

CASA DI SOGGIORNO PER ANZIANI



COMUNE DI GEMONA DEL FRIULI

CARTA DEI SERVIZI

d

S



Realizzazione:

Comune di Gemona - Cooperativa Codess FVG

Redazione:

Roberto Copetti (Comune di Gemona del Friuli)

Elena Monasso, Abraheem Ayashi, Anna Maria Sudati (Codess FVG - Udine)

Consulenza:

Pares Società Cooperativa - Milano (www.pares.it)

Progetto grafico:

Hattiva Società Coopertiva Sociale Onlus

Presentazione

La Casa di Soggiorno per Anziani di Gemona del Friuli, rientra a pieno titolo fra le strutture ed i servizi locali confluenti nel progetto di "Tutela dei soggetti anziani", unitamente all'Ospedale, alla R.S.A., ai Centri diurni ed all'Assistenza domiciliare. In questo senso, la Casa di Soggiorno di Gemona non deve necessariamente essere intesa come sede ultima e definitiva, ma dovrà tendere sempre al possibile recupero, anche attraverso un inserimento dell'utente a tempo determinato.

Per illustrare più compiutamente il modo di essere della struttura, la sua gestione, il personale che vi opera ed i servizi che essa rende si è ritenuto opportuno editare la presente Carta dei Servizi ad essa attinente.

La Carta dei Servizi è uno strumento ormai molto diffuso nei servizi pubblici e in particolare in quelli socio assistenziali e sanitari. Per ovviare al fatto che la Carta spesso non riesce a conseguire gli obiettivi per i quali è stata disegnata, ovvero fornire adeguate informazioni sull'accesso al servizio e garantire i cittadini sulla qualità delle prestazioni erogate e ricevute, si è scelta una modalità illustrativa, sintetica e nuova, e ritengo più efficace, di concepire la Carta dei Servizi. Le informazioni relative alla struttura e all'accesso sono state coniugate con quelle relative agli standard che la Casa di Soggiorno effettivamente garantisce, indicando dettagliatamente le diverse possibilità di offerta in essa presenti per soddisfare le varie esigenze degli ospiti.

In pratica agli utenti della Casa di Soggiorno, od ai loro parenti ed accompagnatori, al momento dell'accoglimento nella struttura o nel corso del loro permanere o nell'erogazione ad essi di una qualsiasi prestazione hanno la possibilità di ricevere tutte le informazioni utili per usufruire al meglio del servizio scelto (orari, procedure, logistica, etc.), gli standard, ovvero i livelli di qualità che gli saranno garantiti.

Inoltre, lo stesso utente od i loro congiunti nonché gli interessati visitatori sono invitati a segnalare tutti i casi nei quali ritengono che gli standard delle prestazioni erogate non siano stati conformi a quanto a loro promesso nella Carta.

La Carta dei Servizi della Casa di Soggiorno per Anziani di Gemona del Friuli, perciò si caratterizza per un suo percorso sintetico illustrativo, più comprensibile sulla "mission" propria della struttura, coniugando informazione, funzionalità ed economicità, risultando di reale aiuto agli utenti per illustrare i principi, i contenuti e per valutare il grado di scelte più opportune che essi intendono assumere.

Dott. Vincenzo Salvatorelli
Assessore alle Politiche Socio Assistenziali e Sanitarie



