



Azienda pubblica di servizi alla persona
OPERA PIA COIANIZ
TARCENTO



CARTA DEI DIRITTI E DEI SERVIZI SOCIOSANITARI

L'immagine di copertina è opera del Sig. TOSOLINI Roberto



**Azienda pubblica di servizi alla persona
OPERA PIA COIANIZ
TARCENTO**

CARTA DEI DIRITTI E DEI SERVIZI SOCIOSANITARI

INDICE

	Pagina
1. L'OPERA PIA COIANIZ E LE SUE FINALITÀ	3
2. I PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI	3
3. L'ACCOGLIMENTO DEGLI OSPITI	
3.1. Domanda di accoglimento	4
3.2. Valutazione della domanda di accoglimento ed ammissione in struttura	4
3.3. Accoglimento ed assegnazione al reparto	5
3.4. Dimissioni	6
4. IL MODELLO ORGANIZZATIVO ED I SERVIZI OFFERTI	6
4.1. Il modello organizzativo	6
4.2. Area delle cure sanitarie e sociosanitarie	7
Servizio sociosanitario	7
Servizio infermieristico	8
Servizio di assistenza medica primaria	9
Servizio di riabilitazione	10
Servizio di animazione	11
Servizi di barbiere e parrucchiere	11
Servizio di manicure/pedicure	12
Servizio di igiene ambientale	12
Servizio di logistica aziendale	12
Servizio religioso	12

4.3. Direzione Generale - Area delle funzioni residenziali	13
Servizio accoglimento e Servizio gestione pratiche degli ospiti	13
Servizio di ristorazione	13
Servizio di lavanderia e guardaroba	14
Servizio tecnico e della sicurezza	14
5. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI	14
6. REGOLE DI VITA COMUNITARIA	16
TUTELA DIRITTO ALLA LIBERTÀ PERSONALE	17
TUTELA DIRITTO ALLA PRIVACY	17
7. TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI E DEI LORO FAMILIARI	17
8. DESCRIZIONE DI UNA GIORNATA TIPO	18
Orari di Visita	18

1. L'OPERA PIA COIANIZ E LE SUE FINALITÀ

RIFERIMENTI STORICI

L'Opera Pia Coianiz ha origine dal lascito dell'Avvocato Pietro Coianiz il quale, con testamento del 20 gennaio 1868, ha disposto che le proprie sostanze fossero impiegate per soccorrere i poveri del Comune di Tarcento.

Successivamente l'Opera Pia Coianiz fu eretta ad Ente Morale con R.D. 20 dicembre 1894, quindi trasformata in Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza con D. Pres. del 22 novembre del 1953.

Per un breve periodo, nei mesi successivi al termine della Seconda Guerra Mondiale fu anche Ospedale, con reparto di Medicina e di Chirurgia.

FINALITÀ

L'Opera Pia Coianiz, fondata per assicurare ricovero ed assistenza economica ai poveri del Comune di Tarcento, ha trasformato nel tempo le sue finalità, conformemente agli obiettivi ed agli indirizzi regionali, per occuparsi dell'assistenza sanitaria e sociosanitaria (prevalentemente) ad anziani non autosufficienti, ad adulti con patologie assimilabili a quelle dell'età senile, che vivono condizioni di fragilità, disabilità e non autosufficienza fisica e/o psichica e ad anziani autosufficienti, che attraversano una condizione di bisogno sociale, socioeconomico e sociosanitario.

I suoi interventi sono ispirati dalla necessità di tutelare il diritto degli ospiti alla salute, al benessere e ad una qualità di vita dignitosa.

2. I PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

I principi fondamentali che ispirano l'Opera Pia Coianiz nel garantire i servizi ai propri ospiti sono:

- il diritto degli ospiti alla salute ed al benessere;
- l'eguaglianza dei diritti degli ospiti e l'imparzialità: i servizi vengono erogati secondo criteri di obiettività ed imparzialità a tutti gli utenti senza distinzioni legate a condizioni personali e sociali, sesso, razza, lingua, religione, nazionalità;
- la continuità nell'erogazione dei servizi rispetto ai problemi degli ospiti;
- il diritto di scelta degli utenti rispetto alle diverse possibilità offerte dai vari Enti presenti sul territorio;
- l'informazione agli utenti in modo chiaro e tempestivo, salvaguardando la riservatezza dei dati personali trattati;
- la partecipazione degli ospiti e dei loro familiari attraverso osservazioni e suggerimenti volti al miglioramento dei servizi forniti;
- l'efficacia e l'efficienza per garantire il benessere degli ospiti attraverso l'utilizzo appropriato delle risorse;

Il Modulo Demenze si pone alcuni obiettivi peculiari:

- contrastare la progressione della malattia, rallentando il deterioramento cognitivo e gestendo i disturbi del comportamento attraverso l'individuazione ed il monitoraggio di appropriate ed equilibrate scelte terapeutiche, l'intenso ricorso ad approcci non farmacologici basati sulla relazione con l'operatore e il familiare e la riduzione di ogni forma di contenzione fisica.

3. L'ACCOGLIMENTO DEGLI OSPITI

3.1. DOMANDA DI ACCOGLIMENTO

Le persone che desiderano essere ospitate presso l'Opera Pia Coianiz devono compilare un modulo per la "Domanda di accoglimento". Il modulo deve essere compilato e sottoscritto dalla persona che ne fa richiesta (l'anziano stesso, un parente, l'eventuale Tutore/Amministratore di sostegno). Alla domanda di accoglimento va allegato

- il modulo denominato "Certificazione sanitaria per l'accoglimento nelle strutture per anziani convenzionate e a gestione diretta". Tale modulo deve essere compilato e sottoscritto da un medico: il medico di medicina generale, il medico del reparto ospedaliero o della RSA nel caso in cui la persona non si trovi al proprio domicilio al momento della richiesta. Tale certificazione può essere prodotta anche in fotocopia;
- L'informativa a utenti/ospiti sul trattamento dei dati personali;
- la dichiarazione attestante il ricevimento dell'informativa relativa alle modalità di accesso ai contributi regionali a favore delle persone non autosufficienti (mod. B 2015).

