

***CARTA DEI SERVIZI***

***CENTRO SERVIZI “A. GALVAN”***

***PONTELONGO -PD-***

|                                                                                             |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>PERCHE' LA CARTA DEI SERVIZI ? .....</b>                                                 | <b>4</b>  |
| <b>RIFERIMENTI NORMATIVI.....</b>                                                           | <b>5</b>  |
| <b>PRESENTAZIONE DEL CENTRO SERVIZI "A. GALVAN".....</b>                                    | <b>5</b>  |
| BREVE STORIA DELLA CASA DI RIPOSO "A. GALVAN" .....                                         | 5         |
| LA NOSTRA MISSION E LA POLITICA PER LA QUALITÀ.....                                         | 8         |
| <b>CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ.....</b>                                                       | <b>8</b>  |
| CERTIFICAZIONE DI ECCELLENZA .....                                                          | 9         |
| AMMINISTRAZIONE E DIRIGENZA .....                                                           | 9         |
| RISORSE UMANE.....                                                                          | 10        |
| PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA RESIDENZIALE PER NON AUTOSUFFICIENTI .....                    | 11        |
| Nucleo Bounty:.....                                                                         | 12        |
| Nucleo Talita: .....                                                                        | 12        |
| Nucleo Secondo Livello Assistenziale: .....                                                 | 14        |
| Nucleo Freedom per persone affette da patologie dementigene : .....                         | 16        |
| <b>METODOLOGIA INTERVENTI: IL MODELLO "GENTLE CARE".....</b>                                | <b>17</b> |
| <b>VALUTAZIONI IN ITINERE ED ANNUALI DELLE ATTIVITA' DEI NUCLEI.....</b>                    | <b>18</b> |
| <b>FORMAZIONE DEL PERSONALE.....</b>                                                        | <b>19</b> |
| <b>COMITATO RAPPRESENTATIVO OSPITI E LORO FAMILIARI.....</b>                                | <b>20</b> |
| <b>SERVIZI OFFERTI ALL'UTENZA.....</b>                                                      | <b>20</b> |
| ACCOGLIMENTO.....                                                                           | 21        |
| Altri servizi sul territorio .....                                                          | 21        |
| COORDINAMENTO DEI SERVIZI:.....                                                             | 21        |
| SERVIZIO MEDICO.....                                                                        | 21        |
| SERVIZIO DI ASSISTENZA INFERMIERISTICA.....                                                 | 22        |
| SERVIZIO DI RIABILITAZIONE E MANTENIMENTO DELLA MOBILITÀ' .....                             | 23        |
| SERVIZIO DI ASSISTENZA PSICOLOGICA.....                                                     | 23        |
| SERVIZIO DI ANIMAZIONE E TURISMO SOCIALE.....                                               | 24        |
| ASSISTENTE SOCIALE .....                                                                    | 25        |
| SERVIZIO DI ASSISTENZA LOGOPEDICA.....                                                      | 25        |
| SERVIZIO ASSISTENZIALE .....                                                                | 26        |
| VOLONTARIATO.....                                                                           | 27        |
| VOLONTARI DI SERVIZIO CIVILE NAZIONALE.....                                                 | 27        |
| ALTRI SERVIZI ALLA PERSONA .....                                                            | 27        |
| SERVIZI SUL TERRITORIO: .....                                                               | 29        |
| <b>MODALITA' DI ACCESSO ALLA STRUTTURA RESIDENZIALE PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI ...</b> | <b>30</b> |
| <b>MODALITA' DI INSERIMENTO .....</b>                                                       | <b>30</b> |
| Visita domiciliare:.....                                                                    | 30        |
| Accoglimento: .....                                                                         | 31        |
| Osservazione del Nuovo Ospite: .....                                                        | 31        |
| Definizione del Piano Assistenziale Individuale (PAI): .....                                | 31        |
| <b>MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI.....</b>                                             | <b>31</b> |
| <b>COSTI.....</b>                                                                           | <b>32</b> |
| <b>ORARI VISITE.....</b>                                                                    | <b>32</b> |
| <b>STANDARD DI QUALITÀ'.....</b>                                                            | <b>32</b> |
| AMMISSIONE.....                                                                             | 32        |
| ACCOGLIENZA ED INSERIMENTO NON TRAUMATICO .....                                             | 32        |

---

Data: **14/04/2022**

Revisione n° **16**

|                                                                                   |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| PERSONALIZZAZIONE DEI SERVIZI.....                                                | 33        |
| ASSISTENZA SANITARIA CONTINUATIVA E QUALITATIVA.....                              | 33        |
| SERVIZI DI ASSISTENZA CHE GARANTISCONO IL BENESSERE E LA DIGNITÀ DELL'OSPITE..... | 33        |
| <i>Servizi di cura della persona.....</i>                                         | 33        |
| <i>Servizi alberghieri.....</i>                                                   | 33        |
| <i>Servizi di ristorazione .....</i>                                              | 33        |
| <i>Servizi di lavanderia e guardaroba.....</i>                                    | 34        |
| <i>Servizi di manutenzione.....</i>                                               | 34        |
| SICUREZZA DEGLI AMBIENTI/ DECRETO LEGISLATIVO 81/2008 .....                       | 34        |
| SERVIZI SOCIALI E DI ANIMAZIONE .....                                             | 34        |
| INFORMAZIONI AGLI OSPITI ED I FAMILIARI.....                                      | 35        |
| MIGLIORAMENTO CONTINUO .....                                                      | 35        |
| <b>TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI E DEI LORO FAMILIARI .....</b>            | <b>35</b> |
| <b>AUTORIZZAZIONE ALL'ESERCIZIO ED ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE.....</b>          | <b>35</b> |

**PERCHE' LA CARTA DEI SERVIZI**

*La presente Carta dei Servizi intende essere uno strumento messo a disposizione del Cittadino/ Utente/ Cliente del Centro Servizi "A. GALVAN" di Pontelongo (PD) per illustrare preventivamente i servizi sociali, socio-assistenziali e socio- sanitari che vengono erogati, instaurando così un rapporto trasparente tra destinatari dei servizi e Centro erogatore.*

*Riteniamo che sia diritto del Cliente sapere e conoscere, in modo dettagliato, ciò che il Centro Servizi può offrire, in modo da poter liberamente scegliere quanto più risponda alle proprie esigenze, diventando soggetto attivo e consapevole.*

*Da parte nostra, la Carta dei Servizi è un impegno a mantenere e migliorare una qualità di prestazioni e servizi costante e la garanzia che quanto illustrato verrà mantenuto.*

*La preghiamo, pertanto, di farci pervenire i Suoi suggerimenti e di presentare presso i nostri Uffici preposti i Suoi reclami, anche utilizzando il modulo allegato al presente documento, sia sottoscrivendoli, ovvero, lasciandoli anonimi*

*Questi ci saranno utili per conoscere il livello di gradimento o di critica nei confronti dei nostri servizi e contribuiranno al miglioramento continuo delle nostre capacità di produzione e di erogazione degli stessi.*

*Grazie e cordiali saluti.*

**IL DIRETTORE**  
Daniele Roccon

**IL PRESIDENTE**  
Paolo Lovato

## **RIFERIMENTI NORMATIVI**

La presente Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici e fa 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.

## **PRESENTAZIONE DEL CENTRO SERVIZI "A. GALVAN"**

### **BREVE STORIA DELLA CASA DI RIPOSO "A. GALVAN"**

Il "Centro Servizi" "A. GALVAN" di Pontelongo è sorto, come "casa di ricovero" ad iniziativa e a cura del Municipio di Pontelongo ha cominciato a funzionare nel 1891 in un fabbricato dell'allora via Mazzini n. 1 (appositamente destinato dal Municipio stesso ad uso del ricovero, come da R.D. 7 luglio 1899).

L' Istituzione è stata retta in ente morale con giusto Decreto Luogotenenziale 9 agosto 1917.

Alla formazione dell'allora patrimonio di lire 51.000 contribuirono i benefattori sigg. Galvan Cav.Uff. Antonio, Baldan Bembo Giuseppe, Ostani Luigi e Coniugi.

La denominazione dell'Ente è oggi Centro Servizi "A. Galvan" con sede legale in via A. Galvan, n. 5 e con sede amministrativa, nonché sede della Struttura Residenziale per Anziani Non Autosufficienti in via Martiri d'Ungheria, 26, a Pontelongo (PD). Il Centro Servizi "A. Galvan" è un' Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza - IPAB - ai sensi della Legge 17/07/1890 n. 6972.

Avviata come struttura di ricovero e cura per indigenti e per persone senza famiglia l'Istituzione "A. Galvan" ha visto negli anni '70 un primo cambiamento di utenza, rivolgendosi all'assistenza a persone anziane autosufficienti che chiedevano protezione particolare rispetto a bisogni di solitudine, emarginazione sociale e familiare, manifestando situazioni di dipendenza solo nell'ultima fase di vita.

Con l'esplosione del fenomeno dell'invecchiamento verso la fine degli anni '80, la tipologia di chi si rivolgeva al servizio residenziale offerto dalla Casa di Riposo "A. Galvan" era sempre più connotata da persone che manifestavano condizioni psicofisiche fortemente compromesse, con livelli di dipendenza (non autosufficienza) sempre più elevati.

Ciò ha comportato che al inizio degli anni '90 la struttura modificasse radicalmente i suoi obiettivi di servizio e le sue finalità (*Mission*) La Casa di Riposo non poteva più limitarsi ad "assistere" le persone rispondendo ai loro bisogni conclamati, tra l'altro in continua espansione, ma doveva incentrare tutte le energie

Data: **14/04/2022**

Revisione n° **16**

verso la piena realizzazione delle persone anziane promovendo l'autonomia funzionale, l'inserimento sociale e comunitario riducendo gli stati di disagio.

Negli ultimi venti anni, pertanto, l'originaria Casa di Riposo si è trasformata in un vero e proprio "Centro Servizi", rientrando così a pieno titolo nelle "Aziende Pubbliche di Servizio alla Persona" diversificando sempre più i propri servizi, articolati in servizi "alla persona" di natura residenziale, mettendo a disposizione una Struttura Residenziale esclusivamente per anziani in condizione di non autosufficienza (**90 posti letto**) e servizi di natura "territoriale", quali il servizio di Assistenza Domiciliare e il Servizio di Fornitura di pasti caldi (in favore di anziani in stato di disagio/difficoltà/ fragilità e di alunni frequentanti le scuole del territorio comunale).

### **Principi sull'erogazione del servizio**

I principi ai quali ci ispiriamo nell'erogazione dei nostri servizi e nell'elaborazione del presente documento sono improntati:

- **Tutela della dignità, libertà e riservatezza personali.** I servizi erogati dal Centro Servizi "A. Galvan" di Pontelongo (PD) si conformano al principio del rispetto della persona e delle sue caratteristiche individuali, garantendo libertà di movimento, di opinione, di espressione della personalità in tutte le forme, anche nel contesto comunitario. Contestualmente, i servizi tengono conto della necessità di tutelare la riservatezza personale, sia delle persone che lavorano all'interno del servizio che dei destinatari degli interventi. In particolare, attraverso l'osservanza del segreto professionale e di quello d'ufficio, il trattamento dei dati personali avviene nelle forme previste dalla legge (privacy), specie per quegli aspetti che concernono lo stato di salute e altri dati personali la cui diffusione potrebbe influire negativamente sulla persona o influenzare il trattamento della stessa.
- **Tutela della salute e del benessere generale della persona e tutela delle sue relazioni all'interno della comunità, nella struttura e nelle relazioni con la famiglia di origine o con la rete amicale e di vicinato di provenienza;**  
Lo scopo principale del nostro servizio è quello di garantire il benessere della persona quale reale situazione di equilibrio psico-fisico e relazionale/sociale. Gli interventi posti in essere nella struttura residenziale, ma anche per gli altri servizi, sono incentrati sulla finalità di garantire alla persona "cliente" di mantenere il più possibile l'autonomia funzionale personale e di recuperarla a fronte di eventi invalidanti, tenendo presente che la relazione di cura implica dare sostegno effettivo alla persona in stato di bisogno, riconoscendo e favorendo la relazione intercorrente tra destinatario di "cure" e di che si occupa di "curare". Inoltre, essendo i destinatari dei nostri servizi persone anziane, sia in condizione di autonomia che di dipendenza, che all'interno della struttura residenziale, vivono insieme ad altre persone, in un contesto comunitario, la Struttura Residenziale si propone di sostenere la persona nella conservazione delle relazioni sociali ed affettive preesistenti l'ingresso in residenza (con la famiglia di origine, con il vicinato, con amici, ecc.) e nell'istaurarsi di nuove relazioni all'interno della struttura stessa. Tutte le figure professionali operanti nella struttura si preoccupano di favorire e stimolare il diritto all'auto determinazione della persona cliente.
- **Eguaglianza e non discriminazione** in base a condizioni psicofisiche, a opinioni politiche, a convinzioni religiose, a sesso e razza: questo principio va inteso come divieto di qualsiasi discriminazione non giustificata e rispetto delle specificità individuali. Abbiamo fatto nostro tale principio considerando e trattando ciascun utente/cliente come unico e programmando le attività in modo personalizzato mediante piani assistenziali e terapeutici individualizzati.
- **Principio di solidarietà sociale:** ci si propone di realizzare "l'inderogabile dovere della solidarietà sociale", posto dall' art. 2 della Carta Costituzionale, che consiste nella presa in carico, da parte della società (e della Repubblica, con le sue articolazioni, quindi anche dell' Istituzione Assistenziale

Data: **14/04/2022**

Revisione n° **16**

“Galvan”) delle contraddizioni che in essa emergono, in particolare per ciò che concerne il sostegno a quelle fasce di popolazione che presentano stati di svantaggio, disagio, bisogno.

La “solidarietà” non consiste in un fatto discrezionale e caritatevole, non è un atteggiamento meramente altruistico, ma consiste in una vera e propria “obbligazione”, dovere inderogabile, per l’ appunto, che ha per oggetto il sostegno a chi è in stato di bisogno e di difficoltà, garantendo così i diritti soggettivi degli individui e della collettività.

