



CARTA DEI SERVIZI



2018

CONTATTI

Tel. 0438 841311

Fax 0438 841340

Mail: info@bonbozzolla.it

PEC: info@pec.bonbozzolla.it

Web: www.bonbozzolla.it

Gli uffici amministrativi sono aperti, di norma,
dal lunedì al venerdì con orario 09.00 - 12.00
e il pomeriggio previo appuntamento telefonico

Sede amministrativa

Via San Gallo, 25

31010 FARRA DI SOLIGO (TV)

Sedi operative

Via dei Bert, 44

Via E. Fontana Cardani, 2

31010 FARRA DI SOLIGO (TV)

DICEMBRE 2017 - REVISIONE 05

Stampata a MARZO 2018

**CARISSIMI OSPITI,
CARISSIMI FAMILIARI,**

il 2018 si apre sulla scia delle celebrazioni per i venticinque anni del Bon Bozzolla, che per un intero anno ci hanno visto protagonisti di un ricco programma di attività e iniziative, pensate per festeggiare insieme alla comunità questa importante ricorrenza. Venticinque anni di storia che testimoniano il nostro legame con il territorio e il nostro impegno nell'assistenza agli anziani al fianco delle loro famiglie, con un'attenzione costante alla qualità di vita dei nostri Ospiti. Un anno intenso, che ci ha permesso di consolidare il nostro lavoro e di crescere allo stesso tempo, con tanti nuovi progetti e iniziative. Uno sguardo al presente, che ci vede a fianco del Comune di Farra di Soligo per i servizi a domicilio rivolti alle famiglie del territorio, e uno al futuro, con i lavori di ampliamento e ristrutturazione della sede, che nei prossimi anni verrà completamente modernizzata. Ecco perché abbiamo voluto aggiornare proprio ora la Carta dei Servizi, strumento fondamentale che ci permette di illustrare la nostra offerta assistenziale e di far conoscere tutti gli aspetti della nostra struttura. Il Bon Bozzolla vuole continuare a crescere, per essere sempre più un punto di riferimento per tutta la comunità.

Giuseppe Bubola

Presidente dell'Istituto Bon Bozzolla

GENTILI OSPITI E FAMILIARI,

la Carta dei Servizi che avete tra le mani traccia una panoramica chiara ed esaustiva sul progetto assistenziale che il Bon Bozzolla offre per promuovere la qualità di vita, il benessere e la socialità degli anziani. Il nostro impegno per un miglioramento costante dei servizi parte dall'ascolto dei bisogni e delle esigenze degli Ospiti, e passa attraverso un costruttivo rapporto di collaborazione con i familiari e con la comunità del territorio, che hanno a disposizione un documento di trasparenza e di controllo sulla nostra offerta. Con la Carta dei Servizi, puntualmente aggiornata e oggi anche rinnovata nella grafica, è facile capire come accedere al Bon Bozzolla e a Casa Cardani, approfondire gli obiettivi degli interventi di cura e assistenza, conoscere le modalità per fruire dei servizi, compresi quelli a domicilio gestiti da quest'anno in convenzione per il Comune di Farra di Soligo. Ancora una volta l'Ente si mette a disposizione della comunità, lasciando aperte le porte e lavorando nel presente per costruire un futuro sempre migliore.

dott. Eddi Frezza

Segretario-Direttore dell'Istituto Bon Bozzolla

INDICE

06 La Carta dei Servizi

- 06 Principi fondamentali sull'erogazione dei servizi
- 07 Normativa di riferimento

08 Il Bon Bozzolla

- 08 Storia
- 09 Mission
- 10 Organizzazione

12 Le strutture e i servizi nel territorio

- 13 Bon Bozzolla, per la non autosufficienza
- 13 Casa Cardani, per l'autosufficienza
- 13 Servizi domiciliari, per l'assistenza a casa

14 L'ammissione

- 14 Ospiti non autosufficienti
- 15 Ospiti autosufficienti

16 L'inserimento e l'accoglienza

- 16 Inserimento
- 16 Modulistica
- 17 Accoglienza

18 I servizi

- 19 Generali
- 20 Socio-assistenziali e sanitari
- 21 Riabilitativi

22 Le rette

23 La partecipazione

24 La qualità

- 25 Indicatori e standard

26 Le visite e gli orari

28 I contatti

29 Modulo reclami e suggerimenti

LA CARTA DEI SERVIZI

Introdotta in Italia negli anni Novanta con l'obiettivo di migliorare i rapporti tra Pubblica Amministrazione e cittadini, la Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di comunicazione e trasparenza rispetto agli impegni che gli enti si assumono nei confronti dei propri utenti, e svolge dunque un'importante funzione di tutela.

Il presente documento contiene quindi gli intenti del Bon Bozzola riguardo ai propri servizi, ovvero le modalità di erogazione e gli standard qualitativi e quantitativi che intende assicurare per monitorare e migliorare il proprio progetto assistenziale, e serve anche a informare gli Ospiti e i familiari sui diritti e le garanzie previste dalla norma.

Questa Carta dei Servizi si presenta come una sintesi dettagliata, chiara e globale sull'organizzazione generale della struttura, sui servizi che l'Istituto si impegna a offrire agli utenti e sugli obiettivi da raggiungere nel prossimo futuro, e al tempo stesso rappresenta un'importante opportunità di gestione interna che promuove il coinvolgimento degli operatori e la partecipazione degli anziani e delle loro famiglie, invitati a esprimere suggerimenti ed eventuali richiami.

PRINCIPI FONDAMENTALI SULL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi non è quindi una semplice guida, ma serve a stabilire un vero e proprio patto tra l'Istituto, gli utenti e il territorio, basato su una serie di principi fondamentali ai quali si devono uniformare tutti gli enti che erogano servizi pubblici:

SCELTA

Promuove l'autonomia e l'autodeterminazione della persona, anche tramite modalità operative mirate a renderla effettiva nei casi di ridotta capacità.

IMPARZIALITÀ

Assicura criteri di obiettività, giustizia e pari impegno nella condotta degli operatori, al fine di garantire un'adeguata assistenza a tutti gli Ospiti.

UGUAGLIANZA

Assicura l'assenza di discriminazioni nel trattamento, superando l'uniformità delle prestazioni e adeguandole, ove possibile, alle esigenze individuali.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Certifica la definizione di obiettivi assistenziali e l'impegno a verificare periodicamente sia il raggiungimento dei risultati che il miglior utilizzo possibile delle risorse per conseguirli.

CONTINUITÀ

Garantisce un servizio di assistenza continuativo, regolare e senza interruzioni, mediante un'organizzazione del lavoro in grado di mantenere costanti e ai livelli massimi l'assistenza giornaliera.

PARTECIPAZIONE

Accerta il pieno coinvolgimento di Ospiti e familiari nell'individuazione dei percorsi assistenziali più idonei e un'ampia collaborazione per assicurare la migliore qualità del servizio e una completa e tempestiva informazione, anche grazie a un apposito organismo rappresentativo e impegnandosi ad accogliere suggerimenti e segnalazioni.

La Carta dei Servizi contiene:

- **la mission dell'Istituto e la sua organizzazione**
- **la presentazione delle strutture e le informazioni utili per fruire in maniera agevole dei servizi**
- **gli obiettivi programmati, gli standard di qualità e le procedure di verifica**
- **le modalità di partecipazione e di tutela degli utenti**

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

La presente Carta dei Servizi è stata redatta secondo la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici” e fa riferimento ai contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19/05/1995 “Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari”.

È inoltre in sintonia con quanto previsto dalla “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali” (Legge n.328 del 08/11/2000, art. 13), tiene conto della certificazione del Sistema Qualità secondo le norme UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 10881:2013 per i Servizi di Assistenza residenziale agli anziani, nonché di quanto previsto in tema di autorizzazione al funzionamento e accreditamento dei servizi dalla Legge Regionale del Veneto n.22/2002 e della Deliberazione della Giunta Regionale n.84 del 16/01/2007.

Risponde, infine, anche alle più recenti norme in tema di anticorruzione, trasparenza e amministrazione digitale, che ne hanno sancito il valore vincolante e l'obbligo di pubblicazione.

ALTRI RIFERIMENTI NORMATIVI

- **Legge n.241 del 07/08/1990** - Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi

- **Legge n.273 del 11/07/1995** - Conversione in legge, con modificazioni, del Decreto Legge n.163 del 12/05/1995 “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni”

- **Linee Guida n.2/95 del Ministero della Sanità** - Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio sanitario nazionale

- **Decreto del Ministero della Sanità del 15/10/1996** - 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

- **Decreto Legislativo n.286 del 30/07/1999** - Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'art.11 Legge n.59 del 15/03/1997

- **Regolamento Regione Veneto n.3 del 10/05/2001** - Regolamento attuativo emanato ai sensi dell'art. 58 della Legge Regionale n.5/2000 e dell'art. 41, co. 4, della Legge Regionale n.5/2001

- **Delibera CiVIT n.88/2010** - Linee guida per la definizione degli standard di qualità (art. 1, co. 1, del d.lgs n.198/2009) e tabelle esemplificative degli standard di qualità di alcuni servizi pubblici

- **Delibera CiVIT n. 3/2012** - Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici, relativa all'applicabilità della Legge “Semplifica Italia” n. 35/2012 (e-government, trasparenza e amministrazione digitale)

- **Decreto Legislativo n. 33 del 14/03/2013 e successive modificazioni** - Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni

- **Decreto Legislativo n. 97 del 25/05/2016** - Revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza, correttivo della Legge “Anticorruzione” n. 190 del 06/11/2012 e del Decreto Legislativo n.33 del 14/03/2013, ai sensi dell'art.7 della Legge n.124 del 07/08/2015 in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche

VALIDITÀ

La presente Carta dei Servizi ha validità fino a nuova revisione o aggiornamento, sulla base dei cambiamenti introdotti per migliorare gli standard di qualità dell'Istituto. Eventuali variazioni relative alla Carta dei Servizi in uso saranno pubblicate nel sito internet www.bonbozzolla.it.