I moduli di cui sopra sono disponibili presso il servizio accoglimento o possono essere stampati dal sito internet www.operapiacoianiz.it (I nostri servizi \ Procedure di accoglimento \ Domande per l'accesso). I moduli così completati e sottoscritti possono essere inviati tramite e-mail all'indirizzo accoglimento@operapiacoianiz.it, oppure consegnati al servizio accoglimento che li registrerà al protocollo generale dell'Azienda e provvederà ad inserire l'istanza in uno specifico elenco denominato Registro delle domande di accoglimento in formato digitale. Al richiedente viene consegnata una ricevuta contenente data, numero di protocollo, data di scadenza dell'istanza, firma dell'operatore. L'istanza ha validità quattro mesi e può essere più volte riconfermata, prima di ogni scadenza, utilizzando il modulo disponibile presso il servizio accoglimento o sul sito internet www.operapiacoianiz.it (I nostri servizi \ Procedure di accoglimento \ Domande per l'accesso), o inviandolo tramite e-mail all'indirizzo accoglimento@operapiacoianiz.it. L'Opera Pia Coianiz invierà al Comune indicato dal richiedente come proprio comune di residenza l'informativa ai sensi della L. n. 328/2000 e al Distretto Sanitario per l'attivazione dell'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) la domanda di accoglimento completa di certificazione medica della persona che richiede l'ingresso in struttura. La richiesta di accoglimento può anche essere di tipo temporaneo; in tal caso viene inserita in una lista dedicata.

3.2. VALUTAZIONE DELLE DOMANDE DI ACCOGLIMENTO ED AMMISSIONE IN STRUTTURA

Gli accoglimenti all'Opera Pia Coianiz vengono effettuati in base ai principi di seguito elencati in ordine di priorità:

1. il rispetto delle disposizioni testamentarie dell'avvocato Pietro Coianiz (riprese nello Statuto dell'Azienda all'art. 4) che destinano i servizi garantiti dall'Opera Pia Coianiz in via prioritaria ai residenti nel Comune di Tarcento;
2. la volontà di dare risposte tempestive ed efficaci a problematiche particolarmente critiche delle persone anziane residenti nel territorio del

Distretto di Tarcento, nell'ottica dell'integrazione e della rete dei servizi secondo i principi della L.R. n. 10/1998 e della L. n. 328/2000.

3. il criterio cronologico.

Tutte le richieste di accoglimento presentate presso l'Opera Pia Coianiz vengono valutate dall'Unità di Valutazione Multiprofessionale (UVM) del Distretto sanitario in cui il richiedente ha la residenza.

L'UVM è di solito composta dal Responsabile del Distretto Sanitario (o suo delegato), dall'Assistente Sociale referente per la L.R. n. 10/1998 dell'Ambito Socioassistenziale, dall'Assistente Sociale del Comune di residenza del richiedente e dal medico di medicina generale dello stesso.

L'UVM valuta la domanda espressa al fine di verificare l'appropriatezza dell'intervento richiesto, elabora un primo programma di intervento, assegna il profilo di bisogno sulla base della gravità della situazione ed eventualmente attribuisce una priorità per l'ammissione in struttura.

Tutta la documentazione viene, infine, visionata dal direttore sanitario che stabilisce il reparto di accoglimento.

Pertanto, in base a quanto sopra descritto, le persone anziane che hanno presentato domanda di accoglimento vengono chiamate per l'ingresso in struttura in base al seguente ordine:

1. residenti a Tarcento;
2. casi prioritari del territorio del Distretto Sanitario di Tarcento, valutati tali in sede di UVM;
3. altri casi secondo l'ordine cronologico.

Al momento dell'ingresso in struttura dovrà essere presentata al Servizio Accoglimento la seguente documentazione:

- a) dichiarazione sostitutiva di certificazioni ai sensi dell'art. 46 del Dpr 445/2000 attestante lo stato di famiglia, la residenza, l'identificazione della paternità e della maternità, il codice fiscale - modulo fornito dall'Azienda;
- b) tessera sanitaria con eventuale esenzione ticket aggiornata;
- c) documento d'identità valido con foto;
- d) versamento in conto/cauzioni di un deposito cauzionale infruttifero pari a € 1.800,00 effettuabile anche in forma rateizzata, in quattro rate da € 450,00; (nel caso dei ricoveri temporanei, all'atto dell'ingresso in struttura verrà richiesto un deposito cauzionale di € 210,00 che verrà restituito al termine del soggiorno).
- e) verbale d'invalidità;
- f) autorizzazione all'utilizzo dei pannoloni rilasciata dal Distretto sanitario di residenza.
- g) per le persone non autosufficienti richiesta contributo (mod. C 2015), corredato dall'attestazione ISEE socio sanitaria residenze.

All'atto dell'accoglimento la persona che si impegna al pagamento delle rette firmerà il "Contratto per l'erogazione di servizi sanitari e socio-assistenziali" che disciplina il rapporto giuridico con l'Opera Pia Coianiz.

3.3. ACCOGLIMENTO ED ASSEGNAZIONE AL NUCLEO DI DEGENZA

L'assegnazione al nucleo di degenza e alla camera viene definita dal Direttore sanitario in base alle problematiche sanitarie ed assistenziali della persona.

Tale assegnazione può essere dallo stesso modificata successivamente sulla base di specifiche motivazioni, dandone informazione all'ospite ed ai familiari.

3.4. DIMISSIONI

L'ospite ed i suoi familiari o tutori, potranno decidere in qualsiasi momento di interrompere la permanenza presso l'Opera Pia Coianiz, presentando al Servizio Accoglimento o al Servizio Gestione Pratiche degli Ospiti esplicita comunicazione scritta in tal senso con un preavviso di almeno quindici giorni.

Il Consiglio d'Amministrazione può inoltre decidere con propria deliberazione di dimettere un ospite, qualora entro il termine di 30 giorni non sia stato prodotto da parte del Comune di residenza l'atto di assunzione dell'impegno di spesa oppure idonea garanzia in forma privata per la copertura delle rette future.