- **Coinvolgimento:** i soggetti erogatori devono garantire la partecipazione dell’utente alla prestazione. L’utente/cliente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. L’utente/cliente può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Noi abbiamo fatto nostro tale principio coinvolgendo e responsabilizzando l’ospite e, più in generale tutti gli utenti anche dei servizi “territoriali”, nella realizzazione dei piani individualizzati, informando i familiari sugli obiettivi di salute/benessere, cercando in tal modo di stabilire tra noi e gli utenti un rapporto di crescita reciproca.
- **Continuità:** l’erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Abbiamo fatto nostro tale principio garantendo, nella Struttura Residenziale, 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 di mantenere costantemente aggiornati i piani individualizzati in funzione dei cambiamenti nello stato di salute dell’ospite. Il Servizio di Assistenza Domiciliare e quello di fornitura di pasti a domicilio vengono assicurati dal lunedì al sabato.
- **Diritto di scelta:** il cliente dei servizi erogati dal “centro”, ha il diritto di scelta tra diversi soggetti erogatori e, ove ne sussistano le capacità, il cliente deve essere chiamato a pronunciarsi in prima persona sugli interventi e sul gradimento degli stessi. Il Centro Servizi “A. Galvan”, a tale scopo, deve prevedere nelle sue azioni, di coinvolgere direttamente il cliente, di informarlo sulle motivazioni sottostanti alle azioni e agli interventi e di sostenerlo nei processi di formazione della volontà, garantendo la scelta libera e favorendo il diritto all’auto determinazione della persona cliente. Per le persone che palesano dei deficit cognitivi, l’esercizio del diritto di scelta verrà svolto con l’assistenza di persone di sostegno (tutore, curatore, familiari, parenti, ecc.) La libertà di scelta riguarda anche la possibilità del cliente di pronunciarsi in merito delle scelte terapeutiche e di assistenza, nei limiti definiti dalle norme in vigore nel nostro ordinamento.
- **Partecipazione:** Il Centro Servizi “A. Galvan” garantisce la partecipazione del cliente alla prestazione. Al cliente, infatti, è garantito il diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano, nel rispetto delle leggi vigenti e il cliente viene coinvolto nel pronunciarsi apertamente sul servizio, esercitando il proprio diritto di critica e di proposta di modifiche e di miglioramenti.
- **Efficacia ed efficienza:** Il Centro Servizi “A. Galvan” informa il proprio agire alla concreta capacità di conseguire i risultati di benessere e di soddisfazione dei bisogni, anche impliciti, dei sigg. clienti. Inoltre, il “Centro Servizi” verifica costantemente che il perseguimento delle proprie finalità avvenga in base al migliore e più razionale utilizzo delle risorse disponibili, evitando sprechi e contenendo al massimo i costi di produzione e di erogazione.

### **La nostra Vision**

Il Centro Servizi Antonio Galvan di Pontelongo si propone di erogare servizi qualificati per garantire alle persone che a questo si rivolgono il maggior livello di autonomia individuale e funzionale possibile, per garantire una rete di relazioni significative con le altre persone, per garantire qualità esistenziale concreta e misurabile, per tutelare la dignità e la libertà personali, anche in un contesto di malattia e di grave compromissione dello stato funzionale. I servizi erogati, pertanto, si propongono di assicurare alle persone “clienti” che, anche in caso di malattia, dipendenza, non autosufficienza, la vita abbia comunque un “senso” ed un “valore” in quanto tale, anche grazie a forme di intervento di sostegno, nel rispetto delle scelte personali ed etiche di ogni persona”;

Data: **14/04/2022**

Revisione n° **16**

**LA NOSTRA MISSION E LA POLITICA PER LA QUALITÀ**

*La nostra Mission* consiste nell' offrire agli utenti anziani, in condizione di non autosufficienza , ma, più in generale a tutti i clienti del "Centro Servizi", in stretta collaborazione con i servizi territoriali e la famiglia, un servizio di assistenza (e fornitura) qualificato e continuativo che garantisca una qualità di vita più elevata possibile, rispettando l'individualità della persona, la sua dignità e la sua riservatezza, considerando i peculiari bisogni fisici, psichici, sociali e relazionali, promuovendo l'autonomia funzionale, l'inserimento sociale e comunitario e riducendo, per quanto possibile, gli stati di disagio.

La Politica per la Qualità che ne deriva, ci vede impegnati a:

- **definire e aggiornare**, sulla base di valutazioni multidimensionali e 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 del cliente; tale tipo di approccio pertanto ha portato ad una ridefinizione della metodologia lavorativa che non risulta più incentrata sull'organizzazione" per mansioni" caratterizzata dall'approccio burocratico-prestazionistico, bensì risulta legata ad una tipologia di organizzazione del lavoro volta alla definizione di obiettivi e alla verifica dei risultati;
- **perseguire** livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità funzionali residue dell'anziano;
- **garantire** al cliente un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, effettuando 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 della persona anziana;
- **collaborare** per una maggior apertura al territorio, aumentando l'integrazione con l'Azienda ULSS , i Comuni e con tutte le "agenzie territoriali" (istituzioni, associazionismo, volontariato, cooperazione sociale, terzo settore in genere, ecc.) promuovendo incontri per identificare obiettivi comuni e realizzando progetti di effettiva collaborazione traendo forza dal fatto che tale collaborazione è da ritenersi un investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della collettività. L'apertura al territorio si concretizza, infatti, con i rapporti che il Centro Servizi intrattiene con organizzazioni di volontariato, con associazioni o altri enti di natura solidaristica e sociale allo scopo di umanizzare i servizi e rafforzare le relazioni tra le persone accolte nella struttura e la società civile;
- **razionalizzare** le spese, attraverso un'analisi costante del processo di erogazione del servizio che tenga conto delle risorse disponibili e dei vincoli di bilancio. Il Centro Servizi utilizza allo scopo un sistema di Controllo di Gestione e Qualità (Co.Ge.Q.).

Tale modalità di intervento si fonda quindi oltre che sul miglioramento continuo delle prestazioni anche sulla trasparenza dell'operato e sull'etica professionale. A tutto ciò si aggiunge la consapevolezza che per la soddisfazione ed un recupero ottimale del cliente sono fondamentali l'umanità e la cura delle relazioni interpersonali, familiari e sociali, concetti chiave che insieme a tutto il resto contribuiscono all'erogazione di una elevata qualità.

**CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ**

Il Centro Servizi si è dotato di un **Sistema di Gestione della Qualità (SGQ)**, nominando un Responsabile Interno del Servizio Qualità (R.I.S.Q.- Dott. S. Nicolé - Coordinatore della Struttura), debitamente formato ed aggiornato nel tempo.

Detto "Sistema" è Certificato ogni triennio (con visite ispettive annuali) da un soggetto Certificatore Terzo (attualmente l'UNITER di Roma) certificato ACCREDIA, sulla base delle norme ISO UNI EN 9001 e delle norme specifiche per le Strutture Residenziali per Anziani ("norma di settore") UNI 10881.

La Struttura Residenziale per Anziani "A. Galvan" ha ottenuto la Certificazione di Qualità la prima volta nel 2002 e detta Certificazione è stata poi rinnovata (con continui miglioramenti ed implementazioni) ogni anno ed è a tutt'oggi in corso di validità.

Il Sistema Qualità e la cultura organizzativa ed operativa conseguenti, stimolano il valore del **miglioramento continuo** nella produzione e nella erogazione dei nostri servizi.

#### **CERTIFICAZIONE DI ECCELLENZA**

Il Centro Servizi "A. Galvan" di Pontelongo (PD) dopo un percorso progettuale durato due anni, nei giorni 10 e 11 dicembre 2012 si è sottoposta alla visita di verifica finalizzata all'ottenimento del "Riconoscimento per il Secondo Livello di Eccellenza EFQM" (Recognised for Excellence). La visita ha avuto esito positivo e il nostro Centro Servizi ha conseguito, primo (e attualmente unico) in Italia, l'ambito riconoscimento, conseguendo 450 punti ed è stato inserito così nella fascia "4 stelle".

In data 18 settembre 2015 si è svolto presso la nostra struttura un secondo processo di valutazione basato sui contenuti di un Documento di Autovalutazione presentato dalla nostra organizzazione (Application). La visita ha avuto dunque lo scopo di confermare la validità dei contenuti del documento. Questa seconda valutazione ha permesso al Centro Servizi di essere inserito nella fascia compresa tra 500-550 punti corrispondente al livello "5 stelle".

#### **AMMINISTRAZIONE E DIRIGENZA**

Il Centro Servizi alla Persona "A. GALVAN" è amministrato dal **Consiglio di Amministrazione** (C.d.A.) composto da 5 membri nominati dal Comune di Pontelongo, in carica per cinque anni. Il C.d.A., che svolge funzioni di indirizzo, programmazione e controllo, è composto dai seguenti membri:

- **Presidente:** Sig. Paolo Lovato è il rappresentante legale dell'Ente ed è eletto dal Consiglio di Amministrazione, tra i propri membri.

- **Componenti Consiglio di Amministrazione:** Sig. Simoni Giorgio (Vicepresidente), Sig. Biasin Fausto (consigliere), Sig. ra Loretta Barella (Consigliere), Sig. Minesso Michele (Consigliere).

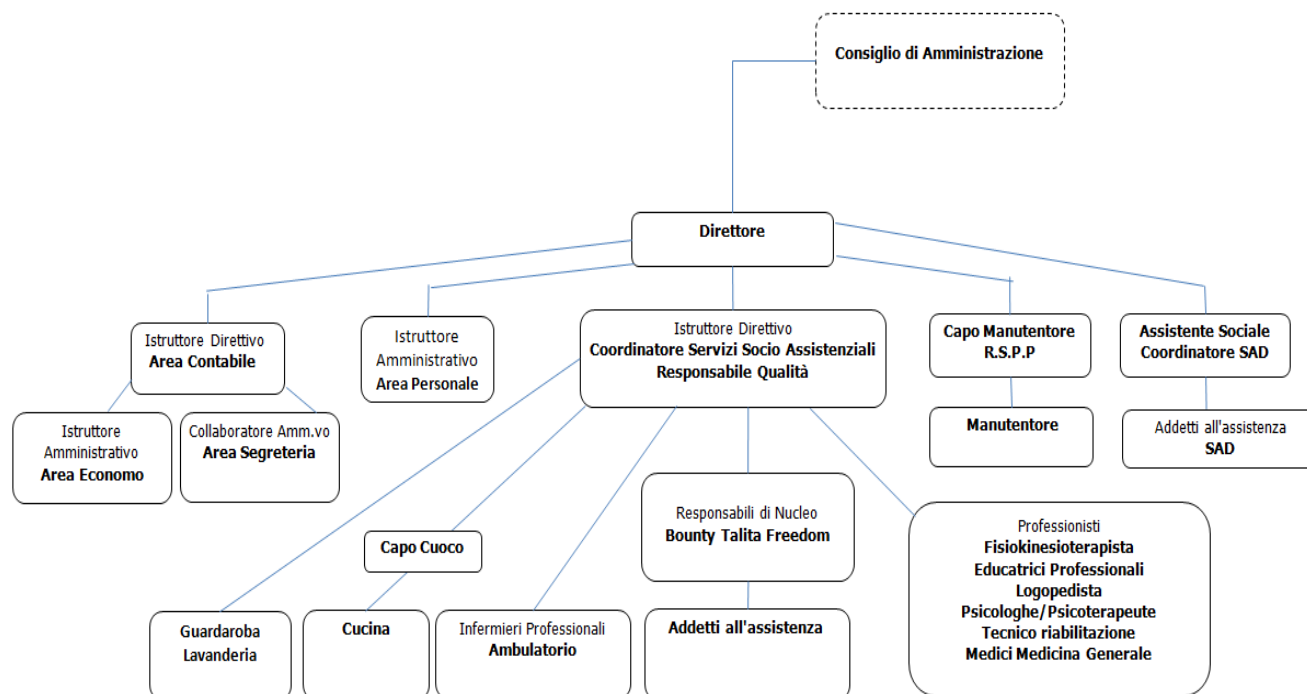
Il C.d.A. ha la competenza ad adottare atti di definizione di programmi e obiettivi, nonché di verificarne la loro attuazione.

- **Direttore:** Daniele Roccon: è il Dirigente Generale dell'Ente, 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. Ha il compito di attuare e realizzare tutti i programmi e gli obiettivi definiti dall'organo di Direzione Politica.

Il Direttore è a disposizione degli interessati, previo appuntamento, tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 17:30 e il sabato dalle 9:00 alle 13:00.

E' previsto poi un terzo organo denominato **Collegio dei Revisori Contabili**, la cui attività è informata alla legge e a una fonte regolamentare appositamente adottata. La funzione del collegio è quella di verificare l'andamento contabile del Centro Servizi, svolgendo approfonditi controlli ed analisi sulla gestione contabile e sul corretto uso delle risorse pubbliche utilizzate dal Centro.

L'operato del Direttore Generale del Centro Servizi, oltre ad essere verificato dall'organo di Direzione Politica (C. di A.), è verificato con analisi e riscontri periodici da un apposito **"Nucleo di Valutazione del Dirigente"** nominato direttamente dal Consiglio di Amministrazione.



## **RISORSE UMANE**

Le figure operanti all'interno del Centro Servizi sono:

**figure che si occupano della gestione generale:** il Direttore Generale, il Responsabile Economico Finanziario e un Collaboratore Amministrativo, un Istruttore Amministrativo Economico, il Responsabile Gestione Qualità, un Istruttore Amministrativo Area Personale;

**Figure direttamente legate alla gestione ed erogazione dei servizi:**

- n. 1 Coordinatore dei Servizi socio-assistenziali – sanitari e generali
- n. 3 Responsabili di Nucleo
- n. 2 Medici
- n. 6 Infermieri Professionali
- n. 1 Fisiokinesiterapista e n. 1 Tecnico della Riabilitazione
- n. 1 Psicologa/Psicoterapeuta (part-time)
- n. 1 Assistente Sociale (part-time)
- n. 1 Logopedista (part-time)
- n. 2 Animatrici Professionali Educatrici (di cui una part-time)
- n. 36 Addetti all'assistenza (+ altre unità di Addetto/a all'Assistenza assunti a tempo determinato per sostituzione ferie, malattie, lavoratrici in gravidanza e puerperio, ecc.);
- n. 1 Capo Manutentore e Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (ex D.lgs. n. 81/08 e ss.mm.ii.)
- n. 1 Manutentore
- n. 5 Addetti alla cucina (di cui uno part-time)
- n. 2 Addetti alla lavanderia e guardaroba
- n. 1 Barbiere
- n. 1 Parrucchiera
- n. 1 Personale religioso (Parroco).

**PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA RESIDENZIALE PER NON AUTOSUFFICIENTI**

La Struttura Residenziale per Non Autosufficienti "A. GALVAN" ha sede a Pontelongo, via M. d'Ungheria, 26 (sede legale in via A. Galvan, 5).

