



CARTA
DEI
SERVIZI
ISTITUTO
BON BOZZOLLA

CENTRALINO:

**TEL: 0438/841311
FAX: 0438/841340**

E-MAIL: info@bonbozzolla.it

E-MAIL CERTIFICATA: info@pec.bonbozzolla.it

**L'ENTE GARANTISCE L'APERTURA DEGLI UFFICI AMMINISTRATIVI
DALLE ORE 8.00 ALLE ORE 15.30 DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ,
(ORARIO CONTINUATO). AL DI FUORI DI TALI ORARI È
COMUNQUE POSSIBILE PRENDERE APPUNTAMENTO CON
I PREPOSTI AI DIVERSI UFFICI PREVIO ACCORDO TELEFONICO
AI NUMERI TELEFONICI SOPRAINDICATI.**

**SEDE AMMINISTRATIVA: 31010 FARRA DI SOLIGO (TV)
E' SITUATA IN VIA SAN GALLO, 25
(ADIACENTE AI REPARTI OPERATIVI)**

**SEDE OPERATIVA: 31010 FARRA DI SOLIGO (TV)
E' SITUATA IN VIA DEI BERT, 44
(EX STABILIMENTO OSPEDALIERO DEL SOLIGO)**



CARTA

Gentili Ospiti e famigliari,
il documento di carattere informativo che Vi apprestate a leggere è la “Carta dei Servizi” dell’Istituto Bon Bozzolla di Farra di Soligo. È uno strumento che ci permette di presentarci e di farVi conoscere l’Istituto, al fine di consentire una scelta consapevole.

La “Carta dei Servizi”, infatti, Vi darà modo di approfondire le nostre attività, i metodi di intervento e di assistenza, gli obiettivi che ci siamo prefissati e le modalità di controllo sull’offerta sviluppata.

Instaurare un rapporto di collaborazione proficuo e trasparente, oltre che una partecipazione attiva alla vita del Bon Bozzolla è lo spirito che muove le attività che svolgiamo, rivolte agli anziani e alle persone con disagio sociale, e che ci sprona a migliorare il nostro lavoro e la qualità dei servizi, anche e soprattutto grazie all’osservazione e all’ascolto, per dare, insieme, la risposta migliore ai bisogni ed esigenze dei nostri Ospiti.

Avv. Pasquale Fabio Crea
COMMISSARIO STRAORDINARIO REGIONALE

Dott. Eddi Frezza
SEGRETARIO DIRETTORE

BON BOZZOLLA



INDICE

07 PRESENTAZIONE

CENNI STORICI
MISSION DELL'ISTITUTO (FINALITÀ ED OBIETTIVI)

08 PRINCIPI FONDAMENTALI SULL'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

09 ORGANIZZAZIONE

GLI ORGANI

10 ORGANIGRAMMA

12 STRUTTURE E TIPOLOGIA DI SERVIZI

SERVIZI PER NON AUTOSUFFICIENTI
SERVIZI PER AUTOSUFFICIENTI
COME RAGGIUNGERE LE SEDI

15 MODALITÀ DI AMMISSIONE AI SERVIZI

SERVIZIO RESIDENZIALE PER OSPITI NON AUTOSUFFICIENTI
SERVIZIO RESIDENZIALE PER OSPITI AUTOSUFFICIENTI
SERVIZIO DI RICOVERO TEMPORANEO PER OSPITI NON AUTOSUFFICIENTI

16 INSERIMENTO E PRESA IN CARICO

INSERIMENTO
ELENCO DEI DOCUMENTI DA PRESENTARE PER L'INGRESSO
PRESA IN CARICO
IL LAVORO PER PROGETTI

18 SERVIZI OFFERTI ALLA PERSONA

20 SERVIZI GENERALI

21 ALTRI SERVIZI

21 ORARI DI VISITA

22 CORRISPETTIVI DEI SERVIZI

DETERMINAZIONE DEI CORRISPETTIVI DEI SERVIZI
MODALITÀ DI PAGAMENTO

23 QUALITÀ DEI SERVIZI

24 TUTELA DEGLI OSPITI

RAPPRESENTANZA DEGLI OSPITI
SEGNALAZIONI E/O RECLAMI
GESTIONE RECLAMI E SUGGERIMENTI
INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI SERVIZI RICEVUTI

24 RIFERIMENTI NORMATIVI

VALIDITÀ
INFORMAZIONI UTILI SERVIZI RICEVUTI

25 INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

--- ALLEGATO - RIFERIMENTI TELEFONICI ED INDIRIZZI DI POSTA ELETTRONICA



PRESENTAZIONE

CENNI STORICI

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

Trae origine dalla volontà del Consiglio Comunale di Farra di Soligo di utilizzare, per i fini di cui all'art. 3 dello statuto, i beni immobili e mobili che l'allora Unità Locale Socio-Sanitaria n. 12 "Sinistra Piave" decise di liberare dal vincolo sanitario di cui all'articolo 66 della Legge 833/1978, destinandoli a fini socio-assistenziali.

L'Istituto, in quanto I.P.A.B., è ancora regolamentato dalla Legge 17 luglio 1890 n. 6972 (c.d. Legge Crispi); con la DGRV 780 del 21/05/2013, art. 3 dell'allegato A, l'IPAB è considerata un ente pubblico senza scopo di lucro a cui è riconosciuta agli effetti fiscali la finalità sociale dell'attività svolta, nonché l'equiparazione all'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona, di cui al d.lgs. del 4 maggio 2001, n. 207. Tale situazione sarà soggetta a rivisitazione allorquando la Regione Veneto disciplinerà la trasformazione delle II.P.P.A.B. esistenti all'interno del suo territorio.

L'Istituto è autorizzato ad ospitare 118 Ospiti non autosufficienti, giusto Decreto Dirigenziale dei Servizi Sociali della Regione Veneto n. 49 del 09/02/2010.

Con Deliberazione della Giunta Regionale n. 2760 del 16/11/2010, è stato ottenuto l'accreditamento istituzionale. Inoltre, l'Istituto è certificato UNI EN ISO 9001:2008 e UNI 10881:2013, riconfermate dopo la visita ispettiva da parte dell'Ente certificatore CSQA di Schio (VI) dello scorso dicembre.

L'Ipab Bon Bozzolla gestisce per il Comune di Farra di Soligo, al quale è stata donata, la "Residenza Luigi e Marisa Cardani". E' una struttura realizzata in base alla volontà testamentale dalla Sig.ra Erminia Fontana, vedova Cardani in memoria del marito Luigi e della figlia Marisa, prematuramente scomparsi.

Trovano accoglienza in questa struttura 20 Ospiti autosufficienti ed è autorizzata con deliberazione del Direttore Generale dell'Azienda Ulss n. 7 n. 1800 del 30/12/2009.

MISSION DELL'ISTITUTO

FINALITÀ ED OBIETTIVI

La Mission è finalizzata a garantire agli Ospiti la migliore qualità di vita, promuovendo il mantenimento del più alto grado di autonomia possibile, attraverso l'erogazione di servizi assistenziali, sanitari e riabilitativi qualificati.

In quest'ottica l'ospite, con i suoi bisogni e desideri, diventa il perno centrale attorno al quale si strutturano e integrano tutti gli interventi necessari a produrre risultati, che si misurano in termini di salute e benessere globale.

Lo statuto prevede che l'Istituto:

A promuova e realizzi ogni iniziativa rivolta all'assistenza degli anziani, dei disabili e degli infermi, sia autosufficienti che non autosufficienti;

B promuova e realizzi ogni forma di recupero sociale in favore di persone auto e non autosufficienti, sia attraverso la gestione di strutture residenziali, che mediante erogazione di prestazioni domiciliari di carattere sociale ed assistenziale;

C curi l'educazione, l'istruzione o, in genere, il miglioramento morale ed economico dell'infanzia, in supporto alle famiglie ed istituzioni scolastiche.

Le modalità operative adottate per il conseguimento delle finalità sopra citate possono essere così riassunte:

- approccio globale alla persona, con interventi mirati al soddisfacimento dei bisogni ed al mantenimento del più alto grado di autonomia possibile;
- personalizzazione delle cure, attraverso l'elaborazione di piani assistenziali individuali, all'ingresso, durante la permanenza e ogni qualvolta le mutate condizioni di salute richiedano la definizione di nuovi obiettivi assistenziali. I piani vengono elaborati nel rispetto della libertà di scelta;
- attenzione costante alla ridefinizione degli obiettivi organizzativi ed assistenziali, per il miglioramento continuo della qualità dei servizi;
- valorizzazione delle risorse umane, attraverso l'aggiornamento e la formazione continua del personale, quale garanzia di elevata professionalità e motivazione;
- valorizzazione dei familiari, delle persone assistite e del volontariato, come risorse che con la loro opera contribuiscono all'ottimale funzionamento dei servizi;
- razionalizzazione delle risorse, al fine di garantire il migliore utilizzo delle stesse per il raggiungimento degli obiettivi;
- promozione della vita sociale, attraverso una continua integrazione con il territorio, che si realizza con eventi aperti alla collettività e con progetti coinvolgenti Scuole, Enti ed Associazioni locali.

