



**CARTA**  
**DEI**  
**SERVIZI**  
ISTITUTO  
BON BOZZOLLA



# CARTA

Gentili Ospiti e familiari,  
la presente “Carta dei Servizi”, annualmente aggiornata,  
è lo strumento che ci permette di presentare e farVi  
conoscere l’anima e il progetto assistenziale dell’Istituto  
Bon Bozzolla.

Nel concreto, si tratta di un documento informativo  
per dare uno sguardo ai servizi messi in campo a Farra  
di Soligo e su tutto il territorio, approfondire le nostre  
attività, le modalità e gli obiettivi dell’intervento di cura  
e assistenza proposto, nonché gli strumenti di controllo  
sull’offerta sviluppata.

Preservare la qualità di vita e la socialità dei nostri  
Ospiti, gli anziani e le persone con disagio sociale  
accolte nell’Istituto, è il nostro impegno quotidiano,  
primario e strategico. Ecco perché la volontà di migliorare  
costantemente i servizi offerti passa non solo attraverso  
l’osservazione e l’ascolto dei bisogni e delle esigenze  
degli Ospiti, ma anche tramite la capacità di promuovere  
con utenti, familiari e comunità un rapporto  
di collaborazione proficuo e trasparente, oltre che  
una partecipazione attiva alla vita del Bon Bozzolla.  
Per dare risposte concrete ed efficaci, accogliendo  
le sfide e coltivando le risorse di ciascuno.

dott. Eddi Frezza  
SEGRETARIO DIRETTORE

## CONTATTI

TEL. 0438/841311  
FAX 0438/841340  
E-MAIL: [info@bonbozzolla.it](mailto:info@bonbozzolla.it)  
E-MAIL CERTIFICATA: [info@pec.bonbozzolla.it](mailto:info@pec.bonbozzolla.it)  
WEB: [www.bonbozzolla.it](http://www.bonbozzolla.it)

GLI UFFICI AMMINISTRATIVI SONO APERTI  
DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ CON ORARIO  
09.00 - 12.00 / 15.00 - 17.00  
AL DI FUORI DI QUESTI ORARI È COMUNQUE  
POSSIBILE FISSARE UN APPUNTAMENTO,  
PREVIO ACCORDO TELEFONICO

## SEDE AMMINISTRATIVA

VIA SAN GALLO, 25 (ADIACENTE AI REPARTI OPERATIVI)  
31010 FARRA DI SOLIGO (TV)

## SEDE OPERATIVA

VIA DEI BERT, 44 (EX STABILIMENTO OSPEDALIERO DEL SOLIGO)  
31010 FARRA DI SOLIGO (TV)

# INDICE

## **07 PRESENTAZIONE**

CENNI STORICI  
MISSION DELL'ISTITUTO (FINALITÀ E OBIETTIVI)

## **08 PRINCIPI FONDAMENTALI SULL'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI**

## **09 ORGANIZZAZIONE**

ORGANI ISTITUZIONALI

## **10 ORGANIGRAMMA**

## **12 STRUTTURE E TIPOLOGIA DEI 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 DOCUMENTI PER L'INGRESSO  
PRESA IN CARICO  
LAVORO PER PROGETTI

## **18 SERVIZI OFFERTI ALLA PERSONA**

## **20 SERVIZI GENERALI**

## **21 ALTRI SERVIZI**

## **21 ORARI DI VISITA**

## **22 RETTA GIORNALIERA**

## **23 QUALITÀ DEI SERVIZI**

## **24 TUTELA DEGLI OSPITI**

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

## **24 RIFERIMENTI NORMATIVI**

VALIDITÀ  
INFORMAZIONI UTILI SUI SERVIZI RICEVUTI

## **25 INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ**

## **--- ALLEGATO 1 - RIFERIMENTI TELEFONICI E INDIRIZZI DI POSTA ELETTRONICA**

## **--- ALLEGATO 2 - MODULO RECLAMI E SUGGERIMENTI**



# 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" aveva deciso di liberare dal vincolo sanitario di cui all'art. 66 della Legge n.833/1978, destinandoli a fini socio-assistenziali.

L'Istituto, in quanto IPAB, è ancora regolamentato dalla Legge n.6972 del 17/07/1890 (c.d. Legge Crispi); con la D.G.R.V. n.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. n.207 del 04/05/2001. Tale situazione sarà soggetta a rivisitazione allorquando la Regione Veneto disciplinerà la trasformazione delle IPAB esistenti all'interno del suo territorio.