L'intero edificio è articolato su tre piani comunicanti tra loro con ascensori e scale. La struttura dispone di **90 posti letto dei quali 66 di primo livello assistenziale e 24 di secondo livello assistenziale**, articolati in stanze a due letti ciascuna con bagno interno, destinati esclusivamente all'assistenza di persone non autosufficienti di primo livello. Inoltre, la struttura dispone di tre locali adibiti a soggiorno, un refettorio, una chiesa, una palestra, un locale per i servizi alla persona (barbiere, parrucchiera e pedicure), servizi igienici e bagni attrezzati per disabili.

La struttura residenziale per non autosufficienti è organizzata per "**Nuclei funzionali**", in quanto il "nucleo" consente:

- a) di riunire più persone anziane in uno spazio fisico adeguato alle specifiche esigenze (comodità di accesso, assenza di barriere architettoniche, presenza di ausili specifici per integrazione dei deficit funzionali, ecc.);
- b) di riunire le persone non autosufficienti clienti in gruppi caratterizzati non esclusivamente dalla comunanza dello "stato di bisogno", ma raggruppati in particolar modo per la loro comune possibilità di ottenere, grazie ad interventi coerenti e personalizzati, risposte appropriate e simili opportunità di recupero e/o mantenimento delle potenzialità residue;
- c) di attribuire ad ogni contesto "nucleare" degli obiettivi specifici, da aggiornare in base all'evoluzione dei bisogni individuali e collettivi, cui far corrispondere un'organizzazione del lavoro e, quindi, un'organizzazione dei diversi interventi, atti a sostenere i differenti livelli di autonomia/dipendenza;
- d) di avviare dei processi di assistenza ("di cura") alla persona, intesa come "espressione esistenziale" e non unicamente nell'accezione di persona "portatrice di bisogni". Inoltre, il nucleo consente di sviluppare con particolare approfondimento i contenuti della "**relazione di cura**" e cioè, di quel particolare genere di relazione che intercorre tra la persona destinataria di interventi assistenziali e sanitari e i *care givers* (Addetti all' Assistenza, Infermieri Professionali, Tecnici "Professional", ecc.) impegnati nel porre in essere gli interventi medesimi;
- e) di individuare, per ciascuna articolazione nucleare, un Responsabile di Nucleo (RdN), il quale sovrintende all'andamento generale e all'organizzazione del lavoro nel nucleo. Il Responsabile di Nucleo, infatti, si situa come il "responsabile della salute" della persona assistita, ed ha il compito specifico di riuscire a dare coerenza ai processi di intervento (dalla condivisione con gli altri "care givers" degli obiettivi – generali di nucleo e particolari/individuali da conseguire con i sigg. ospiti – all'elaborazione strategica degli interventi progettuali, fino all'effettuazione delle verifiche dei risultati di salute conseguiti o mancati), nonché costituire un "punto di riferimento" sia per le necessità dei sigg. ospiti/clienti e/o dei loro familiari, sia per quelle dei lavoratori impegnati nelle attività di nucleo;
- f) di utilizzare il modello di Controllo di Gestione e della Qualità (Co.Ge.Q.) in un'ottica di attribuzione del budget per ciascun nucleo, finalizzata, oltre, che ad una puntuale individuazione dei reali costi dell'assistenza pro-capite, ad una "razionalizzazione" dei costi medesimi necessari per produrre interventi "di qualità", obiettivamente rilevabili. Il sistema di Controllo di Gestione e Qualità avviato presso la struttura, inoltre, consente di rilevare quotidianamente i "carichi di lavoro", a mezzo di *fogli di processo*, i quali consentono al Responsabile di Nucleo e a tutte le figure professionali impegnate di adeguare *in itinere* l'organizzazione degli interventi e, più in generale, del lavoro, all'evoluzione delle condizioni di salute soggettive dei Sigg. Ospiti/clienti, in modo da garantire sempre le risposte assistenziali e di sostegno al bisogno;
- g) da ultimo, ma non per questo meno importante, l'organizzazione "per nuclei" agevola la predisposizione (e la corretta realizzazione) delle procedure di intervento contemplata all'interno del "manuale di qualità", previsto per conseguire la certificazione dei servizi.

La metodologia del lavoro all'interno dei nuclei funzionali è quella nota come "**lavoro per progetti**". Il "progetto", infatti, si articola in:

Data: **14/04/2022**

Revisione n° **16**

- Analisi del bisogno del cliente, con metodo di valutazione multidimensionale, sostenuto da un lavoro interdisciplinare/multiprofessionale svolto dall' Unità Operativa Interna (U.O.I.);
- Definizione di obiettivi di salute (generali / di nucleo e individuali) da conseguire;
- Definizione di strategie atte a conseguire gli obiettivi prefissati ( è questa la fase in cui si quantificano le risorse produttive, sia umane che strumentali **(INPUT)** , si definiscono le azioni/prestazioni da realizzare **(OUTPUT)**, si definiscono le modalità di realizzazione degli interventi in modo da coordinare le diverse figure professionali e le loro attività in un contesto coerente e finalizzato **(PROCESSI)**);
- Definizione dei risultati (di salute) attesi **(OUTCOMES)** , con definizione dei parametri obiettivi di verifica degli stessi;
- Attività di Controllo di Gestione (costi, impatto scelte gestionali, conseguenze organizzative, variazioni organizzative, ecc.);
- Svolgimento verifiche andamento processi e conseguimento risultati di benessere (per poi procedere con la riprogettazione, secondo lo schema del sistema di qualità totale).

All' interno della struttura, attualmente sono stati strutturati **tre nuclei** atti a sostenere i bisogni di tre tipologie di ospiti:

### ***Nucleo Bounty:***

Ospita persone in condizione di accertata non autosufficienza che sono però in grado di spostarsi autonomamente e non presentano grave deterioramento cognitivo.

Anche questi ospiti pongono con evidenza dei bisogni che, spesso, sono di difficile lettura, proprio a causa della tendenza ad interpretare le necessità della persona prevalentemente in termini di autonomia (o di dipendenza), tralasciando molte volte tutte le necessità relazionali, sociali, di inserimento nella vita comunitaria, che, talvolta, rimangono implicite ed inesprese, costringendo la persona in stato di dipendenza accolta nella struttura ad uno sforzo di "socializzazione secondaria", difficilmente sostenibile dai soggetti incaricati di attuare gli interventi assistenziali.

Per le persone dotate di limitata autonomia funzionale, inoltre, si pone con sempre maggiore forza la necessità di intervenire **preventivamente** sulle capacità residue, al fine di consentire il **mantenimento** della autonomia il più a lungo possibile.

Gli interventi di prevenzione alla progressiva perdita dell'autonomia funzionale, pertanto, sono elemento di garanzia qualitativa per la vita di persone che sono approdate alla struttura per un bisogno di protezione più che per un bisogno di assistenza diretta a causa di compromissioni funzionali.

### ***Nucleo Talita:***

Ospita persone non autosufficienti che presentano deficit importanti sul versante della mobilità, intendendo con questo termine tutte le limitazioni di deambulazione e di movimento corporeo autonomo, tali da compromettere l' autonomia generale della persona, sia nell' assolvere alle normali funzioni di vita quotidiana (A.D.L. ridotta) che nell' esprimere le altre funzioni correlate (incontinenza, difficoltà nell' alimentazione autonoma, disorientamento spazio-temporale, difficoltà mnestiche, ecc.).

Connessi con la "dimensione" dell'autonomia motoria, quindi, si presentano molti altri elementi che riguardano la salute della persona, compresa la "dimensione" dell'isolamento sociale, fattore sempre "a rischio" per le persone accolte in una struttura residenziale.

Il Nucleo qui in parola intende, pertanto, promuovere un concetto di qualità esistenziale rivolto al conseguimento e/o mantenimento di una autonomia personale e nell' aiutare l'ospite a comprendere, accettare e rivalutare la propria situazione dopo un evento debilitante o, comunque, all' interno di un quadro di decadimento fisiologico delle abilità.

Data: **14/04/2022**

Revisione n° **16**

**Gli obiettivi principali del nucleo sono:**

***-Definizione di nuovi contesti di abilità funzionali (invecchiamento fisiologico)***

***Nel contesto del lavoro con la persona in condizione di non autosufficienza va contemplato il fatto che, frequentemente, il processo di invecchiamento, anche in assenza di eventi particolarmente invalidanti, comporta variazioni sul piano delle capacità funzionali.***

L'obiettivo di salute, quindi, nel garantire il massimo benessere possibile, consiste nel poter accompagnare questo percorso di cambiamento nel rapporto autonomia/dipendenza, attraverso il costante monitoraggio delle condizioni dell'ospite e l'applicazione delle strategie per nuove definizioni del contesto di abilità attraverso il supporto piuttosto che attraverso la stimolazione, in ordine al progetto individuato come maggiormente valorizzante per il singolo ospite, inserito nel suo contesto di nucleo.

***-Recupero e/o mantenimento delle capacità funzionali della persona all'interno di un evento debilitante***

Qualora invece ci si trovi dinanzi ad una variazione connessa ad un improvviso evento debilitante, l'intervento deve essere valutato in senso più specificamente riabilitativo, multiprofessionale e diversificato in base alle necessità (manifeste ed implicite) dell'ospite.

La nostra attenzione non viene rivolta solo verso le componenti mancanti dell'autonomia funzionale, ma l'intervento è volto ad ottimizzare, valorizzare le capacità residue dell'ospite e aiutarlo a scoprire e attuare nuove strategie di adattamento.

***-Contenimento del danno***

In alcuni casi, in ordine ad un evento particolarmente invalidante, ad una patologia ingravesciente rispetto alla quale non appare possibile un percorso di riabilitazione e/o mantenimento, alle condizioni dello ospite gravi in sé, l'unico intervento possibile consiste nel conseguire il raggiungimento di uno stato di benessere legato al contenimento degli effetti maggiormente invalidanti e degenerativi per la sua autonomia e pesanti per il suo stato psico-fisico.

***-Definizione di un contesto di senso esistenziale per la persona con deficit di autonomia***

Nell'affrontare il lavoro con la persona con deficit di autonomia (e conseguente stato di dipendenza), l'operatore si confronta spesso con un aspetto non sempre considerato come rilevante nelle strutture di cura, ma che invece va ritenuto come centrale nella relazione di cura: ci riferiamo al "senso esistenziale" di chi si sente "dipendente da", in un'età della vita che non prelude all'uscita dalla dipendenza. Questa variazione impone alla persona anziana una revisione di tutti gli ambiti del "sé".

La frequenza e le modalità con cui la persona ospite può comunicare la propria incapacità di assorbire, elaborare e ridefinire il contesto di senso esistenziale sono estremamente variabili, legate principalmente alla storia della persona e alle relazioni significative che questa riesce ad intessere e a vivere.

Si riscontrano così le manifestazioni comportamentali più diverse che riconducono, però, sempre allo stato di disagio individuale, e che vanno dal rifiuto del cibo alla recriminazione, dall'apertura al dialogo dal desiderio comunicato di morire al "bisogno pretestuoso", per essere semplicemente in contatto con l'operatore.

La struttura e l'organizzazione in questa operante, si propongono, perciò, di poter leggere comunicazioni e comportamenti dell'ospite ascrivibili a questo quadro di riferimento del disagio, e in tal modo, restituire alla persona la possibilità di ritrovare tempi e luoghi delle relazioni di cura in cui essere riconosciuto non solo per la perdita di autonomia o sostegno/recupero dello stato di dipendenza, ma anche di poter affrontare questa condizione di autonomia compromessa nella potenziale ricostruzione di senso per la propria esistenza.

***Nucleo Secondo Livello Assistenziale:***

La casa di riposo "A. Galvan" ha sviluppato negli anni una conoscenza del territorio e una capacità di analisi dei bisogni tale da offrire una quantità di servizi e prestazioni all'utenza diversificata, non più identificabile solo nella popolazione anziana, bensì nel territorio considerato nella sua globalità. Tali conoscenze e cambiamenti hanno portato l'ente ad evolversi diventando un vero Centro di Servizi.

Forti dalle conoscenze e delle competenze acquisite in questi anni di lavoro, si è recentemente accertato che le strutture del territorio non sono in condizione di garantire un numero adeguato di posti per persone valutate (delle UVMD competenti) con profili assistenziali definiti di "II livello", ovvero i profili 14, 15 e 17.

A questi profili corrispondono persone particolarmente fragili e che necessitano sia di cure sanitarie elevate (profili 14 e 15) che di interventi e strategie comportamentali adeguati (profilo 17).

Tale rilevazione è stata sottoposta alla competente conferenza dei sindaci (ex ulss 14), la quale ha riconosciuto all'ente l'opportunità di dotandosi di un nucleo appositamente pensato per l'accoglienza di persone con profili assistenziali di II livello così da garantire alla popolazione un servizio in linea con i reali bisogni territoriali.

Cogliendo tale indirizzo, il Centro Servizi nel 2009 ha intrapreso l'iter per il riconoscimento Regionale (L.R. 22/02 autorizzazione e accreditamento) di 24 posti da dedicare a persone con profili assistenziali 14, 15 e 17.

Questo percorso si è concluso con l'emanazione della D.G.R. Veneto n° 3558 del 30/12/2010 nella quale la Giunta Regionale ha accreditato la struttura autorizzandola ad accogliere 66 persone classificate nel cosiddetto "primo livello" assistenziale (ridotta e minima intensità sanitaria) e 24 di "secondo livello" (media intensità sanitaria).

Vista l'organizzazione strutturale, che vede il fulcro delle attività sanitarie svolgersi al secondo piano (attualmente denominato Talita), è stato identificato in quest' ultimo spazio funzionale il luogo più appropriato per accogliere persone valutate con profilo assistenziale di "II livello".

Il legislatore regionale prevede che, qualora una persona si aggravi in maniera considerevole, dovrà essere la struttura che la ospita a provvedere ad una rivalutazione del profilo SVAMA in modo da garantire alla persona medesima la fruizione di tutti i servizi previsti dalla legge.

A tal proposito il personale dell'ente preposto alla compilazione delle valutazioni SVAMA sarà istruito per rivalutare gli ospiti più gravi presenti in struttura così da identificare le persone con profilo assistenziale di II livello e garantire a questi ultimi il godimento delle maggiori attenzioni previste dal recente riconoscimento.

Per quanto concerne l'accoglienza di nuove persone con profili assistenziali di secondo livello, questa avverrà in maniera graduale a seconda dei posti che verranno a liberarsi, in osservanza delle disposizioni regionali in materia di Registro Unico della Residenzialità.