Indice

La Carta dei Servizi	pag. 4
La Filosofia...	pag. 5
La Storia	pag. 6
La Struttura	pag. 7
I Punti di Forza e di Qualità della struttura	pag. 8
L'ORGANIZZAZIONE E MODALITÀ DI ACCESSO	
Organigramma	pag. 10
Modalità e criteri di accesso	pag. 11
Retta di Ospitalità	pag. 11
Punti di Forza e di Qualità del Processo di Accoglimento	pag. 13
I SERVIZI	
<i>I Servizi Sanitari</i>	pag. 15
- Assistenza Medica	pag. 15
- Servizio Infermieristico e Fisioterapico	pag. 16
- Servizio Farmaceutico	pag. 17
Punti di Forza e di Qualità dei Servizi Area Sanitaria	pag. 18
Servizi di Coordinamento	
- Responsabile del Governo Assistenziale	pag. 19
- Coordinatore tecnico organizzativo	pag. 19
Servizi alla Persona	
- Servizi di assistenza e cura della persona	pag. 20
- Servizio di animazione	pag. 21
- Servizi Specialistici	pag. 22
Punti di Forza e di Qualità dei Servizi di Assistenza, Animazione e Specialistici	pag. 23
Servizi Residenziali, alberghieri e di supporto	
- Servizio Ristorazione	pag. 24
- Servizio Guardaroba e Lavanderia	pag. 25
- Servizio Igiene Ambientale	pag. 25
- Servizio Trasporto	pag. 26
- Servizio Manutenzione	pag. 26
- Attività di Culto	pag. 26
Punti di Forza e di Qualità dei servizi Residenziali, Alberghieri e di Supporto	pag. 27
Il Volontariato e il Territorio	pag. 28
Punti di Forza e di Qualità della Collaborazione con il Volontariato	pag. 29
Partecipazione: la parola agli ospiti e ai familiari	
La Soddisfazione del Residente e del familiare	pag. 30
Osservazioni, suggerimenti e reclami	pag. 31

La Carta dei Servizi...

è rivolta principalmente agli utenti e alle loro famiglie. Essa parla anche agli operatori che lavorano nei servizi territoriali, ai distretti sociali e sanitari, alle organizzazioni di volontariato e del terzo settore, a tutti i cittadini interessati.

Informa

ha l'obiettivo di **fornire informazioni** riguardo alla Casa di Soggiorno per Anziani del Comune di Gemona del Friuli ed ai servizi che essa offre.

Comunica

intende favorire **il confronto e la comunicazione** tra i cittadini residenti presso la Casa di Soggiorno ed i soggetti "istituzionali" che la presiedono e che ne gestiscono i servizi.

Impegna

descrive i livelli di qualità delle attività e degli interventi erogati presso la Casa di Soggiorno e **impegna** i soggetti gestori a garantire gli standard dichiarati.

Responsabilizza

è dunque un **patto** tra i cittadini utenti e gli Enti che rappresentano istituzionalmente e gestiscono la Casa di Soggiorno.



La Filosofia...

Il Comune di Gemona del Friuli e le organizzazioni che con esso collaborano nella gestione della Casa di Soggiorno, si impegnano a rispettare i seguenti principi fondamentali che si declinano nella quotidianità e nel contesto delle varie attività descritte dettagliatamente per ogni servizio.

Eguaglianza

La struttura si impegna a garantire parità di trattamento per tutti a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, nel rispetto e nell'affermazione dell'individualità del singolo.



parità
di trattamento
per tutti...

Autodeterminazione

I servizi vengono pensati ed erogati nel rispetto dell'autodeterminazione del singolo, valorizzando le volontà e le potenzialità di ogni ospite residente.

Imparzialità

Tutti i servizi vengono erogati secondo criteri di obiettività e neutralità, garantendo comportamenti di imparzialità verso gli ospiti.

Socialità

La struttura si impegna a favorire il mantenimento dei legami sia con familiari che con la comunità di appartenenza ed allo stesso tempo promuove forme di socialità e relazione tra gli ospiti.



mantenimento
dei legami...

Trasparenza e Partecipazione

Attraverso l'integrazione delle diverse professionalità si garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente affinché la persona residente possa:

- verificare la corretta erogazione del servizio fornito;
- collaborare al miglioramento dello stesso;
- esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano;
- presentare reclami ed istanze e formulare proposte per il miglioramento del servizio.

Sicurezza

I servizi vengono erogati nel pieno rispetto delle normative relative alla sicurezza e allo stesso tempo sono orientati alla promozione del *comfort* ambientale.



pieno rispetto
delle normative...

Continuità

L'erogazione dei servizi viene assicurata con regolarità, continuità e senza interruzioni.

La Storia

La presenza di una struttura per l'accoglienza di persone bisognose a Gemona ha origini remote: il complesso edilizio, che ancora oggi è definito come "ricovero", risale alla costruzione della prima cerchia muraria nel sec. XI.