L'Istituto è autorizzato ad accogliere 118 Ospiti non autosufficienti, giusto Decreto del Direttore Sezione Non Autosufficienza della Regione Veneto n.37 del 16/02/2015.

Con Deliberazione della Giunta Regionale n.154 del 20/02/2014, 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) del dicembre 2014.

L'IPAB Bon Bozzolla gestisce la "Residenza Luigi e Marisa Cardani" di proprietà del Comune di Farra di Soligo. La struttura può accogliere 20 Ospiti autosufficienti ed è stata realizzata in base alla volontà testamentale dalla Sig.ra Erminia Fontana, vedova Cardani, in memoria del marito Luigi e della figlia Marisa, prematuramente scomparsi.

È autorizzata con Deliberazione del Direttore Generale dell'Azienda ULSS 7 n.1426 del 27/11/2014.

## MISSION DELL'ISTITUTO

### FINALITÀ E 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, misurabili 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 l'erogazione di prestazioni domiciliari di carattere sociale e assistenziale

**C** curi l'educazione, l'istruzione o, in genere, il miglioramento morale ed economico dell'infanzia, in supporto alle famiglie e alle 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 e 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 e 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 e 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 stabilità del servizio mediante l'adozione di appositi turni di lavoro tali da assicurare 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 e 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 e il miglior utilizzo delle risorse disponibili per il loro conseguimento.

## 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 a elevare la qualità della vita degli utenti, anche favorendo la costituzione di un apposito organismo rappresentativo, in conformità con quanto previsto dalla vigente normativa regionale in materia.

# ORGANIZZAZIONE ORGANI ISTITUZIONALI

Nel gennaio 2013 l'Istituto Bon Bozzolla è stato commissariato dalla Regione del Veneto che ha sciolto il Consiglio di Amministrazione e contestualmente nominato l'Avv. Fabio Pasquale Crea Commissario Straordinario Regionale dell'Ente con D.G.R.V. n.98 del 29/01/2013, rinnovato con D.G.R.V. n.116 dell'11/02/2014. Con D.G.R.V. n.459 del 07/04/2015, la Regione ha optato per prolungare ulteriormente il commissariamento nominando Commissario Straordinario Regionale l'Avv. Laura Tronchin, a cui è stato rinnovato l'incarico con D.G.R.V. n.1491 del 29/10/2015.

## ORGANO DI GOVERNO E 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 quella 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.