4. IL MODELLO ORGANIZZATIVO ED I SERVIZI OFFERTI

4.1. IL MODELLO ORGANIZZATIVO

Il Consiglio di amministrazione adotta gli atti di indirizzo politico, amministrativo e di programmazione delle attività istituzionali. È composto da cinque membri, di cui due nominati dal Consiglio Comunale di Tarcento e due dal Parroco pro-tempore della Parrocchia di San Pietro Apostolo di Tarcento. Il quinto membro è il Presidente e viene scelto dai quattro componenti di cui sopra; il Presidente è il legale rappresentante dell'Azienda.

Il Direttore generale è responsabile della gestione dell'Azienda: progetta l'attività interna ed esterna, espone i piani al Consiglio di Amministrazione, verifica l'efficacia delle azioni ed il conseguimento degli obiettivi. È coadiuvato dalla Direzione generale con cui elabora, in particolare:

- ↳ gli atti amministrativi inerenti alla gestione amministrativa, contabile e del personale;
- ↳ il bilancio di previsione annuale e triennale dei costi e dei ricavi ed il bilancio d'esercizio
- ↳ i capitolati speciali d'appalto, i bandi di gara e i contratti di appalto relativi a forniture, servizi e lavori pubblici;
- ↳ studi sulla dotazione organica dell'Azienda, indizione e coordinamento delle procedure per la selezione di nuovo personale da assumere;
- ↳ regolamenti interni di gestione amministrativa e tecnica (regolamento di accoglimento, regolamenti inerenti al personale).

Afferiscono alla Direzione generale anche il Servizio di accoglimento, il Servizio contabile, il Servizio di organizzazione e gestione del personale e il servizio tecnico e della sicurezza

La struttura operativa dell'Opera Pia Coianiz si articola in due Aree funzionali, le cui attività sono svolte in Unità Operative mediante Servizi, più specificatamente descritti nel "Regolamento di Organizzazione" approvato con deliberazione del Consiglio d'amministrazione n. 8 del 31 maggio 2019, come integrato dalla determinazione del Direttore Generale n. 74/2019.

L'Area delle Cure Sanitarie e Sociosanitarie garantisce agli ospiti i servizi infermieristico, assistenziale, di riabilitazione, di logistica aziendale attraverso professionalità sanitarie, sociosanitarie, assistenziali e sociali (Infermieri, Fisioterapisti, Operatori Sociosanitari); è suddivisa in 9 nuclei (Nucleo 0, Nucleo 1, Nucleo 2, Nucleo 3, Nucleo 4, Nucleo 5, Nucleo 6, San Camillo, Nucleo RSA) ed è diretta dal Direttore dell'Area delle Cure Sanitarie e Sociosanitarie.

L'Area delle Funzioni Residenziali: si occupa di alcune funzioni amministrative, dei servizi di ristorazione, di animazione, lavanderia e guardaroba; è coordinata dal Direttore dell'Area delle Funzioni Residenziali.

Il Regolamento di organizzazione dell'Opera Pia Coianiz prevede tra gli altri anche il sistema operativo per *formazione, addestramento e selezione*: gli obiettivi comprendono la scelta, la riqualificazione e l'aggiornamento delle competenze del personale in servizio presso l'Azienda per dare risposte pertinenti, in termini di servizi offerti, ai problemi degli ospiti accolti e alla loro evoluzione.

È assicurata la partecipazione alla rete *dei servizi* in virtù delle convenzioni con l'Ambito distrettuale e della partecipazione alle co-progettazioni, dal medesimo attivate e del modello organizzativo di integrazione con i servizi territoriali che prevede specifiche attività a carico del Direttore dell'Area delle Cure Sanitarie e Sociosanitarie.

4.2. AREA DELLE CURE SANITARIE E SOCIOSANITARIE

SERVIZIO SOCIOSANITARIO

Il servizio è attualmente assicurato tramite un'esternalizzazione che prevede l'appalto a un operatore economico con specifici requisiti, scelto a seguito di procedure d'appalto che prevedono una valutazione prevalentemente incentrata sulla qualità offerta.

Il servizio sociosanitario è garantito nell'arco delle 24 ore ed è svolto da personale qualificato e motivato alla professione. Gli operatori sociosanitari e assistenziali provvedono ad aiutare gli ospiti nel soddisfare i seguenti bisogni:

- * l'igiene personale quotidiana, eseguita al mattino e in ogni altro momento della giornata se ne verifici l'esigenza;
- * il bagno completo, svolto in appositi locali attrezzati, o la spugnatrice a letto a seconda delle problematiche dell'ospite;
- * il cambio della biancheria personale;
- * il rifacimento dei letti con sostituzione della biancheria piana ed il mantenimento dell'igiene dell'unità dell'ospite;
- * l'alternanza delle posture assicurata agli ospiti a rischio, al fine di prevenire le lesioni da pressione;
- * la stimolazione degli ospiti alla deambulazione;
- * l'accompagnamento in sala da pranzo per i pasti e l'eventuale aiuto nell'assunzione del cibo;
- * l'idratazione con bevande calde e/o fredde (the, caffè, latte, succo di frutta) ed il controllo della stessa con schede apposite per gli ospiti con particolari problematiche;
- * l'accompagnamento degli ospiti in bagno per i bisogni fisiologici al fine di mantenere il più a lungo possibile l'autonomia;
- * il cambio dei prodotti monouso (pannolini, ecc.) agli ospiti incontinenti, secondo necessità;
- * il monitoraggio e la segnalazione del ritmo delle funzioni escretorie degli ospiti su apposita scheda;
- * favorire il riposo dell'ospite considerando le sue esigenze.

Nello svolgimento delle suddette attività l'operatore sociosanitario osserva le condizioni dell'ospite (fisiche e di umore) e comunica all'infermiere eventuali modificazioni.