Nel 1259 un certo Rodolone dispose, con atto testamentario, di convertire in ospizio e dimora per i poveri la propria casa ubicata in prossimità della Pieve di Gemona. Ebbe così inizio anche la storia dell'Ospedale di Gemona, del quale si hanno notizie documentate a partire dal 1327 nei quaderni tenuti dai Camerari della Confraternita di San Michele.

L'ospedale assume tuttavia una struttura moderna solo dall'inizio del XX secolo. A partire dal 1914 esso attraversa un radicale processo di ampliamento che viene portato a termine nel 1925.

Nell'ambito di tale ampliamento, il complesso dell'ospizio di Via Altaneto entra a far parte della stessa struttura ospedaliera, assumendo specificatamente le funzioni di ricovero per le persone anziane. La gestione ospedaliera dell'ospizio si interrompe nel 1976, a seguito degli eventi sismici che distrussero parzialmente la struttura e la resero inagibile.

L'edificio attualmente adibito a Casa di Soggiorno per Anziani, costruito in Via Croce del Papa con risorse messe a disposizione dalla Banca del Friuli, **apre il primo dicembre del 1979**; la gestione della struttura è assicurata dal Comune di Gemona del Friuli. La Casa di Soggiorno ha inizialmente consentito di dare stabile ospitalità alle persone precedentemente assistite in Via Altaneto, temporaneamente ospitate presso taluni prefabbricati ed altre residenze.

Nel corso degli anni l'edificio di Via Croce del Papa è stato oggetto di diverse ristrutturazioni, di cui una radicale nel 2001, finalizzata anche al pieno adeguamento alle norme antincendio e di sicurezza.

Nel 2003 è stata edificata una terrazza, la quale costituisce anche riparo per quanti accedono alla struttura dall'ingresso di servizio dedicato alle ambulanze ed ai fornitori.

Nel 2011 la terrazza è stata chiusa e climatizzata dal locale Lions club, permettendo l'ampliamento della sala da pranzo, la creazione di uno spazio per l'animazione ed una maggior fruizione da parte degli ospiti dell'area più panoramica della struttura.

Nel 2012 la struttura è stata dotata di un impianto fotovoltaico.

La presenza di
una struttura per
l'accoglienza di
persone bisognose
a Gemona
ha origini remote...

La Struttura

La Casa di Soggiorno per Anziani è classificata come residenza protetta per non autosufficienti ed ospita in permanenza, od in via temporanea, persone anziane di ambo i sessi per i quali sia stata accertata l'impossibilità a permanere a domicilio e ad usufruire di servizi alternativi.

La Struttura è situata in prossimità del centro cittadino e non lontano dagli Uffici del Comune e dei Servizi Sociali, dal Distretto Sanitario e dall'Ospedale, luoghi raggiungibili in auto in pochi minuti.

L'edificio, distribuito su tre piani, è circondato da un'area verde ampia e curata, riservata ad ospiti e visitatori, ed è provvisto di parcheggio.

...è classificata
come residenza
protetta per non
autosufficienti...

La capienza massima è di 68 posti letto divisi su 2 piani, per complessive 32 camere. Tutte le camere sono dotate di presa TV e di un armadio individuale per ciascun ospite. Ogni letto ha il suo comodino con tavolino servitore ed il dispositivo di chiamata per soccorso.

Entrambi i Piani sono dotati di spazi comuni con televisione, sale da pranzo, bagni attrezzati. La struttura dispone di spazio bar, chiesa, veranda chiusa e climatizzata, palestra attrezzata, stanza colloqui e sala animazione.

Sono presenti inoltre ambulatorio/farmacia ed ufficio amministrativo e di coordinamento.

Nel piano seminterrato, infine, sono ubicati i locali di servizio cucina, guardaroba e lavanderia, magazzini e spogliatoi.



...prossimità del
centro cittadino e
non lontano dagli
Uffici del Comune e
dei Servizi Sociali,
dal Distretto
Sanitario e
dall'Ospedale,
luoghi raggiungibili
in auto in pochi
minuti.

Punti di Forza e Qualità della Struttura

Centralità territoriale

- Collocazione a ridosso del centro Storico;
- Servita da mezzi Pubblici;
- Vicinanza degli Uffici del Comune, Servizi Sociali e dell'Azienda Ospedaliera.