STORIA

L'Istituto Bon Bozzolla è un'Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (IPAB) riconosciuta con Decreto del Presidente della Giunta Regionale del Veneto n.2311 del 05/11/1992.

La sua storia, però, ha origini ben più lontane, coincidenti con la nascita dell'Ospedale di Soligo, inaugurato con i suoi primi dodici posti letto solo quattro anni dopo l'approvazione del suo Statuto, avvenuta nel 1907. Dopo decenni di attività in crescita, sia in termini di pazienti che di personale, a metà degli anni Settanta la fusione con il nosocomio di Pieve determina una progressiva riduzione dei servizi, fino a portare alla chiusura dell'ultimo reparto di lungodegenza nel 1990.

A questo punto, il Consiglio Comunale di Farra di Soligo esprime la volontà di usufruire dei beni dell'allora Ulss 12 Sinistra Piave a fini socio-assistenziali e così la struttura comincia ad accogliere anziani e persone non autosufficienti, inizialmente come sede distaccata della Casa di Riposo Fenzi di Conegliano e poi, dal 1992, come IPAB Bon Bozzolla, il cui primo Consiglio di Amministrazione si insedia nel febbraio dell'anno successivo. Oltre ai servizi residenziali per Ospiti non autosufficienti, dal 2004 l'Ente ha in gestione la "Residenza Luigi e Marisa Cardani", di proprietà del Comune di Farra di Soligo. Realizzata su lascito testamentario di Erminia Fontana, vedova Cardani, in memoria del marito Luigi e della figlia Marisa, prematuramente scomparsi, Casa Cardani accoglie anziani ancora autonomi.

Nel 2017, anno del 25° anniversario dalla sua fondazione, oltre a un ricco programma di convegni, eventi e iniziative rivolte anche alla comunità, l'Ente ha messo a punto con il Comune una collaborazione per la gestione dei servizi di assistenza domiciliare per le famiglie del territorio, avviata a gennaio 2018.



IL BON BOZZOLLA



MISSION

L'anziano, con i suoi bisogni e desideri, è il centro del progetto assistenziale del Bon Bozzolla. Per questo la mission dell'Istituto è garantire agli Ospiti, autosufficienti e non, la migliore qualità di vita e il benessere globale, promuovendo il mantenimento del più alto grado di autonomia possibile attraverso l'erogazione di qualificati servizi assistenziali, sanitari e riabilitativi.

In relazione con i familiari e nel rispetto della libertà di scelta, i percorsi di cura sono personalizzati secondo Piani Assistenziali Individualizzati (PAI) ridefiniti periodicamente e ogni qualvolta le mutate condizioni di salute psicofisica dell'anziano lo richiedano.

Attraverso il dialogo con il territorio, la promozione della vita sociale degli Ospiti si realizza anche attraverso eventi aperti alla Comunità e con progetti che coinvolgono Scuole, Enti e Associazioni locali, in particolare con quelle di Volontariato, una risorsa umana fondamentale per il Bon Bozzolla.

Le modalità operative adottate per il raggiungimento delle finalità della mission possono essere così riassunte:

- **un approccio globale alla persona, con interventi mirati e una personalizzazione delle cure**
- **una costante attenzione alla ridefinizione degli obiettivi organizzativi e assistenziali, per il miglioramento continuo della qualità dei servizi**
- **la razionalizzazione delle risorse, per garantirne il migliore utilizzo**
- **la valorizzazione delle risorse umane, della formazione e dell'aggiornamento, come garanzia di elevata professionalità e motivazione**
- **la valorizzazione dei familiari, delle persone assistite e del volontariato, come risorse indispensabili al funzionamento dei servizi**
- **la promozione della vita sociale, per l'integrazione e lo scambio con il territorio**

ORGANIZZAZIONE

GOVERNO E INDIRIZZO

L'Istituto è retto da un **Consiglio di Amministrazione** nominato per Statuto dal Sindaco del Comune di Farra di Soligo. Si compone di sette membri, di cui uno ricopre la carica di Presidente-Legale rappresentante pro tempore, e resta in carica per cinque anni.

Spetta a quest'organo la definizione dell'indirizzo politico-amministrativo dell'Istituto, l'indicazione delle direttive generali per il Segretario-Direttore e la verifica della rispondenza dei risultati alla gestione amministrativa.

L'attuale Consiglio di Amministrazione, insediato il 15 dicembre 2016, è presieduto da Giuseppe Bubola ed è composto inoltre da tre donne e tre uomini: Tania Ferronato, Tania Santi, Giuseppina Zorzatto, Franco Dozza, Stefano Guizzo e Fabio Rizzetto.

GESTIONE

La gestione tecnica, finanziaria e amministrativa è di competenza del **Segretario-Direttore**, cui spetta concretizzare le direttive generali del Consiglio di Amministrazione.

Da marzo 2013 il Segretario-Direttore è il dott. Eddi Frezza.

REVISIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

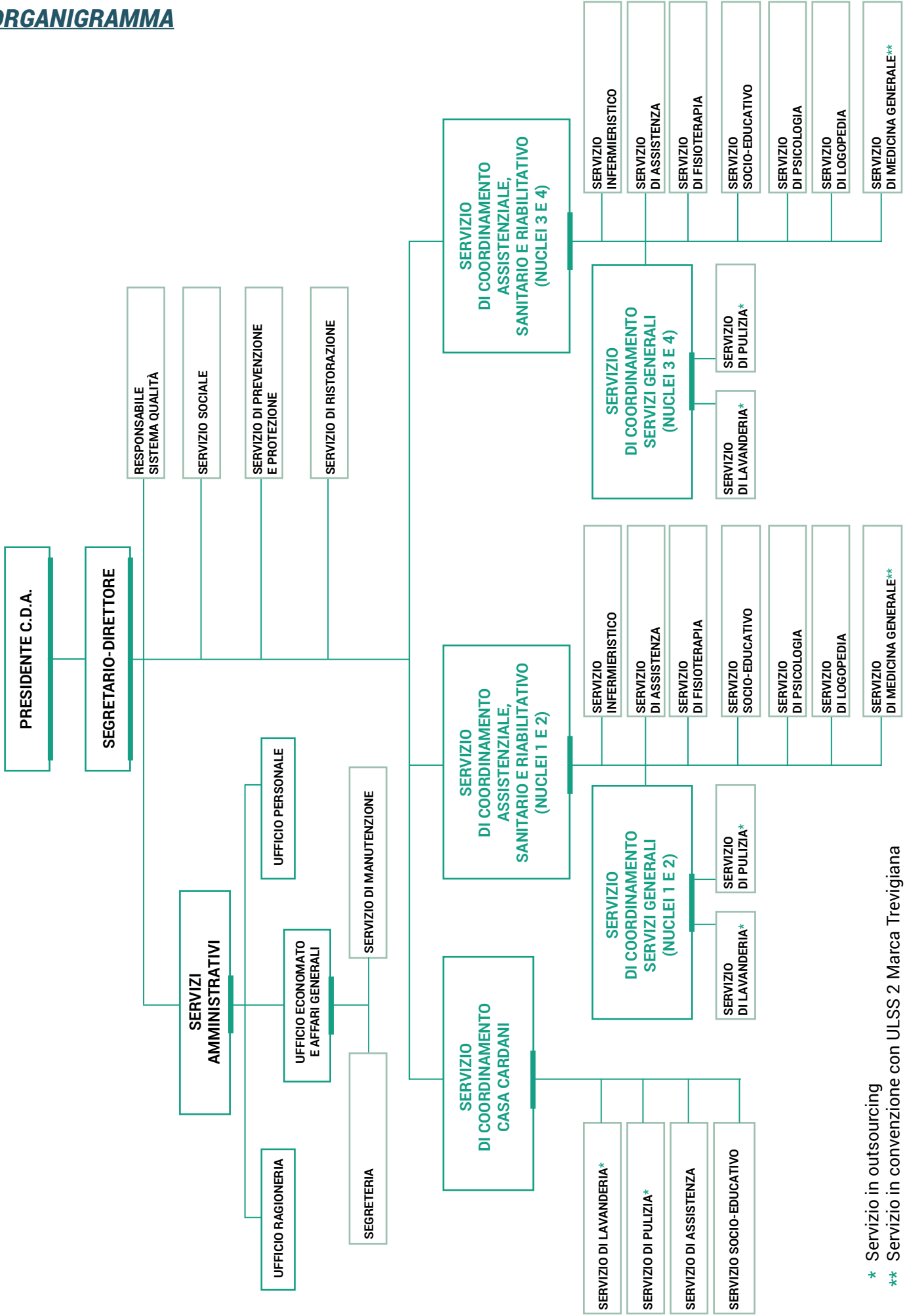
In ottemperanza alla L.R. n.30 del 30/12/2016 che ha stabilito nuove norme per quanto concerne l'organo di controllo sulla regolarità contabile e finanziaria di gestione degli Enti, l'Istituto con Deliberazione n.42 del 18/12/2017 ha avviato la procedura di richiesta di nomina del **Revisore dei Conti**.

