo è composto dai seguenti membri:

PRESIDENTE: Buratto Giuseppe.

COMPONENTI: Nicoletti Lina, Mondin Andrea, Poloniato Marina, Vendramin Giorgio.

L'Ente è diretto dal Direttore, Rizzo Tiziano, che è responsabile della gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa, adottando gli atti conseguenti, compresi quelli che impegnano l'Ente verso l'esterno.

Il controllo per la parte economico-finanziaria è affidato ad un Collegio dei Revisori dei conti composto da tre professionisti, che rimangono in carica 3 anni.

1.3 STRUTTURA RESIDENZIALE

La Casa di Riposo "Villa Belvedere", è sita in Via Pontello, 9 a Crocetta del Montello, è organizzata in due moduli ed una capacità ricettiva totale di 129 posti letto di cui 24 posti letto per non autosufficienti come nucleo R.S.A. ad intensità media (Accreditati), 51 posti letto per non autosufficienti ad intensità ridotta e minima (Accreditati), 8 posti letto per non autosufficienti ad intensità ridotta e minima (Autorizzati) e 46 posti letto per autosufficienti o parzialmente autosufficienti. E' istituito anche il Servizio Diurno per autosufficienti e parziali autosufficienti.

Il **modulo 1**, distribuito su due piani, è suddiviso in 3 nuclei (Azalea – Rosa - Giglio) e comprende:

Stanze	“AZALEA”	“ROSA”	“GIGLIO”
stanze singole con bagno	==	3	==
stanze doppie con bagno	5	6	2
stanze triple con bagno	==	2	4
stanze quadruple con bagno	==	1	3
bagni attrezzati per igiene personale	1		1
Infermeria			1
terrazze	==	1	1
saletta da pranzo e cucinino			1

Il **modulo 2**, distribuito su due piani, è suddiviso in 3 nuclei (Azalea – Girasole – Margherita) e comprende:

Stanze	“AZALEA”	“GIRASOLE”	“MARGHERIT A”
stanze singole con bagno	==	3	==
stanze doppie con bagno	5	7	2
stanze triple con bagno	==	2	3
stanze quadruple con bagno	==	1	4
bagni attrezzati per igiene personale	1		1
infermeria/guardiola			1
saletta da pranzo e cucinino			1
terrazze	1	==	1

Al **pian terreno** si trovano i locali comuni:

- n° 2 sale da pranzo;
- bagni comuni attrezzati per disabili;
- n° 2 salotti-soggiorno;
- n° 1 sala polivalente;
- uffici;
- cucina;
- bar.

La Chiesa dedicata a San Nicolò, sita al piano terra, è dotata di un ingresso principale rivolto verso il giardino e di un accesso interno alla Casa di Riposo.

