

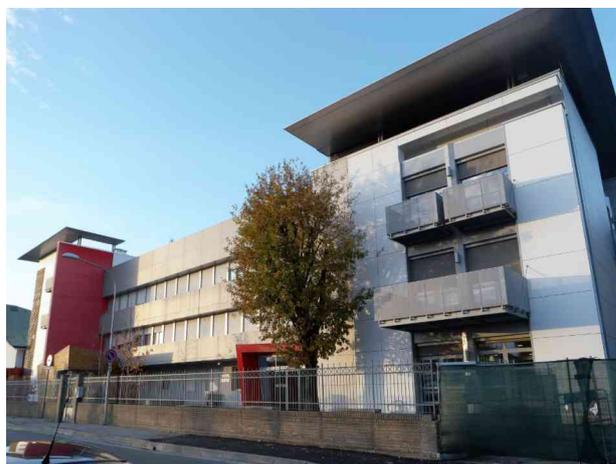


Centro Residenziale per Anziani “Umberto I”
CRAUP - Piove di Sacco (PD)

CARTA DEI SERVIZI DEL CRAUP

(Approvata dal Consiglio di Amministrazione con Deliberazione del 28/06/2006, n. 22, e modificata con Deliberazioni n. 15/08, n. 21/09, n. 24/10, n. 43/11, n. 40/14, n. 75/18, 59/21 e Deliberazione del 30/10/2024, n. 67)

Casa Soggiorno Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA)



Casa Soggiorno
via S. Rocco 14 - Piove di Sacco (PD)
(sede storica e sede legale del CRAUP)



Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA)
con Centro Diurno
via Botta 15 - Piove di Sacco (PD)

SOMMARIO

| | |
|--|-----------|
| LETTERA AI CLIENTI..... | 3 |
| 0. PREMESSA..... | 4 |
| 1. PRESENTAZIONE DEL CRAUP..... | 4 |
| 1.1 BREVE STORIA DEL CRAUP..... | 4 |
| 1.2 AMMINISTRAZIONE E DIREZIONE..... | 5 |
| 1.3 LE STRUTTURE RESIDENZIALI..... | 5 |
| 1.4 CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE AZIENDALE..... | 6 |
| 1.5 ORGANIGRAMMA DEL CRAUP..... | 6 |
| 1.5.1 <i>Descrizione delle principali funzioni</i> | 7 |
| 1.6 FINI ISTITUZIONALI..... | 7 |
| 2. PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO..... | 7 |
| 3. VALORI E OBIETTIVI STRATEGICI..... | 9 |
| 4. SERVIZI RESIDENZIALI E SEMIRESIDENZIALI..... | 10 |
| 4.1 SERVIZI OFFERTI..... | 10 |
| 4.2 SERVIZI PERSONALIZZATI..... | 11 |
| 4.3 SERVIZI GENERALI..... | 14 |
| 4.4 PRESENZA DI VOLONTARI E TIROCINANTI NELLE STRUTTURE..... | 15 |
| 5. MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI..... | 15 |
| 6. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI..... | 16 |
| 7. STANDARD DI QUALITÀ..... | 18 |
| 7.1 STANDARD DI QUALITÀ GENERALI..... | 18 |
| 7.1.1 <i>Impiego di procedure e protocolli</i> | 18 |
| 7.1.2 <i>Lavoro per progetti individualizzati</i> | 18 |
| 7.1.3 <i>Formazione del personale</i> | 19 |
| 7.1.4 <i>Corretto utilizzo delle risorse</i> | 19 |
| 7.1.5 <i>Sistemi informativi scritti e informatizzati</i> | 19 |
| 7.1.6 <i>Sicurezza del paziente</i> | 19 |
| 7.1.7 <i>HACCP</i> | 20 |
| 7.1.8 <i>Attuazione D.Lgs. 81/08 e successive modifiche ed integrazioni</i> | 20 |
| 7.1.9 <i>Attuazione del Regolamento UE 2016/679 e successive modifiche ed integrazioni</i> | 20 |
| 7.1.10 <i>Servizio gestione reclami</i> | 20 |
| 7.2 STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI..... | 21 |
| 8. ORGANISMI RAPPRESENTATIVI DEI FAMILIARI E RAPPORTI CON I SINDACATI..... | 21 |
| 8.1 IL COMITATO FAMILIARI DEGLI OSPITI..... | 21 |
| 8.2 SINDACATI PENSIONATI..... | 21 |
| ALLEGATO «Costi di Ospitalità e di Trasporto» | |
| ALLEGATO «Orari degli Uffici e dei Servizi» | |
| ALLEGATO «Standard di Qualità Specifici» | |
| ALLEGATO «Organigramma CRAUP» | |

LETTERA AI CLIENTI

Gentile Cliente,

La invitiamo a prendere visione della Carta dei Servizi del CRAUP affinché possa conoscere la nostra organizzazione, le tipologie e le modalità di erogazione dei servizi offerti, gli standard di qualità, i nostri impegni e programmi futuri, nonché le modalità per la Sua tutela rispetto ad eventuali disservizi o rispetto ad eventuali atti o comportamenti che possano negare o limitare la fruibilità delle prestazioni.

Siamo convinti che questo strumento possa consentirLe di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti, facilitando, grazie alla Sua cortese collaborazione, l'impegno del nostro personale.

Alleghiamo al presente un facsimile del modulo per la comunicazione di segnalazioni e suggerimenti – disponibile negli espositori posti all'ingresso di ogni struttura e scaricabile dal nostro sito istituzionale www.craup.it – da utilizzare per rilevare situazioni più o meno critiche o semplici indicazioni e spunti per il miglioramento del nostro servizio.

Con l'augurio che possano esserLe graditi i nostri servizi, porgiamo cordiali saluti.

IL DIRIGENTE
SEGRETARIO DIRETTORE

IL PRESIDENTE DEL
CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

0. PREMESSA

Ai sensi dell'art. 13 della legge 8 novembre 2000, n. 328, *Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali*, i centri di servizio che erogano prestazioni sociali, al fine di tutelare le posizioni soggettive degli utenti, devono adottare un documento in cui siano definiti i «criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti».

A tal fine, il Centro Residenziale per Anziani "Umberto I" ha predisposto la presente Carta dei Servizi, redatta seguendo i contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici* e facendo riferimento ai contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995, *Schema generale di riferimento della «Carta dei servizi pubblici sanitari»*.

Ulteriori riferimenti normativi sono:

- **L. 7 agosto 1990, n. 241** – *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi.*
- **D.L. 12 maggio 1995, n. 163** – *Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni.*
- **L. 11 luglio 1995, n. 273** – *Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni.*
- **Ministero della Sanità - Linee Guida n. 2/95** – *Attuazione della carta dei servizi nel Servizio sanitario nazionale.*
- **Decreto del Ministero della Sanità 15 ottobre 1996** – *Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie.*
- **Regolamento Regionale 10 maggio 2001, n. 3** – *Regolamento attuativo emanato ai sensi dell'art. 58 della legge regionale 5/2000 e dell'art. 41, comma 4, della legge regionale 5/2001.*
- **Legge Regionale 16 agosto 2002, n. 22** (e normativa di attuazione) – *Autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, socio-sanitarie e sociali.*

1. PRESENTAZIONE DEL CRAUP

1.1 BREVE STORIA DEL CRAUP

La costituzione della **Pia Casa di Ricovero "Umberto I"** risale ai primi anni del novecento e più precisamente al 23 novembre 1900, data in cui fu approvato il progetto per la costruzione della Casa di Ricovero da parte del Consiglio Comunale di Piove di Sacco. L'inaugurazione avvenne il 4 gennaio 1903. Successivamente, si ottenne dal sovrano Vittorio Emanuele III la dedica dell'istituto alla memoria di S.M. Umberto I di Savoia. In data 28 aprile 1910, con Regio Decreto n. 173, la Pia Casa di Ricovero "Umberto I" fu eretta ad ente morale.