Il Revisore è nominato dalla Regione Veneto e resta in carica per cinque anni.

ORGANI ISTITUZIONALI

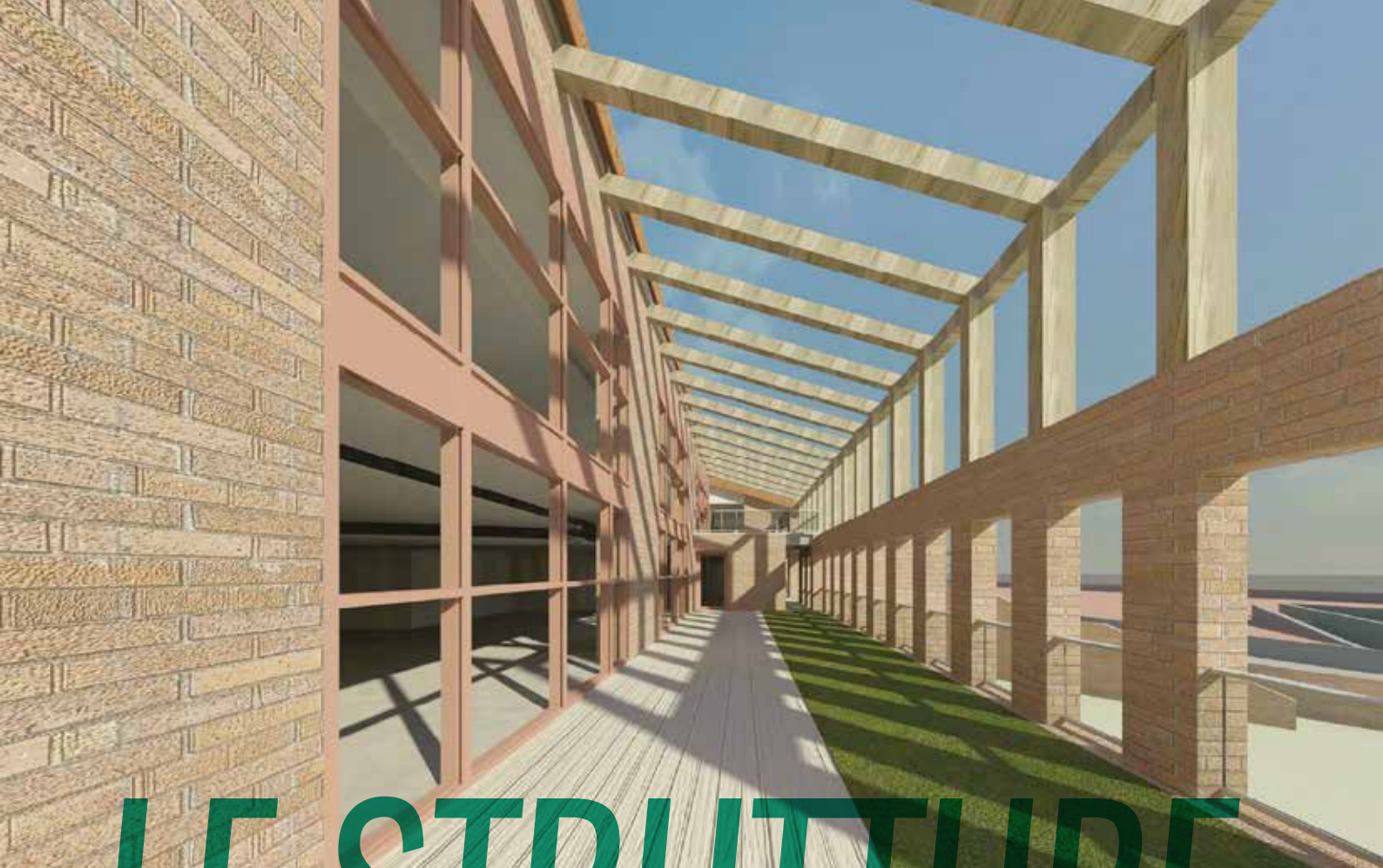


ORGANIGRAMMA



* Servizio in outsourcing

** Servizio in convenzione con ULSS 2 Marca Trevigiana



LE STRUTTURE E I SERVIZI NEL TERRITO- RIO

Istituzionalmente accreditato ai sensi della L.R. n.22 del 16/08/2002 (Deliberazione della Giunta Regionale n.60 del 27/01/2017), l'Ente è autorizzato ad accogliere 118 Ospiti non autosufficienti (Decreto del Direttore Sezione Non Autosufficienza della Regione Veneto n.37 del 16/02/2015) e 20 Ospiti autosufficienti (Deliberazione del Direttore Generale dell'Azienda ex Ulss 7 n.1426 del 27/11/2014).

In base all'accordo sottoscritto con il Comune di Farra di Soligo e all'approvazione del disciplinare operativo da parte del Consiglio di Amministrazione dell'Ente (Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n.35 del 18/12/2017), dal 01/01/2018 il Bon Bozzolla eroga i servizi di assistenza domiciliare per i cittadini residenti nel comune di Farra di Soligo.

BON BOZZOLLA, PER LA NON AUTOSUFFICIENZA

La struttura, organizzata su due piani e suddivisa in quattro nuclei, conta in totale 118 posti letto per Ospiti non autosufficienti:

- 94 posti letto per Ospiti di I livello assistenziale (con minima/ridotta intensità sanitaria), di cui tre riservati a ricoveri temporanei di persone anziane e adulte disabili che richiedono di una breve permanenza per interventi di tipo riattivativo o riabilitativo (art. 2 Convenzione con Azienda ex Ulss 7)
- 24 posti letto per Ospiti di II livello assistenziale (media intensità sanitaria)

Il profilo degli Ospiti è caratterizzato da:

- deterioramento cognitivo e problemi comportamentali
- ridotta/minima e media necessità di cure sanitarie
- situazione funzionale con media ed elevata dipendenza
- deambulazione assistita, autonoma e nulla (allettati)

Le stanze sono singole o da due/tre posti letto, tutte dotate di bagno. Oltre al salone e alle salette polivalenti per le attività ludico-ricreative, in ogni piano ci sono anche l'ambulatorio medico e il bagno assistito. Al secondo piano trovano spazio un ambiente dedicato ai laboratori di terapia occupazionale e, dal 2017,

una saletta riservata agli incontri tra Ospiti e familiari. Al primo piano sono collocati l'area biblioteca, un terrazzo adibito a giardino pensile e l'ufficio dei Coordinatori. Al piano terra, infine, si trovano la palestra e la cucina con la mensa. Oltre al parco del San Gallo, per l'attività motoria all'aperto sono a disposizione degli Ospiti due aree verdi, una delle quali dotata di ampio gazebo, luogo di svago e di incontro. Conclusa la fase di progettazione, l'intera struttura sarà interessata da importanti interventi di manutenzione straordinaria, finalizzati a migliorare la qualità degli ambienti e a dotare il territorio di un polo all'avanguardia sotto il profilo dell'assistenza.

CASA CARDANI, PER L'AUTOSUFFICIENZA

L'Ente gestisce Casa Cardani, autorizzata ad accogliere 20 Ospiti autosufficienti, sia a lungo termine che per brevi periodi (una settimana/quindici giorni), in concomitanza con eventi particolari (come ad esempio vacanze o problemi di salute dei familiari e altre situazioni), che impediscono l'assistenza del parente a domicilio. Le stanze degli Ospiti (10 da due posti letto ciascuna) sono situate al primo piano della struttura e sono dotate di bagno e cavo tv. Al piano terra si trovano gli spazi comuni: la sala soggiorno/tv, la sala da pranzo, la cucina e l'ambulatorio medico.

Agli Ospiti sono garantiti tutti i servizi generali, quello educativo-animativo, l'aiuto e la supervisione nelle attività quotidiane e, se necessario, il bagno assistito. Non sono invece inclusi i servizi riabilitativi fisioterapici, psicologici e logopedici, che possono comunque essere attivati su richiesta del medico curante.

SERVIZI DOMICILIARI, PER L'ASSISTENZA A CASA

Da gennaio 2018 il Bon Bozzolla ha in gestione l'assistenza domiciliare per il Comune di Farra di Soligo, con cui ha sottoscritto un accordo quinquennale. Il servizio è rivolto ai cittadini (anziani e nuclei familiari adulti e minori) che si trovano in una particolare situazione di bisogno, anche temporaneo, con limitazioni dell'autonomia dovute a cause di ordine fisico, psichico e/o sociale. Le attività di assistenza domiciliare, svolte da personale OSS, consistono in interventi di supporto alla persona e alla famiglia, tra cui cura, igiene personale e aiuto domestico. L'accesso all'assistenza domiciliare avviene previa valutazione del Servizio Sociale del Comune e i costi sono in parte coperti dal Comune stesso in base al reddito ISEE del richiedente. Il servizio viene erogato, salvo diversi accordi o esigenze concordate dal Comune con l'Ente, dal lunedì al venerdì nella fascia oraria dalle 07.30 alle 14.00. Previa domanda dell'interessato al Comune di Farra di Soligo, il Bon Bozzolla garantisce inoltre il servizio di trasporto e la fornitura dei pasti a domicilio, questi ultimi a carico dell'utente.

