



CARTA DEI SERVIZI



2021

CONTATTI

Via Erminia Fontana Cardani, 1/A
31010 Farra di Soligo (TV)
Tel. 0438 841311
Fax 0438 841340
Mail: info@bonbozzolla.it
PEC: info@pec.bonbozzolla.it
Web: www.bonbozzolla.it

Gli uffici amministrativi sono aperti, di norma,
dal lunedì al venerdì con orario 09:00 - 12:00
e il pomeriggio previo appuntamento telefonico

DICEMBRE 2020 - REVISIONE 07
Stampata a MARZO 2021

CARISSIMI OSPITI, CARISSIMI FAMILIARI,

nonostante le difficoltà che ci ha imposto di affrontare, lo scorso anno ci ha anche visto realizzare il nuovo Bon Bozzolla, un progetto rimasto a lungo nel cassetto e oggi finalmente diventato realtà. I lavori del primo stralcio, iniziati a fine gennaio 2019, si sono conclusi a novembre 2020, e già il mese successivo gli Ospiti sono stati trasferiti nei nuovi nuclei.

L'intervento di ampliamento e parziale ristrutturazione dell'esistente nasce da un'idea ambiziosa, sostenuta da una visione lungimirante, quella di dotare il territorio di una struttura moderna, più grande, confortevole e sicura, nel rispetto del contesto ambientale circostante.

L'adeguamento alle più recenti norme in materia antisismica e l'utilizzo di materiali e tecnologie all'avanguardia rispondono non solo all'esigenza di garantire il più alto grado di benessere a chi abita e frequenta il nostro Centro di Servizi, ma anche di ampliare la nostra capacità di risposta ai bisogni, anche emergenti, dell'intera comunità.

Gli spazi attentamente studiati per ottimizzare gli spostamenti e la gestione delle attività contribuiranno sicuramente alla sostenibilità e alla vivibilità degli ambienti, con ampie zone destinate alla socializzazione e grandi aree verdi, e alla qualità della nostra assistenza e dei servizi, anche quelli domiciliari che dal 2018 gestiamo per il Comune di Farra di Soligo.

Nel segno della nostra mission affronteremo questo nuovo percorso come sempre con tenacia, organizzazione e passione, nella certezza che, con la collaborazione e la fiducia delle famiglie e del territorio, scriveremo insieme un nuovo capitolo per il Bon Bozzolla.

Giuseppe Bubola

Presidente dell'Istituto Bon Bozzolla

GENTILI OSPITI E FAMILIARI,

nella Carta dei Servizi che avete tra le mani, fondamentale strumento di informazione e trasparenza, siamo felici trovi spazio la presentazione del nuovo Bon Bozzolla.

Il progetto di ampliamento e riqualificazione, che si concluderà nel 2022 con il secondo stralcio, ci ha coinvolti con la stessa passione e attenzione con cui ogni giorno affrontiamo la cura dei nostri Ospiti, nella consapevolezza che la nuova struttura, all'avanguardia per sicurezza, sostenibilità e comfort abitativo, contribuirà a migliorare ancora la qualità della vita e dei servizi residenziali e sanitari che offriamo.

Il benessere dell'anziano nella sua accezione più ampia è infatti, da sempre, al centro del nostro progetto assistenziale, frutto del lavoro di équipe, di professionalità, competenze e relazioni, e oggi anche di spazi e dotazioni sempre più rispondenti alla nostra mission di Centro di Servizi per il territorio.

Nella Carta dei Servizi, dunque, trovate illustrati la nostra offerta e gli obiettivi di cura e di assistenza, le modalità per accedere al Bon Bozzolla, a Casa Cardani e per fruire dei servizi domiciliari, erogati in convenzione con il Comune di Farra di Soligo, e gli strumenti di tutela e partecipazione dell'utenza.

Resi ancora più cruciali dai cambiamenti e dalle difficoltà conseguenti all'emergenza sanitaria, l'ascolto dei bisogni e dei desideri degli anziani, il confronto con i familiari e il proficuo rapporto di collaborazione con tutti i soggetti del sistema socio-sanitario e del territorio, sono le basi fondamentali su cui proseguire nel percorso di crescita e di miglioramento che da 28 anni condividiamo con la comunità, in una logica di bene comune.

dott. Eddi Frezza

Segretario-Direttore dell'Istituto Bon Bozzolla

INDICE

06 La Carta dei Servizi

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

08 Il Bon Bozzolla

- 08 Storia
- 09 Mission
- 10 Organizzazione

12 L'offerta per il territorio

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

14 L'ammissione

- 14 Ospiti non autosufficienti
- 15 Ospiti autosufficienti

16 L'inserimento e l'accoglienza

- 16 Inserimento
- 16 Modulistica
- 17 Accoglienza
- 17 Progettualità

18 I servizi

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

22 Le rette

23 La partecipazione

24 La qualità

- 25 Indicatori e standard

26 Le visite e gli orari

28 I contatti

29 Modulo reclami e suggerimenti

LA CARTA DEI SERVIZI

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

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

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

PRINCIPI FONDAMENTALI SULL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

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

SCelta

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

EGUAGLIANZA

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

CONTINUITÀ

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

IMPARZIALITÀ

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

EFFICACIA ED EFFICIENZA

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

PARTECIPAZIONE

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

La Carta dei Servizi contiene:

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

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

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

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

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

ALTRI RIFERIMENTI NORMATIVI

- **Legge n.241 del 07/08/1990** - Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi
- **Legge n.273 del 11/07/1995** - Conversione in legge, con modificazioni, del Decreto Legge n.163 del 12/05/1995 “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni”
- **Linee Guida n.2/1995 del Ministero della Sanità** - Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio sanitario nazionale
- **Decreto del Ministero della Sanità del 15/10/1996** - Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie
- **Decreto Legislativo n.286 del 30/07/1999** - Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'art. 11 della Legge n.59 del 15/03/1997
- **Regolamento Regione Veneto n.3 del 10/05/2001** - Regolamento attuativo emanato ai sensi dell'art. 58 della Legge Regionale n.5/2000 e dell'art. 41, co. 4, della Legge Regionale n.5/2001
- **Delibera CiVIT n.88/2010** - Linee guida per la definizione degli standard di qualità (art. 1, co. 1, del d.lgs n.198/2009) e tabelle esemplificative degli standard di qualità di alcuni servizi pubblici
- **Delibera CiVIT n. 3/2012** - Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici, relativa all'applicabilità della Legge “Semplifica Italia” n.35/2012 (e-government, trasparenza e amministrazione digitale)
- **Decreto Legislativo n. 33 del 14/03/2013 e successive modificazioni** - Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni
- **Decreto Legislativo n. 97 del 25/05/2016** - Revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza, correttivo della Legge “Anticorruzione” n.190 del 06/11/2012 e del Decreto Legislativo n.33 del 14/03/2013, ai sensi dell'art. 7 della Legge n.124 del 07/08/2015 in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche

VALIDITÀ

La presente Carta dei Servizi ha validità fino a nuova revisione o aggiornamento, sulla base dei cambiamenti introdotti per migliorare gli standard di qualità dell'Istituto.