## ORGANO DI GESTIONE

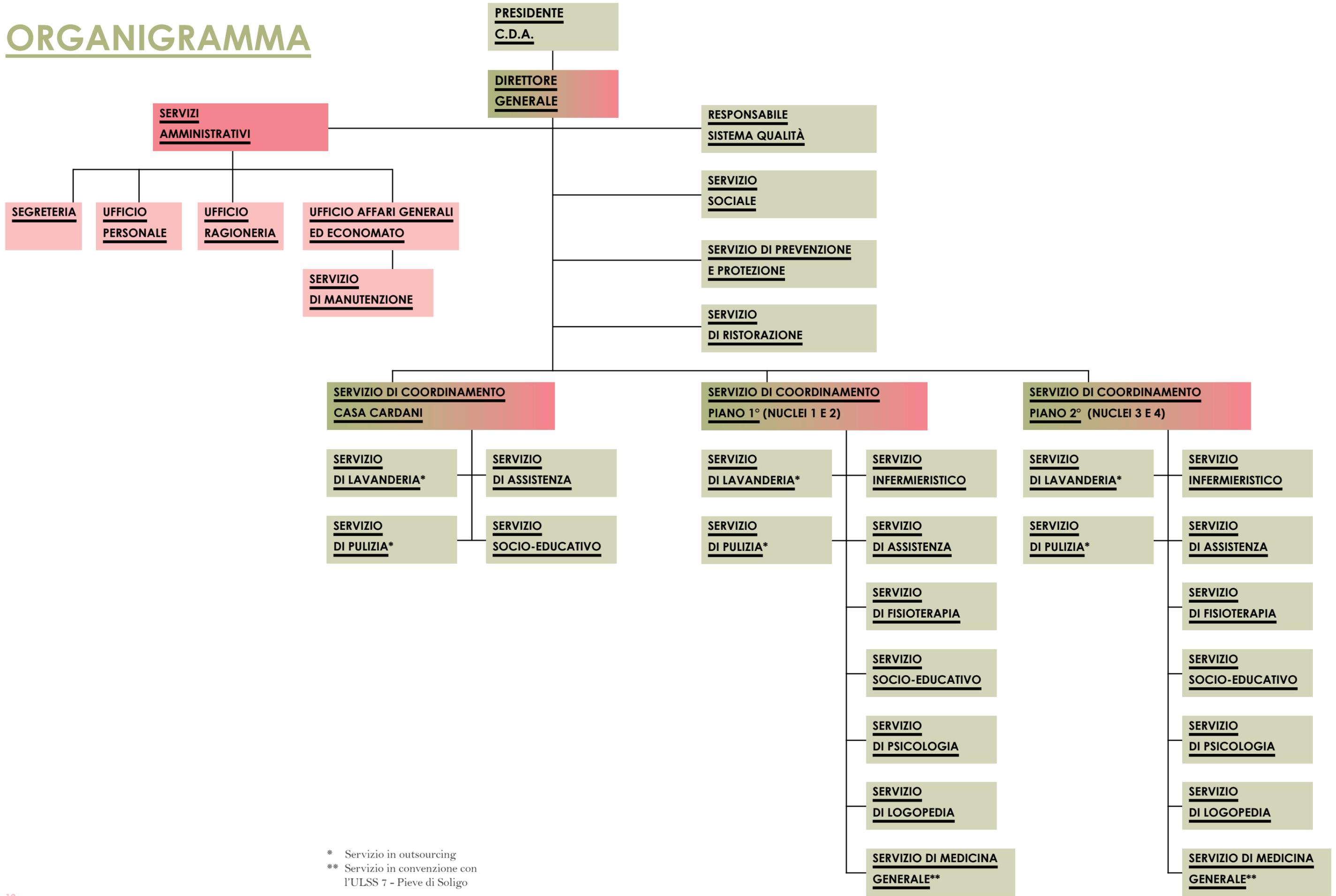
La gestione tecnica, finanziaria e amministrativa dell'Istituto è di competenza del Segretario - Direttore, che vi provvede in conformità agli indirizzi politico-amministrativi impartiti dal Consiglio di Amministrazione.

## ORGANI ISTITUZIONALI

## ORGANO DI REVISIONE ECONOMICO FINANZIARIA

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

# ORGANIGRAMMA



\* Servizio in outsourcing  
 \*\* Servizio in convenzione con l'ULSS 7 - Pieve di Soligo

# STRUTTURE E TIPOLOGIA DEI SERVIZI

## SERVIZI PER NON AUTOSUFFICIENTI

L'Istituto è autorizzato all'esercizio e accreditato ai sensi della L.R. n.22 del 16/08/2002 ad accogliere 118 Ospiti non autosufficienti.

### L'ospitalità è così distinta:

- n.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 riattivativo o riabilitativo con previsione di rientro presso il proprio domicilio o casi di emergenza sociale e assimilabili
- n.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.

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 gli 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 le 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 si trovano la palestra e la cucina con relativa mensa. All'esterno sono a disposizione degli Ospiti due aree verdi, una delle quali coperta da ampio gazebo con un'area attrezzata per l'attività motoria all'aperto. Al 1° piano è presente dal 2015 un'area biblioteca oltre al terrazzo adibito a giardino e, sempre dal 2015, al 2° piano è stato allestito un ambiente dedicato allo svolgimento dei laboratori di terapia occupazionale.

## SERVIZI PER AUTOSUFFICIENTI

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

La Residenza Cardani è autorizzata (L.R. n.22 del 16/08/2002) a erogare servizi per 20 Ospiti autosufficienti.

È 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 e altre situazioni) 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,

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.