Naturalmente lo svolgimento delle suddette attività non si limita alla sola esecuzione pratica, ma si associa a momenti di interscambio relazionale. È indispensabile, infatti instaurare un dialogo ed un legame di fiducia perché l'ospite ha un profondo bisogno di essere rassicurato, ascoltato e considerato come persona nella sua integrità e con la propria storia di vita. Attraverso un comportamento ed una comunicazione corretta è possibile stabilire un rapporto di empatia e di reciproco rispetto, dove il costante incoraggiamento dell'operatore aiuterà l'ospite a sentirsi più a suo agio e ad accettare gradualmente la nuova situazione.

L'interazione fra l'aspetto pratico e quello relazionale dell'assistenza, infine, ha l'obiettivo di promuovere il mantenimento dell'autonomia e delle capacità residue dell'ospite che sarà stimolato a fare da solo o con l'aiuto degli operatori. Al termine di ogni turno di servizio gli operatori documentano ogni avvenimento, notizia e/o suggerimento relativo agli ospiti al fine di garantire la continuità assistenziale.

SERVIZIO INFERMIERISTICO

Il servizio è prevalentemente assicurato da personale dipendente dell'Azienda.

L'assistenza infermieristica viene garantita nelle 24 ore da infermieri qualificati, in possesso dei titoli di studio che autorizzano l'esercizio della professione infermieristica (laurea infermieristica o diploma/titolo equipollente) e iscritti al relativo albo professionale.

L'infermiere è responsabile della programmazione dell'assistenza, stabilisce gli obiettivi e valuta i risultati. A tal fine si avvale della collaborazione di OSS, fisioterapisti e animatori.

È anche competenza dell'infermiere provvedere all'accoglimento e all'inserimento dell'ospite in struttura; l'approvvigionamento di farmaci e materiali vari.

Di seguito vengono elencati e specificati servizi e prestazioni dell'area infermieristica:

- rilevazione parametri vitali;
- terapia farmacologica: l'infermiere si occupa della somministrazione dei farmaci prescritti dal medico, per via orale, endovenosa, intramuscolare, sottocutanea, topica rispettando gli orari prestabiliti;
- inoculazione di vaccini previo consenso informato;
- medicazioni: dopo aver valutato assieme al medico, l'infermiere provvede alla medicazione di ferite, ulcere, lesioni da pressione;
- programmazione di visite esterne ed esami: quando necessario, su richiesta del Medico di Struttura o dell'ospite stesso, si prenotano visite ed esami presso i vari servizi del Distretto o delle Aziende sanitarie;
- prelievi per esami ematochimici e raccolta di campioni per esame urine, feci, ecc.: due volte alla settimana vengono garantite tali prestazioni ed i campioni inviati in Distretto;
- prenotazioni secondo le procedure definite dal Centro Unico di Prenotazione e dai servizi delle Aziende sanitarie.
- posture e mobilizzazioni: in collaborazione con i fisioterapisti, gli infermieri si occupano di segnalare il fabbisogno di materiale necessario alla deambulazione

(girelli, carrozzine) e di presidi antidecubito. Gli infermieri organizzano e controllano i programmi di mobilitazione per gli ospiti a rischio di lesioni da pressione e le alzate;

- bisogni primari dell'ospite: tali bisogni vengono soddisfatti in collaborazione diretta con gli operatori sociosanitari;
- educazione sanitaria: gli infermieri sorvegliano l'attività assistenziale affinché vengano usate tecniche e metodologie corrette applicando procedure, protocolli, linee guida;
- accoglimento: all'ingresso dell'ospite l'infermiere si occupa dell'accoglimento rendendosi disponibile ad informare i parenti sui vari servizi forniti dalla struttura. Ove necessario si occupa di informare/educare l'ospite stesso ed i parenti con la finalità di correggere modi e stili di vita scorretti;
- valutazione multidimensionale (Val.Graf.) dell'ospite entro 30 giorni dall'ingresso in struttura in collaborazione con i fisioterapisti, gli operatori sociosanitari, l'animatore finalizzata alla stesura del Piano Assistenziale Individualizzato;
- approvvigionamento: a cadenze prestabilite l'infermiere si occupa di rifornire il materiale necessario nel proprio reparto (farmacia, magazzino, cancelleria, materiale monouso). Inoltre segnala eventuali guasti e necessità di manutenzione;
- inserimento e affiancamento del personale assistenziale: l'infermiere partecipa all'inserimento dei neoassunti affiancandoli per garantire un'assistenza completa ed uniforme;
- mantenimento delle conoscenze e delle competenze attraverso formazione continua nelle materie di specifica competenza ricercando le migliori evidenze scientifiche.

Gli infermieri partecipano all'attività di formazione continua prevista dalla normativa vigente.

SERVIZIO DI ASSISTENZA MEDICA PRIMARIA

Il servizio viene garantito da medici di struttura che operano in libera professione, nella fascia oraria diurna, dal lunedì al sabato mattina, in forma attiva e di reperibilità telefonica. Il servizio viene integrato nelle ore notturne (ore 20-7) durante tutto l'anno da altri medici turnisti.

Nel pomeriggio dei giorni prefestivi e dalle 7 alle 20 dei giorni festivi il servizio medico viene garantito attraverso il Servizio di continuità assistenziale (Guardia Medica) del Distretto Sanitario di Tarcento.

È facoltà degli ospiti optare per il mantenimento del proprio MMG, il quale continuerà a seguire il paziente in collaborazione con il personale sanitario della struttura, provvedendo alla richiesta di consulenze, visite mediche specialistiche, esami diagnostici, gestione di piani terapeutici e invalidità civile.

Si evidenzia che in tal caso i medici della struttura possono intervenire solo in caso di emergenza.

Uno dei quattro medici di struttura svolge anche le funzioni di Direttore Sanitario, che coordina e supervisiona l'attività medica nei reparti e mantiene il contatto diretto con i parenti e con il Distretto Sanitario di Tarcento.