Accessibilità e Fruibilità Interna

- Assenza di barriere architettoniche in tutti gli spazi comuni;
- Bagni attrezzati accessibili a persone con ridotta capacità motoria.

Sicurezza e Manutenzione

- Assolvimento degli impegni previsti dalle normative in materia;
- Presenza di un tecnico per la manutenzione ordinaria per complessive 15 ore settimanali;
- Manutenzione Straordinaria effettuata sia dal personale Comunale che da ditte specializzate esterne.

Spazi Esterni

- Giardino esterno con gazebo, aiuole, panchine ed orto accessibile da persone con ridotta capacità motoria;
- Parcheggio per persone e visitatori perfettamente adeguato alle esigenze.

L'ORGANIZZAZIONE E MODALITÀ DI ACCESSO



Organigramma

La Casa di Soggiorno per Anziani è parte del Settore socio - assistenziale e scolastico del Comune di Gemona del Friuli.

La relativa gestione è soggetta e condizionata al rispetto delle leggi e dei regolamenti che disciplinano l'attività del Comune di Gemona del Friuli.

Il **Comune di Gemona del Friuli**

- è responsabile istituzionale della Casa di Soggiorno;
- è proprietario dell'edificio in cui essa è collocata;
- ne disciplina il funzionamento attraverso un apposito regolamento approvato dal Consiglio Comunale, disponibile all'indirizzo internet del Comune www.comune.gemona-del-friuli.ud.it;
- valuta e dispone, sulla base del regolamento, l'accoglimento delle persone;
- gestisce direttamente le funzioni amministrative, finanziarie ed alcuni dei servizi interni;
- controlla il corretto funzionamento di tutti i servizi ed attività all'interno della Casa, valuta e garantisce la qualità delle prestazioni;
- provvede agli interventi di manutenzione straordinaria.

Azienda per i Servizi Sanitari

L'**Azienda per i Servizi Sanitari**, sulla base di un'apposita convenzione con il Comune ed attraverso i Servizi Distrettuali:

- si occupa della valutazione delle domande di accesso, provenienti dal settore socio-assistenziale del Comune;
- all'interno della Casa di Soggiorno garantisce il servizio di Medicina Generale e della Continuità Assistenziale (ex Guardia Medica);
- fornisce assistenza farmaceutica e protesica;
- provvede all'accesso ai servizi sanitari ospedalieri, diagnostici e specialistici secondo un principio di continuità assistenziale;
- esercita la funzione igienico-organizzativa tramite un medico di medicina generale designato;
- svolge attività di monitoraggio del livello di qualità delle cure e dell'assistenza, della salute globale degli ospiti nel rispetto della dignità, libertà e decoro della persona.

CODESS FVG Cooperativa Sociale ONLUS e CAMST

La gestione dei servizi è affidata al Raggruppamento Temporaneo d'Impresa costituito da **CODESS FVG Cooperativa Sociale ONLUS** e da **CAMST** che, sulla base di un contratto d'appalto con il Comune, organizzano e gestiscono:

- i servizi infermieristico e riabilitativo;
- il servizio di assistenza e tutela della persona;
- il servizio di coordinamento;
- il servizio di animazione e socializzazione;
- le prestazioni di tipo residenziale, alberghiero;
- il governo e l'igiene della struttura, la manutenzione ordinaria dei locali e degli arredi.

Modalità e criteri di accesso

Come accedere ai servizi

La domanda di ammissione

La domanda di ammissione alla Casa di Soggiorno va inoltrata in carta semplice al Comune di Gemona del Friuli, corredata dall'impegnativa al pagamento. Il modulo di domanda è reperibile presso:

- la Casa di Soggiorno per Anziani;
- la sede comunale di Piazza del Municipio n. 1, al piano terra di Palazzo Boton;
- all'indirizzo internet del Comune www.comune.gemona-del-friuli.ud.it.

L'Amministrazione Comunale invia quindi una copia della domanda al locale Distretto Socio Sanitario dell'Azienda per i Servizi Sanitari, contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento amministrativo.



La domanda di ammissione alla Casa di Soggiorno va inoltrata in carta semplice al Comune di Gemona.