Il progetto relativo al nucleo di secondo livello, si pone nell' ottica di identificare sia un modus operandi diversificato per le varie figura professionali in relazione ad un ospite con difficoltà sanitarie o cognitive di grado superiore, sia di poter garantire a questi ospiti un servizio in linea con le loro reali necessità.

**Obiettivo generale del Nucleo:** benessere psicofisico della persona nella sua globalità

1. Realizzazione di interventi sanitari appropriati in relazione alla condizione clinica della persona valutata nei profili di riferimento
2. Creazione di un clima sereno e tranquillizzante: rendere l'ambiente più accogliente per gli allettati con modifiche ambientali
3. Definizione spaziale del nucleo (distribuzione delle camere all'interno del corridoio che evidenzia le due tipologie di accoglienza)

---

Data: **14/04/2022**

Revisione n° **16**

In relazione poi alla tipologia di ospite il Nucleo di Secondo Livello poniamo i seguenti obiettivi specifici:

**Obiettivi specifici per i Profili SVAMA 14 e 15**

**Profilo SVAMA 14: persona lucida, allettata e con elevate necessità di cure sanitarie**

- Aumento del benessere individuale e del nucleo di appartenenza
- Sostegno psico-affettivo
- Prevenzione o riduzione dell'isolamento sociale correlato con le condizioni di salute
- Inserimento per quanto possibile nella vita comunitaria
- Assistenza sanitaria personalizzata
- Gestione del dolore
- Stimolazione psico-affettiva e corporea
- Accompagnamento alla morte
- Mantenimento dello stato di autonomia per quanto possibile
- Prevenzione e cura delle lesioni da decubito

**Profilo SVAMA 15: confuso, stuporosi, dipendente con elevate necessità di cure**

- Aumento del benessere individuale e del nucleo di appartenenza
- Assistenza sanitaria personalizzata
- Gestione del dolore
- Stimolazione psico -affettiva e corporea
- Accompagnamento alla morte
- Mantenimento dello stato di autonomia per quanto possibile
- Prevenzione e cura delle lesioni da decubito

**Obiettivi specifici per profilo SVAMA 17**

**Profilo SVAMA 17: problemi comportamentali, dipendente**

- Aumento del benessere individuale e del nucleo di appartenenza
- Eliminazione o riduzione del ricorso a mezzi di contenzione (sia "meccanici" che farmacologici)
- Assistenza sanitaria personalizzata
- Gestione del dolore
- Stimolazione psico -affettiva e corporea
- Mantenimento stato di autonomia per quanto possibile
- Recupero funzionale per quanto possibile
- Prevenzione sindrome da immobilizzazione
- Gestione disturbi comportamentali gravi

***Nucleo Freedom per persone affette da patologie dementigene:***

Questo nucleo è inteso come uno spazio fisico appositamente strutturato come “ambiente protesico” per le persone affette dal morbo di Alzheimer e da altre forme di demenza (senile, cardiovascolare, di Pick, ecc.) ed è dotato di spazi e percorsi adeguati ai comportamenti particolari che la patologia determina.

Accanto alla sala soggiorno si trova uno spazio coperto chiamato “giardino di Alzheimer”, strutturato con percorsi protetti, onde consentire la libera mobilità degli ospiti e l'attivazione delle abilità residue.

Il nucleo Freedom ha per obiettivi principali:

***-Ottimizzare lo stato funzionale della persona nelle diverse fasi evolutive della malattia***

La persona affetta da demenza presenta, come ormai noto, una progressiva perdita delle capacità funzionali.

L' autonomia della persona appare, infatti, determinata dall' equilibrio che si instaura tra abilità residue e l'ambiente in cui la persona si trova a vivere.

Per questo l'attività di intervento (*care*) deve porsi come obiettivo primario quello di mantenere il più a lungo possibile le capacità residue della persona (memoria, comunicazione, mobilità, autoalimentazione, orientamento spazio-temporale, ecc.), costantemente minacciate dall' evoluzione della patologia, nonché di adeguare continuamente l'ambiente di vita alle necessità delle persone.

***-Garantire la sicurezza e la riservatezza (privacy) della persona***

I deficit cognitivi e funzionali conseguenti alla malattia dementiale sono causa di pericolo per la sicurezza fisica e psicologica e, pertanto, causa di limitazione di beni e diritti fondamentali, quali la libertà, la dignità, la personalità dell'individuo.

L' organizzazione di spazi adeguati e la predisposizione di processi di intervento tengono conto di garantire i beni e i diritti qui considerati.

***-Prevenire le complicanze***

Le professionalità operanti a diverso titolo in questo nucleo, svolgendo attività “individualizzate” (modulate cioè su ciascuna persona cliente), finalizzano gli interventi a contenere gli effetti della degenerazione progressiva propri della particolare forma patologica qui considerata, rilevando la complicità al momento dell'insorgenza.

***-Eliminare o ridurre la contenzione***

Uno degli obiettivi per cui si è strutturato il nucleo “Freedom” è quello di eliminare o, almeno, ridurre il più possibile, il ricorso a forme di contenzione, sia di tipo “fisico – meccanico” (cinture, spondine, corpetti di contenzione, ecc.) che farmacologico.

La contenzione, infatti, pur rispondendo ad un bisogno di “protezione”, lede direttamente i beni e i diritti fondamentali della persona indicati al paragrafo precedente e, al contempo, viene individuata come il principale fattore che provoca la c.d. “sindrome da immobilizzazione”, dalle conseguenze spesso letali per la persona.

Pur garantendo il diritto alla sicurezza e all' incolumità fisica, la Direzione, il Responsabile Sanitario e tutta l'Unità Operativa Interna, hanno adottato una via intermedia tra l'abolizione *tout court* delle misure contenitive (scelta che sarebbe più imputabile ad un atteggiamento ideologico che a quello pragmatico) e la sistematica prescrizione di contenzione.

Infatti, il ricorso a dette misure è limitato solo a quei casi per i quali altri interventi (es. le strategie “comportamentali”) o non siano possibili, oppure, abbiano dato esito negativo.

La prescrizione di misure di contenzione avviene nei modi e nelle forme previste dalle vigenti disposizioni di legge, è previsto un “responsabile” della prescrizione (Resp. le Sanitario e U.O.I.) ed è la

Data: **14/04/2022**

Revisione n° **16**

prescrizione è sempre a tempo “determinato”, comportando verifiche periodiche sulla sussistenza delle motivazioni che hanno portato all’ adozione di misure limitative della libertà individuale e sull’ efficacia delle misure adottate.

#### **-Sostenere la famiglia**

Il lavoro di nucleo prevede l’attivazione di azioni rivolte a coinvolgere i familiari della persona ospitata al suo interno nel processo di assistenza, razionalizzandone i comportamenti ed indirizzando in un contesto concreto le relazioni interpersonali.

Ciò diviene uno strumento di sostegno per la famiglia d’ origine della persona demente, lasciata altrimenti in balia di elementi affettivo irrazionali che rischiano di mettere in ombra la reale portata dell’ evoluzione della malattia, lasciando spazio ad atteggiamenti poco adeguati, quali ad esempio l’ insorgenza di sensi di colpa, di aspettative improprie, di frustrazione, di dolore,ecc. e consente, al contempo di realizzare l’ efficacia degli interventi posti in essere dal personale di assistenza e sanitario della struttura, grazie ad un approccio alla persona, coerente, integrato e il più possibile omogeneo.

Inoltre, la struttura prevede degli interventi di sostegno alle famiglie per essere di ausilio nell’ elaborazione dell’accettazione della malattia del congiunto con tutto ciò che comporta sul versante psicologico.

#### **METODOLOGIA INTERVENTI: IL MODELLO “GENTLE CARE”**

La ricerca scientifica ha dimostrato che il tipo di approccio che si ha con la persona affetta da demenza è determinante per le manifestazioni esteriori della malattia (compromissione cognitiva e disturbi comportamentali).

Le risposte tradizionali alla demenza, infatti hanno determinato due atteggiamenti diversi, ma spesso inefficaci, anzi, talvolta addirittura dannosi per la persona:

- da un lato si ricorre all’ approccio farmacologico per tentare di curare i sintomi della malattia;
- dall’altro si ricorre ai mezzi di contenzione (sia fisica che farmacologica) finalizzati ad affrontare le fasi acute e critiche della malattia.

Si è notato che l’approccio “tradizionale” costituiva uno dei fattori più determinanti dell’aggravamento di stati di agitazione psico-motoria, che incidono pesantemente sulla qualità esistenziale della persona malata.

Dopo anni di ricerca e formazione, Direzione, U.O.I. e tutto il personale della struttura hanno scelto quale metodologia di intervento quella nota come “*gentle care*” o approccio di cura “gentile”, “dolce”, la quale è incentrata su due punti essenziali.

- a) partire dalla riflessione sul danno cerebrale proprio della malattia per comprendere sintomi cognitivi e manifestazioni comportamentali;
- b) costituire un sistema (che va dalla razionalizzazione dei “comportamenti” assistenziali sino all’ adattamento degli aspetti strutturali) di tipo “protesico”, in grado cioè di sostenere al massimo quelle funzioni che vanno perdendosi o riducendosi, tentando di mantenerle il più a lungo possibile ed integrarle quando ormai compromesse, evitando che la progressiva perdita determini stati accentuati di “stress” per la persona.

Il modello “*Gentle Care*” non parte dalla “cura dei sintomi”, ma si preoccupa di indagare le “cause” e lo “sviluppo” dei problemi connessi alla malattia. Nel metodo in parola si pone al centro del sistema la persona anziana e le sue specifiche esigenze, adattando a questa i ritmi organizzativi e gli interventi specifici.

Per chiarezza di comprensione riportiamo le parole della sig.ra Moira Jones , “inventrice” del metodo “*Gentle Care*”, divenute principi guida per il nostro lavoro :

***“il nostro sistema di Gentle Care non utilizza nessun tipo di restrizione né fisica né farmacologica (...). Crediamo infatti che la contenzione non possa sortire che effetti negativi (...).***

Data: **14/04/2022**

Revisione n° **16**

*Ci affidiamo ad una progettazione mirata e all'adattamento all'ambiente poiché pensiamo che i malati di demenza siano tra tutti i malati quelli che più intensamente risentono della qualità del luogo in cui vivono. (...)*

*Crediamo che le persone non debbano essere costrette a svegliarsi e che debbano essere avviate alle attività giornaliere molto lentamente, così da non essere sottoposte a nessuno stress. Gli assistiti vengono lavati in momenti diversi, secondo orari consoni alle loro abitudini e alle loro esigenze. Neanche l'ora a cui coricarsi è fissata rigidamente: soffrendo i dementi di "cecità mentale", non sono in grado di distinguere la differenza tra il giorno e la notte (...)*

*Pensiamo, inoltre, che le attività che riempiono la loro vita debbano essere estremamente significative. Significative per loro, non per i componenti dello staff. Per questo bisogna ingegnarsi a fondo nella scelta di attività che hanno caratterizzato la vita degli assistiti: attività nelle quali i dementi possano effettivamente riuscire e dalle quali possano trarre fiducia e divertimento"* (tratto da "I progetti della cura affetti da deterioramento mentale" Intervento di M. Jones al Convegno "Ancora in Gioco – L' autonomia degli anziani tra famiglia, servizi e società" Provincia di Milano 31.03-01.04 1993).

Ovviamente anche il metodo "Gentle Care" è stato oggi superato all'interno della nostra Struttura Residenziale, essendo stato declinato secondo alcuni principi e prassi originali, frutto dell'esperienza pluridecennale maturata dal personale qui operante. Oggi, infatti possiamo parlare di applicazione di un modello di riferimento proprio della nostra modalità di approccio alla malattia e alle metodologie di intervento, pur rimanendo il modello di Moira Jones un punto di riferimento culturale e operativo di imprescindibile rilevanza.

## **VALUTAZIONI IN ITINERE ED ANNUALI DELLE ATTIVITA' DEI NUCLEI**

I progetti (e gli interventi in essi contemplati) vengono monitorati e verificati durante la loro realizzazione (in itinere) e annualmente (**verifiche annuali**).

Le verifiche sono incentrate sull'analisi delle attività svolte, sui processi organizzativi e sulle dinamiche di gruppo del personale di assistenza, infermieristico e tutti i componenti della Unità Operativa Interna. Inoltre, la parte centrale della verifica è incentrata sull' **analisi dei risultati di benessere** conseguiti o mancati, sia per il nucleo che per le singole individualità degli utenti.

La valutazione annuale, inoltre, costituisce il "volano" per definire la progettazione per l'anno successivo, che dovrà partire dalla socializzazione dei risultati per ridefinire le azioni e i correttivi da introdurre.

Alle attività di verifica partecipano, in apposite riunioni, anche:

- Amministratori dell'Ente, per avere riscontro sulla realizzazione dei piani e dei programmi da loro definiti e per avere cognizione della reale capacità della struttura di produrre interventi "di qualità" (nonché per avere informazioni di ritorno – *feed back* – per definire annualmente i programmi e gli obiettivi generali della struttura).
- Familiari, per avere conoscenza diretta del lavoro realizzato e dei risultati conseguiti o mancati, comprese le ragioni sottostanti;
- Amministratori e Dirigenti dell'Azienda Locale Socio-Sanitaria sul cui territorio insiste la Struttura, affinché anche l'Azienda convenzionata con la Struttura possa partecipare all'importante attività di verificare e controllarne una volta di più l'operato accertandone il rispetto delle disposizioni di legge regionale, la coerenza delle azioni assistenziali e di cura rispetto alla *mission* dichiarata, le modalità di utilizzo delle risorse finanziarie pubbliche messe a disposizione e, infine, il rispetto degli impegni assunti con la sottoscrizione della convenzione per l'assistenza sanitaria destinata alle persone non autosufficienti, stipulata tra l'Azienda U.I.s.s. e il nostro Centro Servizi.

Ovviamente, i dati personali e "sensibili" contenuti nelle verifiche, verranno trattati nei modi previsti dalla legge sulla tutela e sulla riservatezza dell'identità personale ("privacy") e, pertanto, non rese pubbliche se non sottoforma di dati aggregati e, comunque mai individuali con indicazione degli estremi di individuazione della persona.

## **FORMAZIONE DEL PERSONALE**

A sostegno dell'organizzazione del lavoro e per rendere effettiva e costante nel tempo la capacità di produrre ed erogare servizi di qualità, il Centro Servizi garantisce a tutte le risorse umane ivi operanti (compresi i volontari) adeguati **percorsi di informazione e di formazione permanenti**.