Obiettivi del servizio:

- garantire cure mediche primarie efficaci all'interno della struttura, ivi compresa la prevenzione, prevedendo la continuità anche nelle ore notturne

- garantire un rapporto personalizzato e continuativo medico/paziente e medico/*caregiver*
- effettuare un controllo costante di rischi e complicanze,
- gestire le problematiche sanitarie generali e quelle dei singoli assistiti all'interno di un'équipe medica dotata di strumenti chiari e consolidati di collaborazione e integrazione e orientata alle cure primarie
- individuare processi e periodicità volti a garantire la valutazione e la costante rivalutazione multidimensionale, multiprofessionale e multidisciplinare di ciascun assistito,
- fornire all'assistito una protezione intesa come garanzia della sicurezza nel ricorso ai servizi sanitari - ivi comprese le cure secondarie - e di estenderla ai loro *caregiver* di riferimento familiare e/o personale.

SERVIZIO DI RIABILITAZIONE

Il Servizio di Riabilitazione è assicurato da personale dipendente dell'Azienda ed è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 15.00.

Il servizio è svolto da operatori in possesso del diploma universitario in Terapista della riabilitazione o della laurea di 1° livello in fisioterapia e iscritti al relativo albo professionale.

Di seguito vengono elencati e specificati servizi e prestazioni dell'area riabilitativa:

- collaborazione con il medico di struttura nell'individuazione degli ospiti da prendere in carico, nella valutazione clinico-funzionale, nell'individuazione degli obiettivi riabilitativi e nella stesura del programma riabilitativo degli ospiti e, al bisogno, nella rivalutazione degli obiettivi. Vi è la possibilità di richiedere una valutazione fisiatrica attraverso il Servizio Sanitario Regionale;
- collaborazione con il personale infermieristico ed assistenziale nell'individuazione dei bisogni riabilitativi degli ospiti;
- collaborazione con il servizio di animazione nell'identificazione degli ospiti che possono partecipare alle attività di animazione;
- istruzione degli operatori sociosanitari sulla corretta esecuzione di posture, manovre di mobilizzazione ed utilizzo di ausili per la postura, i trasferimenti e la prevenzione delle lesioni da pressione;
- attività di deambulazione assistita avente l'obiettivo del mantenimento delle capacità residue e della prevenzione della sindrome da immobilità, in collaborazione col personale di reparto;
- attività di riabilitazione e mantenimento funzionale in palestra attrezzata: rinforzo muscolare, kinesi passiva, attivo-assistita ed attiva, rieducazione funzionale, elettroterapia antalgica ed elettrostimolazione per gli ospiti individuati;
- valutazione delle necessità e della tipologia di ausili in collaborazione con il medico di reparto, gli infermieri e gli operatori sociosanitari; colloqui con i familiari degli ospiti, compilazione delle proposte di ausili, contatti con i tecnici ortopedici e gli uffici assistenza protesica dell'Azienda per i Servizi Sanitari;
- gestione sia degli ausili in dotazione all'Azienda che di proprietà dell'Azienda Sanitaria;
- collaborazione col personale addetto alla manutenzione riguardo alle riparazioni degli ausili.

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

SERVIZIO DI ANIMAZIONE

Il servizio viene garantito da personale dipendente dell'Azienda e tramite un'esternalizzazione che prevede l'appalto a un operatore economico con specifici requisiti, scelto a seguito di procedure d'appalto che prevedono una valutazione prevalentemente incentrata sulla qualità offerta.

Gli animatori, informati tempestivamente dei nuovi ingressi dai responsabili/coordinatori del servizio infermieristico, contattano i parenti per raccogliere le informazioni relative alla "storia di vita" dell'anziano per organizzare l'intervento educativo più appropriato alle sue attitudini e passioni.

Il servizio è finalizzato a fornire agli anziani della struttura uno "spazio", non solo fisico, in cui esprimersi attraverso una molteplicità di strumenti convenzionali e destrutturati. Le attività proposte contribuiscono al miglioramento dell'auto-percezione, con l'intento di sviluppare al massimo il potenziale e le competenze espressive dell'anziano, di recuperare passioni sopite e di crearne di nuove. Per favorire la fiducia in sé stessi e il miglioramento dell'autostima si prevedono anche esposizioni degli elaborati degli anziani.

Sono previsti laboratori di stimolazione/allenamento cognitivo finalizzati al rallentamento del decadimento, attraverso la stimolazione mnemonica (ricordare parole, titoli di canzoni ascoltate, finire proverbi...) esercizi di calcolo (addizioni, sottrazioni, riordino o raggruppamento di numeri secondo un dato criterio); esercizi per l'orientamento temporale o spaziale.

Vengono organizzati giochi di attivazione motoria al fine di migliorare la coordinazione dei movimenti e stimolare l'espressività verbale.

Il servizio si propone come:

- facilmente fruibile dal maggior numero di anziani. Le attività vengono proposte, oltre che nella sala principale, con modalità "itinerante" nelle salette dei vari reparti;
- efficace, quindi in grado di garantire il miglioramento della qualità della vita in struttura, con l'intento di non negare l'evidenza del ricovero, ma di ridimensionarla a "casa" nella quale l'anziano si senta libero di viverne gli spazi e intrattenere relazioni familiari, amicali e sociali come faceva prima del ricovero;
- aperto verso l'esterno, in vicendevole scambio con il territorio che ci circonda, incentivando gli scambi intergenerazionali e promuovendo la partecipazione e il coinvolgimento della comunità territoriale (scuole, alpini, volontari, musicisti, ballerini, autori di libri e artisti).
Durante l'anno sono previste uscite nel territorio (mercato settimanale). Gli ospiti verranno accompagnati da personale dell'Azienda che valuta la fattibilità sulla base delle condizioni atmosferiche e dei partecipanti. Per questi eventi è prevista la copertura assicurativa.

SERVIZIO DI BARBIERE E PARRUCCHIERE

Il servizio è assicurato tramite un'esternalizzazione che prevede l'appalto a un operatore economico con specifici requisiti, scelto a seguito di procedure d'appalto che prevedono una valutazione prevalentemente incentrata sulla qualità offerta.

Le prestazioni costituite dal taglio dei capelli e della barba sono comprese nella retta e vengono effettuate da un operatore dedicato, mentre sono a pagamento prestazioni quali messa in piega, permanente, lozioni, colore.

SERVIZIO DI MANICURE/PEDICURE

Il servizio è assicurato tramite un'esternalizzazione che prevede l'appalto a un operatore economico con specifici requisiti, scelto a seguito di procedure d'appalto che prevedono una valutazione prevalentemente incentrata sulla qualità offerta.