Eventuali variazioni relative alla Carta dei Servizi in uso saranno pubblicate nel sito internet www.bonbozzolla.it.

STORIA

L'Istituto Bon Bozzolla è un'Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (IPAB) riconosciuta con Decreto del Presidente della Giunta Regionale del Veneto n.2311 del 05/11/1992. La sua storia, però, ha origini ben più lontane, coincidenti con la nascita dell'Ospedale del Soligo, inaugurato con i suoi primi dodici posti letto solo quattro anni dopo l'approvazione del suo Statuto, avvenuta nel 1907.

Dopo decenni di attività in crescita, sia in termini di pazienti che di personale, a metà degli anni Settanta la fusione con il nosocomio di Pieve determina una progressiva riduzione dei servizi, fino a portare alla chiusura dell'ultimo reparto di lungodegenza nel 1990.

A questo punto il Consiglio Comunale di Farra di Soligo esprime la volontà di usufruire dei beni dell'allora Ulss 12 Sinistra Piave a fini socio-assistenziali e così la struttura comincia ad accogliere anziani e persone non autosufficienti, inizialmente come sede distaccata della Casa di Riposo Fenzi di Conegliano e poi, dal 1992, come IPAB Bon Bozzolla, il cui primo Consiglio di Amministrazione si insedia nel febbraio dell'anno successivo.

Nel 2004 all'Ente viene affidata anche la gestione della "Residenza Luigi e Marisa Cardani" per Ospiti autosufficienti - realizzata su lascito testamentario di Erminia Fontana, vedova Cardani, in memoria del marito Luigi e della figlia Marisa, prematuramente scomparsi - di proprietà del Comune di Farra di Soligo. Da gennaio 2018, infine, sempre in convenzione con il Comune, eroga anche il servizio di assistenza domiciliare rivolto alle famiglie del territorio.

Nel frattempo, l'evoluzione dal punto di vista organizzativo, dell'accoglienza e dei servizi offerti rende necessario un intervento strutturale. Con la chiusura del nuovo Accordo di Programma, ufficializzato nel giugno 2014, l'Istituto acquisisce a titolo definitivo gli immobili dell'ex Ospedale del Soligo, sbloccando l'iter per un complessivo progetto di manutenzione straordinaria, miglioramento antisismico e ampliamento, rimasto a lungo nel cassetto.

Concluse le fasi di progettazione e le procedure di affidamento, i lavori del primo stralcio vengono avviati a gennaio 2019 e conclusi a novembre 2020, con l'ingresso ufficiale dei primi Ospiti il mese successivo. Nel 2022, conclusi gli interventi del secondo stralcio e trasferito anche l'ultimo nucleo, tutti gli Ospiti non autosufficienti risiederanno all'interno della nuova struttura, perfettamente integrata con l'ambiente circostante e all'avanguardia per sviluppo architettonico, comfort abitativo e sicurezza degli ambienti.

IL BON BOZZOLLA





MISSION

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

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

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

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

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

ORGANIZZAZIONE

GOVERNO E INDIRIZZO

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

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

Il Consiglio di Amministrazione, insediatosi il 15 dicembre 2016, è presieduto da Giuseppe Bubola ed è attualmente composto da altri sei componenti, tre donne e tre uomini: Tania Ferronato, Tania Santi, Giuseppina Zorzatto, Franco Dozza, Nicola Viviani e Fabio Rizzetto.

GESTIONE

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

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

REVISIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

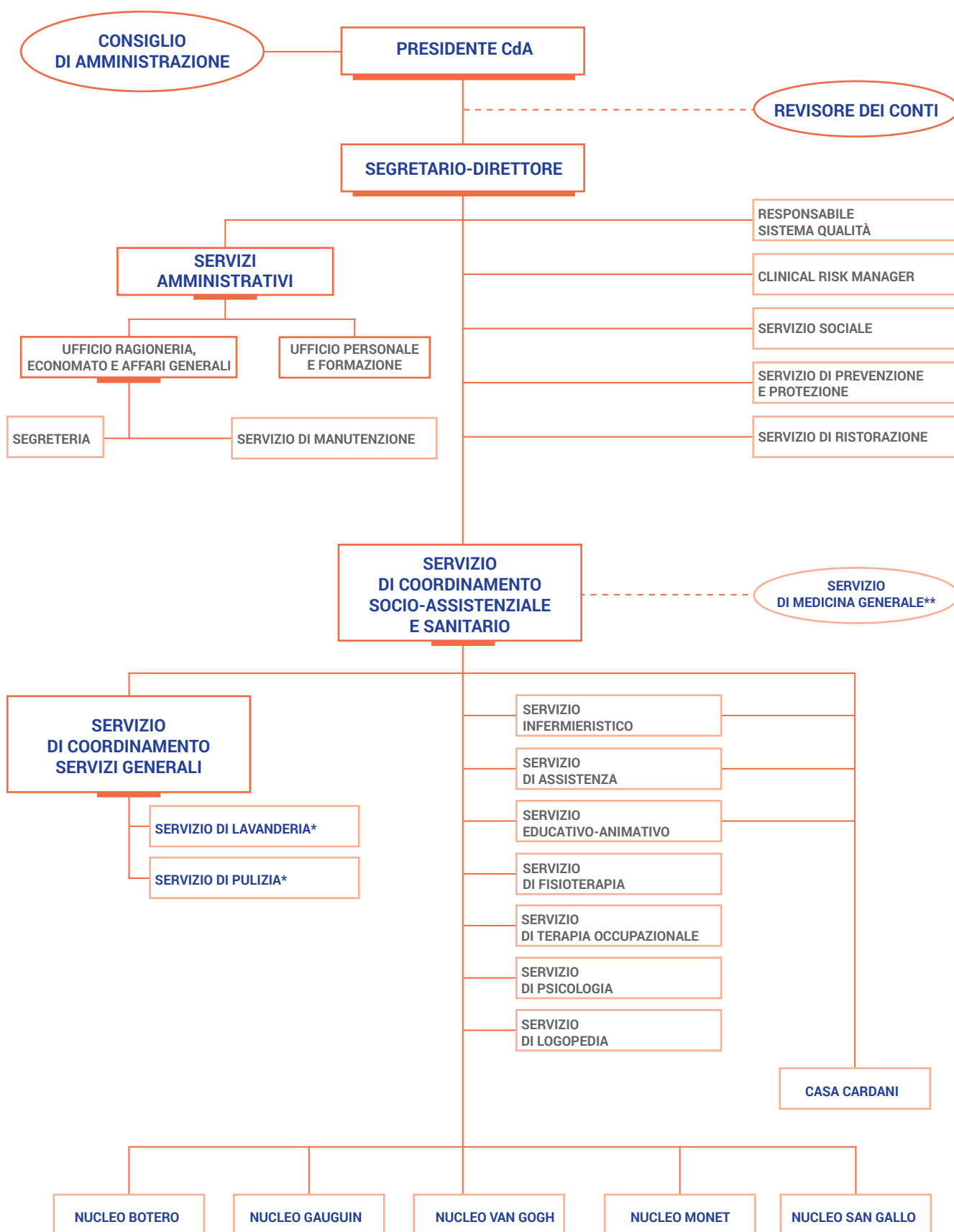
In ottemperanza alla Legge Regionale n.30 del 30/12/2016, l'organo di controllo sulla regolarità contabile e finanziaria di gestione degli Enti è individuato dalla Regione Veneto e resta in carica per cinque anni.