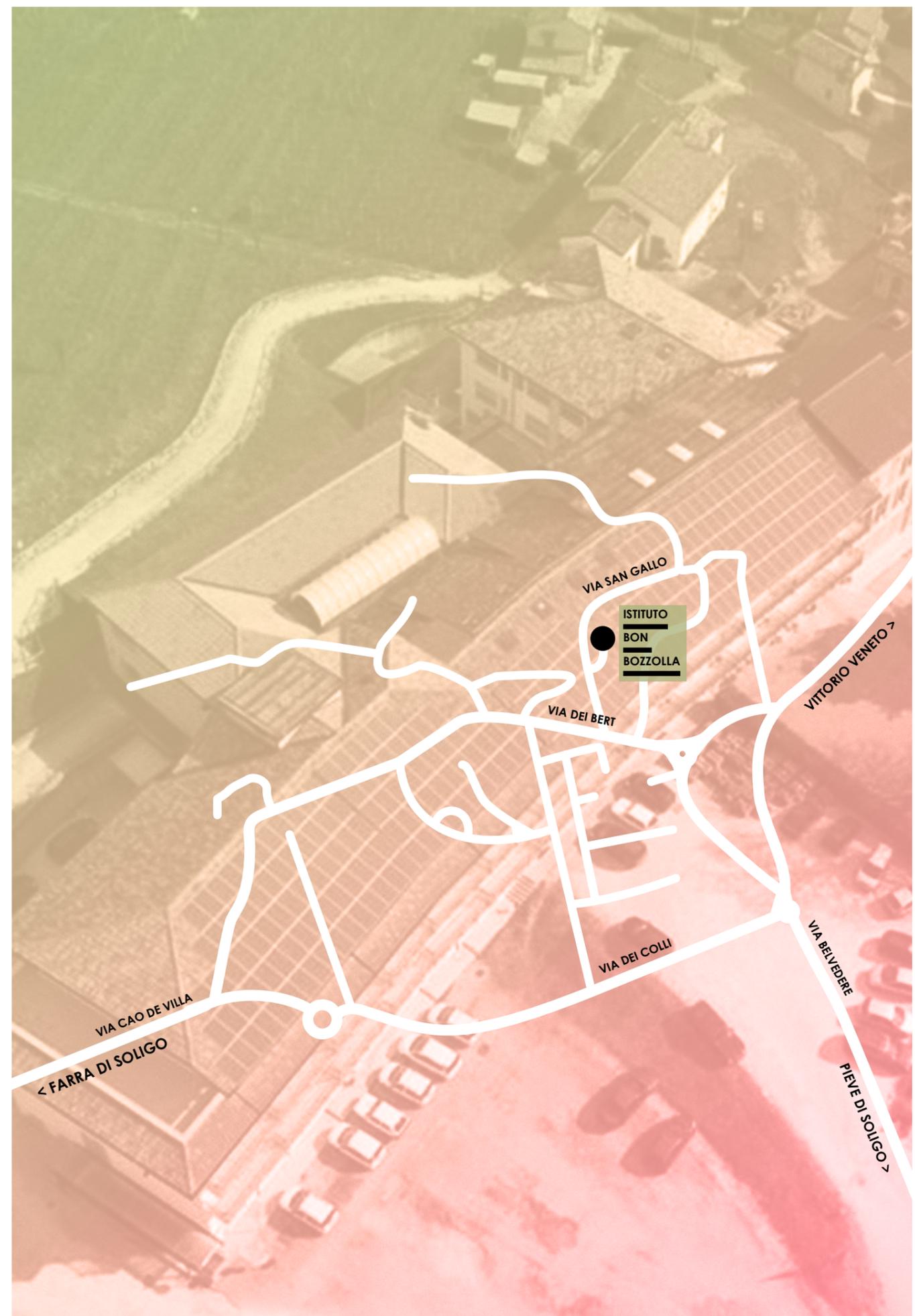
## COME RAGGIUNGERE LE SEDI

Entrambe 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.



# MODALITÀ 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 verrà effettuata una valutazione nell'ambito dell'U.V.M.D. (Unità Valutativa Multidimensionale) per determinare l'inserimento del soggetto richiedente nella graduatoria unica di accesso ai Centri di Servizi dell'ULSS 7, aggiornata di norma ogni due settimane.

L'Istituto accoglie gli Ospiti secondo le disposizioni dell'ULSS 7 e 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 a informare i Coordinatori per 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 AUTOSUFFICIENTI

**(art. 2 riattivativi/riabilitativi)**

La domanda di accesso va formulata ai Servizi Sociali Ospedalieri dell'ULSS 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, salvo particolari situazioni definite dall'Azienda ULSS 7 (come in caso di ricovero ospedaliero).

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 forniscono 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 e i tempi relativi all'ingresso.