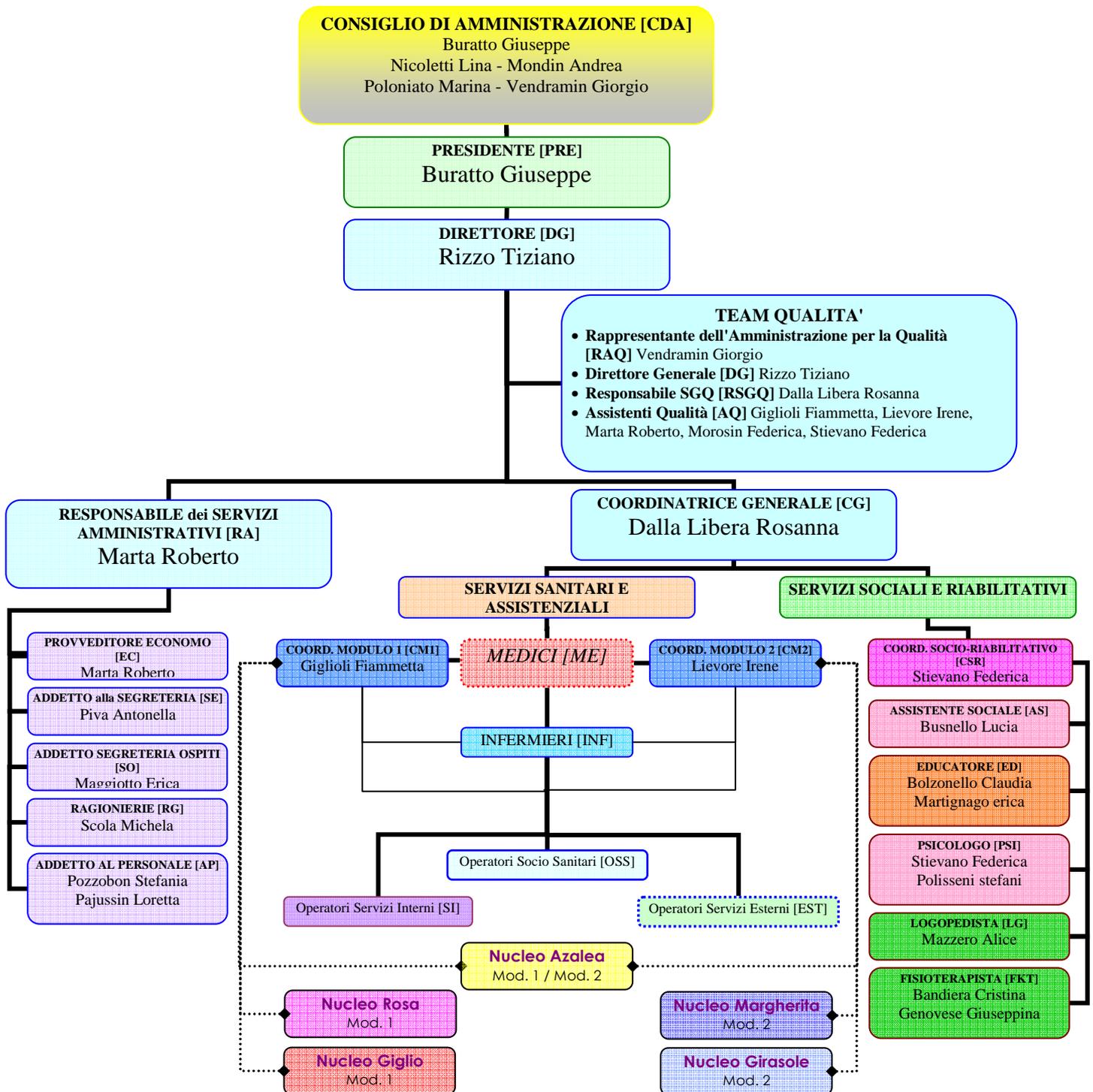
Al **piano seminterrato** si trovano i seguenti locali:

- palestra;
- parrucchiera/podologo;
- lavanderia/guardaroba;
- spogliatoi personale;
- cella mortuaria;
- magazzini vari.

L'**esterno** comprende un ampio giardino dotato di un percorso con corrimano e di un campo di bocce.

1.4 ORGANIGRAMMA

La Casa di Riposo "Villa Belvedere" è organizzata secondo il seguente organigramma:



1.5 FINI ISTITUZIONALI

L'Ente ha per fine quello di sostenere, promuovere e gestire ogni iniziativa di assistenza a favore delle persone anziane, sia non autosufficienti in base alla valutazione dell'Unità Operativa Distrettuale di residenza dell'ospite oppure dichiarati autosufficienti da una valutazione effettuata da un medico dell'Ente (in base a somministrazione di idoneo strumento).

2 PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La Casa di Riposo "Villa Belvedere" fa propri i principi fondamentali di erogazione dei servizi pubblici indicati nella Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994:

- EGUAGLIANZA:

Tutti i clienti, intesi come fruitori e destinatari dei servizi erogati dalla struttura, hanno uguali diritti di trattamento a parità di condizioni. Ciò va inteso nel divieto di discriminazioni ingiustificate non certo in trattamenti differenziati sulla scorta dei bisogni specifici del cliente.

- IMPARZIALITA':

I principi generali delle modalità di erogazione del servizio, in quanto tali, vanno rispettati nei confronti di tutti i clienti con obiettività e correttezza.