Con Deliberazione della Giunta Regionale del Veneto n.123 del 07/02/2018 è stato nominato **Revisore dei Conti** dell'Istituto Bon Bozzolla il dott. Federico Del Vecchio.

ORGANI ISTITUZIONALI



ORGANIGRAMMA



* Servizio in outsourcing
 ** Servizio in convenzione con Ulss 2 Marca Trevigiana

L'OFFERTA PER IL

L'Istituto Bon Bozzolla è un Centro di Servizi riconosciuto ai sensi della Legge Regionale n.22/2002 del Veneto e inserito nell'ambito socio-sanitario dell'Ulss 2 Marca Trevigiana. È autorizzato all'esercizio per un totale di 120 posti letto per persone non autosufficienti (Decreto Dirigenziale dell'Azienda Zero n.102 del 22/02/2019), tutti accreditati (Deliberazione della Giunta Regionale del Veneto n.15 del 07/01/2020) per un totale di 96 posti letto di I livello assistenziale (minima/ridotta intensità sanitaria), di cui 3 per ricoveri riattivativi/riabilitativi (ex art. 2), e 24 posti letto di II livello assistenziale (media intensità sanitaria).

È inoltre autorizzato ad accogliere in Casa Cardani 20 Ospiti autosufficienti (Deliberazione del Direttore Generale dell'Azienda Ulss 2 Marca Trevigiana n.1331 del 05/07/2019).

In base all'accordo quinquennale sottoscritto con il Comune di Farra di Soligo e all'approvazione del disciplinare operativo da parte dell'Ente (Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n.35 del 18/12/2017), il Bon Bozzolla eroga inoltre il Servizio di Assistenza Domiciliare rivolto ai cittadini residenti nel comune di Farra di Soligo.

BON BOZZOLLA, PER LA NON AUTOSUFFICIENZA

Il profilo degli Ospiti non autosufficienti accolti al Bon Bozzolla, persone con necessità di I e II livello assistenziale associate a una minima/ridotta e media intensità sanitaria, è generalmente caratterizzato da una situazione funzionale con media ed elevata dipendenza, deterioramento cognitivo e problemi comportamentali, deambulazione autonoma, assistita e nulla (allettati).

La nuova struttura è progettata e realizzata per rispondere al meglio ai requisiti di sostenibilità e comfort ambientale e alle necessità specifiche degli Ospiti. Nell'ottica di una sempre maggiore personalizzazione dell'assistenza, si sviluppa su tre piani ed è organizzata in cinque nuclei, di cui uno temporaneamente allocato nella ex ala est dello stabile, fino al termine dei lavori di ristrutturazione.

Gli Ospiti, per un totale di 120 posti letto, tutti accreditati e accessibili con impegnativa di residenzialità, sono accolti nei nuclei sulla base delle potenzialità e delle problematiche evidenziate:

- **Nucleo Botero** al piano terra, con 16 posti letto per persone con buone capacità residue e tendenzialmente autonome nella deambulazione
- **Nucleo Gauguin** al primo piano, con 20 posti letto per persone con parziali capacità e quadri clinici stabilizzati
- **Nucleo Van Gogh** al primo piano, con 30 posti letto per persone totalmente dipendenti, con disturbi del comportamento moderati e/o con problematiche sanitarie
- **Nucleo Monet** al secondo piano, con 30 posti letto per persone con problematiche comportamentali generalmente collegate a demenze
- **Nucleo San Gallo** nell'ex ala est, con 24 posti letto per persone con problematiche sanitarie rilevanti

In ogni nucleo sono presenti un'area di coordinamento, un locale per il bagno assistito, una sala da pranzo e una sala per le attività comuni. Le stanze, tutte da due posti letto, sono dotate di impianto centralizzato di ossigeno, aspirazione e aria medica e di un bagno attrezzato.

Al piano terra si trovano gli uffici dell'area socio-assistenziale (Medici, Coordinatori, Professionisti e Assistente Sociale), il luogo di culto, l'area biblioteca utilizzata anche come sala UOI, la palestra, un ampio salone adibito a spazio comune per Ospiti e familiari e la cucina. Al primo piano ci sono l'infermeria centralizzata e la sala dedicata della terapia occupazionale.

Al secondo piano, collegato al Nucleo Monet, un giardino pensile per persone con comportamenti "wandering", mentre al piano terra è presente una corte interna che ospiterà un giardino attrezzato. Per l'attività motoria all'aperto, fino al termine dei lavori, verrà utilizzato il parco del San Gallo, dotato appositamente di un ampio gazebo, a disposizione degli Ospiti per momenti di svago.