L'Assistente Sociale provvede, dopo la sottoscrizione della domanda di accoglimento, a consegnare 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 DOCUMENTI 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 dell'Ospite
- Fotocopia della carta di identità e codice fiscale dell'Ospite
- 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 (Mod.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 radiografie recenti di 3 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 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 inoltre presentare all'Assistente sociale:

- 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 e in visita presso la struttura. L'Ospite, inoltre, è 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 e a realizzare una valutazione, ognuno per il proprio ambito di competenza, necessaria nel complesso a effettuare un processo di inserimento appropriato e corretto.

## 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 con le risorse e le 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 valutazioni/problematiche/rischi), individua il percorso assistenziale individuale, indicando specifici risultati che si intendono 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 specifico; in questo caso saranno definiti progetti ad hoc con 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'UOI per la definizione di un nuovo piano. La verifica degli obiettivi viene stabilita di volta in volta dall'equipe; 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 e il suo familiare sono parte attiva nel processo valutativo e decisionale e apportano 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 rapporto di collaborazione positivo.

Il Coordinatore comunica con l'Ospite e/o con il familiare ogni modifica o 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 o gestionali e organizzative dei servizi residenziali.



# SERVIZI OFFERTI ALLA PERSONA

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

## SERVIZI AMMINISTRATIVI

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

- Direzione
- Ufficio Personale
- Ufficio Ragioneria
- Ufficio Affari Generali ed Economato
- Segreteria e Protocollo

## SERVIZIO SOCIALE

L'Assistente Sociale, il cui ufficio si trova al primo piano dell'Istituto, 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 sulle caratteristiche dei servizi offerti dall'Istituto. Provvede inoltre a espletare la gestione delle pratiche relative ad ammissione, inserimento e dimissione degli Ospiti.

Inoltre:

- 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
- intrattiene rapporti con Enti esterni (Comuni, Servizi ULSS, altri Centri di Servizi, 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).

## SERVIZIO DI COORDINAMENTO

Il servizio di coordinamento ha il compito di gestire e integrare le diverse professionalità che operano all'interno della struttura nel perseguimento degli obiettivi assistenziali ed è responsabile e referente dei piani assistenziali individuali nel nucleo di competenza (PAI). Il Coordinatore cura i rapporti con gli Ospiti e i familiari in tutte le fasi che interessano la persona e nel perseguimento degli obiettivi individuali e generali. Il Coordinatore socio-assistenziale e sanitario 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 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 e alimentazione enterale viene garantita dal Servizio Farmaceutico dell'ULSS 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.

È compito dell'Istituto attivare i percorsi necessari per l'ottenimento di presidi o ausili che si rendessero necessari per garantire l'autonomia e il comfort dell'Ospite.

Gli Ospiti autosufficienti o fuori convenzione 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, il cambio del medico spetta all'Ospite o all'Assistente Sociale dell'Istituto, 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 e assistenziale.

## SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA PERSONA NELLE ATTIVITÀ QUOTIDIANE

Il servizio viene fornito dagli operatori addetti all'assistenza che 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 il 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 il 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 e 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 promuoverne l'inserimento, la partecipazione sociale e il mantenimento delle funzioni cognitive e relazionali.

Le attività offerte sono diversificate in attività di tipo ludico-ricreativo, quali ad esempio la tombola, il 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 occasioni per favorire l'adattamento, la familiarità e la convivialità tra loro e con il personale.

Ogni anziano viene preso in carico con tutta la sua storia e il suo vissuto. La soddisfazione dei suoi desideri e interessi è la base imprescindibile da cui si parte per l'elaborazione di ogni intervento, sia esso di semplice occupazione del tempo libero, sia che abbia finalità riabilitative.

## SERVIZIO DI RIABILITAZIONE FISIOTERAPICA

La riabilitazione fisioterapica, attraverso trattamenti individuali, mira al recupero e al mantenimento del più alto grado di autonomia motoria dell'Ospite. È altresì compito del servizio di fisioterapia la valutazione dei presidi e degli 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 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 e 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 ai familiari, tramite incontri individuali.

# SERVIZI GENERALI

## SERVIZIO DI RISTORAZIONE

I pasti destinati agli Ospiti vengono preparati quotidianamente presso la cucina centrale 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 o 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: 08.00
- Pranzo: 12.00
- Cena: 18.00

Inoltre, nell'arco della giornata viene effettuata l'idratazione attraverso la somministrazione di bevande di varie tipologie.