Il servizio di manicure/pedicure si occupa della cura delle mani e dei piedi degli ospiti. Le prestazioni sono costituite da taglio unghie di mani e piedi, trattamento di calli, duroni e unghie incarnite. Il servizio è programmato su richiesta degli ospiti stessi e del personale infermieristico. Le prestazioni sono comprese nella retta e vengono svolte da un operatore specializzato.

SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE

Il servizio è assicurato tramite un'esternalizzazione che prevede l'appalto a un operatore economico con specifici requisiti, scelto a seguito di procedure d'appalto che prevedono una valutazione prevalentemente incentrata sulla qualità offerta.

La pulizia dell'ambiente (stanze di degenza, servizi igienici, soggiorni, spazi comuni, ambulatori, palestra, ecc.) e la sanificazione che viene garantita costituisce un aspetto importante per la permanenza degli ospiti.

SERVIZIO DI LOGISTICA AZIENDALE

Il servizio viene garantito da personale dipendente dell'Azienda.

I farmaci ed i presidi medico-chirurgici inseriti nel prontuario dell'Azienda Sanitaria Universitaria Friuli Centrale e prescritti dai medici della struttura vengono garantiti agli ospiti attraverso degli ordini settimanali, mentre rimangono a carico degli ospiti stessi le specialità farmaceutiche non inserite nel prontuario. Operatori dell'Azienda si occupano dell'approvvigionamento e della distribuzione ai nuclei della struttura dei farmaci e dei presidi medico-chirurgici e della gestione dei relativi magazzini.

Con cadenza bisettimanale provvedono alla consegna dei prelievi di materiale biologico al Distretto sanitario di Tarcento e al relativo ritiro dei referti. Inoltre provvede a pianificare ed effettuare con mezzo aziendale il ritiro di farmaci e presidi particolari, di referti medici; provvede alla distribuzione della corrispondenza cartacea agli ospiti, al ritiro e all'archiviazione della documentazione clinica dell'ospite.

SERVIZIO RELIGIOSO

È garantito il rispetto delle proprie convinzioni religiose e l'accesso alla struttura di un ministro del culto di propria scelta. Nella Cappella situata al piano terra viene celebrata la S. Messa il sabato mattina.

4.3. DIREZIONE GENERALE - AREA DELLE FUNZIONI RESIDENZIALI

SERVIZIO DI ACCOGLIMENTO E SERVIZIO DI GESTIONE PRATICHE DEGLI OSPITI

I servizi sono assicurati da personale dipendente dell'Azienda.

Cosa offrono i due servizi:

- informazioni generali su domande di accoglimento, modalità di ricovero, rette, pagamenti;
- gestione delle liste formate dalle domande;
- procedure per l'accoglimento;
- contatto con le persone che richiedono informazione sulle pratiche di accoglimento e sulla struttura;
- ricevimento delle domande di accoglimento, trasmissione all'Unità di Valutazione Distrettuale, successivo contatto per l'accoglimento, ricevimento ospite, primo contatto con l'ospite e con i familiari, stesura e conservazione dei contratti di accoglimento;
- verifica dell'avvenuto versamento del deposito cauzionale;
- fatturazione per il pagamento delle rette;
- qualora richiesto dai parenti effettuazione del cambio di residenza ed iscrizione dell'ospite in convivenza;
- rinnovo della carta d'identità;
- possibilità di esercitare il diritto di voto per le elezioni politiche, amministrative ed europee in struttura.
- aggiornamento delle esenzioni Ticket;
- deposito di somme di cui dispone l'ospite da cui prelevare secondo sua necessità;
- custodia di oggetti preziosi e valori.

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Il servizio è assicurato da personale dipendente dell'Azienda e consiste nella preparazione della colazione, del pranzo e della cena. Oltre ai pasti principali viene garantita la distribuzione di bevande durante il pomeriggio. Le pietanze vengono servite tramite carrello termico.

I menù variano stagionalmente, sono suddivisi in quattro settimane e vengono predisposti in collaborazione con l'Azienda sanitaria.

Il menù settimanale viene esposto in ciascun nucleo e comprende piatti fissi e piatti variabili durante ciascun giorno della settimana al fine di permettere la possibilità di scelta da parte degli ospiti. È prevista la preparazione di diete personalizzate su prescrizione medica e su eventuale consulenza della dietista del Distretto Sanitario.

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

Il personale della cucina si occupa anche della gestione dei magazzini delle derrate alimentari.

Provvede alla pulizia dei carrelli termici, al mantenimento in perfette condizioni igieniche e ambientali di tutti i locali in cui avviene la preparazione degli alimenti e delle celle frigorifere all'interno delle quali viene effettuato un controllo costante delle temperature.

È attivo un gruppo denominato “della ristorazione” composto da personale della cucina e dai responsabili dei reparti per valutare il gradimento delle pietanze da parte degli ospiti e per proporre eventuali modifiche dei menù.

SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA

Il servizio è assicurato da personale dipendente dell’Azienda.

Il servizio provvede al lavaggio della biancheria personale degli ospiti, tranne i capi particolarmente delicati.

In sede di primo ingresso o di successiva fornitura di nuovo abbigliamento gli operatori del servizio compilano insieme ai parenti l’elenco degli indumenti personali consegnati e, per garantire che non vengano smarriti provvedono ad applicare etichette con il cognome, il nome dell’ospite e il reparto di accoglimento.

Questa finalità può essere raggiunta solamente con la collaborazione dei parenti che sono tenuti a consegnare i nuovi capi direttamente in lavanderia.

Il lavaggio della biancheria piana (lenzuola, federe, copriletti, ecc.) viene garantito con appalto a ditta esterna specializzata.

SERVIZIO TECNICO E DELLA SICUREZZA

Il servizio è assicurato da personale dipendente dell’Azienda.

Il personale tecnico assicura l’efficienza tecnologica dell’Azienda e la buona conservazione degli edifici e delle attrezzature.