In richiamo al suddetto accordo, attraverso la propria dotazione e l'intervento della propria équipe di professionisti, il Bon Bozzolla mette a disposizione delle famiglie del territorio anche altri servizi e attività, sia domiciliari sia in struttura. Tali prestazioni, erogate singolarmente su richiesta e a carico dell'utente, consistono nel bagno assistito negli ambienti attrezzati di via San Gallo, nel servizio di lavanderia professionale, in interventi infermieristici di base e nell'attivazione di trattamenti riabilitativi di fisioterapia, logopedia e assistenza psicologica, anche con la partecipazione a progetti già attivi in struttura.

OSPITI NON AUTOSUFFICIENTI

L'Istituto accoglie gli Ospiti non autosufficienti secondo le disposizioni dell'Ulss 2 Marca Trevigiana e in ottemperanza al Regolamento della Regione Veneto per la gestione del Registro Unico della Residenzialità (DGR n. 456 del 28/02/2012), ovvero della graduatoria unica di accesso ai Centri Servizi per anziani.

La domanda di ammissione ai servizi residenziali per persone non autosufficienti va presentata ai Servizi Sociali del Comune di residenza dell'anziano, che provvedono a inoltrarla all'Ulss 2 Marca Trevigiana.

L'Unità di Valutazione Multidimensionale Distrettuale (UVMD) valuta la condizione della persona al fine dell'inserimento nel Registro Unico della Residenzialità, aggiornato di norma ogni due settimane.

L'Assistente Sociale dell'Istituto contatta la prima persona della graduatoria del livello assistenziale disponibile, che deve quindi procedere all'accettazione del posto (il rifiuto alla prima chiamata comporta la cancellazione dalla graduatoria).

RICOVERO TEMPORANEO (EX ART.2 RIATTIVATIVI/RIABILITATIVI)

L'ammissione di Ospiti in ricovero temporaneo per necessità riabilitative e/o riattivative avviene su segnalazione della Centrale Operativa Territoriale (COT) del Distretto Pieve di Soligo dell'Ulss 2 Marca Trevigiana e, in via residuale, dai Servizi Sociali comunali.

Accertata la disponibilità del posto letto, la COT o i Servizi Sociali provvedono a informare l'Ospite e/o i familiari che dovranno prendere contatto con l'Assistente Sociale dell'Istituto per procedere con le pratiche di inserimento.

RETTA PRIVATA

L'ammissione degli Ospiti non autosufficienti fuori convenzione avviene secondo una lista interna.

Quando si libera un posto, l'Assistente Sociale dell'Istituto provvede a contattare la persona e/o i familiari che ne hanno fatto richiesta.



L'AMMISSIONE



OSPITI AUTOSUFFICIENTI

La domanda di ammissione alla residenza per autosufficienti va presentata all'Assistente Sociale dell'Istituto direttamente dall'Ospite o dai suoi familiari, oppure avviene tramite segnalazione dei Servizi Sociali comunali.

Il Coordinatore dei Servizi Socio-Assistenziali, Sanitari e Riabilitativi effettua una valutazione dell'effettivo grado di autosufficienza dell'anziano tramite un colloquio diretto con l'Ospite e l'analisi della documentazione sanitaria. Se l'esito della valutazione è positivo, l'Assistente Sociale attiva le pratiche per l'accoglimento e contatta la persona quando si libera un posto.

Nel caso non sussistano, invece, le condizioni di autosufficienza, o queste mutino durante la permanenza in struttura, i familiari saranno invitati a rivolgersi all'Assistente Sociale del Comune di residenza dell'anziano per fare domanda d'inserimento per non autosufficienti.

MIS-

E



L'INSERIMENTO

INSERIMENTO

Dopo l'accettazione del posto, per l'inserimento degli Ospiti non autosufficienti in convenzione, fuori convenzione e per quelli in ricovero temporaneo, l'Assistente Sociale dell'Istituto effettua un colloquio preliminare con l'Ospite e/o i familiari. Durante questo incontro vengono illustrati i servizi offerti dalla struttura, raccolte le informazioni necessarie, consegnata la documentazione prevista dalla procedura di ammissione (compresi una copia del Regolamento interno, la Carta dei Servizi e l'elenco degli indumenti necessari) e definiti i tempi e le modalità d'ingresso.

Dopo la sottoscrizione della domanda di accoglimento, l'Assistente Sociale procede consegnando la comunicazione di disponibilità del posto. Segue quindi il colloquio con il Coordinatore dei Servizi Socio-Assistenziali, Sanitari e Riabilitativi, durante il quale vengono raccolte le informazioni di carattere sanitario.

Per l'inserimento degli Ospiti autosufficienti, invece, all'accettazione del posto l'anziano è invitato presso la struttura per concordare il giorno d'ingresso. In quest'occasione, l'Assistente Sociale consegna tutta la documentazione necessaria a perfezionare la procedura e raccoglie la modulistica e i documenti sanitari utili all'assistenza.

MODULISTICA

Al momento del colloquio per l'ingresso deve essere presentata all'Assistente Sociale la seguente documentazione amministrativa:

- **Domanda di accoglimento**
- **Consenso al trattamento dei dati personali e sensibili**
- **Consenso al trattamento dei dati attraverso il Dossier Sanitario Elettronico**
- **Fotocopia della Carta di identità e del codice fiscale**
- **Certificato di residenza in carta semplice o autocertificazione**
- **Eventuale fotocopia del documento accertante la domanda o il verbale di invalidità civile**
- **Fotocopia dell'ultimo modello dichiarazione redditi (Mod. 730, UNICO, CU)**
- **Fotocopia dell'ultima documentazione INPS relativa agli importi delle pensioni percepite**

E la seguente documentazione sanitaria:

- **Fotocopia Scheda S.VA.M.A**
- **Fotocopia tessera sanitaria (sia magnetica che cartacea)**
- **Fotocopia certificato esenzione ticket**
- **Documentazione sanitaria in possesso (compresi esiti di radiografie recenti di tre mesi)**
- **Certificato della terapia in atto, delle patologie croniche ed eventualmente di quelle acute (solo per gli Ospiti autosufficienti e non autosufficienti provenienti dal proprio domicilio)**

Al momento dell'inserimento degli Ospiti non autosufficienti, l'originale della Carta di identità, del codice fiscale, del certificato esenzione ticket e della tessera sanitaria devono essere consegnati in reparto. Gli Ospiti autosufficienti, invece, dovranno conservare presso la struttura i loro documenti in originale.

Il familiare, o altra persona che sottoscrive la domanda di accoglimento, deve inoltre presentare all'Assistente Sociale:

- **Carta di identità**
- **Codice fiscale**
- **Consenso al trattamento dei dati personali firmato**

E L'ACCOGLIENZA

ACCOGLIENZA

Gli Ospiti sono accolti generalmente dal lunedì al sabato mattina e, dopo una breve visita alla struttura, vengono accompagnati nella loro stanza. Al primo accesso del medico di reparto, l'Ospite viene visitato e, di norma entro tre giorni lavorativi dall'ingresso, tutte le figure professionali si impegnano a conoscerlo e a fare una prima valutazione, ognuna per il proprio ambito di competenza, necessaria a realizzare nel complesso un processo di inserimento appropriato e corretto.

Avvisati dal Coordinatore dei Servizi Socio-Assistenziali, Sanitari e Riabilitativi, l'Ospite e i suoi familiari di riferimento sono invitati a partecipare alla prima Unità Operativa Interna (UOI), convocata entro 30 giorni dalla data di ingresso per valutare l'anziano e formulare il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI). Fondamentale premessa per costruire un reciproco e positivo rapporto di collaborazione, la loro presenza a questo incontro consente di condividere le scelte alla base del progetto assistenziale, di cui sono parte attiva e integrante, e le modalità operative individuate per il raggiungimento degli obiettivi, oltre a garantire il rispetto del diritto alla trasparenza. L'efficienza del PAI elaborato è monitorata in itinere dal Coordinatore dei Servizi Socio-Assistenziali, Sanitari e Riabilitativi che periodicamente, o a fronte di mutate condizioni dell'anziano, riconvoca l'UOI per la definizione di un nuovo piano, invitando nuovamente l'Ospite e/o i suoi familiari a prendervi parte e comunicando in ogni caso eventuali variazioni.

UOI - UNITÀ OPERATIVA INTERNA

È il gruppo di lavoro composto da tutte le figure professionali che operano nella struttura e che ha come obiettivo il conseguimento dei bisogni di salute da realizzarsi in conformità con le risorse e le direttive dell'Istituto.

Ciascun componente, in base alla propria competenza, valuta le condizioni sanitarie, motorie, funzionali, cognitive, psicologiche e sociali dell'anziano, al fine di elaborare il PAI. Nel rispetto delle professionalità di ciascun componente, è dotata di potere decisionale autonomo. Oltre ad analizzare e stilare i progetti terapeutico-riabilitativi individuali, attraverso l'analisi e l'approfondimento delle problematiche assistenziali, gestionali e organizzative dei servizi residenziali, l'UOI elabora percorsi operativi a carattere generale.