## 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 acquistando i buoni presso l'Ufficio Economato.

Il pasto può essere consumato in salone con il proprio caro o presso la mensa dell'Istituto.

Il costo del pasto è determinato annualmente dal Consiglio di Amministrazione. Il servizio deve essere richiesto tramite la compilazione del menù da consegnare entro le ore 09.00 del giorno stesso.

## SERVIZIO DI LAVANDERIA, STIRERIA E GUARDAROBA

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

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

Sull'etichetta applicata dalla ditta vengono riportati 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 a effettuare il servizio di raccolta della biancheria sporca e distribuzione della biancheria pulita.

## SERVIZIO DI TRASPORTO

Come previsto dalla D.G.R.V. n.1411/2011, possono accedere al servizio di trasporto gratuito (la spesa è a carico dell'Azienda ULSS 7) gli Ospiti che occupano un posto letto autorizzato, allettati o comunque non deambulanti e non trasportabili con altro mezzo, per l'effettuazione di:

- accertamenti diagnostici, visite mediche o terapie all'interno delle strutture dell'Azienda ULSS 7
- prestazioni non eseguibili all'interno di una struttura dell'Azienda ULSS 7 (ad. es. terapia iperbarica, radioterapia, etc.)
- dimissioni dall'Istituto (a esclusione dei trasporti per ricovero e dimissioni dall'ospedale per le quali permangono le modalità in uso specificate nel Regolamento interno).

La sussistenza dei requisiti necessari per la presa in carico dell'onere da parte dell'Azienda ULSS 7 deve essere rappresentata dal medico curante dell'Istituto e autorizzata dal medico del Distretto attraverso il modulo appositamente predisposto.

Qualora non sia garantito dall'Azienda ULSS 7, l'Istituto, previo consenso da parte dei familiari, organizza il servizio.

Il costo del trasporto con il mezzo attrezzato è a carico dell'Ospite. In caso di persone autosufficienti o parzialmente non autosufficienti, trasportabili con mezzi dell'Istituto, verrà applicata la tariffa ACI in vigore.

## 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 a una ditta esterna e pulizia e sanificazione degli ambienti vengono effettuate 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" di Vittorio Veneto 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 educativo. L'attività di volontariato si integra con le finalità e le modalità operative della struttura, secondo le indicazioni impartite continuamente dal personale presente. Per i volontari sono previsti momenti di aggiornamento sulle principali problematiche di tipo sanitario e/o assistenziale.

## 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 tutti i lunedì e nelle principali feste liturgiche, alle ore 16.00, presso il salone polifunzionale dell'Istituto Bon Bozzolla del 1° piano e del 2° piano a mesi alterni
- la recitazione del S. Rosario, di norma il mercoledì e il venerdì alle ore 15.45, presso il salone polifunzionali dell'Istituto Bon Bozzolla del 1° piano e del 2° piano a mesi alterni.



# 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 09.00** e dalle **13.00 alle 15.00**.

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

# RETTE GIORNALIERA

## DETERMINAZIONE DELLA RETTA GIORNALIERA

La retta giornaliera 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 di rilievo socio-sanitaria stabilita dalla Regione Veneto. Il provvedimento che determina la misura della retta giornaliera 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.

Nel caso di utenti non autosufficienti fuori convenzione l'Ospite dovrà provvedere a corrispondere la retta giornaliera deliberata dal Consiglio di Amministrazione.

La retta giornaliera in vigore viene comunicata per iscritto a ciascun Ospite e/o alla persona di riferimento ed è riportata nella domanda di accoglimento; essa può variare 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. Non vengono richiesti depositi cauzionali.

## PRESTAZIONI CORRELATE ALLA RETTA GIORNALIERA

La retta giornaliera dà diritto a godere di vitto, alloggio, assistenza socio-assistenziale e sanitaria prestata dal personale dell'Istituto secondo programmi individuali e di tutti i servizi generali e collettivi predisposti dall'Istituto e risultanti dalla Carta dei Servizi e dal Regolamento interno.