TERRITORIO

CASA CARDANI, PER L'AUTOSUFFICIENZA

L'Ente gestisce Casa Cardani, autorizzata ad accogliere 20 Ospiti autosufficienti, sia a lungo termine che per brevi periodi (una settimana/quindici giorni), in concomitanza con eventi particolari (ad esempio vacanze o problemi di salute dei familiari e altre situazioni), che impediscono l'assistenza del parente a domicilio.

Le stanze degli Ospiti - per un totale di 10, ciascuna da due posti letto - sono situate al primo piano della struttura e ognuna è dotata di bagno interno e cavo tv. Al piano terra si trovano gli spazi comuni: la sala soggiorno/tv, la sala da pranzo, la cucina e l'ambulatorio medico.



SERVIZI DOMICILIARI, PER L'ASSISTENZA A CASA

L'Ente, in convenzione con il Comune di Farra di Soligo, gestisce il Servizio di Assistenza Domiciliare per gli utenti del territorio comunale. Il servizio è rivolto ai cittadini e alle famiglie che si trovano in una particolare situazione di bisogno, cronico o temporaneo, con limitazioni dell'autonomia dovute a cause di ordine fisico, psichico e/o relazionale, e mira al sostegno della persona nel proprio contesto di vita.

L'attivazione del servizio avviene previa valutazione da parte dell'Assistente Sociale del Comune e i costi sono a carico dell'utente e del Comune in base al reddito ISEE del richiedente. Alla presa in carico e sulla base delle esigenze evidenziate, l'Assistente Sociale del Bon Bozzolla, in collaborazione con il Coordinatore dei servizi socio-assistenziali e sanitari, elabora il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), eventualmente aggiornato al sorgere di altre o diverse necessità, e lo condivide con i Servizi Sociali del Comune. Il servizio viene erogato, salvo diversi accordi o esigenze definite dal Comune con l'Ente, dal lunedì al venerdì nella fascia oraria dalle 07:00 alle 14:00.

L'attività di assistenza domiciliare, svolta da personale OSS, consiste in interventi di supporto all'utente e alla famiglia tra cui cura, igiene personale, pulizia ordinaria e governo della casa, segretariato sociale e altre attività a favore della persona. Il servizio di trasporto, svolto da personale OSS o addetti al trasporto, è effettuato all'interno o all'esterno del territorio comunale e riguarda in particolare l'accompagnamento a visite mediche e sedute riabilitative e di cura, il disbrigo di pratiche amministrative, della spesa e di commissioni varie. Il Bon Bozzolla garantisce anche la preparazione e il confezionamento dei pasti caldi consegnati a domicilio, che prevedono primo piatto, secondo piatto, contorno, pane e frutta.

Sempre a domicilio può essere svolta l'attività infermieristica, comprendente la verifica della corretta assunzione della terapia farmacologica, la misurazione dei parametri vitali e l'effettuazione di medicazioni al bisogno. Negli ambienti idonei e attrezzati in struttura, gli utenti domiciliari possono inoltre usufruire del bagno assistito, del servizio mensa e di tutte le attività proposte dall'équipe del Bon Bozzolla per interventi di fisioterapia, logopedia e assistenza psicologica. Infine, è possibile attivare il servizio di lavanderia e sanificazione ambientale.

OSPITI NON AUTOSUFFICIENTI

IN CONVENZIONE

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

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

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

L'Assistente Sociale dell'Istituto contatta la persona indicata dall'Ufficio Residenzialità Anziani dell'Ulss 2 la quale, se accetta, viene invitata in struttura per formalizzare il contratto.

RICOVERO TEMPORANEO (EX ART.2 RIATTIVATIVI/RIABILITATIVI)

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

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

RETTA PRIVATA

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

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



L'AM SION



OSPITI AUTOSUFFICIENTI

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

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

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

MIS- E



L'INSERIMENTO

INSERIMENTO

Per l'inserimento degli Ospiti non autosufficienti, l'Assistente Sociale dell'Istituto effettua un colloquio preliminare con l'Ospite e/o i familiari. Durante questo incontro vengono illustrati i servizi offerti dalla struttura, raccolte le informazioni necessarie, consegnata la documentazione prevista dalla procedura di ammissione (compresi una copia del Regolamento interno, la Carta dei Servizi e l'elenco degli indumenti e dei documenti necessari) e definiti i tempi e le modalità d'ingresso. Dopo la sottoscrizione della domanda di accoglimento, l'Assistente Sociale procede consegnando la comunicazione di disponibilità del posto. Segue quindi il colloquio con il Coordinatore dei servizi socio-assistenziali e sanitari, durante il quale vengono raccolte le informazioni di carattere sanitario.

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

MODULISTICA

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

- **Domanda di accoglimento**
- **Consenso al trattamento dei dati ai sensi del Reg. Ue 2016/679**
- **Consenso all'utilizzo di immagini ai sensi della normativa in vigore**
- **Carta di identità e tessera sanitaria**
- **Certificato di residenza in carta semplice o autocertificazione**
- **Eventuale fotocopia del documento accertante la domanda o il verbale di invalidità civile**

E la seguente documentazione sanitaria:

- **Fotocopia Schede S.Va.M.A.**
- **Documentazione sanitaria in possesso (compresi esiti di radiografie recenti di tre mesi)**
- **Certificato della terapia in atto, delle patologie croniche ed eventualmente di quelle acute (solo per gli Ospiti provenienti dal proprio domicilio)**

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

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

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



E L'ACCOGLIENZA

ACCOGLIENZA

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

PROGETTUALITÀ

UOI - UNITÀ OPERATIVA INTERNA

È il gruppo di lavoro composto da tutte le figure professionali che operano nella struttura e che si riunisce periodicamente con l'obiettivo del conseguimento dei bisogni di salute, da realizzarsi in conformità con le risorse e le direttive dell'Istituto. Ciascun componente, in base alla propria competenza, valuta le condizioni sanitarie, motorie, funzionali, cognitive, psicologiche e sociali dell'anziano, al fine di elaborare il PAI.

Nel rispetto delle professionalità di ciascun componente, è dotata di potere decisionale autonomo. Oltre ad analizzare e stilare i progetti terapeutico-riabilitativi individuali, attraverso l'analisi e l'approfondimento delle problematiche assistenziali, gestionali e organizzative dei servizi residenziali, l'UOI elabora percorsi operativi a carattere generale.