Gestisce le manutenzioni e riparazioni ordinarie di immobili, apparecchiature, arredi diversi, impianti e automezzi anche avvalendosi di ditte esterne specializzate; provvede alla cura delle aree verdi; gestisce i magazzini e i relativi rifornimenti.

Il coordinatore del servizio tecnico e della sicurezza R.S.P.P. assicura il rispetto delle normative in materia di sicurezza dei lavoratori e degli ospiti.

5. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

AMMISSIONE

- Tutte le richieste di ammissione in struttura vengono valutate dall’Unità di Valutazione Multidimensionale del Distretto sanitario in cui risiedono le persone anziane che hanno presentato la domanda di accoglimento.
- Dopo l’ingresso in struttura, può essere richiesta dal Direttore Sanitario dell’Azienda alla stessa Unità di Valutazione Multidisciplinare la modifica del profilo di bisogno, qualora ci sia una variazione significativa delle condizioni psico-fisiche dell’ospite.

ACCOGLIMENTO ED INSERIMENTO

- Il nuovo ospite viene accompagnato nella sua stanza e presentato agli altri ospiti presenti;
- Gli operatori si presentano al nuovo ospite durante il loro turno di servizio;
- L’accertamento dei problemi sanitari e sociosanitari dell’ospite viene effettuato entro quattro giorni dall’ingresso.

SERVIZI DI ASSISTENZA ALLA PERSONA

Igiene personale

- Viene garantita l'igiene personale quotidiana secondo quanto previsto da specifico protocollo;
- È garantito il bagno completo settimanale in vasca doccia o barella doccia.

Cura della persona

- Viene garantita l'esecuzione del taglio dei capelli con frequenza mensile a tutti gli ospiti, con messa in piega alle persone di sesso femminile;
- Viene garantita l'esecuzione del taglio della barba agli ospiti di sesso maschile con una periodicità adeguata (almeno due volte alla settimana).
- il taglio e la cura periodici delle unghie di mani e piedi degli ospiti;

Alimentazione e idratazione

- La distribuzione e l'assunzione della colazione, del pranzo e della cena vengono garantiti, rispettivamente, entro le ore 9.00, 12.30 e 18.30;
- Durante il pomeriggio viene garantita la distribuzione e l'assunzione di bevande;
- Viene garantito il monitoraggio dell'idratazione per gli ospiti a rischio, su indicazione medica e con compilazione dell'apposita scheda.

Eliminazione

- Agli ospiti incontinenti viene effettuato il cambio dei prodotti monouso come da programma individuale registrato sulla scheda personale.

Prevenzione delle ulcere da pressione

- Viene compilata la Scala di Norton per tutti gli ospiti non autosufficienti per valutare il rischio di sviluppare ulcere da pressione, entro due giorni dall'ingresso in reparto;
- Negli ospiti a rischio di sviluppare ulcere da pressione vengono effettuati i cambi di posizione e viene compilata l'apposita documentazione.

SERVIZIO INFERMIERISTICO

- Il servizio infermieristico viene garantito nelle 24 ore;
- Viene somministrata la terapia farmacologia, vengono eseguite le medicazioni e rilevati i parametri vitali secondo prescrizione medica;
- Viene garantita l'alimentazione attraverso sondino naso-gastrico o PEG secondo prescrizione medica;
- Vengono eseguiti i prelievi di campioni biologici nei giorni di martedì e venerdì di ogni settimana.
- Viene garantita la compilazione della scheda Val.Graf. (Valutazione Multidimensionale) entro 30 giorni dall'ingresso in struttura dell'ospite e, in assenza di eventi, ogni 6 mesi.

SERVIZIO DI RIABILITAZIONE

- La valutazione fisioterapica dell'ospite viene effettuata entro 4 giorni dall'ingresso in reparto; in caso di problemi acuti la valutazione viene effettuata entro 48 ore dall'ingresso;
- L'inizio del trattamento riabilitativo, quando prescritto, viene garantito entro 4 giorni dalla valutazione;
- L'attivazione del mantenimento funzionale della deambulazione viene effettuata entro 7 giorni dalla segnalazione;

- Vengono forniti gli ausili antidecubito agli ospiti a rischio di sviluppare ulcere da pressione entro 24 ore dalla richiesta.

SERVIZIO DI ASSISTENZA MEDICA PRIMARIA

- I dati rilevati in caso di intervento dei medici della struttura vengono registrati nella cartella clinica e nel diario medico. Se viene espresso il consenso da parte dell'ospite/Tutore/Amministratore di Sostegno/Legale Rappresentante viene implementato il dossier sanitario elettronico regionale (DSE).

SERVIZIO DI ANIMAZIONE

- Vengono garantite attività socio-educative-ricreative giornaliere ed attività ludico-motorie finalizzate alla socializzazione tra gli anziani e attività occupazionali svolte sia all'interno che all'esterno della struttura la cui frequenza è determinata in rapporto ai piani individuali che riassumono le necessità di ciascun anziano e in stretta relazione alle condizioni psico-fisiche dello stesso;
- Viene effettuata la festa dei compleanni una volta al mese, salvo emergenze sanitarie in corso.
- Vengono garantiti festeggiamenti in occasione delle festività (Natale, Pasqua, ecc.) ed eventi che coinvolgono la comunità.

SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE

- Viene garantita l'igiene delle stanze di degenza, dei relativi servizi igienici, dei bagni attrezzati dei nuclei, dei corridoi, ingressi e soggiorni una volta al giorno più un ripasso pomeridiano;
- Viene garantita l'igiene delle sale da pranzo una volta al giorno più due ripassi dopo colazione e cena.

SERVIZIO RELIGIOSO

- Svolgimento di una S. Messa nella Cappella della struttura il sabato;
- Recitazione del Rosario il martedì e il giovedì.
- Celebrazione di Messe Funebri, su richiesta.

VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ

- Rilevazione periodica, attraverso questionari, del grado di soddisfazione degli ospiti e dei familiari rispetto ai servizi offerti.

6. REGOLE DI VITA COMUNITARIA

Le relazioni tra operatori, utenti e familiari devono essere improntate al rispetto e alla cortesia, finalizzati anche a facilitare una corretta erogazione del servizio. Tutti gli operatori sono tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.