- CONTINUITA':

L'erogazione del servizio deve essere continuativa 24 ore su 24 ed anche in caso di eventi eccezionali il disagio deve essere ridotto al minimo. Ciò non esclude il ricorso ai familiari per lo svolgimento di attività che promuovano la relazione familiare/anziano.

- DIRITTO DI SCELTA:

L'Ente rispetta l'autonomia del cliente, tenendo comunque conto la condizione di bisogno di quest'ultimo.

- PARTECIPAZIONE

L'Ente promuove, anche attraverso incontri allargati, la partecipazione del cliente alle prestazioni e comunque fornendo ad esso tutte le informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano.

In particolare il cliente è informato e coinvolto nella realizzazione di piani assistenziali individualizzati anche al fine di accrescere la reciproca collaborazione.

- EFFICACIA ED EFFICIENZA:

La Casa di Riposo "Villa Belvedere" verificherà periodicamente se gli obiettivi di benessere dell'ospite siano stati o meno raggiunti, controllando altresì che si operi con la minore dispersione possibile di risorse massimizzando il loro utilizzo.

3 MISSION (OBIETTIVO STRATEGICO) ED OBIETTIVI DI QUALITA'

3.1 SONO OBIETTIVI DELLA CASA DI RIPOSO:

- a) Il rispetto dell'anziano autosufficiente e non con il il soddisfacimento dei suoi bisogni attraverso l'apporto di personale qualificato e il rapporto costante e costruttivo con la famiglia;

- b) Il rapporto con il territorio attraverso il collegamento con gli altri servizi sanitari e sociali per collaborare su progetti ed interventi a favore del soggetto anziano.
- c) Produrre un significativo cambiamento culturale nella comunità rispetto al concetto di Casa di Riposo. Dare cioè contenuto alla nostra idea di persona mostrando come la Casa di Riposo sia garanzia di soddisfazione di un bisogno dell'anziano e della famiglia, che può essere anche temporaneo.

Da ciò si deduce che la Mission (obiettivo strategico) della Casa di Riposo "Villa Belvedere" è quella di produrre un insieme di servizi da intendersi come intervento riabilitativo "globale".

Il fine è quello di migliorare la qualità di vita dell'anziano non autosufficiente e autosufficiente tenendo conto dei bisogni emersi vedendo l'anziano quale persona nella sua totalità.

L'intervento sul singolo anziano e sul gruppo mira a recuperare le capacità residue per farlo vivere al meglio in modo dignitoso ed umano.

4 SERVIZI

4.1 SERVIZI OFFERTI DALLA CASA DI RIPOSO:

01	Servizio ristorazione	<p>La Casa di Riposo ha affidato il servizio ristorazione in appalto a ditta specializzata, la quale, per la produzione dei pasti, utilizza la cucina presente nella struttura.</p> <p>Il servizio di refezione viene effettuato nelle sale da pranzo o ai piani al seguente orario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • colazione dalle ore 8.30 alle ore 9.00 circa • pranzo dalle ore 11.30 alle ore 12.30 circa • cena dalle ore 17.30 alle ore 19.00 circa. <p>Il menù è articolato in rotazione di quattro settimane per ogni giorno dei quali sono previsti piatti diversi, e prevede anche variazioni stagionali. Per gli autosufficienti è previsto un sistema di prenotazione menù giornaliero. Il menù è strutturato con la consulenza di una dietista e con la presenza di menù personalizzati a seconda delle necessità.</p> <p>A cura del personale specifico avviene la distribuzione ed il servizio ai tavoli. In occasione delle festività è possibile per un numero limitato di esterni pranzare con il proprio familiare.</p>
02	Alloggio	<p>Gli alloggi sono così costituiti da:</p> <p>n° 53 camere totali di cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> • n° 6 camere a 1 letto • n° 27 camere a 2 letti • n° 11 camere a 3 letti • n° 9 camere a 4 letti. <p>Tutte le camere sono dotate di servizi igienici autonomi, tranne quattro camere che non risultano direttamente collegate.</p>
03	Servizio pulizia, sanificazione ambientale e riassetto letti	<p>Il servizio è appaltato ad una Cooperativa specializzata.</p> <p>A cura della stessa o di personale specifico si provvede al rifacimento letti.</p>
04	Assistenza	<p>I clienti ospiti non autosufficienti in servizio residenziale usufruiscono</p>