PAI - PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO

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

A tal fine vengono dettagliati nel piano tutti gli aspetti:

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

Avvisati dall'Assistente Sociale, l'Ospite e i suoi familiari di riferimento sono invitati a partecipare alla prima Unità Operativa Interna (UOI), convocata entro 30 giorni dalla data di ingresso per valutare l'anziano e formulare il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI).

Fondamentale premessa per costruire un reciproco e positivo rapporto di collaborazione, la loro presenza a questo incontro consente di condividere le scelte alla base del progetto assistenziale, di cui sono parte attiva e integrante, e le modalità operative individuate per il raggiungimento degli obiettivi, oltre a garantire il rispetto del diritto alla trasparenza.

L'efficienza del PAI elaborato è monitorata in itinere dal Coordinatore dei servizi socio-assistenziali e sanitari e che periodicamente, o a fronte di mutate condizioni dell'anziano, riconvoca l'UOI per la definizione di un nuovo piano, invitando nuovamente l'Ospite e/o i suoi familiari a prendervi parte e comunicando in ogni caso eventuali variazioni.





ISE

VIZI

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

GENERALI

RISTORAZIONE

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

Gli Ospiti che presentano gravi problematiche nutrizionali o difficoltà di masticazione hanno a disposizione, su prescrizione del medico e del logopedista, cibi macinati e frullati; sempre secondo indicazione del medico, è inoltre garantita la preparazione di diete personalizzate.

Nelle sale da pranzo o nelle camere, qualora la condizione dell'Ospite lo renda necessario, i pasti vengono serviti ai seguenti orari: la colazione alle ore 8:00, il pranzo alle ore 12:00 e la cena alle ore 18:00.

IGIENE AMBIENTALE

Per garantire spazi igienicamente adeguati e confortevoli, la pulizia e la sanificazione degli ambienti vengono effettuate quotidianamente e al bisogno dal personale della Cooperativa affidataria del servizio.

LAVANDERIA

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

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

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

TRASPORTO

Il trasporto degli Ospiti per visite mediche, terapie, dimissioni e trasferimento di struttura è organizzato dal Coordinatore dei servizi socio-assistenziali e sanitari che, previo consenso dei familiari, lo attiva in base alle condizioni dell'Ospite.

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

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

VOLONTARIATO E ASSISTENZA RELIGIOSA

All'interno dell'Istituto prestano servizio i volontari dell'associazione "San Vincenzo de Paoli" di Vittorio Veneto e della "Parrocchia San Pietro e Paolo" di Soligo che, coordinati dalle educatrici, svolgono attività di supporto all'assistenza di base.

Per i volontari sono previsti momenti di formazione sulle principali problematiche di tipo sanitario e assistenziale. La presenza dei volontari in struttura avviene **nel rispetto di disposizioni nazionali, regionali o di altra Autorità che, a tutela della sicurezza e della salute degli Ospiti e del personale**, possono interdire e/o limitare l'accesso di persone esterne.

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

R -

SOCIO-ASSISTENZIALI E SANITARI

SERVIZIO SOCIALE

L'Assistente Sociale fornisce informazioni su tipologia e caratteristiche dei servizi offerti dall'Istituto, domande e modalità di accesso, requisiti e procedura di accoglimento, gestendone la relativa documentazione. Offre consulenza sulle richieste per invalidità civile e Impegnativa di Cura Domiciliare, cambio del medico, esenzioni dal ticket, rinnovo di documenti, acquisizione della residenza presso la struttura e sulle pratiche per amministratore di sostegno, curatore e tutore. Infine, intrattiene i rapporti con gli altri Enti (Comuni, Aziende Ulss, Centri di Servizi, Ospedali, Associazioni) per promuovere interventi integrati per l'Ospite, organizza la formazione dei volontari, i progetti in-formativi rivolti ai familiari e la raccolta dei questionari di gradimento.

COORDINAMENTO DEI SERVIZI

Coadiuvato dagli infermieri referenti e dal Coordinatore dei servizi generali, il Coordinatore dei servizi socio-assistenziali e sanitari gestisce i nuclei e le diverse professionalità che operano all'interno della struttura, curando i rapporti con gli Ospiti e i loro familiari. Organizza e gestisce le Unità Operative Interne (UOI), stila i Piani Assistenziali Individualizzati (PAI) condividendoli con il personale e i familiari, si occupa del controllo del regolare svolgimento di tutte le attività assistenziali, sanitarie, riabilitative e ricreative previste nella programmazione generale e specifica dei PAI stessi e coordina le attività del Servizio di Assistenza Domiciliare. Al contempo, il Coordinatore dei servizi generali sovrintende, in particolare, alla corretta esecuzione delle attività di cura della persona (igiene personale, lavaggio della biancheria piana e di quella dell'Ospite) e dell'igiene ambientale.

ASSISTENZA DI BASE

In relazione alle effettive necessità e seguendo il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), ogni intervento di sostegno è attuato nell'ottica di valorizzare le capacità residue della persona assistita. Tramite il proprio personale OSS, adeguatamente formato e nel rispetto degli standard regionali, l'Istituto offre assistenza per tutte le attività di vita quotidiana come l'alimentazione, l'igiene personale, la vestizione, l'utilizzo dei servizi igienici, la cura della persona e degli ambienti.

ASSISTENZA SANITARIA

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

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

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

SERVIZIO EDUCATIVO-ANIMATIVO

Promuovere le interazioni sociali e affettive degli Ospiti attraverso attività di tipo ricreativo e sociale è al centro del progetto assistenziale dell'Istituto. Partendo dalla storia e dal vissuto di ciascuno, l'attività educativo-animativa mira al perseguimento del benessere socio-psico-fisico dell'anziano grazie a specifici progetti, individuali e di gruppo, finalizzati a favorirne l'inserimento, la partecipazione e il mantenimento delle funzioni cognitive e relazionali. La programmazione, giornaliera e mensile, è diversificata tra le attività ludico-ricreative, come ad esempio la tombola, il canto, le gite, e quelle occupazionali e riabilitative, come i laboratori manuali, i gruppi di stimolazione cognitiva, i gruppi di lettura e altre ancora.

Nell'ottica, poi, di promuovere la socialità favorendo la familiarità tra gli Ospiti e con il personale, l'animazione del tempo include anche momenti conviviali e la realizzazione di eventi aperti alla Comunità locale, promossi in collaborazione con altre realtà del territorio. Lo svolgimento delle attività e la realizzazione di uscite esterne avviene **nel rispetto delle disposizioni nazionali, regionali o di altra Autorità che, a tutela della sicurezza e della salute degli Ospiti e del personale**, possono interdire e/o limitare lo svolgimento della programmazione.