## PRESTAZIONI NON INCLUSE NELLA RETTA GIORNALIERA

La retta giornaliera non comprende:

- servizi di barbiere, parrucchiere e pedicure
- servizi di lavaggio, stiratura e rammendo di capi di vestiario particolari, quali cappotti e simili
- ticket su farmaci e visite medico-specialistiche
- servizio di trasporto non garantito dall'Azienda ULSS 7
- spese di installazione, allacciamento, manutenzione e canoni relativi ad apparecchi personali
- servizio di assistenza, fornitura della biancheria e di oggetti personali durante il ricovero ospedaliero (in caso di persona priva di rete familiare saranno definite di volta in volta le modalità di intervento e i soggetti da coinvolgere)
- qualunque altro servizio per il quale il Consiglio di Amministrazione stabilisca la non gratuità e, quindi, l'addebito a carico dell'Ospite.

## MODALITÀ DI PAGAMENTO

L'Istituto provvederà all'emissione e all'invio presso il domicilio dell'obbligato della fattura bimestrale anticipata sulla base della retta alberghiera prevista per l'anno.

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 giorno 15 di ogni mese ed eventualmente conguaglio con la rata del mese di dicembre.

# QUALITÀ 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 dei 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 05/11/2010 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, funzionale alla definizione di nuovi obiettivi.

## SISTEMI INFORMATIVI

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

Gli strumenti comunicativi sono molteplici: i protocolli, nati allo scopo di uniformare gli interventi ed essere poi osservabili e valutabili, le linee guida generali dell'assistenza e i verbali delle unità operative interne, i PAI degli Ospiti, il diario multidisciplinare, strumento indispensabile per il passaggio di consegne socio-assistenziali e sanitarie tra le varie figure professionali, i 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. È attiva, inoltre, la cartella socio-sanitaria informatizzata.

## STANDARD DI PERSONALE

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

## FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

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

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

## RISPETTO DELLA PRIVACY

È garantito il rispetto della normativa vigente sulla tutela dei dati personali, come previsto dal d.lgs. n.196/03 e successive modifiche e integrazioni. Al momento dell'ingresso in struttura viene consegnata l'informativa circa le modalità e le finalità del trattamento dei dati personali e sensibili dell'Ospite. Tutto il personale, secondo la mansione svolta, è formato sulle modalità di trattamento e diffusione dei dati.

## CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI DELL'OSPITE

I dati sociali, sanitari e 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, un 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 motivata.

Per le dimissioni dovute a trasferimento presso altra struttura o rientro al 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 ottenerne 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

È previsto un organismo di rappresentanza degli Ospiti e dei loro familiari in conformità a quanto previsto dalla vigente normativa. Assolve ai 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 a elevare la qualità di vita degli Ospiti
- partecipazione alla fase concertativa prevista dalle vigenti normative in materia.

## GESTIONE RECLAMI E SUGGERIMENTI

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 possibili miglioramenti del servizio erogato.

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 o in allegato alla presente Carta dei Servizi.

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 suo ricevimento.

## INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI SERVIZI RICEVUTI

A tutti i familiari/Ospiti verranno periodicamente somministrati questionari che consentiranno loro 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 27/01/1994 "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".

Ulteriori riferimenti normativi sono:

- la Legge n.241 del 07/08/1990 - Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi
  - il D.L. n.163 del 12/05/1995 - Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni
  - la Legge n.273 del 11/07/1995 - Conversione in legge, con modificazioni, del D.L. n.163 del 12/05/1995, 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 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
  - 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, comma 4, della Legge Regionale n.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 e accreditamento dei servizi dalla Legge Regionale del Veneto n.22/2002.

## VALIDITÀ

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

## INFORMAZIONI UTILI SUI 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	Convocazione dei familiari nell'UOI di inserimento	Inviare la convocazione per l'UOI a tutte le persone di riferimento dell'Ospite
	Valutazione multidimensionale e redazione del Progetto Individuale di Assistenza (PAI) da parte dell'équipe della struttura	Predisposizione entro 30 giorni dall'ingresso dell'Ospite
	Condivisione del PAI con i familiari	Entro 15 giorni dalla predisposizione
	Esecuzione bagno settimanale	Di norma, uno ogni 7 giorni
SERVIZIO SANITARIO	Assistenza sanitaria	Presenza di n.2 medici convenzionati dal lunedì al sabato per 18 ore settimanali ciascuno
	Controllo dello stato di salute	Almeno una volta al mese
	Controllo parametri vitali (PA, FC, SpO2, peso e dolore)	Almeno una volta al mese
SERVIZIO ALBERGHIERO	Personalizzazione del menù	Possibilità di scelta fra primi e secondi piatti, contorni e frutta, sia a pranzo che a cena
		Preparazione di diete personalizzate, se prescritte, entro 2 giorni lavorativi dalla richiesta
	Garanzia dell'igiene ambientale	Effettuazione almeno una volta al giorno delle pulizie delle stanze, degli ambienti comuni, dei bagni
	Garanzia lavaggio e sanificazione della biancheria piana e dell'Ospite	Cambio della biancheria piana almeno entro 7 giorni dal precedente, salvo necessità
SERVIZIO EDUCATIVO-ANIMATIVO	Monitoraggio del coinvolgimento degli Ospiti nelle attività educative	Numero di nuovi interventi individuali o di gruppo rispetto al numero totale degli Ospiti
	Collaborazione con gruppi esterni per attività di vario genere	Almeno n. 25 collaborazioni