PRINCIPI FONDAMENTALI

SULL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

I principi a cui si ispira la presente Carta dei Servizi sono quelli fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27.01.1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

UGUAGLIANZA

Il principio dell'uguaglianza assicura i diritti delle persone assistite senza discriminazione alcuna, superando l'uniformità delle prestazioni e adeguando per quanto possibile i servizi alle esigenze di ogni singolo Ospite.

CONTINUITÀ

Il principio di continuità garantisce la continuità del servizio mediante l'adozione di appositi turni di lavoro tali da assicurarne i massimi livelli possibili di assistenza nell'arco delle 24 ore.

SCELTA

Il diritto di scelta riconosce alla persona assistita la più ampia facoltà di autodeterminazione, anche tramite modalità operative mirate a renderla effettiva nei casi di ridotta capacità.

PRINCIPI FONDAMENTALI

IMPARZIALITÀ

Il principio dell'imparzialità assicura che ogni operatore che presta servizio all'interno dell'ente intervenga con pari impegno ed obiettività al fine di garantire un'adeguata assistenza a tutti gli utenti.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il principio di efficacia ed efficienza assicura la preventiva definizione di obiettivi assistenziali da raggiungere, con costante verifica dei risultati ottenuti ed il miglior utilizzo delle risorse disponibili per il conseguimento di tali obiettivi.

PARTECIPAZIONE

Il principio di partecipazione garantisce il coinvolgimento degli Ospiti e/o dei loro familiari nell'individuazione dei percorsi assistenziali più opportuni, nella collaborazione per la migliore qualità dell'erogazione del servizio, per la piena e tempestiva informazione, per la promozione di iniziative finalizzate ad elevare la qualità della vita degli utenti, anche favorendo la costituzione di apposito organismo rappresentativo, in conformità a quanto previsto dalla vigente normativa regionale in materia.

ORGANIZZAZIONE

GLI ORGANI

L'Istituto è commissariato dalla Regione Veneto con la D.G.R.V n. 98 del 29.01.2013, che ha sciolto il Consiglio di Amministrazione dell'IPAB "Istituto Bon Bozzolla" e contestualmente nominato Commissario Straordinario Regionale l'Avv. Pasquale Fabio Crea, successivamente rinnovato con D.G.R.V. n. 116 dell'11.02.2014.

ORGANO DI GOVERNO ED INDIRIZZO

L'Istituto è retto da un Consiglio di Amministrazione nominato dal Sindaco del Comune di Farra di Soligo. Il Consiglio di amministrazione è composto, in base allo statuto approvato con Decreto del Presidente della Giunta Regionale del Veneto n. 2311 del 05/11/1992, da 7 membri, di cui uno con la carica di Presidente - legale rappresentante. Tra le sue funzioni ha quello di definire l'indirizzo politico amministrativo dell'Istituto, dettando le direttive generali che dovranno essere concretizzate dal segretario - direttore, verificandone poi la rispondenza dei risultati alla gestione amministrativa.

ORGANI

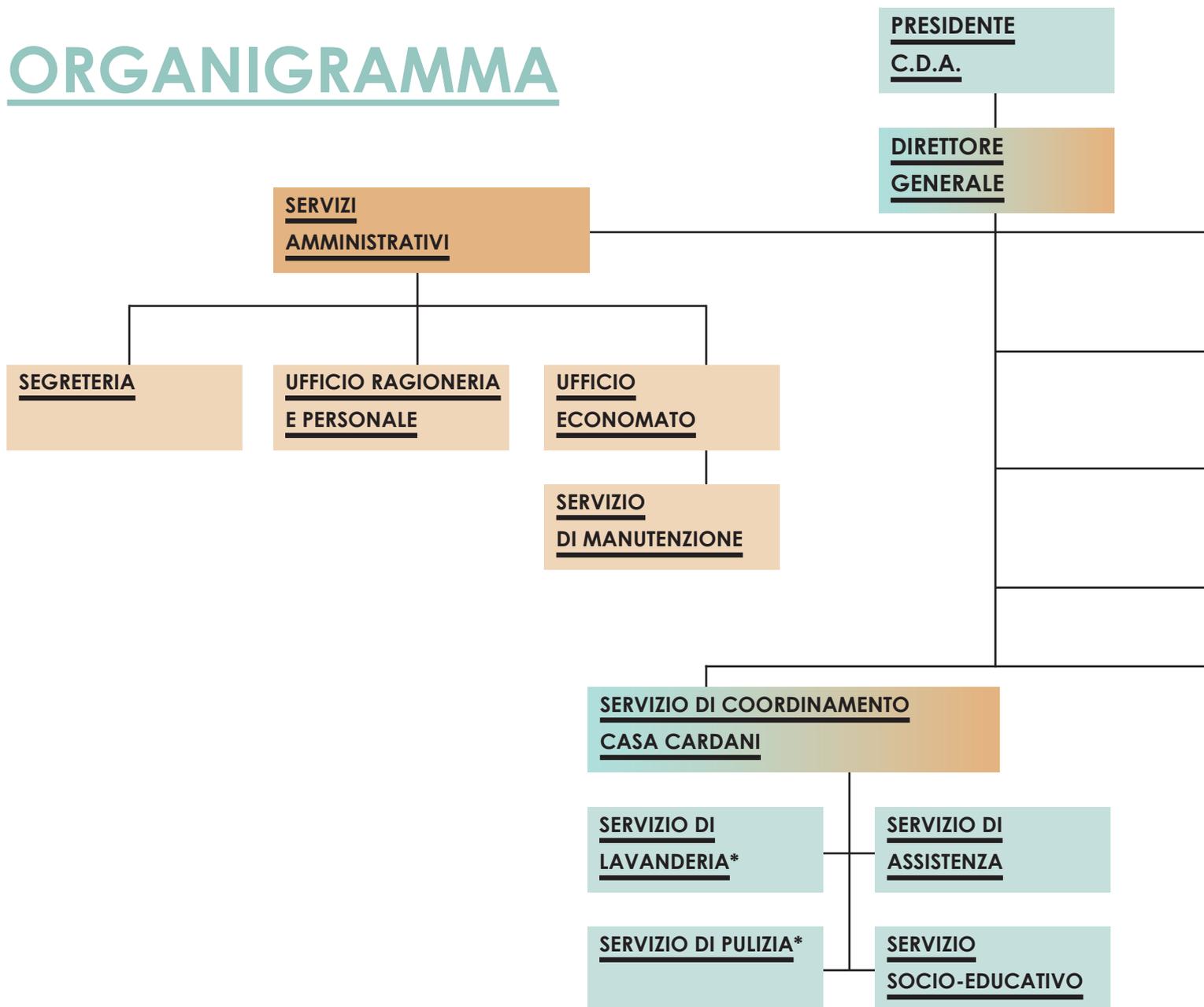
ORGANO DI GESTIONE

La gestione tecnica, finanziaria ed amministrativa dell'Istituto è di competenza del segretario direttore, che vi provvede in conformità agli indirizzi politico - amministrativi impartiti dal Consiglio di Amministrazione.