RIABILITATIVI

RIABILITAZIONE FISIOTERAPICA

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

TERAPIA OCCUPAZIONALE

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

RIABILITAZIONE LOGOPEDICA

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

ASSISTENZA PSICOLOGICA

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



LE RETTE

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

Per gli Ospiti non autosufficienti in convenzione, infatti, la retta giornaliera è in parte coperta dal contributo regionale (impegnativa di residenzialità) per le spese sanitarie o di rilievo sanitario. Per gli utenti non autosufficienti fuori convenzione, l'importo deciso dal Consiglio di Amministrazione è interamente a carico dell'Ospite.

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

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



MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il pagamento della fattura mensile anticipata, previo invio al domicilio di riferimento, va effettuato in un'unica soluzione, entro il giorno 30 del mese di fatturazione, ovvero quello di riferimento.

PRESTAZIONI CORRELATE

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

DETRAZIONI FISCALI

In ottemperanza alle disposizioni di legge, ai fini dell'elaborazione del Mod.730 precompilato, ogni anno l'Istituto comunica all'Agenzia delle Entrate, tramite il Sistema Tessera Sanitaria, le spese sanitarie (spese mediche generiche e per l'assistenza specifica) che ricadono all'interno della quota alberghiera sostenuta direttamente dall'Ospite, fornendo agli interessati la relativa certificazione, necessaria a portare in detrazione/deduzione gli importi conteggiati.

PRESTAZIONI NON INCLUSE

I seguenti servizi, non inclusi nel costo della retta giornaliera, sono a carico dell'Ospite:

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

Per le persone autosufficienti sono inoltre esclusi dalla retta giornaliera i servizi riabilitativi fisioterapici, psicologici e logopedici, che possono comunque essere attivati su richiesta del medico curante e conteggiati a carico dell'Ospite.



LA PARTE- CIPAZIONE

L'Istituto garantisce la funzione di tutela nei confronti degli Ospiti attraverso organismi, procedure e verifiche specifiche.

COMITATO OSPITI E FAMILIARI

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

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE

Al fine di rilevare la soddisfazione sui servizi offerti, evidenziandone le criticità e i punti di forza, e conoscere al meglio le loro esigenze, a tutti gli Ospiti e/o familiari viene somministrato annualmente un questionario che consente di esprimere le proprie valutazioni in forma anonima. Il questionario e l'indagine sono elaborati nell'ambito di SENIORnet, la rete regionale dei servizi rivolti agli anziani e finalizzata a promuovere il confronto e l'analisi dei processi per individuare nuove strategie di miglioramento.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Per conoscere e comprendere meglio i problemi esistenti e individuare possibili miglioramenti, l'Istituto garantisce all'Ospite e/o familiare la possibilità di formulare per iscritto segnalazioni e/o reclami su eventuali disservizi, riscontrati prima, durante e dopo la permanenza in struttura attraverso il "Modulo reclami e suggerimenti". Il modulo, in allegato alla presente Carta dei Servizi, è disponibile anche presso l'Ufficio dell'Assistente Sociale oppure online sul sito www.bonbozzolla.it. Una volta compilato, eventualmente con il supporto del personale dell'Istituto, lo stesso va inoltrato via mail all'indirizzo indicato in calce o consegnato in cartaceo alla Segreteria. La Direzione provvederà a dare risposta scritta al reclamo entro 30 giorni dal ricevimento del modulo.

INFORMAZIONE

La partecipazione dei familiari al progetto di assistenza dei propri cari e la collaborazione con la Comunità che ospita il Bon Bozzolla sono risorse da coltivare. Per questo, oltre alla presente Carta dei Servizi e al Regolamento Interno, strumenti consegnati a ogni Ospite e/o familiare al momento dell'ingresso in struttura, l'Istituto mantiene sempre vivi i canali di comunicazione e informazione. Attraverso una pluralità di strumenti, da quelli più tradizionali come gli avvisi e il giornalino mensile BB News, fino alla piattaforma social, l'Istituto dialoga con gli Ospiti, i familiari e il personale, raccontando le attività quotidiane e le tappe della sua storia. Infine, nell'aggiornato sito internet www.bonbozzolla.it, mette a disposizione degli utenti anche tutte le informazioni tecniche e burocratiche sui servizi, nonché tutta la documentazione scaricabile.

LA QUALITÀ

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

POLITICA DELLA QUALITÀ

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

In base a tale processo, a marzo 2021 è prevista la verifica intermedia per la riconferma della Certificazione del Sistema di Gestione per la qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 10881:2013.

SISTEMI INFORMATIVI

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

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

STANDARD DEL PERSONALE

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

FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO

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

Per questo, oltre ai momenti formativi organizzati in ottemperanza agli specifici obblighi di legge su sicurezza alimentare, salute e sicurezza sul lavoro e privacy (d.lgs. n.155/1997, d.lgs. n.81/2008, Reg. Ue 2016/679), tutto il personale dipendente, in possesso dei previsti titoli di studio e di qualifica, partecipa con continuità a iniziative di formazione e aggiornamento professionale sia in sede che fuori sede.

PRIVACY

L'Istituto garantisce il rispetto della tutela dei dati personali e sensibili, ivi compresi quelli contenuti nel Dossier Sanitario Elettronico, come previsto dal Reg. Ue 2016/679. I dati sono conservati dall'ingresso al momento della dimissione e restano a disposizione per eventuali necessità. L'informativa circa le modalità e le finalità del trattamento dei dati viene consegnata al momento dell'ingresso in struttura all'Ospite e/o ai familiari, che devono sottoscrivere il consenso.

Durante la permanenza in struttura, per ottenere il rilascio della cartella sanitaria, va presentata una richiesta scritta, adeguatamente motivata secondo quanto previsto dal vigente Regolamento in materia di accesso documentale, civico semplice o generalizzato. Per le dimissioni dovute a trasferimento presso altra struttura o rientro al domicilio, l'Istituto mette a disposizione tutta la documentazione idonea a garantire la continuità di cura.