L'istituzione aveva lo scopo di fornire ricovero, mantenimento ed assistenza ai vecchi poveri del Comune di Piove di Sacco. Era prevista anche una sezione per fanciulli inabili al lavoro ed un'altra

per il ricovero di pellagrosi. Il numero dei ricoverati crebbe progressivamente e si rese necessario provvedere a diversi lavori di ristrutturazione del fabbricato, sospesi poi negli anni quaranta. Con la fine del secondo conflitto mondiale si ebbe una ripresa dell'attività edilizia che, tra modifiche e ampliamenti successivi, portò alla costruzione delle attuali strutture piovesi.

La trasformazione da Pia Casa di Ricovero "Umberto I" in **Centro Residenziale per Anziani "Umberto I" (CRAUP)** avvenne nel 1995, con l'approvazione del vecchio Statuto dell'Ente. Nel 2017, con Deliberazione n. 10 del 27/04/2017, lo Statuto è stato modificato e, successivamente, approvato con Decreto del Dirigente Regionale dell'Unità Organizzativa della Direzione Servizi Sociali "Non autosufficienza, IPAB, Autorizzazione e Accreditamento" n. 17 del 12/09/2017, di cui l'Ente ha preso atto con Deliberazione n. 34 del 19/09/2017.

1.2 AMMINISTRAZIONE E DIREZIONE

Il Centro Residenziale per Anziani "Umberto I" (CRAUP) è una I.P.A.B. (Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza, ex legge 17 luglio 1890, n. 6972), regolata nei suoi aspetti fondamentali dallo Statuto e dalla normativa statale e regionale in materia.

L'I.P.A.B. ha personalità giuridica di diritto pubblico; possiede autonomia giuridica, statutaria, patrimoniale, contabile e tecnica; non ha scopo di lucro; delinea la propria organizzazione seguendo i principi di efficienza, efficacia, economicità e trasparenza, nel rispetto dei vincoli di bilancio.

L'Ente è amministrato da un Consiglio di Amministrazione (CdA) composto da cinque membri nominati dal Sindaco del Comune di Piove di Sacco, in carica per cinque anni. Il CdA è l'organo di direzione politica che svolge funzioni di indirizzo, programmazione e controllo.

L'Ente è diretto dal Dirigente Segretario Direttore, che è, invece, responsabile della gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa e come tale adotta tutti i provvedimenti (decreti dirigenziali) di organizzazione delle risorse umane e strumentali disponibili, compresi quelli che impegnano l'Ente verso l'esterno.

I nominativi aggiornati dei componenti del CdA e del Segretario Direttore sono riportati nel sito web istituzionale del CRAUP (www.craup.it), oltre che negli organigrammi nominativi esposti all'ingresso di ogni struttura.

1.3 LE STRUTTURE RESIDENZIALI

Il CRAUP gestisce due strutture residenziali a Piove di Sacco, Casa Soggiorno di Via San Rocco e la Residenza Sanitaria Assistenziale di Via Botta.

Casa Soggiorno, sede legale del CRAUP, è sita in via S. Rocco 14, a Piove di Sacco, è organizzata in sei nuclei funzionali ed omogenei in base al profilo degli ospiti, ed ha una capacità ricettiva di **120 posti letto**, di cui 6 posti letto per persone in Stato Vegetativo (SV). Il servizio per non autosufficienti è convenzionato con l'Azienda ULSS 6 Euganea di Padova.



La struttura è interessata da un progetto di ristrutturazione generale, suddiviso in tre fasi funzionali, di cui due già concluse, che ha come obiettivo prioritario quello della messa a norma, sia dal punto di vista della sicurezza che della normativa regionale in materia di autorizzazione e accreditamento (LR 22/02 e DGRV 84/07). La terza fase comprenderà anche

interventi per il miglioramento sismico.

Il numero telefonico è: 049.9712611; l'indirizzo *e-mail* è il seguente: info@craup.it; l'indirizzo PEC è il seguente: craup@legalmail.it

La **Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA)** è sita in via Botta 15, a Piove di Sacco, è organizzata in sei nuclei funzionali ed omogenei in base al profilo degli ospiti. Ha una capacità ricettiva di **109 posti letto**. Sono inoltre autorizzati **10 posti per il servizio di Centro Diurno**. Il servizio per non autosufficienti è convenzionato con l'Azienda ULSS 6 Euganea di Padova.

Il numero telefonico è: 049.9712611; l'indirizzo *e-mail* è il seguente: info@craup.it; l'indirizzo PEC è il seguente: craup@legalmail.it



1.4 CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE AZIENDALE

Presso le sedi è attivo un Sistema di Gestione per la Qualità certificato conforme alla norma **UNI EN ISO 9001:2015** (certificato n. 338).

Il Sistema di Gestione per la Qualità consente di mantenere sotto controllo i principali processi aziendali, al fine di ridurre il più possibile i servizi non conformi e massimizzare la soddisfazione del cliente, nonché di operare nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi e dell'organizzazione.



In particolare, il **servizio di assistenza residenziale agli anziani** erogato dalle nostre strutture ha ottenuto la certificazione di conformità alla norma italiana **UNI 10881:2013** (certificato n. 19), che rappresenta la normativa specifica di settore (si precisa che la certificazione UNI 10881 non è sotto accreditamento ACCREDIA).

1.5 ORGANIGRAMMA DEL CRAUP

L'organigramma del CRAUP è riportato nell'Allegato "Organigramma CRAUP".

1.6 FINI ISTITUZIONALI

Il CRAUP assicura un servizio di accoglienza residenziale o semiresidenziale a persone prevalentemente anziane, cioè con più di 65 anni, in condizione di non autosufficienza, garantendo prestazioni socio-assistenziali, nonché prestazioni sanitarie, anche specialistiche, e riabilitative in convenzione con l'Azienda ULSS territorialmente competente.

Le persone non autosufficienti sono valutate dall'Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale di residenza dell'ospite, la quale, al termine della valutazione, produce idonea scheda SVAMA (*Scheda per la Valutazione Multidimensionale delle persone Adulte e Anziane*), da cui si deduce il profilo di autonomia (*profilo SVAMA*).



L'amministrazione del CRAUP è costantemente impegnata nel contenimento delle spese di gestione, al fine di limitare il più possibile gli incrementi delle rette di ospitalità.

2. PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il CRAUP intende dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali relativi all'erogazione del servizio, indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*.

Eguaglianza

L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti (ospiti e familiari), garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato. L'eguaglianza va intesa come divieto di qualsiasi discriminazione, non giustificata, e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni degli utenti.

Il CRAUP fa proprio tale principio considerando ciascun utente come unico e programmando le attività in modo personalizzato mediante piani assistenziali individualizzati.