La valutazione della domanda

Il Distretto Socio Sanitario, attraverso la Commissione tecnica per l'accesso alle strutture residenziali per anziani del Distretto, predispone una graduatoria distinta per struttura, previa valutazione del grado di non autosufficienza, delle capacità assistenziali della rete familiare e sociale, della situazione abitativa ed economica dei richiedenti.

L'esito della domanda

Le domande ritenute ammissibili, dalla preposta Commissione tecnica, sono accolte compatibilmente alla disponibilità di posti letto, nel rispetto della relativa graduatoria e delle priorità previste dal regolamento per il funzionamento della Casa di Soggiorno.

La retta di ospitalità

Come viene stabilito il costo della retta?

La retta giornaliera di ospitalità:

- è unica ed onnicomprensiva;
- non dipende dal tipo di camera assegnata (all'ospite viene infatti assegnata una camera sulla base della disponibilità oggettiva e della valutazione dei relativi bisogni, non in virtù di fattori economici);
- viene determinata annualmente dalla Giunta Comunale in relazione alla spesa complessiva preventivata ed al numero delle giornate di presenza presunte nello stesso periodo.

Alla determinazione della spesa concorrono i seguenti elementi:

- il costo del personale comunque adibito;
- gli acquisti di beni e servizi;
- le manutenzioni ordinarie;
- le manutenzioni straordinarie;
- le quote di ammortamento;
- gli altri oneri generali.

La rideterminazione annuale della retta di ospitalità decorre dal primo gennaio.

La retta addebitata dal Comune è al netto della contribuzione regionale a favore delle persone non autosufficienti (art. 13 L.R. n. 10/1997), nonché dell'eventuale contribuzione comunale riconosciuta ai soli ospiti residenti a Gemona del Friuli prima dell'accoglimento nella struttura.

Come avviene il pagamento?

L'entità della retta giornaliera è desumibile dal modulo di domanda, nonché dalla documentazione presente all'indirizzo del Comune www.comune.gemona-del-friuli.ud.it.

La retta decorre dal giorno in cui l'ospite viene accolto. Al termine di ogni singolo bimestre, il Comune di Gemona invia l'estratto conto della retta di ospitalità alla persona, all'Ente od all'istituto di credito incaricato del pagamento. Al momento dell'accoglienza nella Casa di Soggiorno, agli ospiti paganti in proprio è chiesto il versamento anticipato, a titolo di posta garante, di una quota intera pari a 30 giorni.

Non è ammessa alcuna riduzione per assenze fino a 5 giorni. Dal 6° giorno di assenza in poi la retta giornaliera è ridotta ad un quarto dell'intero ammontare. La contribuzione regionale e comunale può variare, o venir meno, nei giorni di assenza.

I versamenti, da effettuare entro 30 giorni dalla data dell'estratto conto, possono avvenire:

- presso la Tesoreria comunale: Unicredit Banca S.p.a.
di Via Divisione Julia n. 3 a Gemona del Friuli, avente le seguenti coordinate IBAN: IT 82 M 02008 63880 000100850184;
- sul conto corrente postale n. 14950331 intestato a Comune di Gemona del Friuli - Servizio Tesoreria.

E se l'ospite non dispone di sufficienti risorse per il pagamento della retta?

L'ospite titolare di rendite o pensioni insufficienti a coprire l'intero ammontare della retta, al cui mantenimento concorre il Comune di Gemona del Friuli, versa alla Tesoreria comunale una quota pari alla differenza tra l'ammontare delle rendite o pensioni percepite e la quota mensile determinata annualmente dalla Giunta Regionale, quale margine minimo di autosufficienza economica.

La differenza tra l'importo versato dall'ospite e la retta effettiva viene posta a carico del bilancio comunale. L'integrazione delle rette a favore degli ospiti non residenti a Gemona avviene nei termini e con le modalità indicate dalle singole Amministrazioni comunali.

L'integrazione delle rette a favore degli ospiti non residenti a Gemona avviene nei termini e con le modalità indicate dalle singole Amministrazioni comunali.

Punti di Forza e di Qualità del Processo di Accoglimento

Informazioni e Comunicazioni

- presso la struttura e la sede comunale, ove è disponibile la relativa modulistica;
- telefoniche e via email;
- sito web del Comune (tariffe, regolamento, modulo di domanda);
- previste visite di pre ingresso alla struttura contattando il Responsabile del Governo Assistenziale.