CONSENSO INFORMATO

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

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

INDICATORI E STANDARD

AREE	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ
SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI	Coinvolgimento dei familiari e aggiornamento continuo sullo stato di salute dell'Ospite	Convocazione a ogni Unità Operativa Interna (UOI)
	Valutazione multidimensionale e redazione del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) da parte dell'équipe della struttura	Predisposizione del PAI entro 30 giorni dall'ingresso dell'Ospite
	Condivisione del PAI con i familiari	Qualora non presenti alla UOI, entro 15 giorni dalla predisposizione
	Garanzia dell'igiene personale	Esecuzione del bagno, una volta alla settimana
SERVIZIO SANITARIO	Garanzia di un'adeguata assistenza sanitaria in struttura	Presenza di tre medici convenzionati dal lunedì al sabato per 44 ore settimanali in totale
	Controllo dello stato di salute	Visita del medico, almeno una volta al mese
	Controllo dei parametri vitali (PA, FC, SpO2, peso e dolore)	Verifica degli infermieri, almeno una volta al mese
SERVIZIO ALBERGHIERO	Personalizzazione del menù	Possibilità di scelta tra diverse portate
		Preparazione di diete personalizzate
	Garanzia dell'igiene ambientale	Esecuzione, almeno una volta al giorno, della pulizia di stanze, ambienti comuni e bagni
	Garanzia di lavaggio e sanificazione della biancheria piana	Cambio almeno entro 7 giorni dal precedente, salvo necessità
SERVIZIO EDUCATIVO-ANIMATIVO*	Realizzazione di uscite all'esterno della struttura	Organizzazione di almeno un'uscita al mese
	Collaborazione con gruppi esterni per attività di vario genere	Attivazione di almeno 20 collaborazioni l'anno
PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO	Gestione dei rapporti con l'utenza	Risposta al reclamo almeno entro 30 giorni dal ricevimento del modulo

* Lo svolgimento delle attività, la realizzazione di uscite e l'ingresso di persone esterne avviene **nel rispetto delle disposizioni nazionali, regionali o di altra Autorità che, a tutela della sicurezza e della salute degli Ospiti e del personale**, possono interdire e/o limitare lo svolgimento della programmazione.

LE VISITE E GLI



ORARI

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

Gli orari di visita da parte di familiari e amici sono regolati per garantire il riposo e il benessere degli Ospiti e lo svolgimento delle normali attività socio-assistenziali e sanitarie.

Nel rispetto delle disposizioni nazionali, regionali o di altra Autorità che, a tutela della sicurezza e della salute degli Ospiti e del personale, possono interdire e/o limitare l'accesso di persone esterne, le visite in struttura sono consentite nelle fasce orarie 09:00 - 11:00 e 15:00 - 17:00.

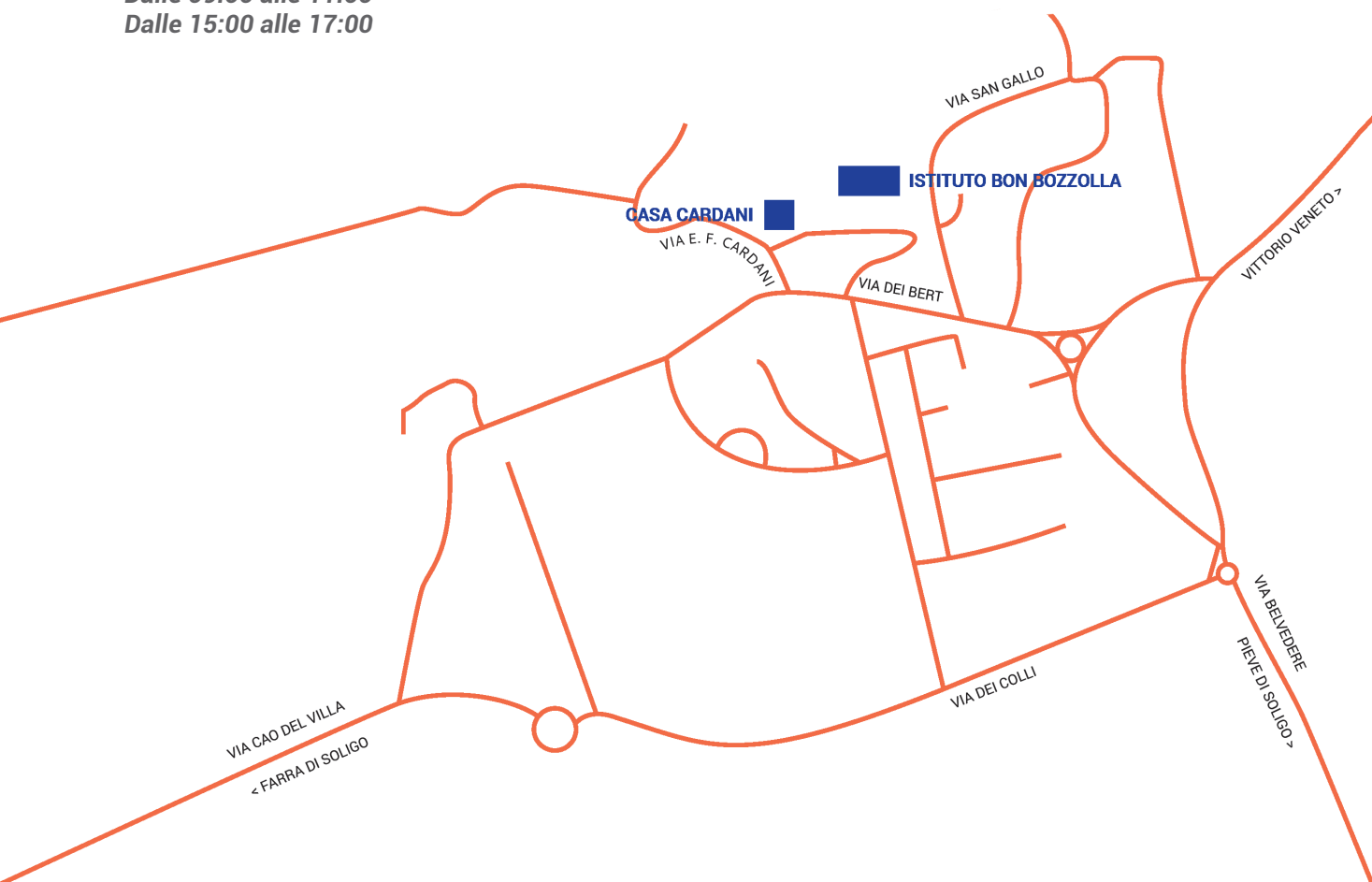
Particolari esigenze possono essere eventualmente concordate con il Coordinatore dei servizi socio-assistenziali e sanitari, al quale è inoltre possibile rivolgersi per prenotare le videochiamate.