	medica e specialistica	dell'assistenza dei medici di medicina generale che operano presso le strutture in convenzione con l'Azienda ULSS (di norma dal Lunedì al Venerdì al mattino dalle ore 8.30 alle 11.00 e al pomeriggio 15.00 alle 17.30, il Sabato dalle 9.30 alle 11.30). I clienti autosufficienti fruiscono dell'assistenza dei medici del territorio. L'assistenza medica specialistica è garantita in sede, qualora le condizioni cliniche lo rendano necessario, oppure nei Presidi Ospedalieri territorialmente competenti (o eventualmente in cliniche convenzionate) richiedendo per il trasporto la collaborazione dei familiari oppure di servizi idonei (volontari per i non abbienti).
05	Assistenza infermieristica	I clienti usufruiscono dell'assistenza infermieristica, da parte di personale abilitato, per l'intero arco delle 24 ore. L'assistenza prevede: <ul style="list-style-type: none"> • Gestione delle terapie • Medicazioni • Controllo parametri • Informazioni sanitarie.
6	Coordinamento socio-sanitario	La Coordinatrice socio-sanitaria e i coordinatori di modulo svolgono i seguenti compiti: <ul style="list-style-type: none"> • Controllo e gestione del personale assistenziale ed infermieristico • Gestione e coordinamento dei piani assistenziali individualizzati • Coordinamento dei servizi • Relazione con i familiari.
7	Servizio di assistenza di base	E' garantita dagli Operatori Socio Sanitari (O.S.S.) che agiscono sulla base dei piani socio-assistenziali individualizzati, rispettando specifici protocolli, precedentemente concordati. Garantiscono comunque i bisogni di base (alimentazione, igiene, movimentazione) e la cura della persona. Collaborano con tutte le figure professionali al fine di erogare i servizi specifici.
08	Servizio di Fisioterapia	E' gestito da fisioterapisti che, tramite tecniche manuali, strumentali e ausili, intervengono in maniera mirata ed individuale sugli ospiti. Lo scopo è di recuperare abilità motorie perse o di mantenere al meglio le capacità funzionali residue. I fisioterapisti lavorano in collaborazione con tutto il personale socio-riabilitativo della struttura e cooperano per la realizzazione di progetti destinati al miglioramento delle prestazioni del servizio. Il servizio è erogato dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 16.30 .
9	Palestra	La struttura è dotata di palestra per le attività fisioterapiche.
10	Servizio di logopedia	E' garantito da una Logopedista che ha il compito di individuare e risolvere, con strumenti ed operazioni proprie e in collaborazione con altri sanitari, i disturbi comunicativi ed alimentari degli ospiti.
11	Servizio Sociale	Si propone di mantenere i rapporti con i familiari e con le istituzioni esterne alla Casa di Riposo che curano gli anziani e segue l'inserimento e la dimissione dei clienti nella struttura in collaborazione con le unità operative distrettuali e la rete territoriale dei servizi. Presta consulenza ai familiari per l'espletamento di pratiche burocratiche di carattere sociale e/o amministrativo.
12	Attività educativa-	E' garantito da due Educatori Professionali Animatori (E.P.A.) che si occupano dell'aspetto relazionale, sociale e animativo degli ospiti