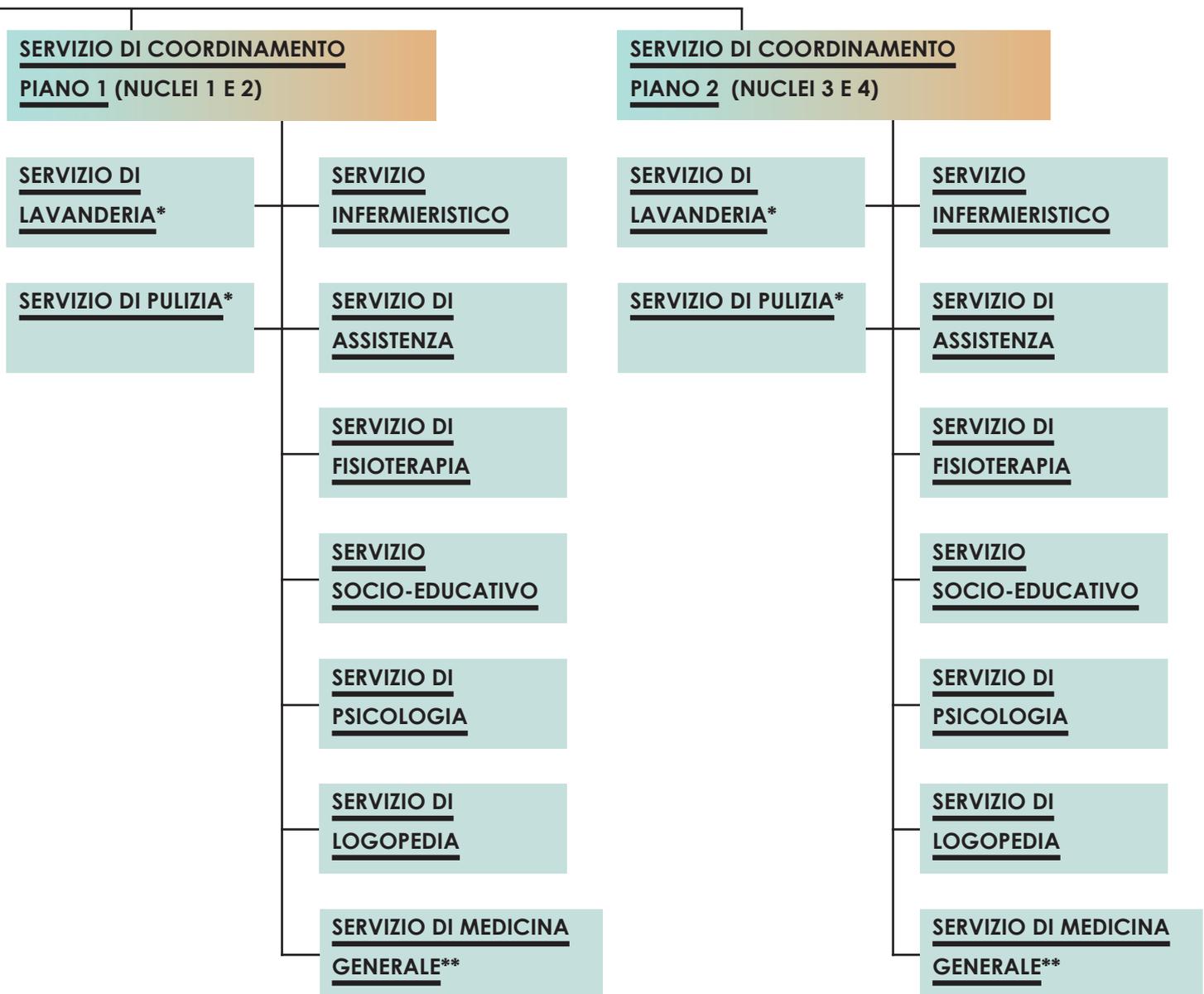
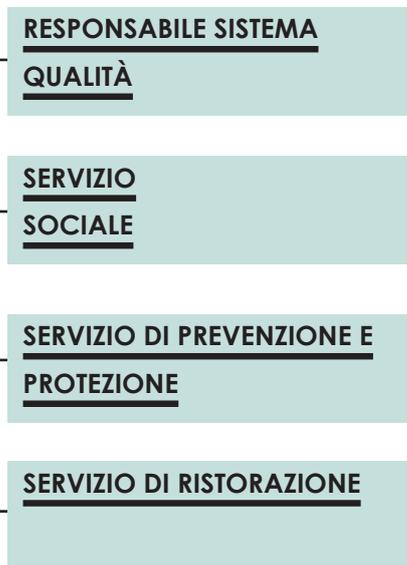
ORGANO DI REVISIONE ECONOMICO FINANZIARIA

Il controllo sulla regolarità contabile e finanziaria della gestione dell'Istituto è affidata ad un Collegio dei Revisori.

ORGANIGRAMMA



* Servizio in outsourcing
 ** Servizio in convenzione con l'ULSS n.7 – Pieve di Soligo



STRUTTURE E TIPOLOGIA DI SERVIZI

SERVIZI PER NON AUTOSUFFICIENTI

L'Istituto è autorizzato all'esercizio e accreditato ai sensi della L.R. 22 del 16 agosto 2002 ad ospitare 118 Ospiti non autosufficienti.

L'Ospitalità è così distinta:

- 94 posti letto per Ospiti di I° livello assistenziale (minima/ridotta intensità sanitaria), di cui n. 91 riservati a ricoveri non temporanei e n. 3 riservati per Ospitalità temporanea (art. 2 della convenzione con Azienda ULSS 7). Questo tipo di servizio è rivolto a persone anziane e adulte disabili che necessitano di breve permanenza in struttura per interventi di tipo riattivo o riabilitativo con previsione di rientro presso il proprio domicilio o casi di emergenza sociale ed assimilabili;

- 24 posti letto per Ospiti di II° livello assistenziale (media intensità sanitaria) non temporanei.

Il profilo tendenziale degli Ospiti è caratterizzato da:

- deterioramento cognitivo e problemi comportamentali;
- ridotta-minima e media necessità di cure sanitarie;
- situazione funzionale caratterizzata da media ed elevata dipendenza;

- deambulazione autonoma, assistita e allettati.

deambulazione autonoma, assistita e allettati.

I 118 Ospiti sono accolti presso i locali dell'ex Ospedale "Del Soligo".

La struttura si sviluppa su tre piani. Al primo e secondo vi sono 4 nuclei che accolgono 118 Ospiti non autosufficienti (ogni nucleo è dotato di camere da 2 o 3 posti letto). In ogni piano si trovano l'ambulatorio medico, l'ufficio di coordinamento e delle aree comuni quali il salone polivalente, il bagno assistito e le salette polivalenti per attività ludico - ricreative. Al terzo piano si trovano gli Uffici delle diverse figure professionali.

Al piano terra troviamo la palestra e la cucina con relativa mensa.

Al 1° piano è presente anche un terrazzo adibito a giardino e all'esterno sono a disposizione degli Ospiti due aree verdi, una delle quali coperta da ampio gazebo dove è presente un'area attrezzata per l'attività motoria all'aperto.

la sala pranzo, la cucina e l'ambulatorio medico.

Agli Ospiti sono garantiti tutti i servizi generali, i servizi di aiuto

e supervisione nelle attività quotidiane, il servizio educativo - animativo. Non sono garantiti i servizi riabilitativi fisioterapici, psicologici e logopedici, che possono comunque essere attivati su richiesta del medico curante.

COME RAGGIUNGERE LE SEDI

Entrambi le sedi sono collocate presso il Comune di Farra di Soligo, nella frazione di Soligo, e precisamente:

- l'Istituto Bon Bozzolla, in Via dei Bert n. 44;
- la Residenza Luigi e Marisa Cardani, in Via Erminia Fontana Cardani n. 2.

Le strutture sono raggiungibili sia con l'auto, (entrambe le sedi sono dotate di parcheggio), sia con i mezzi pubblici; per questi la fermata più vicina è posta a 300 metri da entrambe le strutture, in Via Dei Colli.

La sede amministrativa è distaccata di pochi metri rispetto alle strutture, in Via San Gallo n. 25.