Ogni anno, infatti, la Direzione dell'Ente predispone ed approva, in coerenza con gli obiettivi e i programmi definiti dal Consiglio di Amministrazione e con i bisogni formativi rilevati, un **Piano Formativo Annuale** in cui vengono evidenziati i percorsi formativi che si intendono realizzare.

Le attività di formazione hanno come obiettivi generali:

- Fornire elementi di conoscenza sull'organizzazione del lavoro e sui contenuti generali e specifici del "Sistema Qualità" sviluppato presso il Centro Servizi a tutte le risorse umane, con lo scopo di inserire le stesse, a pieno titolo, nell'organizzazione aziendale;
- Fornire conoscenze teorico-pratiche per diverse figure professionali coinvolte, compreso un aggiornamento costante sulle novità che interessano le varie discipline;
- Fornire, a chi presta la propria attività nel Centro, una possibilità di confronto con altre professionalità (multidisciplinarietà) con l'obiettivo di incrementare nel tempo la conoscenza nel settore dei servizi alla persona;
- Accompagnare e sostenere le risorse umane nella realizzazione dei risultati programmati negli atti di Pianificazione Strategica, in coerenza con gli indirizzi espressi dall'organo di Direzione Politica (Consiglio di Amministrazione) e dall'organo di Gestione (Direttore) dell'Ente;
- Consentire, oltre all'acquisizione di competenze specifiche, l'"elaborazione" anche dei vissuti personali che discendono dallo svolgimento di un'attività di assistenza e di cura e, in particolare, di chi vive in contesti di gruppo come modalità di lavoro. La crescita individuale e la conquista di maggiore consapevolezza del proprio ruolo e degli effetti delle azioni sugli altri, quindi delle "responsabilità", sono obiettivi dichiarati della formazione strutturata nel Centro.

La metodologia formativa utilizzata in questi anni ha inteso superare l'approccio alla formazione tradizionale, basato sull'esposizione *ex cathedra* di argomenti o tematiche attinenti l'attività assistenziale (o amministrativa, tecnica, ecc.), ma si è rivolta soprattutto a conseguire la "crescita delle conoscenze" tramite lo svolgimento di seminari di formazione anche esperienziale.

Ogni iniziativa formativa prende spunto da una puntuale rilevazione del "bisogno formativo", risultante da un confronto con le risorse e dall'utilizzo di strumenti di rilevazione adeguatamente elaborati, ed il metodo formativo è ispirato al principio del *learning by doing* (imparare facendo), per coerenza con l'obiettivo di fornire strumenti di conoscenza sia teorici che pratici, in modo da assicurare una crescita culturale ma anche operativa per fare assistenza qualitativa.

La Direzione Politica (C. di A.) e quella gestionale (Direzione) hanno sempre ritenuto che l' *"accrescimento culturale rappresenti il miglior investimento che un'Azienda, e a maggior ragione un'azienda che produca ed eroghi servizi alle persone, possa fare nei confronti dei propri dipendenti e collaboratori. Per converso, la formazione rappresenta il patrimonio di maggior valore che un dipendente (o collaboratore), qualsiasi sia il suo livello, ossa ricevere."*

Il Direttore della Struttura è il Responsabile delle attività formative e gestisce direttamente le risorse economiche e finanziarie allo scopo messe a sua disposizione dal Consiglio di Amministrazione (budget)

### **COMITATO RAPPRESENTATIVO OSPITI E LORO FAMILIARI**

All'interno della Struttura Residenziale per Anziani "A. Galvan" è stato costituito, in osservanza dei contenuti del Regolamento Regionale n° 3 del 10 maggio 2001, il **Comitato Rappresentativo dei Sigg. Ospiti e dei loro Familiari**.

Detto Comitato prevede la partecipazione dei sigg. Ospiti accolti nella loro struttura e dei loro Familiari quali "rappresentanti" dei destinatari dei servizi e ha la funzione di :

- a) Collaborare con l'Amministrazione della Struttura Residenziale per proporre miglioramenti della qualità dei servizi erogati;
- b) Garantire una corretta rappresentazione della realtà dell'Ente che eroga il servizio, curando la diffusione delle informazioni alle persone clienti e alle loro famiglie sulle scelte operate dalla Casa di Riposo;
- c) Avanzare proposte per intraprendere iniziative rivolte ad elevare le condizioni esistenziali dei clienti accolti;
- d) Partecipare, con funzione consultiva, alle proposte di definizione delle politiche dell'Istituzione aventi ricaduta diretta sui clienti, in particolar modo per ciò che attiene alle scelte aventi implicazioni sulle politiche di vendita dei servizi (tariffe, rette, canoni, ecc.);
- e) Esercitare una forma di controllo sui livelli di qualità degli interventi assistenziali e dei progetti definiti nei programmi della Struttura e rappresentati nella Carta dei Servizi.

Il Comitato in parola è costituito da tre membri, eletti tra i sigg. Ospiti e tra i Familiari, in osservanza delle disposizioni regolamentari in materia, uno dei quali con funzione di Presidente del Comitato.

I componenti il Comitato, eletti democraticamente tra gli aventi diritto, durano in carica tre anni.

### **SERVIZI OFFERTI ALL'UTENZA**

Pertanto, i servizi che il Centro Servizi alla Persona "A. Galvan" assicura alle persone non autosufficienti ivi accolte sono di seguito elencati:

- Servizio di Assistenza alla Persona (assistenza, cura ed igiene della persona)
- Servizi alberghieri (ospitalità, riordino e pulizia stanze e spazi comuni, ristorazione)
- Coordinamento dei Servizi
- Servizio Sanitario (Medico e Infermieristico, quest'ultimo organizzato 24 ore su 24)
- Servizio di Assistenza Infermieristica
- Servizio Fisioterapico di Riabilitazione e Mantenimento della Autonomia Funzionale.
- Servizio di Assistenza Psicologica e Psicoterapeutica (rivolto anche a "sostegno" dei familiari o di altre persone di riferimento)
- Servizio di Educazione alla Relazione e alla Vita di Comunità
- Servizio Educativo e di Animazione e Turismo Sociale
- Servizio di Assistenza Sociale (con espletamento di tutte le pratiche di competenza, compresa l'istruttoria per il riconoscimento di diritti e di benefici economici quali pensioni, indennità, contributi, ecc.)
- Servizio di Assistenza Logopedia
- Servizio di Cura alla Persona (Barbiere, Parrucchiera, Pedicure)
- Servizio Produzione e fornitura di Pasti (per anziani, disabili e per alunni delle scuole)
- Servizio Trasporto Ospiti per visite ospedaliere e per accertamenti invalidità
- Servizio Manutenzione Ausili e altri beni personali degli Ospiti
- Servizio Lavanderia e Guardaroba
- Servizio Assistenza Religiosa
- Servizio di ricevimento familiari ospiti

Data: **14/04/2022**

Revisione n° **16**

### **ACCOGLIMENTO**

- Osservazione del Nuovo Ospite
- Definizione del piano assistenziale individuale PAI

### **Altri servizi sul territorio**

- Assistenza Domiciliare,
- Fornitura domiciliare di pasti per anziani
- Fornitura di pasti per alunni delle scuole
- Borse lavoro – Addestramento al lavoro per persone in stato di disagio
- Integrazione socio-culturale con “agenzie” del territorio (Scuole, Assessorati – Comunali, Provinciali, Regionali – Associazioni, ecc.) in favore dei clienti della Struttura e per assistiti a domicilio e, più in generale, per la cittadinanza.

### **COORDINAMENTO DEI SERVIZI:**

Il Coordinamento dei servizi è garantito dalla presenza della figura di un Coordinatore dei servizi socio-assistenziali-sanitari e generali, il quale:

- gestisce e organizza i servizi socio-assistenziali e sanitari e il personale della struttura, dietro direttive del Direttore, il quale è il responsabile generale della gestione (compresa quella delle risorse umane);
- coordina le varie figure professionali operanti e i rapporti con gli enti pubblici esterni; rappresenta il punto essenziale di riferimento per tutte le problematiche riguardanti gli aspetti socio-assistenziali-sanitari degli utenti e collabora con la Direzione per l'attività di gestione delle risorse umane;
- inoltre, il Coordinatore di Struttura rappresenta il referente principale sia dell'ospite che dei familiari per le problematiche organizzative, ad eccezione di quelle di competenza diretta del Direttore e quelle, particolari, di competenza del Responsabile di Nucleo.

### **Il Coordinatore dott. Sandro Nicolè effettua il seguente orario di servizio:**

lunedì 9.00 – 13.00 / 13.30 – 18.00

martedì 9.00 – 13.00 / 13.30 – 15.30

mercoledì 9.00 – 13.00 / 13.30 – 16.30 (fino alle 14.30 nelle settimane in cui è presente il sabato)

giovedì 9.00 – 13.00 / 13.30 -18.00

venerdì 9.00 – 13.00 / 13.30 – 15.30 fino alle 14.30 nelle settimane in cui è presente il sabato)

sabato 9.00 – 12.00 (un sabato al mese)

*Per un totale di 36 ore settimanali*

### **SERVIZIO MEDICO**

All'interno della casa di riposo “A. GALVAN” il servizio medico è garantito da due Medici di Medicina Generale secondo il seguente orario:

Data: **14/04/2022**

Revisione n° **16**

**Orario dott.ssa Gobbo Giulia**

|           |                                |
|-----------|--------------------------------|
| Lunedì    | dalle ore 10.30 alle ore 13.00 |
| Martedì   | dalle ore 14.00 alle ore 17.30 |
| Mercoledì | dalle ore 10.30 alle ore 13.00 |
| Giovedì   | dalle ore 09.30 alle ore 13.00 |
| Venerdì   | dalle ore 10.00 alle ore 13.00 |
| Sabato    | dalle ore 8.00 alle ore 10.00  |

**Orario dr. Loris Meneghetti**

|           |                                                  |
|-----------|--------------------------------------------------|
| Lunedì    | dalle ore 14.30 alle ore 17.30                   |
| Martedì   | dalle ore 14.15 alle ore 17.15                   |
| Mercoledì | dalle ore 15.30 alle ore 18.00                   |
| Giovedì   | (è presente un sostituto dalle 10.00 alle 13.00) |
| Venerdì   | dalle ore 10.00 alle ore 12.45                   |
| Sabato    | dalle ore 10.15 alle ore 12.45                   |

Entrambi i medici della struttura garantiscono 16,5 ore settimanali di assistenza medica, così come da apposita convenzione stipulata con l'Azienda U.L.S.S. competente per territorio, in osservanza dei parametri regionali in materia.

Nei giorni festivi, nonché negli orari non coperti dai nostri medici, il servizio è garantito dalla guardia medica presente presso l'ospedale di Piove di Sacco.

Il medico, oltre alla gestione delle patologie degli ospiti, effettua delle visite periodiche. La visita comprende: l'esame obiettivo, il controllo dei parametri vitali e la richiesta di esami ematochimici.

I medici possono anche svolgere attività di formazione nelle materie di loro competenza.

***Con entrambi è possibile concordare giorno e orari per ricevere i familiari degli ospiti.***

**SERVIZIO DI ASSISTENZA INFERMIERISTICA**

Il servizio infermieristico è garantito da un'equipe composta da 7 infermieri professionali che forniscono un'assistenza continua. E' garantita, inoltre, l'assistenza infermieristica notturna.

Il servizio infermieristico consiste nell'assistenza infermieristica preventiva, curativa, palliativa e riabilitativa. E' di natura tecnica, relazionale, educativa.

L'Infermiere Professionale, in particolare:

- Partecipa all'identificazione dei bisogni di salute della persona;
- Identifica i bisogni di assistenza infermieristica della persona e formula i relativi obiettivi;
- Pianifica, gestisce e valuta l'intervento assistenziale infermieristico;
- Garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche;
- Agisce sia individualmente sia in collaborazione con gli altri operatori sanitari e sociali;
- Per l'espletamento delle funzioni si avvale, ove necessario, di personale di supporto.

Il servizio di Assistenza Infermieristica, inoltre, si articola sulle 24 ore. Il servizio diurno è garantito da personale interno, mentre il servizio notturno è garantito da una ditta esterna, individuata tramite l'esperimento di gara d'appalto. L'esternalizzazione del servizio notturno ha come scopo quello di assicurare continuità di presenza del personale interno, il quale, a parte la fruizione dei permessi e dei congedi previsti dalle leggi e dai contratti di lavoro, sono costantemente presenti in struttura e possono così costituire valido punto di riferimento per i sigg. Ospiti e per i loro familiari, mentre la Ditta esterna deve assicurare il servizio di "sorveglianza infermieristica" durante la notte.

Data: **14/04/2022**

Revisione n° **16**

**SERVIZIO DI RIABILITAZIONE E MANTENIMENTO DELLA MOBILITÀ'**

All'interno della struttura operano due Fisioterapisti.  
Queste figure si occupano di:

- Gestire, assieme ad altre figure professionali, programmi di riattivazione e riabilitazione funzionale, attività di ginnastica di mantenimento o specifica a tutte le altre forme di terapia;
- Curare, in stretta collaborazione con il responsabile di nucleo, le infermiere professionali e con il personale medico ed assistenziale, la mobilizzazione, le posture, i trasferimenti ed in generale la tutela dei livelli di autonomia degli anziani nelle operazioni di vita quotidiana;
- Gestire gli ausili presenti nel nucleo e in dotazione ai clienti (carrozine, deambulatori materassi antidecubito ecc.);

***Il servizio di riabilitazione è affidato a due libere professioniste e vede la presenza di numero 2 Tecnici che effettuano nel loro complesso (e anche in contemporanea) il seguente orario di servizio:***

***Elena Franchin***

|           |               |
|-----------|---------------|
| lunedì    | 13.00 / 17.30 |
| martedì   | 08.30 / 13.00 |
| mercoledì | 08.30 / 13.00 |
| giovedì   | 13.00 / 17.30 |
| venerdì   | 08.30 / 13.30 |

*Tot. 23 ore settimanali*

***Angela Bettella***

|           |                              |
|-----------|------------------------------|
| lunedì    | 8.30 / 13.30                 |
| martedì   | 08.30 /13.00 – 13.30 – 16.30 |
| mercoledì | 08:30 – 13.00                |
| giovedì   | 08:30 –13.30                 |
| venerdì   | Riposo                       |

*Tot. 22 ore settimanali*

*Per un totale complessivo di 45 ore settimanali*

**SERVIZIO DI ASSISTENZA PSICOLOGICA**

Ai fini di limitare il disagio psicologico della persona anziana, stimolare l'esercizio delle sue funzioni mentali e potenziare le capacità comunicative ed associative, la struttura si avvale di due Psicologa/Psicoterapeuta (in possesso di regolare Titolo di Specializzazione) la quale:

- Effettua la valutazione della condizione psico-relazionale dell'anziano;
- Partecipa alla valutazione multidimensionale della persona utente;
- Cura i disturbi di comportamento e della personalità;
- Effettua interventi di sostegno psicologico (di gruppo e individuale)
- Cura i rapporti con i familiari e effettua interventi di sostegno per gli stessi;

Data: **14/04/2022**

Revisione n° **16**

- Svolge attività di formazione del personale, nelle materie di propria competenza;
- Concorre a definire e gestire delle dinamiche di gruppo (gruppo personale di assistenza, infermieristico, tecnici "professionale", componenti U.O.I. ecc.);
- Fornisce, dietro valutazione della Direzione, supporto tecnico per la gestione del personale.