AREE	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ
ALTRI SERVIZI	Volontariato	Presenza giornaliera dei volontari
	Assistenza religiosa	Celebrazione della messa almeno una volta alla 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	ORARI	TELEFONO E-MAIL
DIRETTORE - SEGRETARIO	Eddi Frezza	su appuntamento	0438/841311 (Int. 3/1) direzione@bonbozzolla.it
AFFARI GENERALI ED ECONOMATO	Marco Gianolli	09.00 - 12.00 15.00 - 17.00	0438/841311 (Int. 3/2) affarigenerali@bonbozzolla.it economato@bonbozzolla.it
RAGIONERIA	Piero De Faveri	09.00 - 12.00 15.00 - 17.00	0438/841311 (Int. 3/3) ragioneria@bonbozzolla.it
PERSONALE	Maria Bortoluzzi	09.00 - 12.00 15.00 - 17.00	0438/841311 (Int. 3/4) personale@bonbozzolla.it
SERVIZI SOCIALI	Laura Tomasella	09.00 - 12.00 15.00 - 17.00	0438/841311 (Int. 2) ospiti@bonbozzolla.it
RESPONSABILE INTERNO SERVIZIO QUALITÀ	Martina Da Rech	09.00 - 12.00 15.00 - 17.00	0438/841311 (Int. 1/3) formazione@bonbozzolla.it
COORDINATORE DEI SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI, SANITARI E INFERMIERISTICI 1° E 2° PIANO	Salvatore Ausilio	09.00 - 12.00 15.00 - 17.00	0438/841311 (Int. 1/3) coordinatore@bonbozzolla.it
ISTRUTTORE DEI SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI E COORDINATORE 1° PIANO	Martina Da Rech	09.00 - 12.00 15.00 - 17.00	0438/841311 (Int. 1/3) formazione@bonbozzolla.it
SEGRETERIA		09.00 - 12.00 15.00 - 17.00	0438/841311 (Int. 3) segreteria@bonbozzolla.it info@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. Gli orari potranno subire variazioni per esigenze di servizio.

### ALTRI INDIRIZZI UTILI

CASA CARDANI TEL. 0438/980235 FAX 0438/841340



# MODULO RECLAMI E SUGGERIMENTI

Il/la sottoscritto /a ( Nome e Cognome) \_\_\_\_\_

residente a \_\_\_\_\_ in via \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_

in qualità di (indicare la parentela) \_\_\_\_\_ del Sig./della Sig.ra \_\_\_\_\_

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

---



---



---



---



---

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

---



---



---



---



---

Ai sensi della legge 196/03 autorizzo l'Istituto Bon Bozzolla al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

**IL PRESENTE MODULO VA INSERITO NELLE CASSETTINE PORTALETTERE COLLOCATE ALL'INGRESSO DEL REPARTO DI RIFERIMENTO.**

**Parte da compilarsi a cura del Coordinatore di Nucleo (per i reclami):**

Risposta data all'utente: \_\_\_\_\_

---



---

Data \_\_\_\_\_ Firma Coordinatore di Nucleo \_\_\_\_\_

**Parte da compilarsi a cura del RISQ dell'Istituto Bon Bozzolla (per i reclami):**

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

SI Riferimento verbale n° \_\_\_\_\_

NO Altre azioni intraprese \_\_\_\_\_

---



---

Data \_\_\_\_\_ Firma RISQ \_\_\_\_\_







ISTITUTO BON BOZZOLLA