Al Coordinatore responsabile dei singoli servizi e unità operative compete vigilare sul clima interno ed eventualmente mettere in atto azioni volte a tutelare la correttezza delle relazioni.

Il Consiglio d'Amministrazione può decidere con propria deliberazione di dimettere un ospite qualora, dopo rinnovati richiami, mantenga un comportamento

contrastante con le norme del regolamento per l'accoglimento e la permanenza degli ospiti; in altre parole arrechi pregiudizio o grave disturbo agli altri ospiti ed alla comunità oppure si renda responsabile, ai danni di altri ospiti o del personale, di reati contro l'incolumità della persona.

La decisione relativa all'allontanamento dell'ospite deve essergli comunicata con 20 giorni d'anticipo. Sarà senz'altro vagliato ogni utile tentativo con i familiari ed i servizi sociali di base, finalizzato alla ricerca della più idonea sistemazione dell'ospite dimesso.

Le regole di comportamento dei dipendenti dell'Azienda, esplicitate nel Codice di comportamento approvato con deliberazione del Consiglio d'Amministrazione n. 15 del 6 maggio 2015, si estendono, per quanto compatibili, a tutti i collaboratori e consulenti, con qualsiasi tipologia di contratto o incarico e a qualsiasi titolo, ai membri del Consiglio d'amministrazione e ai collaboratori a qualsiasi titolo di imprese fornitrici di beni o servizi che realizzano opere in favore dell'Amministrazione.

TUTELA DEL DIRITTO ALLA LIBERTÀ PERSONALE

Il servizio garantisce nei confronti degli utenti il rispetto dell'autodeterminazione e della libertà di movimento, tuttavia nell'interesse degli anziani affetti da deterioramento cognitivo e disorientamento spazio-temporale ed a garanzia della loro sicurezza, saranno poste in essere opportune misure di tutela e controllo che non siano comunque limitative della libertà personale.

TUTELA DEL DIRITTO ALLA PRIVACY

La struttura - in ottemperanza al G.D.P.R 679/2016 "Regolamento generale per la protezione dei dati personali" - adotta tutte le misure atte a garantire la riservatezza degli ospiti; in particolare si obbliga a trattare esclusivamente i dati particolari indispensabili per le proprie attività istituzionali ed al rigoroso rispetto del segreto professionale.

La documentazione prevista dalla vigente normativa è consegnata al momento della presentazione della domanda di accoglimento.

7. TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI E DEI LORO FAMILIARI

L'Opera Pia Coianiz garantisce la tutela nei confronti degli ospiti attraverso la possibilità di inoltrare **reclami** su disservizi insorti prima, durante e dopo l'inserimento in Struttura.

Le segnalazioni saranno utilizzate per comprendere meglio i problemi presenti e per poter intraprendere azioni volte a prevedere possibili miglioramenti del servizio erogato.

L'ospite e/o il familiare può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

1. compilazione e sottoscrizione del "Modulo di comunicazione dell'utente", che può essere richiesto presso il presidio del personale sanitario di ciascun Nucleo; il modulo può essere riposto nelle apposite cassette per la raccolta delle comunicazioni dell'utente, presenti presso gli uffici e presso i presidi del personale sanitario dei singoli nuclei;
2. lettera in carta semplice, indirizzata ed inviata al Direttore d'Area delle cure sanitarie e sociosanitarie o anche consegnata a mano;
3. segnalazione del disservizio, direttamente a voce o telefonicamente, al Direttore d'Area delle cure sanitarie e sociosanitarie.

Le comunicazioni saranno esaminate dall'apposita Commissione che provvederà a fornire una risposta entro 20 giorni dal ricevimento del modulo.

In merito alla gestione dei reclami, l'Opera Pia Coianiz si impegna ad elaborare le informazioni raccolte e ad affiggere all'Albo delle comunicazioni l'elenco dei titoli delle risposte date dalla Commissione (privati di tutte le indicazioni riferibili a persone), con cadenza annuale.

Allo stesso modo dei reclami saranno gestiti gli **apprezzamenti** rivolti all'operato dell'Opera Pia Coianiz, al fine di avere una visione completa dei servizi garantiti.

8. DESCRIZIONE DI UNA GIORNATA TIPO DELLE PERSONE PRESE IN CARICO.

DALLE	ALLE	ATTIVITA'
07:15	11:00	Igiene personale o bagno assistito, medicazioni e successiva alzata, deambulazione/mobilizzazione ospiti allettati
08:00	09:00	Colazione e assunzione delle terapie
09:30	11:00	Attività di animazione, lettura giornale, televisione, camminata assistita
10:00	11:00	Distribuzione tè, caffè, merende
11:45	12:30	Pranzo ed eventuale assunzione terapia
12:30	14:00	Accompagnamento in Bagno/Cambio presidi per incontinenza ad assorbenza/Riposo
14:30	15:00	Idratazione
15:00	16:00	Merenda
16:00	17:30	Camminata assistita /mobilizzazione ospiti allettati
17:30	18:30	Cena
18:30	20:00	Accompagnamento in bagno/Cambio presidi per incontinenza ad assorbenza /Messa a letto

ORARI DI VISITA

I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti e per la loro accettazione della vita in comunità e quindi la loro presenza è sempre gradita e incoraggiata.

L'orario ufficiale delle visite è determinato dalla Direzione generale congiuntamente con la Direzione Sanitaria.

Per consentire lo svolgimento delle attività assistenziali e per garantire la privacy degli Ospiti l'orario di visita è il seguente:

TUTTI I GIORNI Dalle 11.00 alle 18.30

Eventuali e temporanee variazioni dell'orario di visita decise dalla Direzione saranno tempestivamente comunicate con mezzi idonei ai parenti e segnalate all'ingresso della struttura e sul sito internet. I visitatori non possono accedere alle sale da pranzo durante l'orario dei pasti, salvo specifica autorizzazione.

*Il presente Documento è stato riapprovato con
deliberazione del Consiglio d'Amministrazione n. 5 del 14 marzo 2024*