SERVIZI PER AUTOSUFFICIENTI

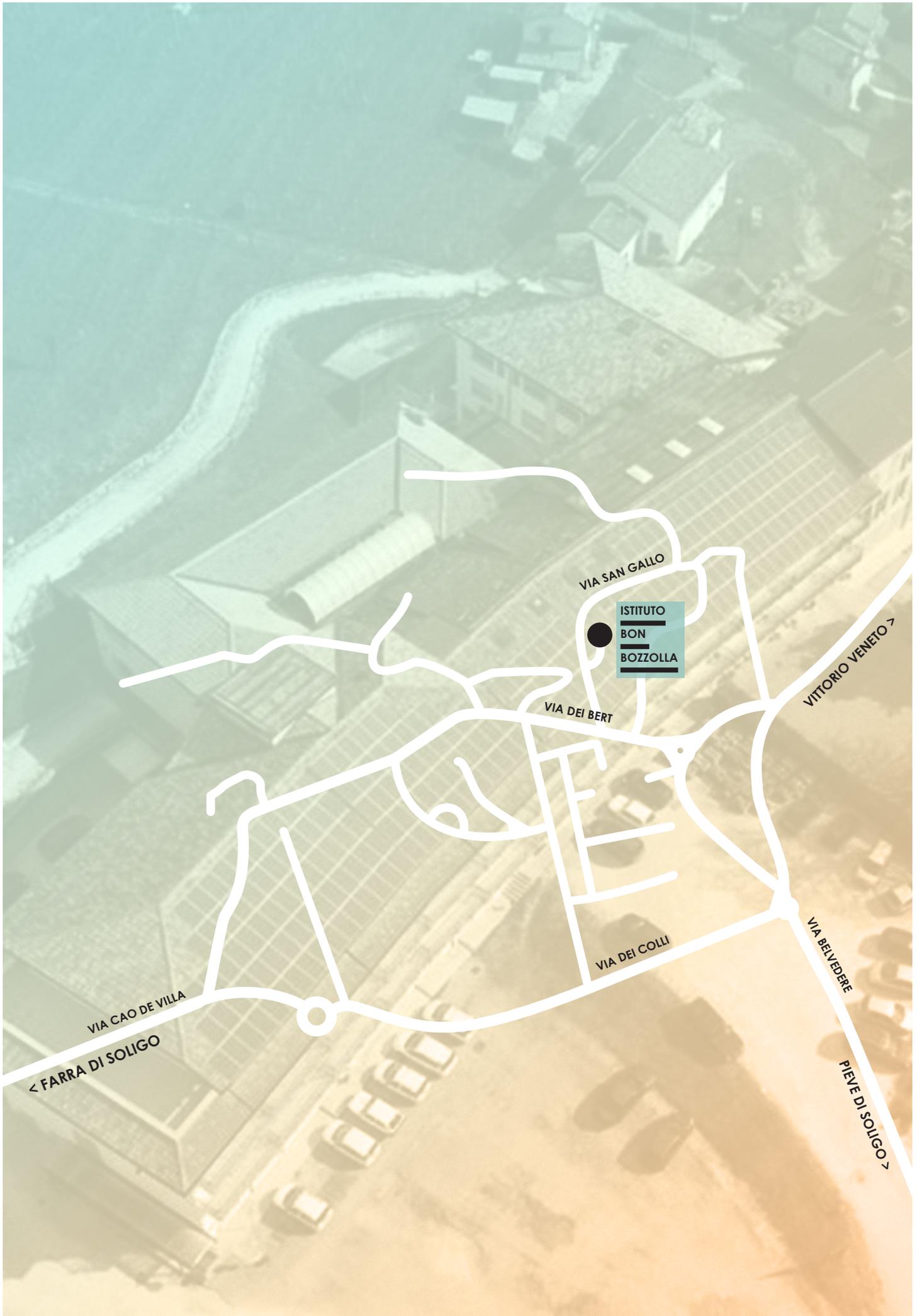
Gli Ospiti autosufficienti sono collocati presso la Residenza Luigi e Marisa Cardani.

La Residenza Cardani è autorizzata (L.R. n. 22 16 agosto 2002) ad erogare servizi per n. 20 Ospiti autosufficienti.

E' prevista l'accoglienza delle persone autosufficienti sia a lungo termine che per brevi periodi (ad. es. una settimana/quindici giorni), in concomitanza con eventi particolari (ad es. vacanze o problemi di salute dei familiari ecc..., che impediscono l'accudimento del parente a domicilio).

Le stanze degli Ospiti (n. 10 da due posti letto ciascuna) sono allocate 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,



VIA SAN GALLO

ISTITUTO
BON
BOZZOLLA

VIA DEI BERT

VITTORIO VENETO >

VIA DEI COLLI

VIA BELVEDERE

VIA CAO DE VILLA

< FERRA DI SOLIGO

PIEVE DI SOLIGO >



MODALITA' DI AMMISSIONE

AI SERVIZI

SERVIZIO RESIDENZIALE PER OSPITI NON AUTOSUFFICIENTI

La domanda di ammissione ai servizi residenziali per le persone non autosufficienti deve essere inoltrata ai Servizi Sociali del Comune di residenza della persona in stato di bisogno, i quali provvederanno all'inoltro presso il Distretto Socio - Sanitario di competenza.

Successivamente viene effettuata una valutazione nell'ambito dell'U.V.M.D. (Unità Valutativa Multidimensionale), che determina l'inserimento del soggetto richiedente nella graduatoria unica per l'accesso alle Case di Riposo dell'Ulss n. 7, aggiornata di norma ogni due settimane.

L'Istituto accoglie gli Ospiti secondo le disposizioni dell'Ulss n. 7, in ottemperanza al Regolamento della Regione Veneto per la gestione del registro unico della residenzialità (DGR n. 456 del 28/02/2012).

SERVIZIO RESIDENZIALE PER OSPITI AUTOSUFFICIENTI

La domanda di accesso alla residenza per autosufficienti va inoltrata dall'Ospite o dai suoi familiari, oppure su segnalazione dei Servizi Sociali comunali, direttamente all' Assistente Sociale dell'Istituto Bon Bozzolla, la quale provvederà ad informare i Coordinatori per la valutazione e l'eventuale inserimento, secondo le proprie procedure interne. Il Coordinatore valuta l'effettiva autosufficienza tramite un colloquio diretto con l'Ospite e la valutazione della documentazione sanitaria in suo possesso. Qualora la valutazione dia esito positivo, l'Assistente Sociale procede ad attivare le pratiche per l'accoglimento. Quando si libera un posto la persona viene contattata per l'ingresso in base alla graduatoria interna.

Nel caso in cui invece non sussistano le condizioni di autosufficienza, i familiari saranno invitati a rivolgersi all'Assistente Sociale del Comune di residenza della persona per l'inoltro della domanda d'inserimento in graduatoria per non autosufficienti.

Tale modalità verrà attuata anche nel caso in cui la persona già accolta come autosufficiente, nel corso della permanenza in struttura, modifichi le proprie condizioni sanitarie e/o cognitivo - funzionali.



SERVIZIO DI RICOVERO TEMPORANEO PER OSPITI NON AUTOUFFICIENTI

(art. 2 riattivativi/riabilitativi)

La domanda di accesso va formulata ai Servizi Sociali Ospedalieri dell' U.L.S.S. 7 se la persona che necessita di ricovero si trova in ospedale o all'Assistente Sociale del Comune di residenza se la persona proviene dal territorio. La domanda viene comunque valutata e autorizzata dall'U.V.M.D. (Unità Valutativa Multidimensionale) del Distretto di appartenenza.

Una volta data la disponibilità da parte dell'Istituto del posto letto ai Servizi Sociali dei presidi ospedalieri o al Distretto Socio Sanitario, questi provvederanno ad avvisare i familiari e/o l'Ospite che dovranno poi prendere contatto con l'Assistente Sociale della struttura per le pratiche di inserimento. La durata e la tipologia dei ricoveri temporanei convenzionati viene stabilita dall'U.V.M.D.

INSERIMENTO E PRESA IN CARICO

INSERIMENTO

Per l'inserimento di un Ospite non autosufficiente, l'Assistente Sociale contatta la prima persona della graduatoria del livello assistenziale disponibile, per avviare le procedure di accoglienza. Il rifiuto del posto alla prima chiamata comporta la cancellazione dalla graduatoria, salve particolari situazioni definite dall'Azienda ULSS n. 7.

All'accettazione del posto, l'Assistente Sociale effettua un colloquio preliminare all'ingresso con l'ospite e/o i familiari per illustrare i servizi offerti dalla struttura, raccogliere le informazioni necessarie e consegnare la documentazione prevista dalla procedura di ammissione.

Per l'inserimento di un ospite autosufficiente il Coordinatore verifica i requisiti di autosufficienza della persona.

In entrambi i casi, si procede con la sottoscrizione della domanda di accoglimento e si fornisce copia del Regolamento interno e della Carta dei Servizi. Viene, inoltre, consegnato l'elenco degli indumenti necessari per l'ingresso.

In tale occasione l'ospite e/o i familiari incontrano anche il Coordinatore per raccogliere alcune informazioni utili per l'inserimento in struttura e vengono definite le modalità ed i tempi relativi all'ingresso.

L'Assistente Sociale provvede, dopo la sottoscrizione della domanda di accoglimento, ad inviare la comunicazione relativa alla disponibilità del posto.

Prima dell'ingresso, se ritenuto opportuno, può essere condotta da parte del Coordinatore e/o dell'Assistente Sociale una visita a domicilio o presso la struttura ospedaliera dove la persona è ricoverata, al fine di raccogliere informazioni che permettano una migliore valutazione e quindi di avviare un adeguato processo di inserimento.

Gli anziani che accedono ai servizi vengono inseriti di norma dal lunedì al sabato mattina, dopo aver concordato la data e l'orario con i coordinatori nel colloquio preliminare.

ELENCO DEI DOCUMENTI DA PRESENTARE PER L'INGRESSO

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;
- Fotocopia della carta di identità e codice fiscale;
- Certificato di residenza in carta semplice o autocertificazione;
- Eventuale fotocopia documento accertante la domanda o il verbale di visita invalidità civile;
- Fotocopia ultimo modello dichiarazione redditi (730, UNICO, CUD);
- Fotocopia ultima documentazione INPS relativa agli importi delle pensioni percepite.