**La Psicologa/Psicoterapeuta dott.ssa Sara Lazzarin effettua il seguente orario di servizio:**

|           |                               |
|-----------|-------------------------------|
| lunedì    | 09.00 – 13.00 /13.30-16.30    |
| martedì   | 09.00 – 13.00 / 13.30 - 15.30 |
| mercoledì | 09.00 – 13.00                 |
| giovedì   | 09.00 – 13.00 /13.30-15.30    |
| venerdì   | 09.00-13.00                   |

*Per un totale di 27 ore settimanali*

### **SERVIZIO DI ANIMAZIONE**

All'interno della nostra Struttura operano due Educatrici Professionali Animatrici le quali attuano progetti personalizzati e multidisciplinari, volti a uno sviluppo equilibrato della personalità dell'anziano con obiettivi educativo-relazionali in un contesto di partecipazione e recupero alla vita quotidiana. Seguono in particolare l'inserimento o il reinserimento psico-sociale dei soggetti in difficoltà. Ad ogni modo la problematica educativo-animativa nella nostra Struttura non è solo di stretta competenza dell'educatrice ma riguarda l'insieme dell'organizzazione operante nella Struttura, la quale deve essere particolarmente attivante nel "clima" di vita al proprio interno e nelle relazioni, e le "agenzie del territorio" (associazioni di volontariato, ecc.).

*Le Educatrici Professionali, sulla base dei progetti mirati si occupano di:*

- Promuovere e sollecitare l'attivazione di interessi negli utenti;
- Programmare e realizzare di attività espressive culturali, occupazionali e di utilizzo del tempo libero;
- Prevenire attraverso lo svolgimento di attività, il sorgere di diverse manifestazioni di disagio;
- Promuovere e stimolare i rapporti tra anziani ospiti e loro familiari, volontariato e mondo esterno all' Istituto in genere;
- Formare, anche in collaborazione con la Psicologa, la persona anziana alla vita comunitaria e curare, in particolare, la delicata fase dell'accoglimento;
- Programmare e coordinare l'attività degli Obiettori di Coscienza e dei Volontari nell' ambito Educativo-Animativo;
- Collaborare con altre figure professionali per elaborazione e attuazione progetti mirati e multidisciplinari.

Inoltre, per migliorare ulteriormente la qualità di vita e per aiutarli ad uscire dalla rigida routine, organizziamo per i nostri ospiti, autosufficienti e non autosufficienti, delle gite a scopo ludico-culturale e dei soggiorni estivi, montani e marini

**L'Educatrice Professionale Animatrice dott. ssa Angela Marigo effettua il seguente orario di servizio:**

|           |                              |
|-----------|------------------------------|
| lunedì    | 8.30 – 13.00 / 13.30 – 18.30 |
| martedì   | 8.30 – 13.00 / 13.30 -17.00  |
| mercoledì | 8.30 – 13.30                 |
| giovedì   | 8.30 – 13.00 / 13.30 – 18.30 |
| venerdì   | 8.30 – 13.30                 |

*Per un totale di 36 ore settimanali*

***L'Educatrice Professionale Animatrice dott. ssa Pia Caterina effettua il seguente orario di servizio:***

|           |              |
|-----------|--------------|
| Lunedì    | 8.00 – 14.00 |
| Mercoledì | 8.00 – 14.00 |
| Giovedì   | 8.00 – 14.00 |

*Per un totale di 18 ore settimanali*

**ASSISTENTE SOCIALE**

Questa figura professionale si occupa del ricevimento delle richieste di ricovero presso la struttura, previa analisi delle condizioni di bisogno ed espleta le pratiche di Segretariato Sociale dei Sigg. Ospiti e di interesse della struttura: pratiche pensioni, pratiche di assistenza sanitaria, cambio residenza, richieste e pratiche per aiuto economico (integrazione retta di degenza, gestione sostanze economiche personali, concessione contributi, ecc.) e simili;

- Tiene i rapporti, in collaborazione con Direzione ed Ufficio contabilità dell' Ente, con soggetti obbligati agli alimenti (ex art. 433 c.c.) o al pagamento della retta o di integrazioni della stessa (dalla redazione e sottoscrizione dell'eventuale "contratto" di conservazione del posto, alla sottoscrizione del contratto di ricovero, alla definizione del deposito cauzionale, fino alla restituzione del deposito stesso e di ogni altra sostanza economica e di beni (preziosi, denaro, libretti di deposito, effetti personali, ecc.) dati in deposito alla struttura, al momento delle dimissioni dalla Casa di Riposo (causa morte, trasferimento in altra struttura, rientro nel nucleo familiare di origine, ecc.);
- Gestisce archivi e dati personali e "sensibili" dei sigg. Ospiti (e loro familiari) nel rispetto delle vigenti disposizioni di legge;
- Tiene i rapporti con tutori, curatori, amministratori di sostegno, nominati a tutela dei sigg. Ospiti incapaci;
- Gestisce le spese personali dei sigg. Ospiti con onere della "tenuta del conto", con dimostrazione puntuale di tutti i movimenti effettuati;
- Verifica il grado di soddisfacimento e della trasformazione dei bisogni (degli anziani ospiti e dei loro familiari), tramite appositi strumenti di rilevazione della qualità, propri del "sistema qualità" implementato presso la struttura.

***L'Assistente Sociale dott. ssa Anna Tortolato effettua il seguente orario di servizio e di ricevimento:***

|           |                            |
|-----------|----------------------------|
| lunedì    | 8.30 -13.00 / 13.30- 17.00 |
| martedì   | 8.00 -12.30                |
| mercoledì | 8.30 -14.30                |
| giovedì   | 8.30 -13.00/ 13.30- 17.30  |
| venerdì   | 8.30- 14.30                |

*Per un totale di 33 ore settimanali*

**SERVIZIO DI ASSISTENZA LOGOPEDICA**

All'interno della struttura è presente una logopedista per 13 ore settimanali. Attraverso questa figura attiviamo degli interventi idonei ad evitare il progressivo isolamento sociale degli utenti con parziale o totale incapacità di comunicare. In particolare, la logopedista:

- interviene su specifiche patologie quali afasie, agnosie, aprassie, sordità, disfonie, ecc.;
- interviene su disturbi di comunicazione;

Data: **14/04/2022**

Revisione n° **16**

- fornisce informazioni agli operatori sulle capacità linguistiche-comunicative dell'utente;
- valuta le capacità comunicative e cognitive degli utenti
- organizza interventi per i deterioramenti mentali di varia natura e grado.

**La Logopedista dott.ssa Peraro Beatrice effettua il seguente orario di servizio:**

|           |               |
|-----------|---------------|
| Lunedì    | 11.30 -16.30  |
| Mercoledì | 09.00 -13.30  |
| Giovedì   | 09.00 – 13.30 |

*Per un totale di 14 ore settimanali*

### **SERVIZIO ASSISTENZIALE**

Il servizio assistenziale è garantito 24 ore su 24 da 31 addetti all'assistenza, provvisti di idoneo titolo professionale riconosciuto dalla Regione Veneto, secondo turni prestabiliti e la qualità degli interventi è garantita dai **protocolli di assistenza** sviluppati ed approvati dall' Unità Operativa Interna.

Questo servizio comprende:

1. aiuto alla persona nelle attività quotidiane favorendo il mantenimento delle capacità residue:
  - nella cura di se stesso (pulizia personale, vestizione, stimolazione alla gestione dell'incontinenza)
  - nell'assunzione dei pasti;
  - nelle operazioni di messa a letto e alzata;
  - nell'accompagnamento e nella deambulazione ospiti;
  - nel supporto per il ripristino e per il mantenimento delle capacità funzionali;
2. assistenza igienico sanitaria alla persona attraverso:
  - prestazioni igienico sanitarie al momento dell'alzata;
  - bagno completo assistito;
3. cura delle condizioni igieniche dell'ambiente attraverso:
  - rifacimento dei letti;
  - riordino delle stanze;
  - pulizia degli ausili e del mobilio;
4. collaborazione alle attività di programmazione:
  - contribuisce all'elaborazione dei programmi di intervento assistenziale;
5. realizzazione degli interventi programmati contenuti nei progetti (di nucleo e individualizzati)

Gli addetti all'assistenza operano in un'area di confine tra il sociale e il sanitario, rispondendo ad obiettivi di salute per il raggiungimento dell'autonomia dell'assistito, mantenimento e recupero di capacità residue e ripristino di ruoli sociali significativi, onde evitare l'isolamento e l'emarginazione.

Tutto il personale di assistenza è assunto, sia a tempo indeterminato che determinato (nei casi definiti dalla legge), **direttamente** dall'Ente, anche per i casi di sostituzione delle assenze e non è prevista alcuna esternalizzazione del servizio (di sostituzione/integrazione del personale, peraltro vietata dalla legge, ad eccezione della "sommministrazione" di manodopera o del lavoro "interinale") quale condizione per la produzione di interventi qualitativi, evitando così il fenomeno di un accentuato "turn over" di personale.

---

Data: **14/04/2022**

Revisione n° **16**

Il personale di assistenza è selezionato in base all'espletamento di pubblici concorsi (per assunzioni a tempo indeterminato) o di pubbliche selezioni (per assunzioni a tempo determinato), sia sulla scorta della valutazione di titoli, di colloqui o di vere e proprie prove.

### ***VOLONTARIATO***

Presso la Struttura Residenziale "A. Galvan", operano quotidianamente volontari, allo scopo di integrare le attività svolte in favore dei clienti e allo scopo di umanizzare la vita in struttura, garantendo la presenza di una significativa componente della società e del territorio.

Attualmente, sono in vigore delle convenzioni con l'Associazione "Auser – Il Ponte" di Pontelongo e con singoli volontari che danno un importante contributo alla vita e all'organizzazione all'interno della struttura.

Il contributo più rilevante dato dalle risorse volontarie riguarda le attività di animazione, compagnia e accompagnamento (anche per visite sanitarie presso i diversi plessi ospedalieri della zona) dei sigg. Ospiti.

### ***VOLONTARI DI SERVIZIO CIVILE NAZIONALE***

La Casa di Riposo è iscritta presso l'Albo Nazionale degli Enti di Servizio Civile Nazionale (classe 4°) e annualmente presenta un Progetto specifico che sia coerente con le linee guida definite nei bandi emessi dall'Ufficio stesso. Dall'anno 2010 è stato proposto il progetto: "**Anziani Giovani e Comunità**" il quale è stato valutato positivamente dal competente Ufficio Nazionale Servizio Civile. Dall'anno 2011 si è perciò data esecuzione al progetto che prevede di poter disporre di nr. 4 Volontari ogni anno fino ad oggi per un totale di 1400 ore annue.

Gli stessi sono stati incaricati tramite apposita selezione e svolgono quotidianamente il loro servizio in affiancamento del personale Tecnico della Struttura. In questo modo viene maggiormente garantito un buon livello qualitativo nei servizi resi all'utenza e, al tempo stesso, si vuole offrire un'opportunità di crescita ai volontari coinvolti nel progetto.

### ***ALTRI SERVIZI ALLA PERSONA***

**Parrucchiera:** Il servizio cura l'aspetto dell'ospite con taglio e piega. Tale servizio avviene all'interno della nostra struttura in un apposito locale dotato dell'attrezzatura necessaria. Il servizio viene erogato secondo i seguenti orari:

**Barbiere:** Mercoledì dalle ore 8.00 alle ore 12.00

Domenica dalle ore 8.00 alle ore 12.00

**Parrucchiera:** Martedì e mercoledì pomeriggio dalle ore 14.30 alle ore 18.30

Tale servizio avviene in un apposito locale dotato di tutta la strumentazione necessaria.

**Pedicure:** il servizio è garantito da una pedicure in possesso di idoneo titolo professionale nei giorni e negli orari di seguito indicati:

3 Lunedì al mese: due lunedì dalle ore 08.00 alle ore 12.00 e un lunedì dalle ore 8.00 alle ore 10.00

**Il costo del servizio di barbiere e di parrucchiera e pedicure è già compreso all' interno della retta**

**Servizio religioso:** è garantito da un sacerdote convenzionato con la struttura. Il servizio comprende la celebrazione della S. Messa (durante la settimana e la domenica) e la recitazione del rosario. Ai Sigg. Ospiti è

Data: **14/04/2022**

Revisione n° **16**

garantita anche la somministrazione dei sacramenti e la confessione. Il Centro Servizi assicura la massima libertà religiosa, anche per coloro di fede diversa da quella cattolica.

**Ricezione della corrispondenza:** avviene presso l'Ufficio Protocollo della struttura.

**Servizio di guardaroba e lavanderia:** Il servizio di lavaggio, asciugatura e stiratura della biancheria piana (lenzuola, federe, copriletti, traversi, ecc.) è garantito attraverso una Ditta esterna individuata a seguito di esperimento di apposita gara d' appalto. La biancheria personale degli ospiti, debitamente individuata con appositi contrassegni, viene lavata e stirata dal personale interno della struttura. Analogamente, il personale della struttura provvede al lavaggio e alla sanificazione delle divise dei dipendenti.

**Il servizio di guardaroba** è garantito da due operatrici dal lunedì al sabato secondo il seguente orario:

**Laura Amistà** dalle ore 8.00 alle ore 14.00

**Sonia Minorello** dalle ore 8.00 alle ore 13.00

**N.B. Nei giorni festivi infrasettimanali il servizio è aperto la mattina. Esclusi i giorni 25 Dicembre e 01 Gennaio**

**Servizio di ristorazione:** La struttura è dotata di una **cucina interna** organizzata per la preparazione completa dei pasti.