	animativa e occupazionale	attraverso interventi mirati sul gruppo e sul singolo, anche in collaborazione con le altre figure socio riabilitative. Rientra in questa l'organizzazione di uscite esterne e contatti col territorio.
13	Servizio di podologia	E' prestato da un professionista che attualmente opera con un accesso settimanale sufficiente al fabbisogno di tutti gli ospiti
14	Servizio di psicologia	E' espletato da due professioniste a disposizione sia degli ospiti che dei familiari che lo richiedono per la cura degli aspetti correlati
15	Assistenza religiosa	Il servizio di assistenza religiosa è garantito mediante una collaborazione con la Parrocchia di San Giuseppe di Crocetta del Montello. La S.Messa ed il rosario sono celebrati giornalmente.
16	Chiesa	All'interno della struttura si colloca la Chiesetta di San Nicolò utilizzata per le celebrazioni religiose e la preghiera.
17	Servizio di volontariato	All'interno della Casa di Riposo opera un gruppo di volontari coordinati dall'E.P.A. che supportano l'attività di animazione, sostegno morale agli ospiti e aiuto nell'alimentazione.
18	Piani assistenziali e Progetti terapeutici individualizzati definiti in Unità Operativa Interna	Per ogni cliente vengono definiti i Piani Assistenziali Individuali (PAI) e Progetti terapeutici riabilitativi individualizzati, grazie ad una valutazione multidimensionale e multiprofessionale effettuata dall'Unità Operativa Interna (UOI). Tale Unità, elemento essenziale dell'organizzazione, è un equipe multiprofessionale che si riunisce ogni 15 giorni il mercoledì dalle ore 14.00 alle 15.30 per: <ul style="list-style-type: none"> • verificare i profili di autonomia • stilare il piano di assistenza • proporre programmi terapeutici riabilitativi individualizzati • verificare la corretta collocazione residenziale degli ospiti al fine di una migliore erogazione dei servizi.
19	Guardaroba, lavanderia e stireria	La Casa di Riposo offre un servizio di lavaggio, stiratura, riordino e rammendo della biancheria personale degli ospiti, la cui identificazione avviene applicando, a cura dell'Ente, una etichetta termoadesiva con il nome dell'ospite su ciascun capo. Il lavaggio della biancheria piana e delle coperte viene affidato ad una ditta esterna.
20	Cella mortuaria	Un locale specifico è destinato alla permanenza delle salme e al raccoglimento dei famigliari. L'orario di apertura per la visita alle salme è dalle ore 9.00 alle 11.30 e dalle 15.00 alle 17.30.
21	Parrucchiera	La parrucchiera è presente di norma il mercoledì e giovedì, dalle ore 10.00 e su richiesta in altri orari. Il costo è a carico dell'ospite che ne usufruisce.
22	Bar	Il servizio bar, a pagamento, è in appalto ad una cooperativa che garantisce il seguente orario: <ul style="list-style-type: none"> • tutti i giorni della settimana dalle ore 08.30 alle ore 11.30 e dalle ore 15.30 alle ore 17.30. Sono inoltre a disposizione distributori automatici di bevande mediante gettoni, la cui vendita avviene a cura del bar.
23	Giardino protesico	Comprende un ampio giardino dotato di un percorso con corrimano ed un campo di bocce, con ampi percorsi attrezzati anche per carrozzine.
24	Servizio	In ogni stanza e locale comune è possibile ricevere telefonate

	telefonico	dall'esterno. In posizione idonea è installato un telefono pubblico con funzionamento a tessera.
--	-------------------	--

5 MODALITA' DI ACCESSO

L'accoglimento delle richieste di inserimento in struttura avviene a cura dell'Assistente Sociale presentando apposito modulo.

La graduatoria dei posti e l'accoglimento degli ospiti autosufficienti è formulata secondo i criteri previsti all'art. 4 del Regolamento Interno:

- a) "1) ... Persone residenti nel Comune di Crocetta del Montello (TV), con priorità per quelle formalmente segnalate dal Servizio Sociale del comune o dimesse da presidi ospedalieri con bisogno di assistenza non erogabile dalla famiglia;
2) Persone residenti nel distretto sanitario del comune di Crocetta del Montello con priorità per quelle segnalate dai servizi Sociali dei Comuni di residenza;
Non possono essere accolte persone che presentano particolari patologie o disturbi caratteriali tali da arrecare turbativa alla vita degli ospiti ed al normale svolgimento dell'attività in atto ..."
- b) agli accordi presi con la rete dei servizi territoriali;
- c) in relazione alle tipologie del posto disponibile.

5.1 NORMA DI ACCESSO PER OSPITI AUTOSUFFICIENTI RESIDENZIALI E DIURNI

Iter per l'accesso:

- presentare domanda presso l'Assistente Sociale;
- far compilare dal proprio medico curante una scheda, rilasciata dalla struttura;
- in un secondo tempo, previo appuntamento, presentarsi per un colloquio con l'assistente sociale per una valutazione dell'anziano in struttura e per acquisire informazioni sulla Casa di Riposo e sui servizi che offre.