E la seguente documentazione sanitaria:

- Fotocopia Scheda S.VA.M.A (se presente per gli autosufficienti);
- Fotocopia tessera sanitaria (sia magnetica che cartacea);
- Fotocopia tesserino esenzione Ticket;
- Tutta la documentazione clinica in possesso (compresi esiti di radiografia recenti di 3 mesi);
- Certificato della terapia in atto (solo per gli Ospiti non autosufficienti provenienti dal proprio domicilio);

Al momento dell'inserimento degli Ospiti non autosufficienti, l'originale della carta d'identità, del codice fiscale, del tesserino esenzione ticket e della tessera sanitaria devono essere consegnati in reparto.

Gli Ospiti autosufficienti dovranno conservare presso la struttura i loro documenti in originale.

Il familiare o altra persona che sottoscrive la domanda di accoglimento deve mettere a disposizione dell'Ufficio:

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

PRESA IN CARICO

All'atto dell'accoglimento, il nuovo ospite viene accompagnato nella stanza assegnata ed in visita presso la struttura. L'Ospite è, inoltre, sottoposto a visita medica e, con il contributo dei familiari, vengono raccolti tutti i dati utili alla sua conoscenza. Tutte le figure professionali, di norma entro tre giorni dall'ingresso, provvedono a conoscere il nuovo ospite, ed a realizzare una valutazione, ognuno per il proprio ambito di competenza, necessarie ad effettuare un processo di inserimento appropriato e corretto.

IL LAVORO PER PROGETTI

Entro 30 giorni dalla data di ingresso, l'Ospite viene valutato in Unità Operativa Interna (UOI) per la formulazione del Piano di Assistenza Individualizzato (PAI).

L'UOI è un gruppo di lavoro il cui obiettivo è il conseguimento dei bisogni di salute da realizzarsi in conformità alle risorse e direttive dell'Istituto; è dotata di potere decisionale autonomo, nel rispetto della professionalità di ciascun componente.

L'UOI è formata da professionisti provenienti da tutte le aree inerenti i servizi rivolti all'anziano e ognuno, in base alla propria competenza, valuta le condizioni sanitarie, motorie, funzionali, cognitive, psicologiche e sociali della persona al fine di elaborare il PAI.

Il PAI è uno strumento che partendo dall'analisi dei bisogni iniziali (sintesi delle valutazione/problematiche/rischi), individua il percorso assistenziale individuale, indicando specifici risultati che si intende raggiungere. Il PAI è un progetto di vita utile a produrre risultati di salute e benessere globale.

La valutazione iniziale può individuare degli obiettivi di carattere generale oppure di carattere specifico;

in questo caso saranno definiti progetti ad hoc nei quali saranno indicati: l'area d'intervento (funzionale, fisica, cognitiva, sanitaria, socio-relazionale-educativa), gli obiettivi che si intendono raggiungere, le figure professionali coinvolte, le modalità operative, i tempi di realizzazione e di verifica.

Il Coordinatore verifica in itinere l'efficacia e l'efficienza del piano elaborato e, a fronte di mutate condizioni delle persone ospitate, riconvoca l'èquipe per la definizione di un nuovo piano. La verifica degli obiettivi viene stabilita di volta in volta dall'èquipe; di norma avviene periodicamente e comunque ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità.

L'Assistente Sociale provvede alla convocazione dell'Ospite o del familiare di riferimento, alla prima UOI di inserimento allo scopo di condividere con questi il progetto assistenziale e le modalità operative che saranno attuate dai vari professionisti per il raggiungimento degli obiettivi definiti.

L'Ospite ed il suo familiare sono parte attiva nel processo valutativo e decisionale, apportando informazioni indispensabili per la formulazione dei piani di assistenza.

La loro presenza, oltre a garantire il rispetto del diritto alla trasparenza elencato tra quelli fondamentali per l'utenza, consente la condivisione di scelte ed è fondamentale premessa per costruire un apporto di collaborazione positivo.

Il Coordinatore comunica con l'Ospite e/o con il familiare ogni modifica o la redazione di un nuovo PAI. In ogni caso si chiede all'Ospite e/o familiare la sottoscrizione del PAI per presa visione.

L'UOI oltre a valutare e stilare programmi terapeutici-riabilitativi delle persone ospitate, elabora percorsi operativi a carattere generale, attraverso l'analisi e l'approfondimento delle problematiche, siano esse assistenziali che organizzative e gestionali dei servizi residenziali.



SERVIZI OFFERTI ALLA PERSONA

Tutte le attività svolte per l'erogazione dei servizi diretti ed indiretti rivolti all'Ospite sono gestite tramite specifiche procedure e protocolli, nei quali vengono indicate le modalità per la realizzazione delle attività al fine di garantire uniformità negli interventi per il raggiungimento degli obiettivi.

SERVIZI AMMINISTRATIVI E SOCIALI

In via San Gallo 25 di Soligo sono collocati gli uffici dell'Istituto Bon Bozzolla in particolare:

- Direzione
- Ufficio Ragioneria e Personale
- Ufficio Economato
- Ufficio Servizi Sociali
- Segreteria e protocollo

SERVIZIO SOCIALE

L'Assistente Sociale fornisce un servizio di segretariato sociale con l'obiettivo di offrire informazioni sulle domande di ricovero, sulle modalità di accesso alla struttura, sui requisiti e sulla procedura di accoglimento, sulla tipologia e caratteristiche dei servizi offerti dall'Istituto e provvede inoltre ad espletare la gestione delle pratiche relative all'ammissione, inserimento e dimissione degli Ospiti.

Inoltre:

- intrattiene i rapporti con enti esterni (Comuni, Servizi Ulss, altre Case di Riposo, Ospedali, associazioni), per promuovere interventi integrati per l'Ospite;
- offre un servizio di consulenza e/o gestione di pratiche burocratico-amministrativo (domande invalidità civile, pratiche pensioni, cambio del medico, esenzioni ticket, rinnovo documenti e impegnative di residenzialità, acquisizione della residenza presso l'Istituto, pratiche relative agli istituti dell'amministratore di sostegno, del curatore e del tutore);
- offre attività di consulenza e sostegno psico-sociale agli Ospiti e ai loro familiari, mediante progetti individualizzati d'intervento, a fronte di eventuali problematiche relative alla permanenza in struttura.

SERVIZIO DI COORDINAMENTO

Il servizio di coordinamento è assicurato dalla presenza di un Coordinatore infermieristico e da due Coordinatori di reparto, che hanno il compito di coordinare e integrare le diverse professionalità che operano all'interno della struttura nel perseguimento degli obiettivi assistenziali e sono responsabili e referenti dei piani assistenziali individuali nel nucleo di competenza (PAI). I Coordinatori curano i rapporti con gli Ospiti e familiari in tutte le fasi che interessano la persona e

nel perseguimento degli obiettivi individuali e generali. Il Coordinatore infermieristico fa da riferimento per tutte le figure professionali presenti in struttura.

SERVIZIO DI ASSISTENZA MEDICA

Gli Ospiti non autosufficienti usufruiscono dell'assistenza dei medici di medicina generale che operano presso la struttura in rapporto di convenzione con l'Azienda ULSS n. 7. I medici sono presenti in struttura dal lunedì al sabato. Negli orari in cui i medici non sono presenti o reperibili telefonicamente, l'assistenza è garantita dal servizio di continuità assistenziale.

La procedura relativa al cambio del medico per gli Ospiti non autosufficienti con impegnativa di residenzialità o in regime di ricovero temporaneo (art. 2), è effettuata direttamente dall'Istituto.

La fornitura di farmaci, materiale sanitario, alimentazione enterale viene garantita dal Servizio Farmaceutico dell' ULSS n. 7. I farmaci speciali non previsti dal prontuario della farmacia ospedaliera, i presidi/ausili sanitari, le prestazioni sanitarie non coperte dalla normativa vigente e i ticket sanitari, sono a carico dell'Ospite.

E' compito dell'Istituto attivare i percorsi necessari per l'ottenimento di presidi o ausili che si rendessero necessari per garantire l'autonomia ed il confort dell'Ospite.

Gli Ospiti autosufficienti o parzialmente autosufficienti con integrazione possono mantenere il loro medico di base e le spese per i farmaci, se dovute, sono a loro carico. Qualora scelgano di assumere uno dei medici della struttura, l'incombenza del cambio del medico spetta all'Ospite o all'Assistente Sociale previa richiesta e autorizzazione da parte dello stesso.

SERVIZIO DI ASSISTENZA INFERMIERISTICA

L'assistenza infermieristica, erogata dall'Istituto nel rispetto degli standard regionali, è garantita 24 ore su 24 in modo continuativo, con il compito di seguire le indicazioni terapeutiche e diagnostiche impartite dai medici. Competono al personale infermieristico le attività di prevenzione e di trattamento delle problematiche geriatriche nonché di valutazione, pianificazione e controllo dell'intervento infermieristico ed assistenziale.



SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA PERSONA NELLE ATTIVITÀ QUOTIDIANE

Il servizio di assistenza viene fornito dagli operatori addetti all'assistenza, i quali assicurano agli Ospiti, in relazione alle effettive necessità e previa definizione di un piano assistenziale individuale, l'aiuto e la supervisione nelle attività funzionali quali l'igiene personale quotidiana e periodica, la vestizione e cambio degli indumenti, l'alimentazione e l'uso di ausili per l'incontinenza, la prevenzione delle lesioni da decubito, la mobilitazione attiva e passiva, il controllo posturale, l'applicazione e controllo di ausili e protesi secondo indicazioni prescritte.

Ogni intervento di sostegno viene comunque attuato cercando di valorizzare le capacità residue della persona assistita.

SERVIZIO SOCIO - EDUCATIVO

L'Istituto considera come sua priorità garantire alle persone residenti relazioni sociali ed affettive significative attraverso una serie di attività di tipo ricreativo, occupazionale e sociale volte a migliorare la qualità della vita quotidiana.

L'attività socio educativa mira al perseguimento del benessere socio-psico-fisico dell'Ospite attraverso specifici progetti individuali e di gruppo finalizzati a promuovere l'inserimento, la partecipazione sociale ed il mantenimento delle funzioni cognitive e relazionali.

Le attività offerte sono diversificate in attività di tipo ludico-ricreativo, quali ad esempio la tombola, il gruppo canto, le gite, le attività di tipo occupazionale e riabilitativo come i laboratori manuali, i gruppi di stimolazione cognitiva, il gruppo di lettura e altre ancora.

Per la realizzazione di alcuni progetti, l'Istituto si avvale anche di professionisti esterni.

La promozione della vita sociale è intesa anche nella realizzazione di eventi collettivi aperti alla comunità locale e nella collaborazione con gruppi esterni.

Il servizio socio-educativo si pone l'obiettivo di animare il tempo degli Ospiti, creando delle occasioni per favorire l'adattamento, la familiarità e convivialità tra loro e con il personale. Ogni anziano viene preso in carico con tutta la sua storia ed il suo vissuto e la soddisfazione dei suoi desideri ed interessi sono la base imprescindibile da cui si parte per l'elaborazione di ogni intervento che sia di semplice occupazione del tempo libero o che abbia finalità riabilitative.

é inoltre presente all'interno della struttura una biblioteca a disposizione degli Ospiti.

SERVIZIO DI RIABILITAZIONE FISIOTERAPICA

La riabilitazione fisioterapica, attraverso trattamenti individuali, mira al recupero ed al mantenimento del più alto grado di autonomia motoria. E' altresì compito del servizio di fisioterapia la valutazione dei presidi e ausili in dotazione agli Ospiti, come pure il controllo del corretto uso degli stessi.

SERVIZIO DI RIABILITAZIONE LOGOPEDICA

L'attività di logopedia si esplica attraverso la valutazione, la prevenzione e la riabilitazione dei disturbi del linguaggio, della comunicazione e della deglutizione, mediante trattamenti individuali.

Gli interventi riabilitativi logopedici effettuati a favore di persone autosufficienti vengono effettuati sulla base di prescrizione del medico curante.

SERVIZIO DI ASSISTENZA PSICOLOGICA

Il servizio valuta lo stato cognitivo e psico - affettivo degli Ospiti ed offre la propria competenza attraverso interventi, individuali o di gruppo, di riabilitazione cognitivo-comportamentale e di aiuto psicologico; quest'ultimo intervento può essere rivolto anche a familiari, tramite incontri individuali.

SERVIZI GENERALI

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

I pasti destinati agli Ospiti vengono preparati quotidianamente presso la cucina centrale, direttamente gestita da personale dipendente qualificato. Il menù prevede per il pranzo e la cena la scelta tra primi e secondi piatti, contorni e frutta, con variazione

settimanale e stagionale. Gli Ospiti che presentano gravi problemi nutrizionali, oppure difficoltà di masticazione, hanno a disposizione, su richiesta del medico, cibi macinati e frullati.

Inoltre, sempre secondo indicazione del medico, la cucina garantisce la preparazione di diete personalizzate.

I pasti vengono serviti nelle sale da pranzo o nelle camere qualora la condizione dell'Ospite lo renda necessario.

I pasti sono serviti nei seguenti orari:

- Colazione: 07.30
- Pranzo: 11.45
- Cena: 18.30

Inoltre, a metà mattina e metà pomeriggio viene effettuata l'idratazione con bevande calde e fredde.

SERVIZIO DI RISTORAZIONE PER I PARENTI

Per i parenti che occasionalmente desiderino pranzare presso l'Istituto, è possibile prenotare il pasto comunicandolo al Coordinatore di reparto e acquistare i buoni presso l'Ufficio Ragioneria. Il pasto può essere consumato o in salone con il proprio caro o presso la mensa dell'Istituto.

Il costo è determinato annualmente dal Consiglio di Amministrazione. Il servizio deve essere richiesto tramite la compilazione del menù da consegnare entro le ore 9:00 del giorno stesso.

SERVIZIO DI LAVANDERIA, STIRERIA E GUARDAROBA

Il servizio di lavanderia è affidato ad una ditta esterna che provvede al lavaggio, sanificazione, stiratura e lavori di rammendo e piccola sartoria di tutti i capi di vestiario ed altri effetti personali (ad es. coperte, ciabatte, pantofole) degli Ospiti. La lavanderia opera secondo dei criteri di tracciabilità e trasparenza.

Tutto il corredo personale, subito dopo l'inserimento, verrà etichettato e fotografato dalla ditta al fine di creare un "patrimonio vestiario", dove sarà registrato il tipo, numero e colore di ogni capo e a cui verrà anche assegnato un voto in base allo stato di usura dello stesso.

Sull'etichetta applicata dalla ditta viene riportato il nome dell'Ospite e un codice numerico identificativo.

Inoltre, a ciascun Ospite vengono forniti dei sacchi gialli, contrassegnati dallo stesso codice identificativo degli indumenti, che servono per inserire la biancheria sporca da consegnare in

lavanderia. La biancheria sporca viene ritirata e riconsegnata pulita tre volte alla settimana, dentro sacchetti sigillati, divisi per ciascun Ospite.

Il personale della struttura provvede ad effettuare il servizio di raccolta della biancheria sporca e distribuzione della biancheria pulita.

SERVIZIO DI TRASPORTO

La modalità di fruizione del servizio di trasporto, previo consenso del familiare e qualora non fosse disponibile egli stesso a provvedervi, è il seguente:

- in caso di accertata necessità di trasporto di persone in barella o in carrozzina, l'Istituto organizza il servizio contattando l'Associazione Italiana Soccorritori di Conegliano, con la quale ha in essere una convenzione. Il costo del trasporto, applicato in base alle tariffe dell'Associazione, è a carico dell'Ospite;
- in caso di persone autosufficienti o parzialmente non autosufficienti trasportabili in macchina, si provvederà con i mezzi in dotazione all'Istituto. Il costo del trasporto, calcolato sulla base alle tariffe ACI, è a carico dell'Ospite.

SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Le riparazioni e le piccole manutenzioni ordinarie degli spazi interni ed esterni dell'Istituto, sono gestite dal personale dipendente, mentre altri interventi di tipo straordinario vengono affidati a ditte esterne.

SERVIZIO DI PULIZIA E SANIFICAZIONE AMBIENTALE

Il servizio è affidato ad una ditta esterna e la pulizia e la sanificazione degli ambienti viene effettuata quotidianamente e al bisogno in modo da garantire sempre e comunque che gli spazi della struttura siano igienicamente adeguati e confortevoli.

ALTRI SERVIZI

VOLONTARIATO

All'interno dell'Istituto operano l'Associazione "San Vincenzo De Paoli" e il Gruppo Volontari della "Parrocchia San Pietro e Paolo" di Soligo, che quotidianamente prestano la loro opera di aiuto e sostegno, coordinati dal servizio di animazione. L'attività da loro svolta si integra con le finalità e le modalità operative della struttura, secondo le indicazioni che continuamente vengono date loro. Per i volontari sono previsti momenti di aggiornamento sulle principali problematiche di tipo sanitario e/o assistenziale presenti.

ASSISTENZA RELIGIOSA

La presenza di personale religioso offre a chi lo desidera la possibilità di un'assistenza spirituale.

Il servizio prevede:

- la celebrazione della S. Messa di norma avviene tutti i lunedì e nelle principali feste liturgiche, alle ore 16.00, presso il salone polifunzionale dell'Istituto Bon Bozzolla del 1° piano nei mesi dispari e del 2° piano nei mesi pari;
- la recitazione del S. Rosario di norma avviene il mercoledì e il venerdì alle ore 15.45, presso il salone polifunzionali dell'Istituto Bon Bozzolla del 1° piano nei mesi dispari e del 2° piano nei mesi pari.