PAI - PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO

È lo strumento che, partendo dall'analisi dei bisogni iniziali dell'Ospite, traccia gli obiettivi specifici per ciascuno e individua il progetto di vita più utile a produrre risultati di salute e benessere globale.

A tal fine vengono dettagliati nel piano tutti gli aspetti:

- **aree d'intervento (funzionale, fisica, cognitiva, sanitaria, socio-relazionale-educativa)**
- **figure professionali coinvolte**
- **modalità operative**
- **tempi di realizzazione**
- **tempi di verifica**



I SER- VIZI



GENERALI

Tutte le attività svolte per l'erogazione dei servizi diretti e indiretti rivolti all'Ospite sono gestite tramite specifici protocolli e procedure, che indicano le modalità di realizzazione delle azioni al fine di garantire l'uniformità negli interventi per il raggiungimento degli obiettivi.

RISTORAZIONE

L'Istituto dispone di una cucina interna gestita da personale qualificato che prepara quotidianamente i pasti. Durante la giornata agli Ospiti vengono offerte bevande di varia tipologia, mentre per il pranzo e la cena i menù prevedono la scelta tra primi e secondi piatti, contorni e frutta, con variazione settimanale e stagionale.

Gli Ospiti che presentano gravi problematiche nutrizionali o difficoltà di masticazione hanno a disposizione, su prescrizione del medico, cibi macinati e frullati; sempre secondo indicazione del medico, è inoltre garantita la preparazione di diete personalizzate. Nelle sale da pranzo o nelle camere, qualora la condizione dell'Ospite lo renda necessario, i pasti vengono serviti nei seguenti orari:

Colazione: 08.00 - Pranzo: 12.00 - Cena: 18.00

Per i parenti che occasionalmente desiderano pranzare in Istituto è possibile prenotare il pasto entro le ore 09.00 del giorno stesso, acquistando all'Ufficio Econmato i buoni e comunicandolo direttamente alla cucina. Il costo dei buoni pasto è determinato annualmente dal Consiglio di Amministrazione.

IGIENE AMBIENTALE

Per garantire spazi igienicamente adeguati e confortevoli, la pulizia e la sanificazione degli ambienti vengono effettuate quotidianamente e al bisogno dal personale della Cooperativa Castel Monte onlus di Montebelluna, alla quale è affidato il servizio.

LAVANDERIA

Il servizio di lavanderia, svolto dalla Cooperativa Eureka di Castelfranco Veneto, esegue lavaggio, sanificazione e stiratura del corredo da letto e da bagno e dei capi di vestiario degli Ospiti, effettuando anche lavori di rammendo e piccola sartoria.

Al momento dell'ingresso in struttura tutto il corredo personale dell'Ospite viene inviato alla Cooperativa per essere fotografato, etichettato e registrato, nonché catalogato secondo il grado di usura.

Attraverso un suo incaricato, stabilmente presente in struttura e affiancato dal personale dell'Istituto, la Cooperativa provvede a ritirare la biancheria sporca, per la cui raccolta gli Ospiti hanno a disposizione dei sacchi gialli etichettati, e riconsegnarla pulita tre volte alla settimana, dentro pacchetti sigillati e divisi per ciascun Ospite.

TRASPORTO

Il trasporto degli Ospiti per visite mediche, terapie, dimissioni e trasferimento di struttura è organizzato dal Coordinatore dei Servizi Socio-Assistenziali, Sanitari e Riabilitativi che, previo consenso dei familiari, lo attiva in base alle condizioni dell'Ospite.

Per gli Ospiti non autosufficienti in convenzione con elevati problemi di mobilitazione e per quelli in ricovero temporaneo il trasporto è totalmente a carico dell'Ulss 2 Marca Trevigiana.

Per gli altri Ospiti, in convenzione con moderati problemi di deambulazione e non allettati, fuori convenzione e autosufficienti, è programmato con ambulanza privata o mezzi della struttura ed è a loro carico.

VOLONTARIATO E ASSISTENZA RELIGIOSA

All'interno dell'Istituto prestano servizio i volontari dell'associazione "San Vincenzo de Paoli" di Vittorio Veneto e della "Parrocchia San Pietro e Paolo" di Soligo che, coordinati dalle educatrici, svolgono attività di supporto all'assistenza di base. Per i volontari sono previsti momenti di formazione sulle principali problematiche di tipo sanitario e assistenziale.

Gli Ospiti che lo desiderano hanno la possibilità di ricevere assistenza spirituale. La Santa Messa viene celebrata di norma tutti i lunedì e nelle principali feste liturgiche, mentre il rosario viene recitato tre volte la settimana.

SOCIO-ASSISTENZIALI E SANITARI

SERVIZIO SOCIALE

L'Assistente Sociale fornisce informazioni su tipologia e caratteristiche dei servizi offerti dall'Istituto, domande e modalità di accesso, requisiti e procedura di accoglimento, gestendone la relativa documentazione.

Offre consulenza sulle richieste per invalidità civile, cambio del medico, esenzioni dal ticket, rinnovo di documenti, acquisizione della residenza presso la struttura e sulle pratiche per amministratore di sostegno, curatore e tutore.

Infine, intrattiene i rapporti con gli altri Enti (Comuni, ULSS, Centri di Servizi, Ospedali, Associazioni) per promuovere interventi integrati per l'Ospite, segue la formazione dei volontari, i progetti in-formativi rivolti ai familiari e la raccolta dei questionari di gradimento.

COORDINAMENTO DEI SERVIZI

Coadiuvato da due infermieri referenti di piano e dal Coordinatore dei Servizi Generali, il Coordinatore dei Servizi Socio-Assistenziali, Sanitari e Riabilitativi gestisce i nuclei e le diverse professionalità che operano all'interno della struttura, curando i rapporti con gli Ospiti e i loro familiari.

Organizza e gestisce le Unità Operative Interne (UOI), stila i Piani Assistenziali Individualizzati (PAI) condividendoli con il personale e i familiari, e si occupa del controllo del regolare svolgimento di tutte le attività assistenziali, sanitarie, riabilitative e ricreative previste nella programmazione generale e specifica dei PAI stessi.

Al contempo, il Coordinatore dei Servizi Generali sovrintende, in particolare, alla corretta esecuzione delle attività di cura della persona (igiene personale, lavaggio della biancheria piana e di quella dell'Ospite) e dell'igiene ambientale.

ASSISTENZA DI BASE

In relazione alle effettive necessità e seguendo il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), ogni intervento di sostegno è attuato nell'ottica di valorizzare le capacità residue della persona assistita.

Tramite il proprio personale OSS, adeguatamente formato e nel rispetto degli standard regionali, l'Istituto offre assistenza per tutte le attività di vita quotidiana come l'alimentazione, l'igiene personale, la vestizione, l'utilizzo dei servizi igienici, la cura della persona e degli ambienti.

ASSISTENZA SANITARIA

L'assistenza medica è garantita da due medici di medicina generale presenti in struttura dal lunedì al sabato, mentre fuori orario è assicurata dal servizio di continuità assistenziale. Agli Ospiti autosufficienti o fuori convenzione, che hanno la facoltà di mantenere il proprio medico di base, è consigliata la presa in carico da parte di quelli operanti in struttura.

L'assistenza infermieristica è organizzata dall'Istituto 24 ore su 24 in modo continuativo e in ottemperanza agli standard regionali. Competono al personale infermieristico il rispetto delle prescrizioni mediche, le attività di prevenzione e trattamento delle problematiche geriatriche, nonché di valutazione, pianificazione e controllo dell'intervento infermieristico e assistenziale.

Per gli Ospiti in convenzione farmaci, materiale e presidi sanitari, alimentazione enterale/parenterale sono forniti dal Servizio Farmaceutico Ospedaliero dell'Ulss 2 Marca Trevigiana, mentre per quelli fuori convenzione, se non esenti dal pagamento del ticket sanitario, sono a loro carico.

SERVIZIO SOCIO-EDUCATIVO

Promuovere le interazioni sociali e affettive degli Ospiti attraverso attività di tipo ricreativo e sociale è al centro del progetto assistenziale dell'Istituto.

Partendo dalla storia e dal vissuto di ciascuno, l'attività socio-educativa mira al perseguimento del benessere socio-psico-fisico dell'anziano grazie a specifici progetti, individuali e di gruppo, finalizzati a favorirne l'inserimento, la partecipazione e il mantenimento delle funzioni cognitive e relazionali.

La programmazione, giornaliera e mensile, è diversificata tra le attività ludico-ricreative, come ad esempio la tombola, il canto, le gite, e quelle occupazionali e riabilitative, come i laboratori manuali, i gruppi di stimolazione cognitiva, i gruppi di lettura e altre ancora.

Nell'ottica, poi, di promuovere la socialità favorendo la familiarità tra gli Ospiti e con il personale, l'animazione del tempo include anche momenti conviviali e la realizzazione di eventi aperti alla Comunità locale, promossi in collaborazione con altre realtà del territorio.

RIABILITATIVI

RIABILITAZIONE FISIOTERAPICA

Le attività di prevenzione e i trattamenti di riabilitazione, individuali e di gruppo, sono condotti da professionisti della riabilitazione e mirano al recupero e al mantenimento del più alto grado di autonomia dell'anziano. Ai fisioterapisti sono inoltre affidate anche la promozione del corretto uso e la valutazione periodica degli ausili in dotazione agli Ospiti.