Questo permetterà di avere una conoscenza complessiva dell'utente e quindi di identificare il posto idoneo alle caratteristiche rilevate.

Al momento dell'inserimento è necessario integrare la documentazione:

- Autocertificazione di nascita e stato famiglia;
- Codice fiscale e tessera sanitaria;
- Certificato medico con scheda anamnestica dettagliata (relazione);
- Markers epatite.

La documentazione sarà inoltre integrata da informazioni utili riguardo abitudini e stili di vita della persona per favorire un miglior inserimento, nel rispetto del diritto di privacy.

5.2 NORMA DI ACCESSO PER OSPITI NON AUTOSUFFICIENTI.

Con riferimento invece agli ospiti non autosufficienti l'accoglimento viene concordato con il

Distretto dopo valutazione Multidimensionale dell'anziano attraverso la compilazione della scheda SVAMA a cura del medico geriatra, dell'assistente sociale del comune di residenza e successiva esposizione e discussione in UOD.

Come per gli ospiti autosufficienti l'ingresso in struttura deve essere preceduto da presentazione di documentazione Clinica ed amministrativa.

6 MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO.

Ospite autosufficiente residenziale e diurno.

L'inserimento in struttura dell'ospite autosufficiente viene concordato con l'assistente Sociale in relazione alla disponibilità del servizio e della presentazione dei documenti richiesti.

Il giorno di entrata sarà presente un operatore (di norma il coordinatore di modulo) che accompagnerà l'ospite nella sua stanza, lo informerà degli orari ed abitudini della Casa effettuerà un primo inserimento che continuerà per i primi giorni.

In questa occasione verrà consegnato un prospetto con le varie attività socio-riabilitative settimanali oltre al nominativo dei vari responsabili di riferimento.

Il personale viene preventivamente informato sullo stato psico-fisico dell'ospite, delle sue abitudini e dei servizi di cui ha bisogno.

In caso di rientro temporaneo in famiglia si dovrà provvedere ad informare preventivamente il coordinatore di struttura.

Ospite non autosufficiente.

L'inserimento viene concordato con la UOD, i famigliari e la struttura.

Il coordinatore di modulo accoglierà l'ospite, lo accompagnerà in stanza e, a seconda della sua condizione psicofisica, darà informazioni sull'andamento e organizzazione della struttura.

Viene consigliato ai famigliari di fermarsi almeno per la giornata di ingresso.

Di norma entro un mese dall'inserimento l'ospite viene valutato in Unità Operativa Interna ove vengono evidenziati i bisogni sanitari e assistenziali e il grado di adattamento dell'ospite.

Qualora si presentino le condizioni viene steso od aggiornato un piano riabilitativo personalizzato con il coinvolgimento delle figure professionali interessate (operatore, animatore ecc.).

In caso di uscite dalla struttura, anche temporanee, il parente/accompagnatore dovrà preventivamente informare il Coordinatore o l'Infermiere di turno ed avere il suo benessere (in rapporto alle condizioni sanitarie del cliente).

7 COSTI

Il Consiglio di Amministrazione provvede all'approvazione delle rette in vigore nella Casa di Riposo, di norma annualmente, in occasione dell'approvazione del Bilancio di Previsione.

Sulla base dell'analisi delle prestazioni complessive erogate sono individuate sei categorie di ospiti cui sono applicate differenti tariffe:

- ospiti autosufficienti

- ospiti parzialmente autosufficienti
- ospiti parzialmente autosufficienti gravi
- ospiti non autosufficienti ordinari
- ospiti appartenenti al nucleo R.S.A.
- ospiti non autosufficienti fuori convenzione.
- ospiti diurni autosufficienti
- ospiti diurni parzialmente autosufficienti

Ulteriori differenziazioni vengono applicate in relazione alla diversa tipologia della stanza occupata (singola, doppia, ecc.).

Per i primi 4 mesi di soggiorno sarà applicata una maggiorazione giornaliera sulla retta base, determinata contestualmente all'approvazione annuale delle rette.