Imparzialità

I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Il CRAUP fa proprio tale principio garantendo che il personale in servizio operi con trasparenza ed onestà.

Continuità

L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Le eventuali interruzioni devono essere espressamente regolate dalla normativa di settore. In tali casi i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Il CRAUP fa proprio tale principio garantendo un servizio di assistenza continuativo, 24 ore su 24. Esistono precisi momenti di verifica dell'andamento dei piani individualizzati, che consentono di garantire la necessaria continuità alle prestazioni socio-assistenziali e sanitarie e, allo stesso tempo, di mantenere costantemente aggiornati i piani individualizzati in funzione dei cambiamenti nello stato di salute dell'ospite.

Diritto di scelta

L'utente ha diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori – ove ciò sia consentito dalla legislazione vigente – in particolare per i servizi distribuiti sul territorio.

Il CRAUP fa proprio questo principio rispettando e promuovendo l'autonomia dell'ospite, ma tenendo presente che *relazione di cura* significa anche sostenere la persona in condizione di bisogno. Per coloro che sono deteriorati cognitivamente si dà importanza alla comunicazione non verbale, capace di creare, mantenere e sviluppare la relazione di cura. Le diverse figure professionali hanno pertanto il compito di favorire e stimolare il diritto all'autodeterminazione dell'ospite.

Partecipazione

I soggetti erogatori devono garantire la partecipazione dell'utente alla prestazione. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. L'utente può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Il CRAUP fa proprio tale principio coinvolgendo e responsabilizzando l'ospite nella realizzazione dei piani individualizzati, coinvolgendo e informando i familiari sugli obiettivi di salute, creando in tal modo i presupposti affinché tra utenti ed Ente si sviluppi un rapporto di crescita reciproca. Il tutto nel rispetto della riservatezza dei dati personali degli ospiti, tra operatori e professionisti, da un lato, e ospiti e familiari, dall'altro. Inoltre i familiari possono formulare, anche attraverso il Comitato Familiari e i Sindacati Pensionati, suggerimenti per il miglioramento del servizio o segnalazioni sugli eventuali disservizi, mediante appositi moduli. Infine, gli utenti possono accedere ad informazioni che li riguardano nel rispetto dei regolamenti in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi, nonché in materia di protezione dei dati personali.

Efficacia ed Efficienza

Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia.

Il CRAUP fa propri sia il principio di efficacia, verificando periodicamente se gli obiettivi di salute relativi all'ospite siano stati o meno raggiunti, sia quello di efficienza, verificando costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi di salute. Inoltre, il CRAUP mira ad accrescere il livello qualitativo delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali, come espresso più in dettaglio nel paragrafo seguente.

3. VALORI E OBIETTIVI STRATEGICI

Sono ormai più di venti anni che il nostro Ente ha scelto di intraprendere il cammino, a volte assai impervio, della ricerca della migliore qualità nell'assistenza, intesa sia come qualità dell'intervento socio-assistenziale e sanitario, sia come qualità nella gestione aziendale. Questa filosofia si traduce in specifici valori e obiettivi strategici.

Massimizzazione della qualità di vita (MISSION del CRAUP)

Il CRAUP intende ***“garantire e sviluppare nel tempo, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata all'ospite, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio, fondando il suo operato sulla trasparenza, l'etica professionale e il miglioramento continuo della performance organizzativa e individuale”***.

Valorizzazione delle capacità residue

Si perseguono livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, cercando di conservare, ripristinare o sviluppare le capacità funzionali residue dell'ospite.

Interventi assistenziali e terapeutico-riabilitativi personalizzati

Il CRAUP definisce e aggiorna, sulla base di valutazioni multiprofessionali, progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo, anche attraverso l'ausilio di strumenti informatizzati che garantiscano il monitoraggio continuo dell'evoluzione socio-sanitaria dell'ospite.

Lavoro per "obiettivi e risultati"

La metodologia di intervento sull'ospite è coerente ad una tipologia di organizzazione del lavoro che, sulla base di precisi obiettivi, punta al conseguimento di risultati di salute per l'ospite. Viene superata, quindi, l'organizzazione "per mansioni", caratterizzata, invece, da un approccio lavorativo di tipo "burocratico".

Formazione continua del personale

Il CRAUP garantisce una formazione continua del personale, al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni dell'ospite.



Massimizzazione delle condizioni di sicurezza e ambientali

Il CRAUP punta a massimizzare le condizioni di igiene e sicurezza e la protezione dei dati personali di ospiti e lavoratori, nonché a massimizzare il decoro e la salubrità di tutti gli ambienti.

Apertura al territorio

Il CRAUP intende incrementare l'apertura al territorio, potenziando l'integrazione con le Aziende ULSS e i Comuni di riferimento, promuovendo incontri, anche con le Associazioni ed Organizzazioni Sindacali, per identificare obiettivi comuni e realizzare progetti di fattiva collaborazione, traendo forza dal fatto che tale collaborazione è da ritenersi un investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della collettività.

Razionalizzazione delle spese

Il CRAUP, quale ente pubblico, intende razionalizzare le spese, attraverso un'analisi costante del processo di erogazione del servizio che tenga conto delle risorse disponibili e dei vincoli di bilancio, nel rispetto degli obiettivi di efficienza, efficacia ed economicità della gestione.

4. SERVIZI RESIDENZIALI E SEMIRESIDENZIALI

4.1 SERVIZI OFFERTI

Ospitalità a tempo indeterminato

E' rivolta ad anziani non autosufficienti, che per le condizioni psico-fisiche o sociali non sono idoneamente assistibili a domicilio.

Il cliente viene accolto in uno dei nuclei funzionali ed omogenei in base alle indicazioni dell'Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale (UVMD). Successivamente, tali indicazioni sono verificate mediante idonea valutazione multidimensionale e multiprofessionale da parte dell'Unità Operativa Interna (UOI).

Prevede la fruizione dei servizi di cui ai paragrafi 4.2 e 4.3.

Ospitalità temporanea

Offre cure ed assistenza ad anziani non autosufficienti per un periodo transitorio, al termine del quale segue un rientro a domicilio monitorato da operatori, in modo da garantire continuità alle cure (servizio di "sostegno a domicilio", vedere ultimo punto).

Il servizio ha, principalmente, scopi riabilitativi, rivolgendosi a soggetti colpiti da eventi traumatici di diversa origine e natura (patologie cerebro-vascolari, neurologiche, esiti di traumi), in fase post-acuta dopo dimissione ospedaliera, che necessitano di specifici e prolungati trattamenti riabilitativi.

Il servizio ha, peraltro, anche scopi sociali, rispondendo ai bisogni di famiglie che si trovino in situazioni di carico assistenziale particolarmente gravoso (inserimenti di sollievo alla famiglia), o semplicemente per rispondere a urgenze sociali.

Il cliente viene generalmente accolto in uno dei nuclei funzionali ed omogenei in base alle indicazioni dell'Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale. Successivamente, tali indicazioni sono verificate mediante idonea valutazione multidimensionale e multiprofessionale da parte dell'Unità Operativa Interna.

Il servizio ha una durata minima di un mese e una durata massima di tre mesi per anno. Il servizio può essere utilizzato dalla stessa persona più volte nell'arco dell'anno fino al limite massimo di tre mesi.

Prevede la fruizione dei servizi di cui ai paragrafi 4.2 e 4.3.