ORARI DI VISITA

Al fine di rispettare le esigenze di ogni singolo Ospite si ritiene opportuno regolamentare l'orario delle visite, individuando delle fasce orarie che garantiscano il riposo e l'esecuzione delle normali attività socio - assistenziali e sanitarie. Ne consegue che non è consentito l'accesso **dalle 20.00 alle 9.00** e dalle **13.00 alle 15.00**.

Esigenze particolari possono essere concordate con il Coordinatore e gli Infermieri.

CORRISPETTIVI DEI SERVIZI

DETERMINAZIONE DEI CORRISPETTIVI DEI SERVIZI

La retta sociale a carico dell'Ospite viene definita annualmente dal Consiglio di Amministrazione con proprio provvedimento sulla base degli effettivi costi di gestione e può essere eccezionalmente modificata, anche nel corso dell'anno, in riferimento alle imprevedibili variazioni di detti costi o della quota sanitaria stabilita dalla Regione Veneto.

Il provvedimento che determina la misura della retta sociale a carico degli Ospiti non autosufficienti tiene conto del contributo per spese sanitarie o di rilievo sanitario previsto con delibera della Regione Veneto, che viene detratto dal corrispettivo complessivo del servizio.

La retta sociale in vigore viene comunicata per iscritto a ciascun Ospite e/o alla persona di riferimento ed è riportata nella domanda di accoglimento; essa può essere variata nel caso di modifica della condizione sanitaria ed assistenziale dell'Ospite o in seguito a trasferimento interno in diversa sede o nucleo, per il quale sia previsto un diverso importo o per variazione della tipologia di classificazione.

Sono compresi nella retta sociale: vitto, alloggio, assistenza socio - sanitaria, infermieristica e riabilitativa (nei casi previsti fisioterapia, logopedia, servizio di assistenza psicologica ad eccezione degli ospiti autosufficienti), animazione, pulizia dei locali, servizio di lavanderia, stireria e guardaroba, come meglio specificato nel regolamento interno.

Non sono compresi nella retta eventuali ticket su farmaci, visite specialistiche, servizio di barbiere e parrucchiere, pedicure e il servizio di trasporto.

MODALITA' DI PAGAMENTO

L'Istituto provvederà mediante l'emissione e l'invio al domicilio dell'obbligato della fattura bimestrale anticipata sulla base della retta sociale giornaliera prevista per l'anno e la tipologia di inserimento dell'Ospite.

Non viene richiesto alcun deposito cauzionale.

Il pagamento della fattura avviene con una delle seguenti modalità:

- in un'unica soluzione 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 15 di ogni mese ed eventualmente conguaglio con la rata del mese di dicembre.

PER L'ANNO 2014 LE RETTE SOCIALI PRO DIE/PRO CAPITE APPLICATE SONO:

TIPOLOGIA DI SOGGIORNO	RETTA SOCIALE GIORNALIERA	CORRISPETTIVO CON CONTRIBUTO REGIONALE
Non autosufficiente a ridotta minima intensità assistenziale 1° livello	€ 47,00	€ 96,00
Non autosufficiente a media intensità assistenziale 2° livello	€ 47,00	€ 103,00
Non autosufficiente in ricovero temporaneo (art.2)	€ 50,00	€ 104,00
Autosufficiente	€ 42,00	
Autosufficiente con temporanee limitate necessità sanitarie	€ 71,80	
Autosufficiente con temporanee limitate necessità riabilitative	€ 77,00	
Autosufficiente con temporanee limitate necessità riabilitative e sanitarie	€ 82,00	

QUALITA' DEI SERVIZI

Obiettivo dell'Istituto è quello di rendere il soggiorno dell'Ospite il più sereno e confortevole possibile nella ricerca continua della massima soddisfazione dei bisogni e desideri personali compatibilmente con i limiti caratteristici della vita di comunità.

I servizi erogati sono pertanto sottoposti a criteri di continuo miglioramento sia per quanto attiene le modalità operative, sia per la qualità di vita percepita dall'utenza.

In tale ottica l'Istituto attiva i seguenti interventi:

MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLA QUALITÀ

L'Istituto ha adottato da dicembre 2009 una politica della qualità che lo porta a sottoporre tutti i servizi alla verifica annuale da parte di un ente esterno, il quale valuta, secondo modelli certificati per le residenze per gli anziani, la qualità dei servizi erogati. In base a tale verifica l'Istituto ha conseguito in data 05 novembre 2010 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.

L'amministrazione garantisce la verifica dell'attuazione degli impegni e degli obiettivi di qualità, attraverso il raggiungimento di standard qualitativi specifici. Ogni anno viene stilata una relazione che riporta i risultati ottenuti e funzionale alla definizione di nuovi obiettivi.

SISTEMI INFORMATIVI

L'Istituto ha adottato per il personale strumenti di informazione e comunicazione scritti ed aggiornati allo scopo di uniformare gli interventi rendendoli osservabili e valutabili.

Gli strumenti comunicativi sono molteplici: dai protocolli, nati allo scopo di uniformare gli interventi ed essere poi osservabili e valutabili, dalle linee guida generali dell'assistenza e i verbali delle unità operative interne, ai P.A.I degli Ospiti, al diario multidisciplinare strumento indispensabile per il passaggio di consegne socio-assistenziali e sanitarie tra le varie figure professionali, ai piani di organizzazione del lavoro. Oltre a questi strumenti è importante dire che ogni figura professionale si avvale di cartelle, scale di valutazione e quant'altro possa servire allo scopo di consentire la puntuale realizzazione del proprio lavoro.

STANDARD DI PERSONALE

L'Istituto, nel perseguire i propri obiettivi, impiega personale qualificato dipendente ed in rapporto di collaborazione, suddiviso a seconda della funzione svolta tra l'area dei servizi generali ed amministrativi e l'area dei servizi assistenziali e sanitari, garantendo il rispetto degli standard che la normativa regionale ha stabilito per le seguenti figure professionali.

FORMAZIONE ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La formazione è indispensabile non solo per migliorare le conoscenze e le abilità, ma diventa soprattutto un rinforzo continuo del proprio agire nel lavoro con persone anziane in condizione di non autosufficienza.

Oltre ad organizzare momenti formativi per ottemperare a specifici obblighi di legge (D.lgs 155/97, D.lgs 81/08, D.lgs 196/03), tutto il personale impiegato dipendente dell'Istituto, in possesso dei previsti titoli di studio e di qualifica professionale, partecipa con continuità ad iniziative di formazione ed aggiornamento professionale sia in sede che fuori sede.

RISPETTO DELLA PRIVACY

E' garantito il rispetto della normativa vigente sulla tutela dei dati personali, come previsto dal D.lgs 196/03 e successive modifiche ed integrazioni. Al momento dell'ingresso in struttura viene consegnata l'informativa circa le modalità e le finalità del trattamento dei dati personali e sensibili.

Tutto il personale, secondo la mansione svolta, è formato sulle modalità di trattamento e diffusione dei dati.

CONSERVAZIONE DOCUMENTI

DELL'OSPITE

I dati sociali, sanitari ed amministrativi sono raccolti e conservati, dall'ingresso al momento della dimissione, nel rispetto della vigente normativa sulla privacy. Durante la permanenza in Istituto rimangono a disposizione dell'Ospite e/o dei familiari per eventuali necessità. Per ottenere il rilascio della cartella sanitaria interna, occorre che l'Ospite o suo familiare o altra persona di fiducia formalmente delegata, presenti una richiesta scritta indirizzata al Medico curante, secondo le modalità previste dal vigente Regolamento di accesso agli atti amministrativi, adeguatamente motivato.

Per le dimissioni dovute a trasferimento presso altra struttura o rientro a domicilio, si mette a disposizione tutta la documentazione idonea a garantire la continuità di cura.

CONSENSO INFORMATO

Il medico, prima di intraprendere qualsiasi iter diagnostico - terapeutico, o ogni altro atto medico di una certa complessità, informa il paziente stesso o i parenti, al fine di ottenere il consenso informato. L'Ospite o i familiari decidono dopo aver ricevuto informazioni comprensibili ed esaurienti anche sui rischi relativi alle diverse operazioni.

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".

TUTELA DEGLI OSPITI

L'Istituto garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Ospite attraverso organismi, procedure e verifiche qui di seguito riportate.

RAPPRESENTANZA DEGLI OSPITI

In Istituto è prevista la presenza di un organismo di rappresentanza degli Ospiti e/o loro familiari, in conformità a quanto previsto dalla vigente normativa, con compiti di:

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

SEGNALAZIONI E/O RECLAMI

L'Istituto garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Ospite, anche attraverso la possibilità di sporgere segnalazioni e/o reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo la permanenza in struttura. Le segnalazioni saranno utili per conoscere e per comprendere meglio i problemi esistenti e per poter prevedere i possibili miglioramenti del servizio erogato.