8 ORARI

Gli uffici amministrativi svolgono la propria attività dal lunedì al venerdì (dalle ore 08.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.30) e il sabato (dalle ore 08.30 alle 13.00).

Lo sportello al pubblico (di norma presso la Reception) è aperto con i seguenti orari:

da LUNEDI' a VENERDI'	dalle ore 08.45 alle ore 12.30
MERCOLEDI'	dalle ore 15.00 alle ore 18.00
SABATO	dalle ore 08.45 alle ore 12.30

Il fisioterapista, il logopedista, lo psicologo e gli educatori ricevono i familiari durante l'orario di servizio esposto.

L'Assistente Sociale riceve il:

LUNEDI' dalle ore 15.00 alle ore 17.00	MARTEDI' dalle ore 9.30 alle ore 11.30
GIOVEDI' dalle ore 15.00 alle ore 17.30	

VISITE ESTERNE:

Ogni ospite può ricevere visite da parte di familiari o conoscenti di norma dalle ore 8.30 alle 11.30 e dalle ore 15.00 alle ore 20.00.

Sono ammessi incarichi di assistenza privata a cura dei familiari, qualora vengano preventivamente segnalati e concordati con il coordinatore dei servizi.

Durante i pasti è ammessa la presenza di esterni ancorché non sia d'ostacolo all'attività e non arrechi disturbo agli altri clienti.

E' necessario informare preventivamente i coordinatori o il personale socio-sanitario prima di introdurre cibi e bevande dall'esterno

9 STANDARDS DI QUALITA'

La Casa di Riposo, in applicazione anche di quanto previsto al punto 2, persegue obiettivi complessi di qualità che tengono contemporaneamente conto del livello delle prestazioni rese, del corretto utilizzo delle risorse, del gradimento espresso dal cliente.

Il Sistema di Valutazione della Qualità adottato dall'Ente è stato certificato da Perry Johnson Registrars Inc. conforme alle **norme ISO 9001:2008** relativamente all'”Erogazione di servizi di assistenza socio sanitaria in regime residenziale per anziani autosufficienti e non autosufficienti”. Conseguentemente è stato rilasciato in data 30/07/2012 **il certificato n. C2012-01904 con validità fino al 29/07/2015.**

Gli strumenti principali posti in essere per il proseguimento della qualità sono:

9.1 Lavoro per progetti individualizzati

Il lavoro per progetti richiede il coinvolgimento di tutta l'organizzazione, per superare l'impostazione del lavoro per prestazioni ed invece considerare il cliente nella sua globalità e complessità.

Si procede inizialmente alla rilevazione dei bisogni del cliente in tutti gli aspetti, sanitari, relazionali, fisici, ecc. Dopo l'analisi si definisce in sede congiunta tra i vari operatori (Unità Operativa Interna) un progetto operativo di lavoro per il recupero delle capacità oppure un rallentamento o impedimento del decadimento funzionale.

La verifica dei risultati dà indicazioni sulla bontà del progetto o della necessità di un intervento diverso.

Gli interventi diventano così personalizzati, oltre che globali e permettono una maggiore uniformità dei comportamenti degli operatori.

9.2 Formazione del personale

Oltre alla qualità professionale il personale è coinvolto in corsi di formazione per migliorare conoscenza, abilità e comportamenti del lavoro di gruppo.

Oltre a corsi interni si ricorre anche a corsi di formazione esterni e/o convegni in funzione delle necessità formative emerse.

9.3 Sistemi informativi

Vengono elaborati strumenti documentabili quali piani di assistenza, rilevazione prestazioni effettuate, piani terapeutici, piani di lavoro, comunicazione di servizio allo scopo di informare gli interventi, registrarli e valutarli in funzione del mutare dei bisogni.

Sono altresì a disposizione del personale la cartella informatizzata, le schede individuali, il PAI ed il verbale delle riunioni di gruppo.

9.4 Standard di qualità riferiti alla struttura

L'immobile, gli arredi e la strumentazione vengono rinnovati ed aggiornati periodicamente al fine di essere in linea con un servizio di qualità e facilitare comunque una corrispondente erogazione del servizio.