Centro diurno

Il Centro Diurno, autorizzato presso la RSA di via Botta, è rivolto ad anziani non autosufficienti per i quali non sia possibile un'adeguata assistenza diurna domiciliare o ad anziani in attesa di accoglimento residenziale, quale momento di graduale passaggio dal proprio domicilio alla residenza protetta.

Il cliente viene quindi accolto in base alle indicazioni dell'Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale. Successivamente, tali indicazioni sono verificate mediante idonea valutazione multidimensionale e multiprofessionale da parte dell'Unità Operativa Interna.

Gli orari e i giorni di apertura dei Centri Diurni sono indicati nell'allegato "Orari degli Uffici e dei Servizi". Prevede la fruizione, in giornata, dei servizi di cui ai paragrafi 4.2 (tranne l'alloggio e il servizio di guardaroba/lavanderia) e 4.3.

Per gli ospiti del Centro Diurno è previsto il servizio di trasporto a pagamento. Qualora per motivi tecnici od organizzativi non sia possibile effettuare il servizio, sarà cura dell'Ente provvedere ad informare gli ospiti o i loro familiari.

Le informazioni relative ai costi e ai Comuni serviti sono indicati in dettaglio nell'allegato "Costi di ospitalità e di trasporto".

Nucleo per Stati Vegetativi

Presso Casa Soggiorno di via San Rocco è stata autorizzata dalla Regione Veneto una Sezione di 6 posti letto per l'assistenza alle persone in Stato Vegetativo. Titolare del servizio è l'Azienda ULSS n. 6 "Euganea".

Il Servizio è rivolto a persone che a seguito di lesioni cerebrali si trovano in una grave condizione

clinica, che richiede l'intervento di più figure professionali al fine di controllare le funzioni vitali, prevenire le complicazioni, mantenere la stabilizzazione dello stato clinico generale. L'accesso è disposto dall'Unità di Valutazione Multidimensionale distrettuale. Dopo i primi sei mesi di accoglienza, l'assistito contribuisce con una quota giornaliera, stabilita dalla Regione. La quota deve essere versata direttamente all'Azienda ULSS 6.

Sostegno a domicilio

E' un servizio gratuito rivolto agli anziani (e ai loro familiari) che hanno usufruito del servizio temporaneo e che, a giudizio dell'Unità Operativa Interna (UOI), hanno bisogno di sostenere il proprio rientro a domicilio. Ad insindacabile giudizio dell'UOI e con l'autorizzazione del Direttore, il servizio può essere rivolto anche agli ospiti residenziali e agli ospiti del Centro Diurno in dimissione.

Il servizio prevede un percorso di dimissione, programmato dagli operatori del CRAUP, finalizzato a garantire continuità all'assistenza. Si forniscono informazioni di tipo socio-assistenziale, suggerimenti per eventuali adattamenti strutturali e informazioni relative al corretto impiego degli ausili e presidi erogati dall'Azienda ULSS. Il medico del CRAUP consegna al cliente una relazione sanitaria per il medico di base, al fine di garantire un idoneo passaggio di informazioni sulla degenza. Le modalità specifiche, la durata e l'attivazione effettiva sono comunque stabilite dall'UOI.

4.2 SERVIZI PERSONALIZZATI

Alloggio

Presso la Casa Soggiorno di via San Rocco ci sono 57 camere, di cui 20 a tre letti, 23 a due letti, 14 a un letto. Tutte le camere sono dotate di servizi igienici, tranne due.

Presso la RSA di via Botta ci sono 54 camere, di cui 1 a tre letti, 52 a due letti, 2 a un letto. Tutte le camere sono dotate di servizi igienici tranne due.

In tutte le camere sono presenti armadi personali per ogni ospite (o almeno un'anta personale). Tutti i letti hanno lo schienale regolabile, luce individuale, dispositivo di chiamata individuale.



Vitto

Il CRAUP ha esternalizzato il servizio di ristorazione; la ditta appaltatrice, per la produzione dei pasti, utilizza la cucina presente nella RSA di via Botta.

Il servizio di refezione viene effettuato nelle sale da pranzo presenti in tutte le sedi.

Il menù è articolato in sette giorni, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi, e prevede variazioni stagionali. Il menù è strutturato sotto lo stretto controllo di una dietista della ditta e con la presenza di menù personalizzati a seconda delle necessità.

Piani assistenziali individualizzati definiti in Unità Operativa Interna (UOI)

Per ogni ospite viene definito un Piano assistenziale individualizzato (PAI) grazie ad una

valutazione multidimensionale e multiprofessionale dell'Unità Operativa Interna (UOI). L'UOI, elemento essenziale dell'organizzazione, è un'équipe multiprofessionale che si riunisce settimanalmente. I compiti dell'UOI sono indicati in dettaglio nel Regolamento di Ospitalità.

Assistenza infermieristica

Gli ospiti usufruiscono dell'assistenza infermieristica, da parte di personale abilitato a norma di legge, nell'arco delle 24 ore.

Assistenza medica e specialistica

Gli ospiti usufruiscono dell'assistenza medica da parte di medici di medicina generale. Secondo criteri definiti dall'Azienda ULSS competente, comunque esplicitati nel Regolamento di Ospitalità, e in funzione della tipologia di accoglimento, gli ospiti potranno continuare ad essere assistiti dal loro medico di base oppure dovranno cambiare medico, essendo assegnati ad uno dei medici, convenzionati con l'Azienda ULSS, operanti presso la struttura di accoglienza.



Qualora le condizioni cliniche lo rendano necessario, è prevista l'assistenza medica specialistica nei Presidi Ospedalieri territorialmente competenti, con tempi di attesa ridotti grazie all'attivazione di percorsi preferenziali dipendenti dall'Azienda ULSS.

Assistenza sociale

Svolge funzioni di segretariato sociale e segue l'accoglimento, l'inserimento e la dimissione dei clienti nella struttura in collaborazione con l'Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale (UVMD) e la rete territoriale dei servizi.

Igiene e cura della persona

E' garantita dagli operatori socio sanitari che agiscono sulla base dei piani assistenziali individualizzati, rispettando specifici protocolli, in coerenza con le consegne medico-infermieristiche.

Assistenza alberghiera

E' garantita da personale addetto ai servizi generali. Ciò consente di incrementare le ore di servizio assistenziale diretto all'ospite.

Assistenza religiosa

Il servizio di assistenza religiosa è garantito da sacerdoti delle parrocchie di Piove di Sacco. Per gli orari delle funzioni confrontare l'allegato "Orari degli uffici e dei servizi".

Parrucchiere e barbiere

A tutti gli ospiti è assicurato un servizio di barbiere e/o di parrucchiere. Per i giorni di apertura e gli orari confrontare l'allegato "Orari degli uffici e dei servizi".

Guardaroba, lavanderia e stireria

Il CRAUP offre un servizio guardaroba in grado di soddisfare le esigenze della persona accolta. Gli indumenti vengono registrati e periodicamente inventariati.

Il lavaggio degli asciugamani, della biancheria piana, delle divise del personale, dei tendaggi, delle coperte, dei cuscini e dei materassi viene affidato ad una ditta esterna.

Anche il lavaggio, la stiratura, il riordino ed il rammendo della biancheria personale degli ospiti residenziali (a tempo determinato e indeterminato) e, in caso di bisogno (es. situazioni sociali/familiari critiche), anche degli ospiti del Centro Diurno, è affidato ad una ditta esterna.