Tutte le informazioni relative alle modalità di accesso in struttura e/o loro variazioni vengono comunicate ai familiari e pubblicate sulla pagina Facebook dell'Istituto [@BonBozzolla](#)

ORARI DI VISITA

Dalle 09:00 alle 11:00

Dalle 15:00 alle 17:00



I CONTATTI

BON BOZZOLLA Tel. 0438 841311 - Fax 0438 841340

CASA CARDANI Tel. 0438 980235 - Fax 0438 841340

WEB: www.bonbozzolla.it - **FACEBOOK:** @BonBozzolla

UFFICIO

TELEFONO - MAIL

SEGRETERIA

0438 841311 (Int. 1/1)
info@bonbozzolla.it
info@pec.bonbozzolla.it

DIRETTORE

0438 841311 (Int. 1/2)
direzione@bonbozzolla.it
direzione@pec.bonbozzolla.it

COORDINATORE DEI SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI E SANITARI E CLINICAL RISK MANAGER

0438 841311 (Int. 2/1)
 +39 366 8154830
coordinatore@bonbozzolla.it
coordinatore2@bonbozzolla.it

COORDINATORE DEI SERVIZI GENERALI

ASSISTENTE SOCIALE

0438 841311 (Int. 2/2)
assistentesociale@bonbozzolla.it

RAGIONERIA ECONOMATO AFFARI GENERALI

0438 841311 (Int. 1/4)
ragioneria@bonbozzolla.it
ragioneria@pec.bonbozzolla.it
economato@bonbozzolla.it
economato2@bonbozzolla.it
amministrazione@bonbozzolla.it

PERSONALE

0438 841311 (Int. 1/3)
personale@bonbozzolla.it
personale@pec.bonbozzolla.it

FORMAZIONE

0438 841311 (Int. 1/5)
formazione@bonbozzolla.it

CUCINA

0438 841311 (Int. 4)

Il **Direttore** riceve su appuntamento.

Gli **Uffici** sono aperti dal **lunedì al venerdì con orario 09:00 - 12:00**, salvo variazioni per esigenze di servizio, e il pomeriggio su appuntamento, previo accordo telefonico.

Per **notizie riguardanti l'Ospite** si prega di rivolgersi esclusivamente al **Coordinatore dei servizi socio-assistenziali e sanitari** che provvederà a fissare un eventuale colloquio con gli altri professionisti interessati.

L'accesso in struttura da parte di persone esterne avviene **nel rispetto delle disposizioni nazionali, regionali o di altra Autorità che, a tutela della sicurezza e della salute degli Ospiti e del personale**, possono interdire e/o limitare gli ingressi per visite/appuntamenti.

MODULO RECLAMI E SUGGERIMENTI

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

residente a _____ in via _____ n° _____

in qualità di (indicare la parentela) _____

del/la Sig./Sig.ra _____

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

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

Ai sensi del Reg. Eu. 2016/679 e della normativa sulla privacy autorizza l'Istituto Bon Bozzolla al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data _____ Firma _____

Il presente modulo può essere inviato via mail al seguente indirizzo info@bonbozzolla.it o consegnato direttamente alla segreteria dell'Istituto.

RECLAMI

Risposta a cura del Responsabile del Servizio

Parte da compilarsi a cura del Responsabile interno del Servizio Qualità

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

SI Riferimento verbale n° _____

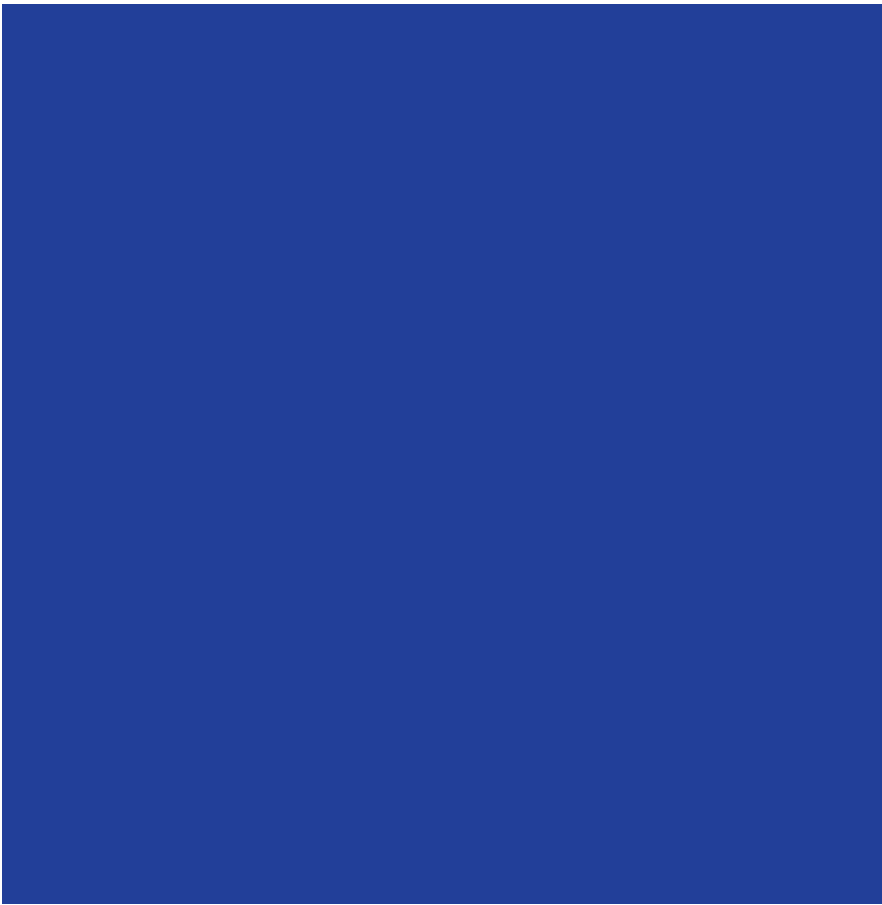
NO Altre azioni intraprese _____

Data _____ Firma RISQ _____



***MODULO
RECLAMI
E SUGGERIMENTI***





www.bonbozzola.it