Oltre al servizio per le persone accolte nella struttura, il "Centro Servizi A. Galvan" eroga un servizio di preparazione pasti per alcuni Comuni del territorio, destinati ai servizi di Assistenza Domiciliare erogati dai Comuni medesimi, per anziani in stato di bisogno e/o disagio sociale (per questi ultimi è necessaria una dichiarazione circa lo stato di disagio della persona richiedente l' attivazione del servizio, rilasciata dall' Assistente Sociale del Comune di residenza), nonché per gli alunni delle Scuole del territorio (attualmente sono in essere convenzioni con il Comune di Pontelongo – PD- per il servizio di somministrazione per la Scuola Elementare Statale "M. Montessori" e con la Fondazione Scuole "A. Galvan" di Pontelongo – PD- per la Scuola Primaria Parificata e la Scuola dell'Infanzia). All'interno della Struttura Residenziale, il Centro Servizi assicura il servizio di fornitura dei pasti anche per il proprio personale che effettua il turno di lavoro pomeridiano. Il pagamento di questi ultimi pasti è effettuato dai dipendenti medesimi, fatta salva la parte di costo integrata dall' Ente (datore di lavoro), così come contemplato dalle vigenti disposizioni contrattuali.

Per garantire sicurezza, igiene e qualità del servizio di ristorazione, pertanto, il Centro Servizi alla persona "A. Galvan" ha elaborato il manuale già previsto dal Dlgs. 155/ '97 (sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare, noto come H.A.C.C.P.) mettendo in atto un sistema di "controllo di processo" che identifica la possibilità di verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti, nonché la previsione di tutte le "misure di prevenzione dei rischi" e quelle di "protezione" per utenti e personale.

Periodicamente, il manuale viene rivisto e aggiornato (recentemente si è proceduto alla revisione del manuale di sicurezza, igiene e autocontrollo ai sensi del D. Lgs. n° 193/2007, che ha abrogato il sopra citato D. Lgs. n° 155/'97).

Le procedure elaborate prevedono che una ditta esterna specializzata esegua periodicamente delle **analisi di laboratorio** sulle derrate alimentari, sui pasti finiti, sugli ambienti di stoccaggio e produzione delle derrate e dei pasti, allo scopo di monitorare costantemente (e "a campione") tutti gli ambiti produttivi del servizio, **a garanzia per il cliente del rispetto puntuale e costante nel tempo delle buone prassi (sicurezza e igiene) nell'attività di produzione del servizio in parola.**

L'elaborazione del menù avviene settimanalmente e tiene conto anche della cultura culinaria e gastronomica locale, comunque prevedendo una grammatura degli ingredienti correlata alle linee guida di una corretta alimentazione.

Inoltre, il servizio è incentrato sul principio che il momento del pasto, oltre che rivestire rilevanza per la nutrizione, costituisce un momento di "piacere" della giornata e, per questo, i piatti vengono preparati con attenzione verso gli aspetti di gratificazione personale e i gusti della persona.

Coerentemente con questi principi e con l'obiettivo di personalizzare il più possibile il servizio rispetto alle necessità individuali dei clienti (ospiti della Struttura, Anziani a domicilio, alunni delle scuole, personale), il

Data: **14/04/2022**

Revisione n° **16**

Centro Servizi ha sempre ritenuto di evitare l' "esternalizzazione" (outsourcing) del servizio refezione, considerando anche la produzione dei pasti come una delle principali attività rivolte ad erogare interventi qualitativi alle persone ("core business").

Il gradimento e la soddisfazione (o l'insoddisfazione) dei clienti del servizio vengono annualmente rilevati mediante somministrazione di questionari (anonimi) che vengono utilizzati anche per comunicare proposte dietetiche, di menù, ecc. da parte dei clienti medesimi.

**Servizio di pulizia degli ambienti:** il servizio è affidato, tramite esperimento di gara d'appalto, ad una ditta esterna. Attraverso questo servizio viene garantito giornalmente un'accurata pulizia di tutte le superfici con disinfezione dei servizi igienici e periodicamente una sanificazione di tutti i locali.

La scelta di esternalizzare detto servizio risponde principalmente alla necessità di assicurare, tramite il proprio personale di assistenza, maggior tempo dedicato alle attività "dirette" con la persona ospite, lasciando alla Ditta, specializzata nella pulizia e nella sanificazione dei locali e degli spazi, lo svolgimento dell'attività indiretta.

**Servizio di rifacimento letti:** coerentemente con quanto valutato nel caso dell'esternalizzazione del servizio di pulizia degli ambienti, l'organo di Direzione Politica del Centro Servizi "A. Galvan" ha ritenuto di incaricare una ditta esterna (tramite esperimento di idonea gara d'appalto) per lo svolgimento del servizio di rifacimento quotidiano dei letti e per la sostituzione dei componenti lettercci (lenzuola, federe, cuscini, ecc.). Anche questa scelta risponde primariamente all'obiettivo di dedicare le risorse umane incaricate dell'assistenza diretta maggiormente alla cura e all'assistenza della persona, considerando l'intervento qui in parola più di natura alberghiera e, pertanto, "indiretto". Il servizio viene, invece, erogato dal personale di assistenza nei giorni festivi, quando l'organizzazione del lavoro prevede una diminuzione del numero di interventi di assistenza diretta alla persona.

#### **SERVIZI SUL TERRITORIO:**

**Servizi domiciliari:** Il Centro Servizi alla Persona "A. Galvan" gestisce, oltre al servizio residenziale per anziani non autosufficienti, anche altri servizi in favore di particolari situazioni di bisogno emergenti dal territorio.

In particolare, da quasi un ventennio, in regime di convenzione, il Centro Servizi eroga il servizio di **Assistenza Domiciliare (A.D.)** in favore del Comune di Pontelongo (PD).

Il Centro Servizi ha così maturato esperienza e know-how per gestire il servizio con altri Comuni, previa stipula di convenzione.

Anche per la gestione del servizio domiciliare:

- Il Centro Servizi invia personale proprio (dipendente) in possesso del titolo professionale richiesto dalla vigente normativa in materia;
- il Centro Servizi forma il personale da inviare a domicilio in maniera specifica grazie ad un sostegno formativo permanente;
- il Centro Servizi riconosce il ruolo del Comune (Assessorato ai Servizi Sociali e Assistente Sociale Comunale) nella valutazione delle persone da ammettere al servizio e concorre alla definizione degli interventi;
- anche a domicilio viene estesa la metodologia di lavoro "per progetti";
- il Centro Servizi gestisce il servizio con autonomia organizzativa e decisionale, essendo impegnata in una responsabilità di risultato nei confronti del Comune committente, esercitando le facoltà e le prerogative che la legislazione civilistica attribuisce all' imprenditore privato, escludendo così qualsiasi attività di intermediazione e/o di interposizione di manodopera, vietata dalla legge.

**Pasti all'esterno:** Nella cucina della struttura vengono preparati pasti su richiesta di Comuni convenzionati che vengono trasportati, a carico dello stesso Comune, presso l'abitazione della persona richiedente, spesso assistita a domicilio dal servizio di Assistenza Domiciliare. Gli utenti dei Comuni che ne facciano richiesta, possono inoltre scegliere, settimanalmente, le pietanze contenute nel Menù.

Data: **14/04/2022**

Revisione n° **16**

Come sopra descritto (paragrafo concernente il servizio di ristorazione), il Centro Servizi può anche destinare il servizio di preparazione di pasti caldi per anziani in stato di disagio e/o bisogno sociale, anche non assistiti dal Comune a domicilio.

Per poter addivenire alla stipula di una convenzione per l'erogazione del servizio, è necessaria una dichiarazione dello stato di necessità o di disagio rilasciata dal Comune (Assistente Sociale) di residenza della persona che richiede l'attivazione del servizio.

E' attivo inoltre, da Settembre a Giugno di ogni anno (scolastico), il servizio di erogazione pasti destinati agli alunni delle scuole elementari e dell'infanzia (scuola materna) del territorio.

### **MODALITA' DI ACCESSO ALLA STRUTTURA RESIDENZIALE PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI**

La domanda /richiesta di ammissione alla Struttura Residenziale per Anziani Non Autosufficienti "A. Galvan", può essere presentata dalla persona interessata o dai familiari o dai Responsabili dei Servizi Sociali del territorio ai referenti del Distretto Socio-Sanitario di riferimento.

Per l'anziano **"non autosufficiente"**, l'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVMD) riunita in sede Distrettuale, dopo aver raccolto le informazioni necessarie, compila la scheda SVAMA attribuendo alla persona interessata un punteggio che indica la gravità della non autosufficienza (profilo SVAMA). In base al grado di non autosufficienza e del livello di sostegno della rete sociale, la persona non autosufficiente viene ad occupare una determinata posizione della graduatoria unica dell' U.L.S.S. di competenza (Registro Unico della Residenzialità).

L' inserimento della persona in condizione di accertata non autosufficienza in Struttura, avverrà in osservanza della posizione di graduatoria predisposta dalla competente U.L.S.S per territorio sulla base del Registro Unico di Residenzialità di cui dalle DD.G.R.V. 456/07 e 457/07.

L'azienda U.L.S.S. competente per territorio provvederà, in caso di accoglienza presso la struttura, ad emettere la così detta "impegnativa di residenzialità".

Al cliente, in coerenza con i principi desumibili dalla presente Carta dei Servizi, verranno assicurate modalità di inserimento nella struttura come di seguito evidenziato:

### **MODALITA' DI INSERIMENTO**

Il processo di inserimento nella Struttura Residenziale viene effettuato in più fasi:

#### **Visita domiciliare:**

Conclusa la fase di ammissione, prima dell'accoglimento, sarà effettuata la visita a domicilio del cliente da parte del Coordinatore della Struttura, del Responsabile del nucleo in cui l'ospite deve essere inserito e del Tutor individuato dalla responsabile di nucleo all' interno del gruppo degli addetti all'assistenza o tra il personale Tecnico. Tale visita si prefigge di conoscere "direttamente" l'aspirante al posto in struttura, nelle sue dimensioni funzionali e relazionali, di prendere conoscenza delle motivazioni reali che inducono all' accesso in struttura, di presentare le persone più direttamente coinvolte nella fase dell'accoglimento, di presentare le modalità di operare della struttura, comprendendo anche le specificità e i reali bisogni del caso.

La visita domiciliare, dunque, appare come fondamentale per un inserimento positivo e meno traumatico nella Struttura Residenziale.

Le tre figure coinvolte prendono conoscenza, prima della visita domiciliare, attraverso la lettura della scheda di valutazione multidimensionale "SVAMA", del quadro generale della persona, in modo di adeguare l'approccio. In tal senso gli obiettivi e le strategie della visita si possono differenziare caso per caso.

Le tre figure professionali, ognuna nel loro ambito di competenza, comunicano le informazioni rilevate a tutti gli altri soggetti coinvolti nella fase successiva dell'accoglimento, tramite la compilazione della c.d. scheda di

Data: **14/04/2022**

Revisione n° **16**

pre-ingresso.

***Accoglimento:***

Partendo dal presupposto che il momento dell'entrata effettiva in casa di riposo è sempre traumatico per l'anziano e per la famiglia, si devono creare, a partire da questo momento, tutte le prerogative perché questo sia vissuto non come "rottura" con la realtà (sociale, familiare, ecc.) precedente, quanto piuttosto una nuova esperienza, resa necessaria dalle mutate necessità dell'anziano stesso. Il Coordinatore della struttura comunica all'ospite la data per l'ingresso, chiedendo di predisporre per tale giorno la documentazione necessaria.

L'accoglimento sarà effettuato preferibilmente il mattino. A disposizione dell'anziano e dei familiari ci sarà un Addetto all' Assistenza (con funzione di tutoring), il quale provvederà a far conoscere l'ambiente, a presentare gli ospiti della sua stanza ecc. Questo permette di dare dei punti di riferimento ben definiti fin dal primo momento e dare la possibilità concreta all'operatore di calibrare adeguatamente l'approccio e gli interventi di supporto.

Il responsabile del guardaroba farà l'inventario di tutta la biancheria; tale inventario viene sottoscritto dall'ospite e una copia viene consegnata ai famigliari dell'ospite mentre un'altra copia verrà archiviata a cura del responsabile di guardaroba. Tutta la biancheria viene quindi identificata con un numero riportato anche sull'inventario.

Nel pomeriggio viene effettuata la visita medica. Il medico fisserà un incontro con i familiari finalizzato all'acquisizione della maggior quantità d'informazioni per la ricostruzione dell'anamnesi sanitaria. Viene compilata da parte del medico la scheda clinica dell'ospite.

In base al quadro psico - fisico, sociale, relazionale e soprattutto in base a eventuali rilevazioni degli aspetti critici da parte degli operatori registrati sulla Diaria individuale, si potranno attuare altre strategie e supporti adeguandoli volta per volta al caso e fissando degli obiettivi ben finalizzati (ad es.: colloqui con psicologa).

***Osservazione del Nuovo Ospite:***

In questa fase che dura circa un mese tutte le figure professionali effettueranno una prima osservazione dell'ospite ognuno nell'ambito di competenza.

Al termine di questo periodo di osservazione sarà effettuato un incontro di Unità Operativa Interna - U.O.I. - (gruppo di lavoro multi professionale), nel quale saranno confrontati i dati raccolti e dove saranno decise le prime strategie di intervento da indicare nel Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), in cui saranno sottolineati i bisogni rilevati e gli obiettivi da raggiungere.

***Definizione del Piano Assistenziale Individuale (PAI):***

Dopo un periodo che va da uno a tre mesi dopo la prima riunione UOI, di cui al paragrafo precedente, sarà effettuata una seconda osservazione che ha come scopo di confermare o meno il PAI definito durante la prima osservazione, verificare le condizioni psico-fisiche e sociali dell'anziano e di studiare gli interventi, mirati alle variabili critiche rilevate, attraverso l'inserimento dell'anziano nei progetti di nucleo.

Nelle due ultime fasi del processo di inserimento, è fondamentale il monitoraggio da parte dei tecnici e in particolare degli addetti all'assistenza della situazione psico – fisica dell'anziano al fine di rilevare aspetti critici, le difficoltà, i bisogni, le esigenze dello stesso e comunicarle nelle riunioni di nucleo al proprio quadro di riferimento e ai propri colleghi per avere un quadro aggiornato della situazione.

***MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI***

Al termine del periodo di monitoraggio/inserimento, l'esame dell'ospite viene portato in Unità Operativa Interna (UOI), durante la quale si valuta l'andamento del processo di inserimento, confermando o riformulando il piano assistenziale e si definisce un risultato di salute atteso per l'ospite, ed eventualmente un piano

Data: **14/04/2022**

Revisione n° **16**

terapeutico-riabilitativo individualizzato. I familiari vengono informati sul programma individualizzato e, talvolta, direttamente coinvolti.

Sulla base del programma individualizzato stabilito dall'UOI, il personale del nucleo realizza tale progetto rilevando quotidianamente eventuali scostamenti dagli standard, nonché eventuali difficoltà nella realizzazione del programma. Se gli scostamenti e le difficoltà non rientrano nella norma può essere rivisto il programma o, se necessario, il risultato di salute atteso, mediante attivazione dell'UOI.

La valutazione dei risultati di salute raggiunti viene, comunque, effettuata almeno una volta all'anno da parte dell'UOI, che effettuerà l'analisi degli scostamenti considerando il processo di nucleo nel quale l'ospite è inserito e non solo il programma individualizzato, e quindi considerando anche, da un lato, la dimensione "comunitaria" dell'ospite e, dall'altro, le variabili gestionali ed organizzative.

## **COSTI**

Le **rette di degenza** afferenti alla Struttura Residenziale per non autosufficienti vengono definite annualmente, in concomitanza con l'approvazione del Bilancio di Previsione, dall'organo di Direzione Politica (Consiglio di Amministrazione) dell'Ente. (vedi l'allegato alla presente Carta dei Servizi).

Le rette decorrono dall'01 gennaio al 31 dicembre di ciascun anno e vengono comunicate per iscritto ai sigg. ospiti, ai loro familiari, agli enti pubblici coinvolti.

Prima di adottare la definizione delle rette di degenza, la Presidenza e la Direzione aprono un confronto con diversi attori portatori di diritti soggettivi o di interessi diffusi (stakeholders, quali Organizzazioni Sindacali dei Pensionati, Azienda U.L.S.S., Comuni con cui intercorre un rapporto di clientela e/o collaborazione, Ospiti, Familiari, singoli e/o organizzati, ecc.), al fine di esporre la composizione dei costi, le ragioni che sottostanno alla definizione dei prezzi di vendita dei servizi erogati.

Oltre alle rette di degenza, l'organo di Direzione Politica dell'Ente è competente a definire tutti i **prezzi di vendita** dei servizi erogati dalla struttura.

## **ORARI VISITE**

Allo scopo di agevolare l'accesso dei familiari, amici, conoscenti, volontari, nella struttura, **gli orari di accesso sono liberi**. L'unica limitazione alla libertà di accesso, oltre la chiusura degli accessi durante le ore notturne, riguarda il primo pomeriggio, momento dedicato al riposo.

Pertanto gli orari ordinari di accesso alla nostra casa sono così articolati:

**I visitatori possono accedere all'Istituto dall'entrata di via Ungheria dalle ore 9,00 alle ore 12,30 e dalle ore 15,00 alle ore 21,30.**

***N.B. Particolari deroghe possono essere concesse in presenza di eccezionali motivazioni e vanno concordate con il personale in servizio o, con congruo anticipo, con la Direzione.***

## **STANDARD DI QUALITA'**

### **AMMISSIONE**

Impegnativa di prestazione residenziale e assistenziale emessa dalla Unità Operativa Distrettuale

### **ACCOGLIENZA ED INSERIMENTO NON TRAUMATICO**

- Visita domiciliare per ogni nuovo ospite non autosufficiente;

Data: **14/04/2022**

Revisione n° **16**

- Conoscenza dalla parte della Coordinatore, del responsabile di nucleo, dell'addetto all'assistenza della scheda SVAMA prima della visita domiciliare;
- Osservazione sistematica del nuovo ospite durante il primo mese per definire il PAI e conoscere meglio i suoi bisogni;
- Visita medica effettuata il primo giorno di inserimento in struttura.

**PERSONALIZZAZIONE DEI SERVIZI**

- Erogazione dei servizi socio-sanitari sulla base del PAI di ciascun ospite.
- Valutazione annuale dei risultati per ciascun ospite;
- Aggiornamento del Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) con degli obiettivi ben specifici per ciascun ospite;

**ASSISTENZA SANITARIA CONTINUATIVA E QUALITATIVA**

- Visita medica programmata a scadenza.
- Registrazione immediata dei dati nella cartella clinica dell'ospite;
- Struttura ospedaliera di riferimento;
- Possibilità di un medico reperibile;
- Presenza effettiva di un medico per almeno 4 ore al giorno
- Presenza di almeno un infermiere professionale nella struttura 24 ore su 24.
- Farmaci necessari garantiti.
- Assistenza per visite e accertamenti sanitari in strutture sanitarie esterne

**SERVIZI DI ASSISTENZA CHE GARANTISCONO IL BENESSERE E LA DIGNITÀ DELL'OSPITE**

**Servizi di cura della persona**

- Effettuazione della alzata, igiene e vestizione del mattino
- Bagno completo dell'ospite almeno ogni sette giorni e compilazione dell'apposita documentazione
- Effettuazione messa al letto, igiene serale
- Assistenza all'incontinenza: effettuazione del cambio pannolone negli orari programmati
- Mantenimento della contenzione: accompagnamento dell'ospite ai servizi igienici negli orari stabiliti
- Idratazione dell'ospite negli orari previsti di mattina, pomeriggio e durante la notte.
- Effettuazione delle attività di cura rispettando la privacy della persona.

**Servizi alberghieri**

- Pulizia quotidiana delle stanze
- Pulizia quotidiana dei servizi igienici
- Pulizia quotidiana dei vari locali della struttura

**Servizi di ristorazione**

- Pasti preparati all'interno della struttura
- Cucina locale veneta e cucina basata sui principi della "dieta mediterranea";
- Pasti personalizzati rispettando le esigenze dietetiche della condizione di salute dell'ospite
- Uso del manuale e delle buone prassi previsti dal Decreto Legislativo 155/ ' 97 (Sistema e analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare).

***Servizi di lavanderia e guardaroba***

- Cambio biancheria intima ogni giorno;
- Cambio vestiario ogni quattro giorni;
- Cambio della biancheria piana ogni sette giorni (ovviamente, oltre a quanto programmato, il cambio avviene ogniqualvolta esso si renda necessario).

***Servizi di manutenzione***

- Pulizia accurata delle carrozzine una volta al mese;
- Pulizia con acqua e detersivo dei materassi antidecubito una volta al mese;
- Interventi di manutenzione ordinaria (secondo programmazione annuale o prevista da espresse disposizioni di legge), ovvero di manutenzione straordinaria (per ogni rottura o guasto) di tutte le attrezzature, ausili, impianti, afferenti sia al singolo Ospite che di destinazione collettiva.

***SICUREZZA DEGLI AMBIENTI/ DECRETO LEGISLATIVO 81/2008***

- Rispettando i contenuti della legge sulla Sicurezza e Salute dei Lavoratori (e dei Sigg. Ospiti) nei luoghi di lavoro (e di vita), l'Ente ha predisposto il Documento della Valutazione dei Rischi e il relativo Piano di Emergenza per la struttura. Detta "documentazione" è soggetta a periodici aggiornamenti (sia per seguire l'evoluzione normativa, che per adeguare la documentazione alla realtà della Struttura e alle sue trasformazioni strutturali e organizzative)
- 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;
- Il Centro Servizi "A. Galvan" assicura per il proprio personale una formazione ed un aggiornamento permanente sugli argomenti concernenti la Sicurezza e la Tutela della Salute (dei lavoratori, ma anche dei sigg. Ospiti, i quali, essendo in condizione di accertata non autosufficienza, necessitano dell'elaborazione di apposite misure di prevenzione e di protezione. Annualmente, il Centro Servizi organizza per il proprio personale esercitazioni pratiche in materia di sicurezza e antincendio, comprese le prove di evacuazione della Struttura residenziale in caso di incendio o altra calamità);
- Squadre di Emergenza e Antincendio (il personale inserito in queste "squadre" è stato debitamente formato e si è sottoposto alle prove teoriche e pratiche previste per il rilascio degli "attestati" da parte dei Vigili del Fuoco, così come previsto espressamente dalle vigenti norme in materia);
- Servizio di Prevenzione e Protezione Interno;
- RISPP (Responsabile Interno del Servizio di Prevenzione e Protezione);
- Medico "competente";
- Rappresentante per la Sicurezza dei Lavoratori;

***SERVIZI SOCIALI E DI ANIMAZIONE***

- Festeggiamenti e celebrazioni in occasioni delle festività;
- Svolgimento della S. Messa (o recita del S. Rosario);
- Organizzazione di Soggiorni Estivi;
- Attività di animazione, culturali e di socializzazione;
- Coinvolgimento/partecipazione territoriale;
- Turismo Sociale e Gite;
- Attività Educative;

**INFORMAZIONI AGLI OSPITI ED I FAMILIARI**

- Identificazione di ogni ufficio attraverso un'apposita indicazione e di ogni dipendente tramite apposito cartellino di individuazione;
- Fasce orarie garantite per il contatto con i familiari e altri interessati;
- Informazioni ai parenti/committenti in caso di aggravamenti delle condizioni di salute e di conseguenti ricoveri ospedalieri, nel rispetto dei contenuti della vigente normativa in materia di trattamento (e riservatezza) dei dati personali (e "sensibili");

**MIGLIORAMENTO CONTINUO**

- Elaborazione e stesura annuale degli obiettivi e dei piani di miglioramento;
- Rilevazione annuale degli standard previsti dalla Carta dei Servizi;
- Analisi tempestiva dei reclami ed effettuazione degli eventuali miglioramenti necessari.

**TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI E DEI LORO FAMILIARI**

Consideriamo essenziale la funzione di tutela nei confronti degli ospiti attraverso la possibilità di sporgere **reclami** su possibili disservizi, non conformità e altre doglianze. Dette segnalazioni (reclami) ci servono anche per conoscere e comprendere meglio i problemi esistenti e per poter prevedere i possibili miglioramenti (azioni correttive) del servizio erogato.

L'utente e/o i suoi familiari possono presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- compilazione del modulo allegato a questa carta dei servizi, comunque disponibile presso l'ufficio del Coordinatore della Struttura. Il modulo compilato, anche in modo anonimo, può essere consegnato presso uno degli Uffici Amm.vi della Struttura, presso l'Ufficio del Direttore e del Coordinatore, ovvero, ancora, inserito nelle apposite cassetture portalettere;
- lettera in carta semplice indirizzata alla Direzione del Centro Servizi o al Coordinatore del medesimo Centro.
- telefonate dirette al Direttore o al Coordinatore del Centro Servizi.

Come già descritto nella presente Carta dei Servizi, la nostra Struttura 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.

Allo scopo il Consiglio di Amministrazione del Centro Servizi alla Persona "A. Galvan", ha adottato una fonte regolamentare atta a disciplinare i rapporti con l'organismo di rappresentanza e il suo funzionamento. Nei tempi e nelle forme previste dal Regolamento verranno costituiti e rinnovati gli organismi di rappresentanza degli ospiti e/o loro familiari.

**AUTORIZZAZIONE ALL'ESERCIZIO ED ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE**

In osservanza della Legge Regionale n° 22/02 e successive modifiche ed integrazioni, il Centro Servizi "A. Galvan" di Pontelongo (PD) ha ottenuto, rispettivamente, l'**Autorizzazione all'Esercizio** con giusto Decreto del Dirigente Regionale della Direzione per i Servizi Sociali del Veneto n° 324 del 28.11.2007 e l'**Accreditamento Istituzionale** con giusta Deliberazione di Giunta Regionale del Veneto n° 1629 del 17.06.2008.

---

Data: **14/04/2022**

Revisione n° **16**

È stato successivamente rinnovata l'Autorizzazione all'Esercizio con giusto Decreto del Dirigente Regionale della Direzione per i Servizi Sociali del Veneto n° 325 del 09.10.2012 e con DGRV n° 1051 del 05.06.2012 l'Accreditamento Istituzionale.

L'autorizzazione e l'accreditamento prevedono una dotazione per la Struttura Residenziale di **90 posti letto per anziani non autosufficienti di cui 66 di primo livello assistenziale e 24 di secondo livello assistenziale.**

Sia l' "Autorizzazione" che l' "Accreditamento", insieme alla Certificazione di Qualità, dimostrano, in modo obiettivo, il possesso da parte del Centro Servizi "A. Galvan" dei requisiti organizzativi, strutturali e qualitativi nella presente "Carta" dichiarati.

---

Data: **14/04/2022**

Revisione n° **16**

**COMUNICAZIONE RETTE ANNO 2022**

Con la presente mi prego di comunicare che con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 08 del 28.02.2022, e con successive Deliberazioni n. 20 e 21 del 22.03.2022 sono state determinate le nuove rette in vigore dal 01.01.2022, nella misura di seguito indicata:

**OSPITI NON AUTOSUFFICIENTI STANZA DOPPIA                      € 60,60**

**OSPITI NON AUTOSUFFICIENTI CON ATTRIBUZIONE            € 66,66**  
**QUOTA SANITARIA DI ACCESSO**

**OSPITI NON AUTOSUFFICIENTI CON INGRESSO PRIVATO € 75,00**

Distinti saluti.

**IL PRESIDENTE**  
**(Michele Minesso)**

Data: 14/04/2022

Revisione n° 16

## SEGNALAZIONI DEL CLIENTE

Nominativo familiare/ospite \_\_\_\_\_

Descrizione segnalazione \_\_\_\_\_

Azione proposta o richiesta (se necessaria) \_\_\_\_\_

Data e firma del compilatore \_\_\_\_\_

### **PARTE DA COMPILARSI A CURA DEL RESPONSABILE INTERNO SISTEMA QUALITÀ**

Segnalazione cliente Nr. \_\_\_\_\_

È necessaria l'apertura di un Rapporto di Non Conformità / Azioni Correttive e Preventive?

☐ Sì      Riferimento Rapporto n° \_\_\_\_\_

☐ No      **Azione da intraprendere in risposta alla segnalazione (se necessaria)**

**Responsabile e tempi attuazione** \_\_\_\_\_

**Verifica attuazione azione intrapresa** \_\_\_\_\_

**Data e firma RISQ** \_\_\_\_\_

**Verifica efficacia azione intrapresa** \_\_\_\_\_

**Data e firma RISQ** \_\_\_\_\_