TERAPIA OCCUPAZIONALE

La terapia occupazionale opera per la prevenzione, la cura e la riabilitazione attraverso attività espressive, manuali e ludiche, aiutando l'anziano a continuare a svolgere le proprie azioni quotidiane nel miglior modo possibile, mantenendo e migliorando autonomia, soddisfazione, benessere e socialità.

RIABILITAZIONE LOGOPEDICA

Al logopedista spettano la valutazione, la prevenzione e la riabilitazione dei disturbi del linguaggio e dell'udito, della comunicazione e della deglutizione. Mediante trattamenti individuali opera per facilitare e promuovere le capacità residue dell'Ospite e periodicamente ne verifica l'efficacia.

ASSISTENZA PSICOLOGICA

Il servizio, che valuta costantemente lo stato cognitivo e psico-affettivo degli Ospiti, attua interventi di riabilitazione cognitivo-comportamentale e di aiuto psicologico, condotti individualmente o in gruppo. Il supporto psicologico è rivolto anche ai familiari, invitati a partecipare a cicli di incontri periodici formativo-informativi e per i quali è stato attivato anche un gruppo di auto-mutuo-aiuto.



LE RETTE

La retta giornaliera a carico dell'Ospite viene definita annualmente dal Consiglio di Amministrazione sulla base degli effettivi costi complessivi dei servizi erogati e può essere eccezionalmente modificata, anche nel corso dell'anno, in riferimento a imprevedibili variazioni degli stessi o della quota di rilievo sanitario stabilita dalla Regione Veneto.

Per gli Ospiti non autosufficienti in convenzione, infatti, la retta giornaliera è in parte coperta dal contributo regionale (impegnativa di residenzialità) per le spese sanitarie o di rilievo sanitario.

Per gli utenti non autosufficienti fuori convenzione, l'importo deciso dal Consiglio di Amministrazione è interamente a carico dell'Ospite.

La retta giornaliera in vigore è comunicata per iscritto a ciascun Ospite e/o familiare o persona di riferimento e riportata nella domanda di accoglimento. Può variare al mutare del livello assistenziale richiesto e della sua classificazione. Non sono previsti depositi cauzionali.



MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il pagamento della fattura bimestrale anticipata, previo invio al domicilio della persona di riferimento, può avvenire con una delle seguenti modalità:

- ***soluzione unica, entro il giorno 30 del primo mese del bimestre***
- ***in due rate costanti, da effettuarsi nei primi 15 giorni di ciascun mese del bimestre***
- ***con rate mensili, entro il giorno 15 di ogni mese ed eventuale conguaglio con la rata di dicembre***

PRESTAZIONI CORRELATE

La retta giornaliera dà diritto a vitto, alloggio, servizi socio-assistenziali e sanitari prestati dal personale secondo programmi individuali e a tutti quelli generali e collettivi risultanti dalla Carta dei Servizi e dal Regolamento Interno.

DETRAZIONI DALLA RETTA

In caso di assenza temporaneamente (per ricovero ospedaliero o rientro a domicilio), l'Ospite avrà diritto a una riduzione della retta giornaliera pari al 25% per tutti i giorni di effettiva assenza, a esclusione di quelli di partenza e rientro in struttura.

PRESTAZIONI NON INCLUSE

La retta giornaliera non comprende i seguenti servizi, il cui costo è a carico dell'Ospite:

- ***barbiere, parrucchiere e pedicure***
- ***lavaggio, stiratura e rammendo capi di vestiario particolari, quali cappotti e simili***
- ***ticket su farmaci e visite medico-specialistiche non previsti nella normativa vigente***
- ***trasporto non garantito dall'Azienda Ulss 2 Marca Trevigiana***
- ***installazione, allacciamento, manutenzione e canoni relativi ad apparecchi personali***
- ***assistenza, fornitura della biancheria e di oggetti personali durante il ricovero ospedaliero (in mancanza di una rete familiare a supporto, le modalità di intervento e i soggetti da coinvolgere saranno definiti di volta in volta)***
- ***altri servizi per i quali il Consiglio di Amministrazione abbia stabilito la non gratuità***



LA PARTECIPAZIONE

L'ISTITUTO GARANTISCE LA FUNZIONE DI TUTELA NEI CONFRONTI DELL'OSPITE ATTRAVERSO ORGANISMI, PROCEDURE E VERIFICHE SPECIFICHE.

COMITATO OSPITI E FAMILIARI

Al fine di realizzare una fattiva collaborazione e una piena e tempestiva comunicazione delle informazioni, di promuovere iniziative integrate per il benessere degli Ospiti e una maggiore partecipazione dei familiari, l'Istituto ha favorito la costituzione del "Comitato rappresentativo degli Ospiti e dei loro Familiari", disciplinato da uno specifico Regolamento.

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE

Al fine di rilevare la soddisfazione sui servizi offerti, evidenziandone le criticità e i punti di forza, e conoscere al meglio le loro esigenze, a tutti gli Ospiti e/o familiari viene somministrato annualmente un questionario che consente di esprimere le proprie valutazioni in forma anonima.

Il questionario e l'indagine sono elaborati nell'ambito di SENIORnet, la rete regionale dei servizi rivolti agli anziani e finalizzata a promuovere il confronto e l'analisi dei processi per individuare nuove strategie di miglioramento.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Per conoscere e comprendere meglio i problemi esistenti e individuare possibili miglioramenti, l'Istituto garantisce all'Ospite e/o familiare la possibilità di formulare per iscritto segnalazioni e/o reclami su eventuali disservizi, riscontrati prima, durante e dopo la permanenza in struttura attraverso il "Modulo reclami e suggerimenti".

Il modulo è disponibile presso l'Ufficio dell'Assistente Sociale, negli espositori situati nei nuclei o in allegato alla presente Carta dei Servizi. Una volta compilato, eventualmente con il supporto del personale dell'Istituto, lo stesso va reinserto nelle apposite cassettoni o consegnato al Coordinatore dei Servizi Socio-Assistenziali, Sanitari e Riabilitativi. La Direzione provvederà a dare risposta scritta al reclamo entro 30 giorni dal ricevimento del modulo.

INFORMAZIONE

La partecipazione dei familiari al progetto di assistenza dei propri cari e la collaborazione con la Comunità che ospita il Bon Bozzolla sono risorse da coltivare. Per questo, oltre alla presente Carta dei Servizi e al Regolamento Interno, strumenti consegnati a ogni Ospite e/o familiare al momento dell'ingresso in struttura, l'Istituto mantiene sempre vivi i canali di comunicazione e informazione.

Attraverso una pluralità di strumenti, da quelli più tradizionali come gli avvisi e il giornalino mensile BB News, fino alla piattaforma social, l'Istituto dialoga con gli Ospiti, i familiari e il personale, raccontando le attività quotidiane e le tappe della sua storia. Infine, nell'aggiornato sito internet www.bonbozzolla.it, mette a disposizione degli utenti anche tutte le informazioni tecniche e burocratiche sui servizi, nonché tutta la documentazione scaricabile.

LA QUALITÀ

Al fine di rendere il soggiorno degli anziani il più sereno e confortevole possibile, i servizi erogati sono sottoposti a criteri di continuo miglioramento sia rispetto alle modalità operative, sia rispetto alla qualità di vita degli Ospiti in termini di bisogni e desideri personali e di comunità.

POLITICA DELLA QUALITÀ

Da dicembre 2009 l'Istituto ricorre alla valutazione annuale di un Ente esterno che, secondo modelli certificati per le residenze per anziani, verifica il raggiungimento di standard qualitativi specifici e stila una relazione sui risultati ottenuti, funzionale alla definizione di nuovi obiettivi.

In base a tale processo, in data 31/01/2017 è stata riconfermata la Certificazione del Sistema di Gestione per la qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008 e UNI 10881:2013 per entrambe le strutture. Nel corso del 2018 l'Istituto provvederà a ottenere la certificazione secondo la nuova norma UNI EN ISO 9001:2015.

SISTEMI INFORMATIVI

L'Istituto ha adottato per il personale molteplici strumenti di informazione e comunicazione, scritti e costantemente aggiornati: i protocolli, nati allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili, le linee guida generali dell'assistenza e i verbali delle UOI, i PAI degli Ospiti, il diario multidisciplinare (indispensabile per il passaggio di consegne socio-assistenziali e sanitarie tra le varie figure che operano in struttura) e i piani di organizzazione del lavoro.

Oltre che della cartella socio-sanitaria informatizzata, ogni professionista si avvale inoltre di schede, scale di valutazione e altri strumenti utili alla puntuale realizzazione del proprio lavoro.

STANDARD DEL PERSONALE

Nel perseguire i propri obiettivi garantendo il rispetto degli standard stabiliti dalla normativa regionale, l'Istituto impiega personale qualificato dipendente e in rapporto di collaborazione, suddiviso secondo le funzioni svolte nell'ambito delle diverse aree, quella dei servizi generali e amministrativi e quella dei servizi assistenziali e sanitari.

FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO

La formazione è indispensabile non solo per migliorare le conoscenze e le abilità degli operatori, ma anche per supportarli costantemente nel lavoro con persone anziane in condizione di non autosufficienza.