GESTIONE RECLAMI E SUGGERIMENTI

L'Ospite e/o il suo familiare può presentare reclamo per iscritto utilizzando l'apposito Modulo reclami e suggerimenti", disponibile presso l'Ufficio dell'Assistente Sociale, nonché presso gli espositori situati nei nuclei.

Tale modulo debitamente compilato dall'Ospite, eventualmente con il supporto del personale dell'Istituto, può essere inserito nell'apposito espositore o consegnato direttamente alla Direzione, che provvederà a dare risposta scritta entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo.

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI SERVIZI RICEVUTI

A tutti familiari/Ospiti verranno periodicamente somministrati questionari che consentiranno di esprimere in maniera anonima le proprie valutazioni sulla qualità dei vari servizi e di fornire eventuali suggerimenti per rendere le prestazioni più aderenti alle loro esigenze.

RIFERIMENTI NORMATIVI

La presente Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e fa riferimento ai contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari".

Ulteriori riferimenti normativi sono:

- la legge 7 agosto 1990, n. 241 - Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi;
 - il D.L. 12 maggio 1995, n. 163 - Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni;
 - la legge 11 luglio 1995, n. 273 - Conversione in legge, con modificazioni, del decreto legge 12 maggio 1995, n. 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni;
 - Ministero della Sanità - Linee Guida n. 2/95 - Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio sanitario nazionale;
 - Decreto del Ministero della Sanità 15 ottobre 1996 - Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie;
 - Regolamento Regione Veneto 10 maggio 2001, n. 3 - Regolamento attuativo emanato ai sensi dell'art. 58 della legge regionale 5/2000 e dell'art. 41, comma 4, della legge regionale 5/2001.
- La presente Carta dei Servizi è in sintonia con quanto previsto dall'art. 13 della Legge quadro nazionale per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali, n. 328/2000, che chiede agli Enti di assistenza di dotarsi della Carta dei Servizi. Inoltre, la stessa è stata redatta tenendo conto della certificazione del **Sistema Qualità ISO 9000 secondo le norme di settore UNI 10881:2008** per i Servizi di Assistenza residenziale agli anziani e secondo quanto previsto in tema di autorizzazione al funzionamento ed accreditamento dei servizi dalla legge Regionale del Veneto n. 22/2002.

VALIDITA'

La presente Carta dei Servizi ha validità finché non viene revisionata ed aggiornata per adeguarla alle innovazioni apportate nei servizi per il miglioramento degli standard di qualità dell'Istituto.

INFORMAZIONI UTILI SERVIZI RICEVUTI

Eventuali variazioni relative alla carta dei servizi saranno comunicate all'Ospite o familiare o altro referente, mediante affissione all'Albo o sul Sito internet dell'Istituto.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

AREE	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ
SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI	Colloquio inserimento con l'Ospite e/o familiare	Almeno 24 ore prima dell'inserimento dell'Ospite
	Consegna Carta dei Servizi	Al momento della sottoscrizione della domanda di accoglimento
	Valutazione multidimensionale e redazione del Progetto Individuale da parte dell'equipe della struttura in UOI	Effettuazione entro 30 giorni dall'ingresso dell'Ospite
SERVIZIO MEDICO	Assistenza sanitaria	Presenza dei medici convenzionati dal lunedì al sabato per 18 ore settimanali ciascuno
	Controllo dello stato di salute	Almeno una volta al mese
SERVIZIO INFERMIERISTICO	Assistenza Infermieristica	Presenza degli infermieri 24 su 24
	Controllo dello stato di salute	Rilevazione dei parametri vitali almeno una volta al mese
SERVIZI RIABILITATIVI	Assistenza fisioterapica	Valutazione iniziale del nuovo Ospite per presa in carico entro 3 giorni lavorativi dall'ingresso
		Presenza di n. 3 fisioterapisti dal lunedì al venerdì per 46 ore settimanali complessive
	Assistenza psicologica	Valutazione iniziale del nuovo Ospite per presa incarico entro 3 giorni lavorativi dall'ingresso
		Presenza di n. 2 psicologi dal lunedì al sabato per 36 ore settimanali complessive
	Assistenza logopedica	Valutazione iniziale del nuovo Ospite per presa incarico entro 3 giorni lavorativi dall'ingresso
		Presenza di n. 1 logopedista dal lunedì al venerdì per 18 ore settimanali complessive

AREE	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ
SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA PERSONA	Qualità della vita residenziale	Prevenzione delle lesione da decubito con movimentazione al massimo entro 2 ore dalla precedente
		Assistenza all'incontinenza con controllo e cambio almeno 3 volte al giorno per Ospite.
		Regolarità dell'alvo con registrazione in specifica documentazione.
		Effettuazione bagno una volta alla settimana
		Prevenzione da rischi di immobilizzazione con deambulazione assistita
SERVIZIO RISTORAZIONE	Menù settimanale	Esposizione del menù settimanale
	Personalizzazione del menù	Possibilità di scelta fra primi e secondi piatti, contorni e frutta a pranzo e a cena.
		Preparazione di diete personalizzate, se prescritte. entro 2 giorni lavorativi dalla richiesta.
SERVIZI PULIZIE	Garantire l'igiene ambientale	Effettuazione almeno una volta al giorno delle pulizie delle stanze, degli ambienti comuni, dei bagni.
SERVIZIO LAVANDERIA	Garantire il lavaggio e la sanificazione della biancheria piana e dell'Ospite	Cambio della biancheria piana almeno entro 7 giorni dal precedente, salvo necessità.
		Presenza nell'armadio personale dell'Ospite di almeno un cambio di vestiario completo, pulito, stirato ed integro.
SERVIZIO DI ANIMAZIONE	Pianificazione assistenza servizio socio – educativo	Valutazione iniziale del nuovo Ospite per presa incarico entro 3 giorni lavorativi dall'ingresso
		Presenza di n. 2 educatrici professionali dal lunedì al sabato per 60 ore settimanali complessive
	Attività esterna	Visite guidate e non a seconda del luogo almeno quattro volte l'anno
	Personalizzazione delle attività	Festeggiamento del compleanno dell'Ospite nel corso del mese stesso del compleanno

AREE	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ
ALTRI SERVIZI	Volontariato	Presenza giornaliera dei volontari
	Assistenza religiosa	Celebrazione della messa almeno una volta alla settimana
		Celebrazione del rosario almeno due volte la settimana
PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO	Gestione rapporti con l'utenza	Risposta al reclamo/suggerimento entro 30 giorni dalla comunicazione

UFFICI E PERSONALE

UFFICIO	NOMINATIVO	N. TELEFONO E E-MAIL
DIRETTORE - SEGRETARIO	Eddi Frezza	0438/841311 (Int. 3/3) direzione@bonbozzolla.it
RAGIONERIA/PERSONALE	De Faveri Piero Bortoluzzi Maria	0438/841311 (Int. 3/2) personale@bonbozzolla.it ragioneria@bonbozzolla.it info@bonbozzolla.it
ECONOMATO	Pederiva Giulia Ballancin Marzia	0438/841311 (Int. 3/1) economato@bonbozzolla.it
SEGRETERIA/PROTOCOLLO	Pellizzon Mara Viezzler Rosaria	0438/841311 (Int. 3) segreteria@bonbozzolla.it
SERVIZI SOCIALI	Tomasella Laura	0438/841311 (Int. 2) ospiti@bonbozzolla.it
COORDINATORE DEI SERVIZI SOCIO - ASSISTENZIALI, SANITARI E INFERMIERISTICI 1° E 2° PIANO	Andreola Flavio	0438/841311 (Int.1) coordinatore@bonbozzolla.it
ISTRUTTORE DEI SERVIZI SOCIO - ASSISTENZIALI E COORDINATORE 1° PIANO RESPONSABILE INTERNO SERVIZIO QUALITA' RSPP	Da Rech Martina	0438/841311 (Int.1) formazione@bonbozzolla.it
ISTRUTTORE DIRETTIVO DEI SERVIZI SOCIO - ASSISTENZIALI COORDINATORE 2° PIANO	Buosi Monica	0438/841311 (Int.1) coordinatore2@bonbozzolla.it

Per notizie riguardanti l'Ospite, i familiari dovranno rivolgersi esclusivamente al Coordinatore dei servizi socio - assistenziali e sanitari, il quale provvederà a fissare un eventuale colloquio con gli altri professionisti interessati.

ALTRI INDIRIZZI UTILI

CASA CARDANI

TEL. 0438 980235





ISTITUTO BON BOZZOLLA