Servizi terapeutico-riabilitativi

I seguenti servizi sono resi agli ospiti in maniera differenziata, in base a quanto stabilito nei Piani Assistenziali Individualizzati (PAI).

- Sostegno psicologico e consulenza/supervisione al personale

Gli psicologi garantiscono idoneo supporto psicologico agli ospiti (qualora necessario anche ai loro familiari) e al personale, garantendo altresì l'applicazione di strategie efficaci per la gestione degli ospiti, con particolare riferimento a quelli con compromissione cognitiva grave e con disturbi del comportamento (consulenza e supervisione al personale).

- Attività educativo-animativa e occupazionale

Educatori Professionali Animatori (EPA) garantiscono lo svolgersi delle attività educativo-animative e occupazionali, le quali, attraverso processi di socializzazione, possono contribuire al benessere psicologico e fisico dell'ospite.

- Riabilitazione logopedica

I Logopedisti forniscono la necessaria professionalità per percorsi riabilitativi psico-cognitivi, relazionali e comunicativi e per la gestione dei disturbi legati alla compromissione della deglutizione.

- Riabilitazione fisioterapica

La riabilitazione fisioterapica mira al recupero, al mantenimento o alla riduzione della perdita delle capacità funzionali residue. Vengono utilizzati strumenti appropriati per agevolare tali risultati di salute.

- Servizio di pedicure

Personale apposito si occupa dell'igiene e cura estetica delle estremità degli arti inferiori, in collaborazione con i servizi infermieristici e riabilitativi.

- Gite/Uscite

Organizzate dal Servizio Educativo-Animativo, fanno parte di specifici progetti di gruppo o individuali, oppure in occasione di particolari ricorrenze (festività) o qualora si presentino particolari eventi nel territorio (teatro, cinema, concerti).



4.3 SERVIZI GENERALI

Palestra

Le strutture sono dotate di palestra per le attività fisioterapiche.

Sale da pranzo

Le strutture sono dotate di sala da pranzo in ogni nucleo.

Sala TV

Ogni nucleo è dotato di apposita sala TV. In Casa Soggiorno di via San Rocco le sale TV servono più nuclei.



Chiesa

Nella RSA di via Botta è presente una chiesa per le funzioni religiose settimanali, mentre in Casa Soggiorno di via San Rocco le funzioni sono svolte in apposita sala posta al primo piano della torre est.

Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (URP) e Ufficio di supporto per informazioni

All'ingresso della RSA di via Botta si trova l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (URP) che ha il compito di fornire informazioni generali sui servizi e indirizzare ai vari uffici per pratiche specifiche dell'utenza. All'ingresso di Casa Soggiorno di via San Rocco si trova un Ufficio di supporto per

fornire informazioni relative alla struttura di competenza. Per i giorni di apertura e gli orari confrontare l'allegato "Orari degli uffici e dei servizi".

Sale polivalenti / Sale riunioni

Le strutture sono dotate di sale polivalente/riunioni. Le sale sono utilizzate per riunioni, corsi di formazione interni e esterni, incontri con le rappresentanze sindacali, con i Sindacati Pensionati, con gli organismi rappresentativi dei familiari degli ospiti, con i volontari.



Giardino interno

In tutte le strutture è presente un giardino interno a disposizione per i clienti che abbisognano di spazi verdi all'aperto. Nella RSA di via Botta, oltre al giardino (Senior Park), è presente anche un anfiteatro scoperto che permette di effettuare attività animative all'aperto, nonché concerti o rappresentazioni varie.

Distributori automatici di bevande e snack

Presso tutte le strutture sono presenti distributori automatici di bevande calde e fredde, di snack e di gelati.

Servizio telefonico

In tutte le strutture è possibile ricevere telefonate dall'esterno: l'operatore provvederà a dirottare la telefonata sull'apparecchio telefonico del nucleo in cui è accolta la persona desiderata. Gli ospiti che desiderano effettuare una chiamata all'esterno possono usufruire dei telefoni degli uffici posti all'ingresso delle strutture (Ufficio Relazioni con il Pubblico presso la RSA di via Botta, Ufficio di supporto per informazioni presso Casa Soggiorno di via San Rocco).

Servizio di ristorazione per parenti degli ospiti

Per i parenti, occasionalmente, è possibile prenotare presso l'Ufficio Cortesia il pranzo in struttura, a costo convenuto annualmente con la ditta che gestisce la fornitura pasti e pagato direttamente alla prenotazione. Il servizio è operativo, su richiesta con almeno 48 ore di anticipo, sette giorni su sette.



Taverna

Nella RSA di via Botta è presente un ampio locale dotato di caminetto, utilizzato per le attività di animazione e come luogo di ritrovo per gli ospiti e i familiari.

Servizio pulizia e sanificazione ambientale

Il servizio è appaltato ad una Cooperativa di Servizi.

Servizio in occasione di ricovero ospedaliero

In caso di ricovero in Ospedale, l'Ente garantisce per il cliente il servizio di lavanderia (esclusi i diurni) e la

visita periodica da parte del personale della struttura per verificarne e supportarne lo stato psico-fisico.

4.4 PRESENZA DI VOLONTARI E TIROCINANTI NELLE STRUTTURE

All'interno delle sedi del CRAUP di Piove di Sacco esiste una significativa presenza di volontari dell'AVO, opportunamente formati. I volontari sono impegnati nella gestione del tempo libero e delle attività ludiche e occupazionali in favore degli ospiti.

L'Ente fruisce, inoltre, di convenzioni con l'Università di Padova e con altri Istituti di Formazione per lo svolgimento di tirocini e stage per psicologi, educatori, tecnici dei servizi sociali, operatori socio sanitari e altri studenti o laureati di corsi universitari inerenti l'attività istituzionale.

5. MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

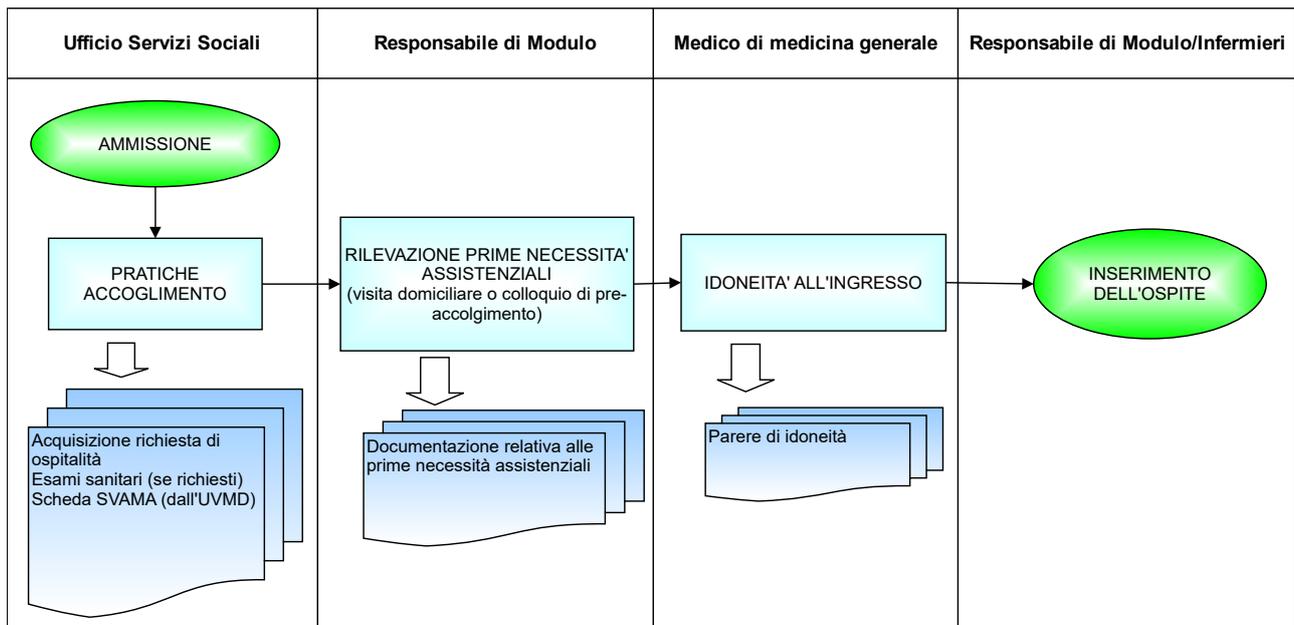
La richiesta di ammissione ai servizi residenziali (a tempo indeterminato o determinato) e semiresidenziali (centro diurno), per persone **non autosufficienti**, dovrà essere inoltrata, tramite l'Ufficio Servizi Sociali del Comune di residenza dell'interessato, al Distretto Socio Sanitario competente, affinché l'Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale (UVMD) effettui la compilazione delle seguenti schede di valutazione:

- 1) scheda di *valutazione cognitiva e funzionale* (che compila il geriatra incaricato dall'ULSS);
- 2) scheda di *valutazione sanitaria* (che compila il medico curante del cliente);
- 3) scheda di *valutazione sociale* (che compila l'assistente sociale del Comune di provenienza).

L'UVMD effettua il processo di valutazione in modo multidisciplinare. Al termine verrà prodotta la

Cartella SVAMA (con relativo profilo SVAMA).

I competenti uffici dell'Azienda ULSS inseriscono la richiesta dell'interessato nella graduatoria unica (l'effettiva posizione nella graduatoria dipende anche dal punteggio ottenuto in un'apposita scheda). Non appena disponibile il posto nella struttura scelta, gli Uffici dell'ULSS che detengono la graduatoria contattano tempestivamente l'interessato al fine di procedere rapidamente con l'iter di accoglimento presso gli Uffici Servizi Sociali della medesima struttura scelta.



Rappresentazione schematica del processo di ammissione dell'ospite

L'iter di accoglimento prevede l'effettuazione di un colloquio (o, qualora possibile, una visita domiciliare) di pre-accoglimento, con raccolta delle prime informazioni socio-assistenziali sull'ospite, formalizzazione della richiesta di ospitalità e predisposizione di quanto necessario per l'ingresso (es. sottoscrizione del contratto). Il Servizio Sociale dell'Ente potrà richiedere anche l'esecuzione di alcuni esami sanitari per consentire ai medici di esprimersi in merito all'idoneità all'ingresso.

Gli Uffici Servizi Sociali sono a disposizione per eventuali chiarimenti.

Il diagramma di flusso presenta in modo schematico il processo di ammissione descritto con indicazione dei compiti spettanti alle diverse figure professionali.

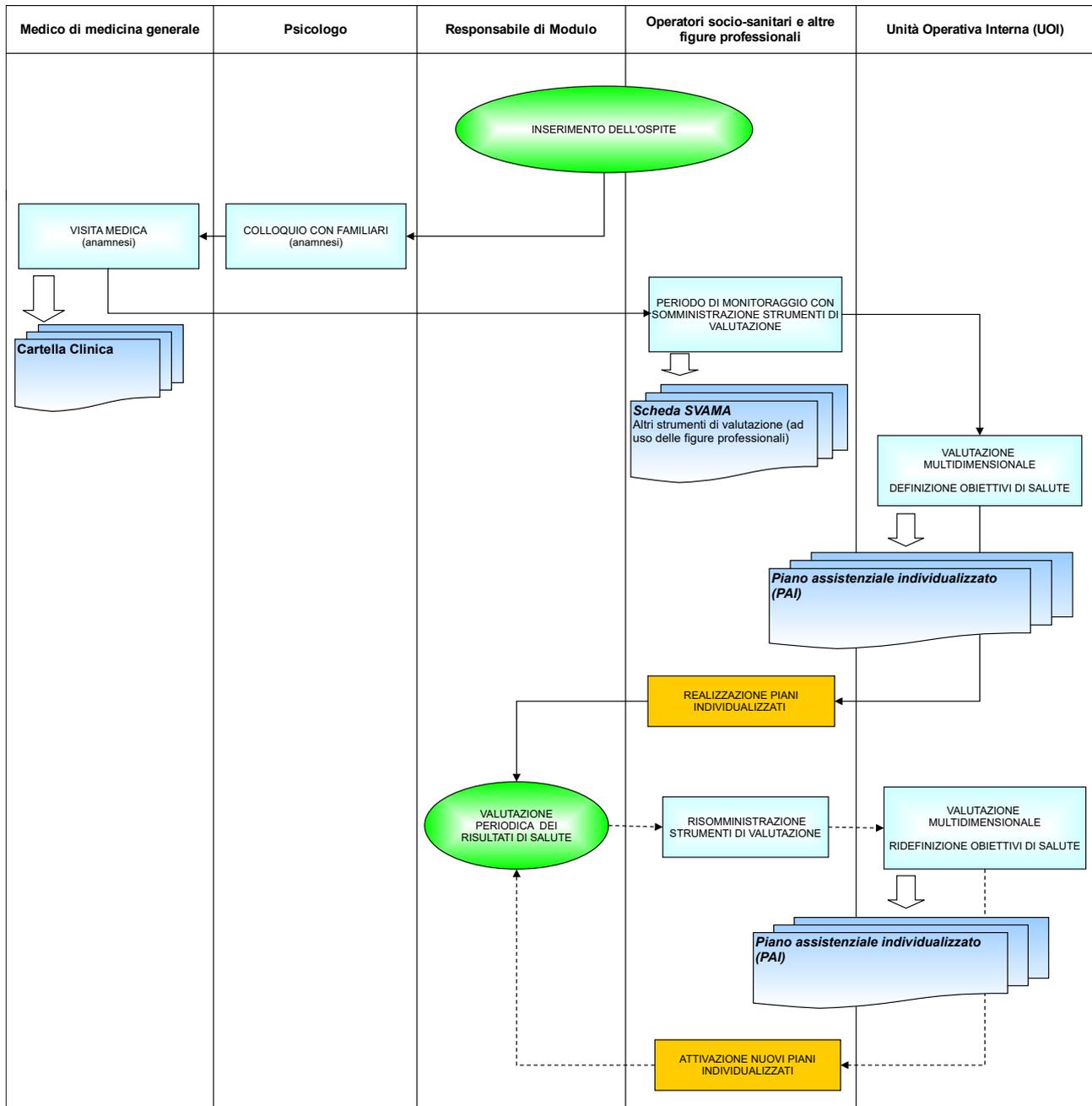
6. MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

L'ospite, appena giunto in struttura, viene accolto dal personale infermieristico o socio-assistenziale che lo accompagna nel nucleo di appartenenza. L'ospite viene sottoposto a visita medica, in presenza del familiare, per poter reperire dati anamnestici. Nei primi giorni, i familiari vengono invitati a rimanere in struttura nelle ore diurne per favorire l'ambientamento del cliente.