Per questo, oltre ai momenti formativi organizzati in ottemperanza agli specifici obblighi di legge su sicurezza alimentare, salute e sicurezza sul lavoro e privacy (d.lgs. n.155/97, d.lgs. n.81/08, d.lgs. n.196/03), tutto il personale dipendente, in possesso dei previsti titoli di studio e di qualifica, partecipa con continuità a iniziative di formazione e aggiornamento professionale sia in sede che fuori sede.

PRIVACY

In attesa dell'entrata in vigore della nuova normativa in materia di privacy e dei contestuali decreti attuativi, l'Istituto garantisce il rispetto della tutela dei dati personali e sensibili, ivi compresi quelli contenuti nel Dossier Sanitario Elettronico, come previsto dal d.lgs. n.196/03 e successive modifiche e integrazioni. I dati sono conservati dall'ingresso al momento della dimissione e restano a disposizione per eventuali necessità.

L'informativa circa le modalità e le finalità del trattamento dei dati viene consegnata al momento dell'ingresso in struttura all'Ospite e/o ai familiari, che devono sottoscrivere il consenso. Durante la permanenza in struttura, per ottenere il rilascio della cartella sanitaria, va presentata una richiesta scritta, adeguatamente motivata secondo quanto previsto dal vigente Regolamento in materia di accesso documentale, civico semplice o generalizzato. Per le dimissioni dovute a trasferimento presso altra struttura o rientro al domicilio, l'Istituto mette a disposizione tutta la documentazione idonea a garantire la continuità di cura.

CONSENSO INFORMATO

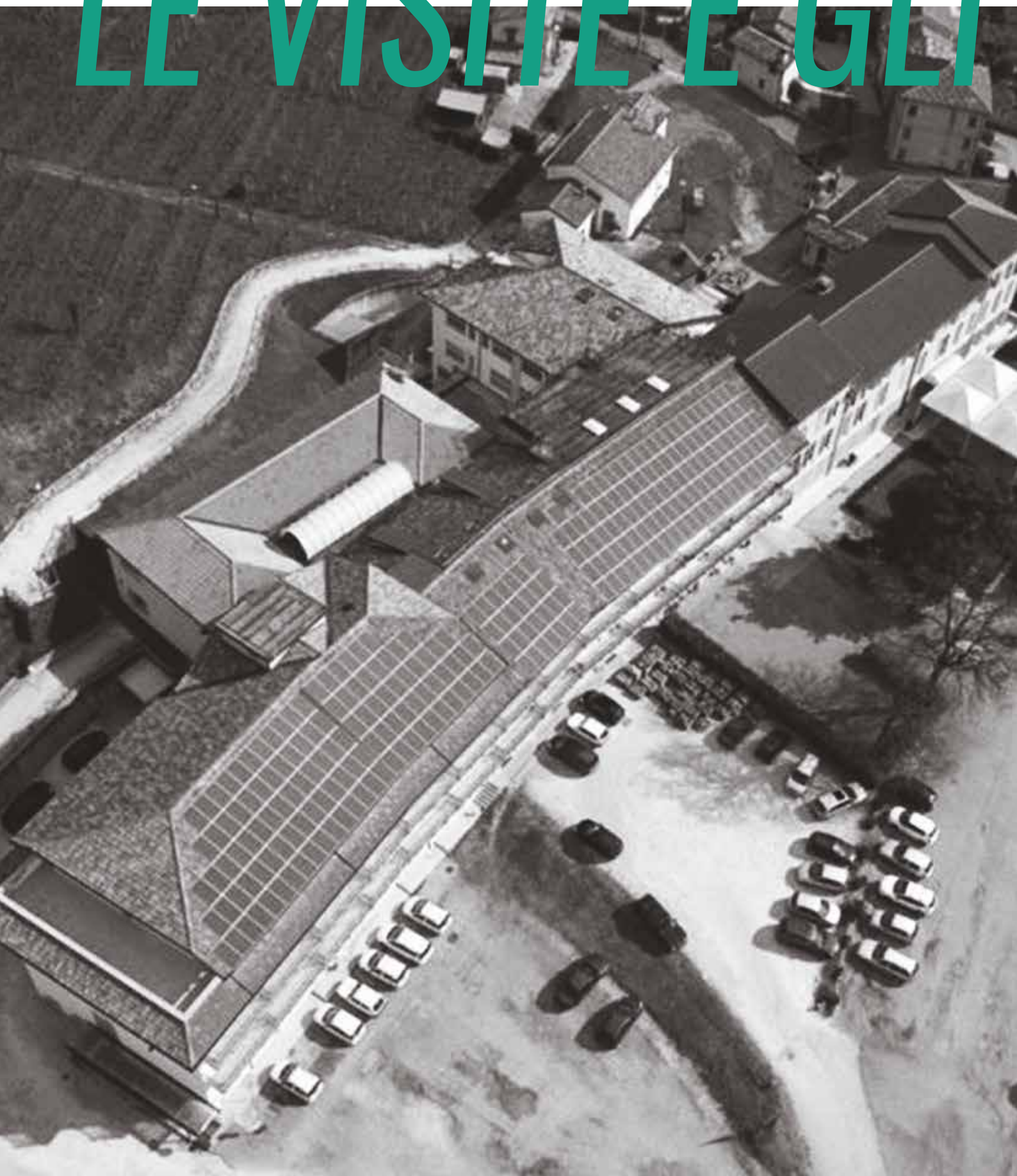
Prima di intraprendere qualsiasi iter diagnostico-terapeutico e ogni altro atto di una certa complessità, il Medico informa l'Ospite e/o i familiari attraverso indicazioni comprensibili ed esaurienti anche sui rischi delle diverse operazioni, al fine di ottenerne il consenso informato.

La procedura relativa all'obbligo del consenso disposta direttamente dall'Istituto non solleva comunque il Medico dalle sue specifiche responsabilità in ordine alla corretta esecuzione degli atti che si accinge a compiere e che ha scelto secondo "scienza e coscienza".

INDICATORI E STANDARD

AREE	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ
SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI	Coinvolgimento dei familiari e aggiornamento continuo sullo stato di salute dell'Ospite	Convocazione a ogni Unità Operativa Interna (UOI)
	Valutazione multidimensionale e redazione del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) da parte dell'équipe della struttura	Predisposizione del PAI entro 30 giorni dall'ingresso dell'Ospite
	Condivisione del PAI con i familiari	Qualora non siano presenti alla UOI, entro 15 giorni dalla predisposizione
	Garanzia dell'igiene personale	Esecuzione del bagno, una volta alla settimana
SERVIZIO SANITARIO	Garanzia di un'adeguata assistenza sanitaria in struttura	Presenza di due medici convenzionati dal lunedì al sabato per 18 ore settimanali ciascuno
	Controllo dello stato di salute	Visita del medico, almeno una volta al mese
	Controllo dei parametri vitali (PA, FC, SpO2, peso e dolore)	Verifica degli infermieri, almeno una volta al mese
SERVIZIO ALBERGHIERO	Personalizzazione del menù	Possibilità di scelta tra diverse portate
		Preparazione di diete personalizzate
	Garanzia dell'igiene ambientale	Esecuzione, almeno una volta al giorno, della pulizia di stanze, ambienti comuni e bagni
	Garanzia di lavaggio e sanificazione della biancheria piana	Cambio almeno entro 7 giorni dal precedente, salvo necessità
SERVIZIO EDUCATIVO-ANIMATIVO	Realizzazione di uscite all'esterno della struttura	Organizzazione di almeno un'uscita al mese
	Collaborazione con gruppi esterni per attività di vario genere	Attivazione di almeno 20 collaborazioni l'anno
PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO	Gestione dei rapporti con l'utenza	Risposta al reclamo almeno entro 30 giorni dal ricevimento del modulo

LE VISITE E GLI



ORARI

L'Istituto Bon Bozzolla e Casa Cardani si trovano vicino al centro di **Farra di Soligo**, ai piedi della collina del San Gallo. Dotati entrambi di parcheggio, sono raggiungibili comodamente sia con l'auto che con i mezzi pubblici. La fermata più vicina è situata a 300 metri, in via dei Colli.