10 OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Gli obiettivi di miglioramento in corso di attuazione attualmente in corso sono:

- Accredитamento istituzionale del Centro servizi;
- Incrementare ulteriormente l'attività di autoformazione;
- Effettuare indagini sulla soddisfazione degli ospiti e familiari per adeguare efficacemente l'offerta dei servizi ai bisogni assistenziali;
- Sviluppare e definire nuovi protocolli nell'ambito sanitario;
- Ottimizzare l'organizzazione interna con la definizione di ruoli e responsabilità di ogni posizione organizzativa.

11 NORME DI COMPORTAMENTO

- Ad ogni persona frequentante la Casa di Riposo "Villa Belvedere" (familiari, conoscenti, volontari, assistenze private e visitatori in generale) viene richiesto di comportarsi educatamente ed aver rispetto degli arredi e presidi di proprietà della struttura;
- Bussare prima di entrare in una stanza (anche se la porta è aperta) ed attendere permesso di ingresso;
- Uscire dalle stanze quando viene svolta attività su un qualsiasi ospite (inclusi il proprio familiare);
- Chiedere autorizzazione a personale sanitario prima di fare prestazioni assistenziali sul proprio familiare;
- Rispettare le diete date e non portare alimenti da casa senza consenso del coordinatore;
- Rispettare orari di accesso in struttura;
- Su orari di accesso diversi, concordati con coordinatori, informare infermiere della presenza sia all'entrata che all'uscita;
- Se un ospite esce dalla struttura con un familiare, quest'ultimo è tenuto a compilare il modulo di uscita apposito;
- Prima dell'uscita ed al momento del rientro informare l'infermiere in turno;
- Se il familiare riscontra modalità operative incongruenti o dubbi su attività svolte su suo parente deve rivolgersi al coordinatore di modulo per chiarimenti;
- In assenza del coordinatore generale rivolgersi al coordinatore di modulo;
- In assenza del coordinatore di modulo fare riferimento al coordinatore generale o se assente all'infermiere in turno;
- Il personale non è tenuto a dare informazioni socio sanitarie sugli ospiti (neppure ai familiari diretti dell'ospite) senza consenso dell'interessato o del medico di base.

CASA DI RIPOSO PER ANZIANI  "VILLA BELVEDERE"		
Carta Servizi	<i>MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI</i>	MOD06.03 Rev. 00 Pag. 1 di 1

Il sottoscritto/La sottoscritta _____ (Cognome) _____ (Nome) _____
residente in Via _____ n. _____, a _____
in qualità di (indicare la parentela) _____ del Sig./della Sig.ra
_____ accolto/a presso la Casa di Riposo "Villa
Belvedere" di Crocetta del Montello (TV) - Tel: _____

DESIDERA EVIDENZIARE alla Direzione della Casa di Riposo che (esprimere l'oggetto della segnalazione):

DESIDERA COMUNICARE, inoltre, alla Direzione della Casa di Riposo che (esprimere eventuali suggerimenti):

Ai sensi della legge 196/2003 autorizzo la Casa di Riposo per anziani "Villa Belvedere" al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data _____

Firma _____

Il presente modulo va consegnato all'ufficio amministrativo .

Le responsabili di Struttura si impegnano, attivando eventualmente i competenti uffici, a fornire in merito alle segnalazioni entro 15 giorni dalla data di protocollo del modulo, per familiari e persone esterne; entro 2 giorni, per i clienti, qualora quest'ultimi non effettuassero direttamente le segnalazioni alle Responsabili di Struttura.

Il presente modulo potrà essere inoltrato in forma anonima, senza pertanto compilare l'intestazione, qualora lo si desidera. In quest'ultimo caso le modalità di risposta o attivazione di provvedimenti avranno caratteristiche analoghe (anonimato).



Casa di Riposo per Anziani
“VILLA BELVEDERE”
Via Pontello, 9
31035 Crocetta del Montello (TV)
Tel. 0423 / 86289 – Fax. 0423 / 868990
E-mail: info@cdrvillabelvedere.org
Web: www.cdrvillabelvedere.org