Per i familiari è previsto un colloquio con lo psicologo per acquisire informazioni finalizzate a rendere il più agevole possibile l'inserimento dell'ospite. Il colloquio, inoltre, mira a raccogliere informazioni sullo stato cognitivo e comportamentale dell'anziano, particolarmente importanti nei casi di persone con demenza o disturbi comportamentali, ma anche per conoscere la famiglia stessa, verificandone il grado di coinvolgimento nel progetto assistenziale e riabilitativo.

Il diagramma di flusso seguente presenta in modo schematico il processo di inserimento e di

valutazione periodica dei risultati di salute con indicazione dei compiti spettanti alle diverse figure professionali.



Rappresentazione schematica del processo di inserimento e del processo di valutazione periodica dei risultati di salute

Fin dal primo giorno è operativo un piano assistenziale individualizzato. Poiché il processo di inserimento costituisce una fase critica e poco prevedibile, il personale effettua un monitoraggio continuo. Durante tale periodo le figure competenti risomministrano la scheda SVAMA per verificare il profilo assegnato in Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale (UVMMD). Al termine del periodo di monitoraggio l'esame dell'ospite viene portato in Unità Operativa Interna (UOI), durante la quale, valutando l'andamento del processo di inserimento, si conferma o riformula il piano assistenziale, e si definisce un piano terapeutico-riabilitativo individualizzato, stabilendo un risultato di salute atteso per l'ospite.

I familiari vengono informati sul programma individualizzato e, ove ritenuto necessario,

direttamente coinvolti. Periodicamente l'UOI effettua la valutazione dei risultati di salute raggiunti, confermando o riformulando i piani individualizzati.

Nel caso di ospiti temporanei, allo scadere del termine di accoglienza l'UOI verifica i risultati raggiunti e definisce — al bisogno — un programma di cura ed assistenza, della durata di circa due mesi, che il cliente seguirà a domicilio sulla base delle specifiche condizioni psicofisiche e sociali.

L'UOI individua un referente che seguirà il caso. I familiari, se presenti, vengono informati sull'importanza della continuità delle cure domiciliari per il mantenimento dello stato di benessere dell'ospite e invitati a contattare il referente del caso.

Il medico del CRAUP informa il medico di base sulle condizioni dell'ospite e sulla necessità di eventuali cure a domicilio mediante idonea relazione medica che viene consegnata all'ospite stesso o ai familiari.

7. STANDARD DI QUALITÀ

Ai sensi del titolo II della DirPCM 27 gennaio 1994, gli enti erogatori individuano standard di qualità sulla base dei fattori da cui dipende la qualità del servizio.

Il CRAUP ha definito standard generali e specifici di qualità e quantità di cui assicura il rispetto, tenendo presente che, data la peculiarità dei servizi resi alla persona, in cui l'ospite è parte del processo erogativo — potendolo modificare continuamente — risulta difficile individuare degli indici quantitativi che misurino direttamente il servizio erogato, fermo restando che l'Ente si impegna a somministrare periodicamente appositi questionari di soddisfazione dell'utente (familiare, ospite, ecc.), nonché dispone di apposito servizio di gestione dei reclami (vedi § 7.1.10).

7.1 STANDARD DI QUALITÀ GENERALI

Gli standard di qualità generali corrispondono ad obiettivi di qualità del complesso delle prestazioni rese.

7.1.1 Impiego di procedure e protocolli

Il personale, a vari livelli, utilizza procedure documentate, che indicano il modo in cui un determinato processo viene realizzato, e protocolli documentati, che indicano le istruzioni di lavoro dettagliate, che consentono ai lavoratori di avere regole comuni per il raggiungimento degli obiettivi. Le procedure e i protocolli sono mantenuti aggiornati dai servizi redattori. Il tutto secondo quanto previsto dal Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità.

7.1.2 Lavoro per progetti individualizzati

L'operare per progetti è una filosofia di lavoro e una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per «obiettivi e risultati» e non più per «prestazioni».

Il primo momento consiste nella rilevazione dei bisogni degli anziani per accertare la loro situazione fisica, psicologica e relazionale. Dopo la fase valutativa effettuata all'interno dell'Unità Operativa Interna, si definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento funzionale. Si procede, infine, alla verifica dei risultati conseguiti grazie alla quale si ridefinisce un nuovo intervento.

Tutte le figure professionali facenti parte dell'organizzazione lavorano in modo integrato e coordinato per ottenere un risultato di salute sugli ospiti. Gli interventi sono personalizzati, i comportamenti e le attenzioni degli operatori sono finalizzati a soddisfare i bisogni della persona anziana.

7.1.3 Formazione del personale

Tutto il personale del CRAUP è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale.

Il CRAUP organizza corsi di formazione interni, e promuove la partecipazione del personale a corsi esterni, allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti, nella logica del miglioramento continuo dei servizi.

Annualmente viene pianificata la partecipazione delle figure professionali ai corsi di formazione, su tematiche di interesse per ciascuna professionalità, mediante formale approvazione del Piano di Formazione annuale.

I familiari e gli ospiti partecipano indirettamente a questo processo, almeno una volta all'anno, attraverso la compilazione di specifici questionari di soddisfazione, la cui elaborazione permette anche di tarare le necessità formative del personale.



7.1.4 Corretto utilizzo delle risorse

Al fine di sostenere un adeguato livello qualitativo del servizio e controllare i costi ad esso collegati, sono state adottate specifiche procedure per monitorare i processi assistenziali.

L'elaborazione dei dati per il controllo operativo viene realizzata da ciascun Responsabile di Struttura, con il supporto degli operatori. Il Responsabile di Struttura produce mensilmente alcuni report informativi per la Direzione, volti a documentare un impiego efficiente ed efficace delle risorse e quindi coerente con gli obiettivi che ci si è posti. La Direzione decide in merito ad eventuali interventi correttivi, relazionando al Consiglio di Amministrazione.

7.1.5 Sistemi informativi scritti e informatizzati

Sono a disposizione del personale degli strumenti di informazione scritti ed aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili. Il CRAUP si è dotato, inoltre, di un sistema di computer in rete che consentono uno scambio delle informazioni rapido e sicuro.

Gli strumenti a disposizione del personale sono: *procedure, protocolli, piani di assistenza individualizzati, piani di lavoro, linee guida, circolari dirigenziali.*

E' attiva nelle strutture l'informatizzazione della gestione multiprofessionale delle informazioni socio-assistenziali e sanitarie degli ospiti (cartella clinica informatizzata, diario medico, diario infermieristico, consegne infermieristiche, consegne assistenziali, ecc.).

7.1.6 Sicurezza del paziente

Il CRAUP ha recepito il modello regionale per la sicurezza del paziente di cui alla DGR n. 2255/16 della Regione Veneto. Il modello prevede l'implementazione di un sistema di prevenzione e riduzione del rischio clinico, basato sulla cultura della sicurezza del paziente, finalizzato a massimizzare la sicurezza clinica, attraverso la sensibilizzazione e la formazione del personale, l'attento monitoraggio degli eventi avversi e degli eventi evitati mediante la raccolta continua dei dati relativi agli eventi (incident reporting), e la successiva analisi finalizzata al miglioramento dei processi di prevenzione del rischio sanitario.