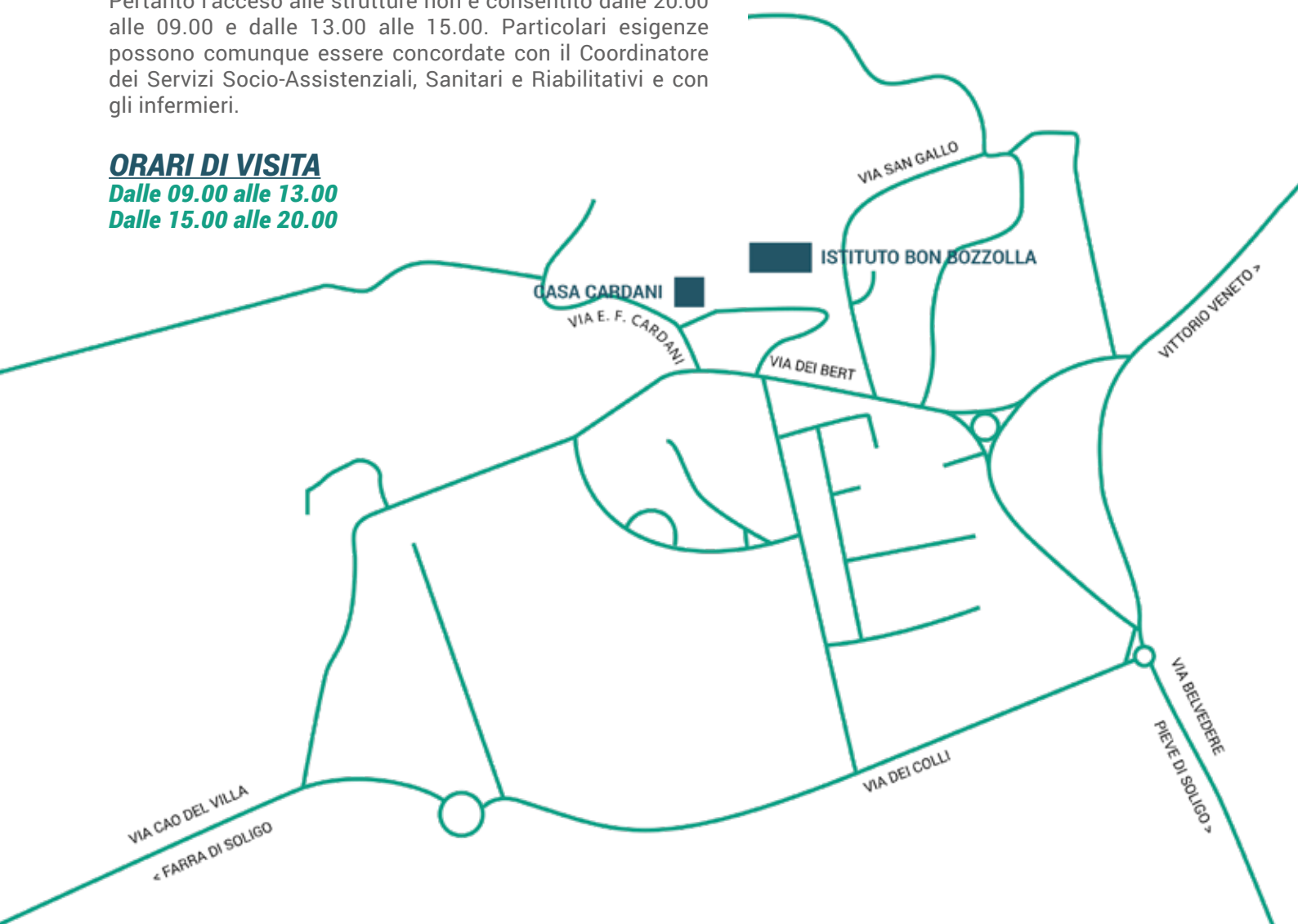
Al fine di rispettare le esigenze di ogni singolo Ospite, gli orari di visita da parte di persone esterne sono regolati individuando fasce orarie che garantiscano il riposo e lo svolgimento delle normali attività socio-assistenziali e sanitarie.

Pertanto l'accesso alle strutture non è consentito dalle 20.00 alle 09.00 e dalle 13.00 alle 15.00. Particolari esigenze possono comunque essere concordate con il Coordinatore dei Servizi Socio-Assistenziali, Sanitari e Riabilitativi e con gli infermieri.

ORARI DI VISITA

Dalle 09.00 alle 13.00

Dalle 15.00 alle 20.00



I CONTATTI

BON BOZZOLLA Tel. 0438 841311 - Fax 0438 841340

CASA CARDANI Tel. 0438 980235 - Fax 0438 841340

www.bonbozzolla.it

<u>UFFICIO</u>	<u>REFERENTE</u>	<u>TELEFONO - MAIL</u>
<i>SEGRETARIO-DIRETTORE</i>	Eddi Frezza	0438 841311 (Int. 3/1) direzione@bonbozzolla.it
<i>AFFARI GENERALI ED ECONOMATO</i>	Marco Gianolli	0438 841311 (Int. 3/2) affarigenerali@bonbozzolla.it economato@bonbozzolla.it
<i>RAGIONERIA</i>	Piero De Faveri	0438 841311 (Int. 3/3) ragioneria@bonbozzolla.it
<i>PERSONALE</i>	Maria Bortoluzzi	0438 841311 (Int. 3/4) personale@bonbozzolla.it formazione@bonbozzolla.it
<i>ASSISTENTE SOCIALE</i>	Simona Fadel	0438 841311 (Int. 2) assistentesociale@bonbozzolla.it
<i>COORDINATORE DEI SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI SANITARI E RIABILITATIVI</i>	Salvatore Ausilio	0438 841311 (Int. 1/3) coordinatore@bonbozzolla.it
<i>COORDINATORE DEI SERVIZI GENERALI E RESPONSABILE INTERNO SERVIZIO QUALITÀ</i>	Martina Da Rech	0438 841311 (Int. 1/3) coordinatore2@bonbozzolla.it
<i>UFFICI</i>		0438 841311 (Int. 3) info@bonbozzolla.it info@pec.bonbozzolla.it

Il Segretario-Direttore riceve su appuntamento.

Gli uffici sono aperti dal lunedì al venerdì con orario 09.00 - 12.00, salvo variazioni per esigenze di servizio, e il pomeriggio su appuntamento, previo accordo telefonico.

Per notizie riguardanti l'Ospite, si prega di rivolgersi esclusivamente al Coordinatore dei Servizi Socio-Assistenziali, Sanitari e Riabilitativi che provvederà a fissare un eventuale colloquio con gli altri professionisti interessati.

MODULO RECLAMI E SUGGERIMENTI

Il/La sottoscritto/a (Nome e Cognome) _____

residente a _____ in via _____ n° _____

in qualità di (indicare la **parentela**) _____

del/la Sig./Sig.ra _____

DESIDERA EVIDENZIARE alla Direzione dell'Istituto (esprimere l'oggetto del **reclamo**):

DESIDERA COMUNICARE, inoltre, alla Direzione dell'Istituto (esprimere eventuali **suggerimenti**):

Ai sensi del d.lgs. n.196/03 autorizza l'Istituto Bon Bozzolla al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data _____ Firma _____

Il presente modulo può essere inserito nelle cassettoni portalettere collocate all'ingresso dei piani di riferimento o consegnato direttamente al Coordinatore dei Servizi Socio-Assistenziali, Sanitari e Riabilitativi.

RECLAMI

Risposta a cura del Coordinatore dei Servizi Socio-Assistenziali, Sanitari e Riabilitativi

Parte da compilarsi a cura del Responsabile interno del Servizio Qualità

È necessaria l'apertura di un Verbale di Non Conformità?

SI Riferimento verbale n° _____

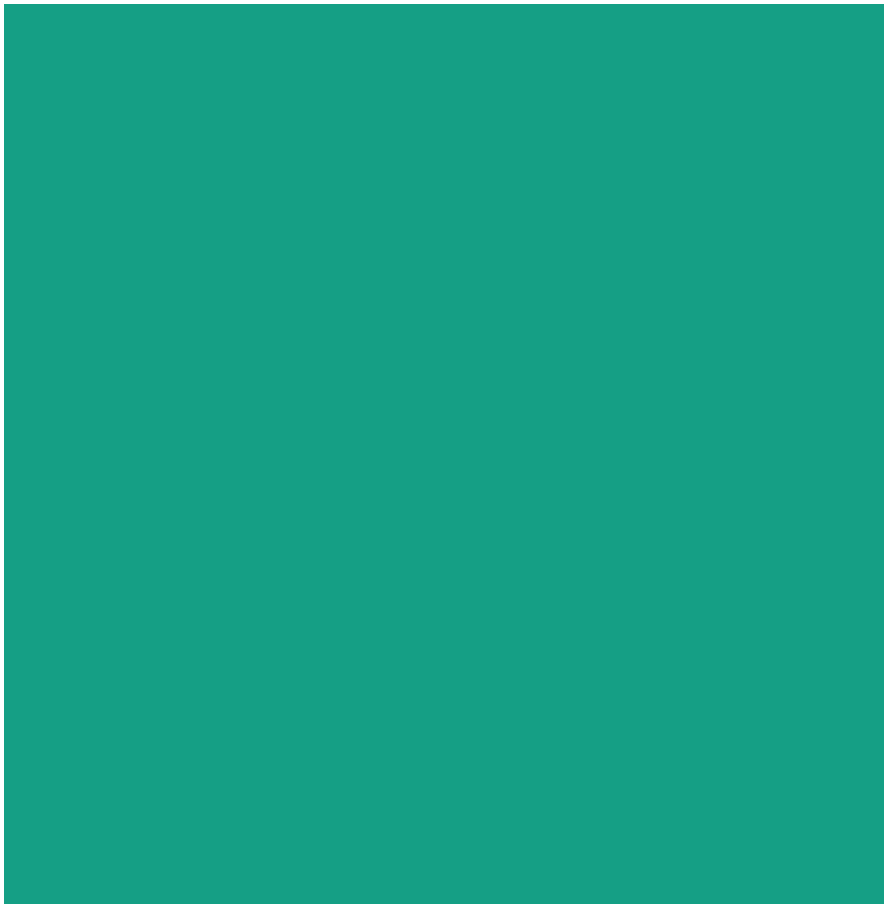
NO Altre azioni intraprese _____

Data _____ Firma RISQ _____



***MODULO
RECLAMI
E SUGGERIMENTI***





www.bonbozzola.it