7.1.7 HACCP

Il CRAUP ha definito un sistema di autocontrollo dei punti di controllo critici in materia di igiene e sicurezza alimentare (così come previsto dalla normativa vigente). E' operativo un sistema di

“controllo di processo” che identifica la possibilità di verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti e, in caso di necessità, apporta le correzioni e/o azioni correttive più idonee.

Il personale addetto è formato nel rispetto di quanto previsto dalla normativa regionale in materia di igiene e prevenzione delle contaminazioni alimentari.



7.1.8 Attuazione D.Lgs. 81/08 e successive modifiche ed integrazioni

Il CRAUP ottempera agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza per ciascuna struttura, diversificato a seconda delle varie zone dell'Ente, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale.

A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

7.1.9 Attuazione del Regolamento UE 2016/679 e successive modifiche ed integrazioni

Il CRAUP ottempera agli obblighi previsti dalla normativa in materia di protezione dei dati personali (Regolamento Generale per la Protezione dei Dati - RGPD).

In particolare, l'Ente informa gli interessati in relazione alle modalità di trattamento dei loro dati personali, informativa prevista dagli artt. 13 e 14 del RGPD, garantisce misure di sicurezza idonee, forma il personale relativamente alle novità legislative in materia, specialmente, in merito al trattamento dei dati effettuato con strumenti elettronici, dispone verifiche ispettive periodiche sul rispetto della normativa.

7.1.10 Servizio gestione reclami

Presso gli uffici delle Responsabili di Struttura (RdS) è attivo un servizio per la gestione dei reclami. **Il cliente può effettuare reclami, segnalare disservizi, evidenziare suggerimenti, in relazione ai servizi erogati.** Ciò permette all'Ente di adeguare i propri servizi alle aspettative dei clienti e di rendere un servizio migliore.

Per utilizzare concretamente il servizio, i familiari, gli ospiti o anche persone esterne, possono compilare un apposito modulo (un facsimile è riportato nell'ultima pagina), disponibile presso l'URP/Ufficio informazioni (agli ingressi delle strutture) o scaricabile dal sito istituzionale dell'Ente alla pagina [www.craup.it/Servizio gestione reclami](http://www.craup.it/Servizio_gestione_reclami), e trasmetterlo al Responsabile di Struttura. Diverse sono le possibilità per la trasmissione del modulo: consegna diretta al Responsabile di Struttura o all'URP/Ufficio informazioni, trasmissione via posta, oppure via e-mail. Resta ferma la possibilità di inviare anche una semplice comunicazione via e-mail o PEC all'attenzione del Responsabile di Struttura, utilizzando i contatti istituzionali: info@craup.it (e-mail) oppure craup@legalmail.it (PEC).

Sarà cura dell'RdS, dopo aver avviato idonea attività istruttoria, dare una risposta al reclamo entro il termine di 15 giorni dalla data di protocollo del modulo.

E', in ogni caso, possibile per gli ospiti e i familiari rivolgersi direttamente agli Uffici dei

Responsabili di Struttura per eventuali chiarimenti o informazioni.

7.2 STANDARD DI QUALITA' SPECIFICI

Gli standard di qualità specifici corrispondono ad obiettivi di qualità di specifiche prestazioni, rese singolarmente al cliente (indicatori di qualità). Sono direttamente verificabili dal cliente stesso. Suddivisi per area/attività, sono raccolti nell'allegato "Standard di qualità specifici" e sono reperibili anche nel sito web istituzionale dell'Ente: www.craup.it.

8. ORGANISMI RAPPRESENTATIVI DEI FAMILIARI E RAPPORTI CON I SINDACATI

Il CRAUP favorisce la costituzione di organismi rappresentativi degli ospiti e/o dei loro familiari ai sensi dell'articolo 3 del Regolamento Regionale del 10 maggio 2001 *Regolamento attuativo emanato ai sensi dell'art. 58 della legge regionale 5/2000 e dell'art. 41, comma 4, della legge regionale 5/2001*.

8.1 IL COMITATO FAMILIARI DEGLI OSPITI

All'interno del CRAUP è istituito un Comitato di rappresentanza dei familiari degli ospiti, rinnovato ogni 3 anni tramite votazione da parte di tutti i familiari degli ospiti.

Gli eletti, due rappresentanti per ciascuna delle strutture di Piove di Sacco eleggono al loro interno il Presidente ed il Segretario verbalizzante, nonché uno o più Gruppi di Lavoro per ogni struttura.

Il Comitato Familiari degli Ospiti istituito presso il CRAUP svolge compiti di:

- collaborazione con l'Ente per la migliore qualità dell'erogazione del servizio e per la piena e tempestiva diffusione delle informazioni alle famiglie;
- promozione di iniziative integrative finalizzate ad elevare la qualità della vita degli ospiti;
- partecipazione alla fase concertativa prevista dalle vigenti normative in materia.

Per informazioni più dettagliate è possibile consultare, presso gli Uffici Cortesia, il Regolamento Comitato Familiari degli Ospiti.

8.2 SINDACATI PENSIONATI

Presso il CRAUP è costituito il tavolo di concertazione con i Sindacati Pensionati su condizioni e prezzi di vendita dei servizi, aggiornamenti sostanziali della Carta dei Servizi, segnalazioni utili per il miglioramento del servizio, nonché suggerimenti per eventuali iniziative.

MODULO RECLAMI E SUGGERIMENTI

Il sottoscritto/La sottoscritta (Cognome) _____ (Nome) _____,

residente in via _____ n° _____,

a _____, Provincia _____, CAP _____,

in qualità di (indicare la parentela) _____ del Sig./della Sig.ra _____,

accolto/accolta presso:

- Casa Soggiorno (via S. Rocco 14)
 RSA (via Botta 15)

Tel.: _____

DESIDERA SEGNALARE (esprimere l'oggetto del RECLAMO):

Ai sensi dell'art. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 (RGPD) il Centro Residenziale per Anziani "Umberto I" (CRAUP) dichiara che la finalità della raccolta dei presenti dati consiste nell'espletamento di attività istruttoria per rispondere ai reclami e ai suggerimenti degli utenti dei servizi erogati dal CRAUP. I dati saranno trattati con e senza l'ausilio di strumenti elettronici.

Il compilante ha il diritto di non fornire i dati, essendo però avvisato che in questo caso nessuna informazione potrà essergli trasmessa.

I dati forniti saranno trattati con la massima riservatezza e comunicati solo alle persone autorizzate. I dati non saranno diffusi.

Il compilante potrà esercitare i diritti previsti dagli articoli da 15 a 20 del citato RGPD.

Il Titolare del trattamento dei dati è il Centro Residenziale per Anziani "Umberto I", via S. Rocco n. 14, Piove di Sacco (PD).

Il Responsabile della Protezione dei Dati (DPO) è Robyone s.r.l. di Trebaseleghe (PD), tel. 0490998416, e-mail dpo@robbyone.net, PEC dpo.robbyone@ronepec.it.

Data _____

Firma _____

Il presente modulo va indirizzato al Responsabile di Struttura, consegnandolo direttamente, o trasmettendolo per posta, e-mail o PEC.

I Responsabili di Struttura si impegnano a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 15 giorni dalla data di protocollo del modulo.