Attenzione qualificata all'iter d'ingresso

- priorità per i residenti;
- abbattimento delle rette per i residenti;
- procedura chiara, formalizzata nel regolamento e nel presente atto;
- a seguito della disponibilità di posti letto è garantito, di norma, l'ingresso in struttura dei residenti a Gemona del Friulin entro 7 giorni lavorativi, qualora non sia stata chiesta la compartecipazione comunale al pagamento delle rette di ospitalità.

La tempistica per l'accoglimento delle persone residenti in altri Comuni dipende dal tempo, necessario ai Comuni stessi, per il rilascio di idoneo atto di garanzia.

Rapporto con l'utente e la sua famiglia

- esiste la possibilità di esporre, in ogni forma, osservazioni e reclami ai referenti della struttura;
- esistenza della Carta dei Servizi della Casa di Soggiorno periodicamente aggiornata.

I Servizi

La struttura opera in maniera continuativa, per 365 giorni all'anno, sulle 24 ore senza alcun periodo di sospensione.

Il Comune di Gemona del Friuli intende garantire ai residenti ed ai loro familiari servizi di qualità, con particolare cura ed attenzione al benessere della persona.

Affinchè tali indirizzi non rimangano solo affermazioni di principio, ma divengano uno stile di gestione e di concreta pratica quotidiana, riconoscibile nei servizi offerti da oltre un decennio, la struttura ha ottenuto per

il **servizio assistenziale e tutelare della Casa di**

Soggiorno la certificazione di qualità attualmente codificata **UNI EN ISO 9001:2008**.

I servizi alla persona vengono forniti in base al Piano Assistenziale Individualizzato redatto per ogni singolo residente ed improntato ad una visione domiciliare.

Il servizio interno di ristorazione tiene conto delle esigenze e delle necessità dietetiche dei residenti sulla base di una programmazione stagionale del menù. I Servizi Alberghiero e di lavanderia, inoltre, sono completamente interni alla struttura.

La struttura opera
in maniera
continuativa, per
365 giorni all'anno,
sulle 24 ore...

- Servizi sanitari
 - servizio di assistenza medica
 - servizio infermieristico
 - servizio fisioterapico/riabilitativo
 - servizio farmaceutico

- Servizi di coordinamento
 - Responsabile del Governo Assistenziale
 - Coordinatore tecnico organizzativo

- Servizi alla persona
 - servizio di assistenza e cura della persona
 - servizio di animazione
 - musicoterapia
 - Pet Therapy
 - Danza terapia
 - Callista
 - Parrucchiere e barbiere

- Servizi residenziali ed alberghieri
 - servizio di ristorazione
 - servizio di guardaroba e lavanderia
 - igiene ambientale

- Servizi di Supporto
 - manutenzione ordinaria della struttura
 - servizio di trasporto

- Attività di culto
 - servizio di assistenza spirituale

Servizi sanitari

La promozione e la gestione della salute vengono garantiti con attività di prevenzione, diagnostiche, terapeutiche, riabilitative e di monitoraggio. Le figure professionali che si occupano di tali attività sono medici, infermieri e fisioterapisti.

Assistenza medica

I medici di medicina generale vengono scelti liberamente dal residente. Gli stessi garantiscono l'assistenza medica generica in base agli accordi collettivi regionali e nazionali.

Si occupano di:

- effettuare le visite mediche;
- predisporre i percorsi diagnostici;
- prescrivere le terapie;
- fornire indicazioni dietetiche;
- effettuare le richieste di visite specialistiche;
- effettuare le proposte di ricovero ospedaliero;
- presiedere alle funzioni igienico organizzative.

I medici curano inoltre, in collaborazione con figure professionali preposte - Infermieri e il Responsabile del Governo Assistenziale - i rapporti con i familiari degli ospiti, garantendo la massima informazione sulle condizioni di salute dell'anziano e sui trattamenti terapeutici effettuati.

Nei pomeriggi prefestivi, nei giorni festivi e nelle ore notturne il servizio medico è garantito dal Medico della Continuità Assistenziale (medico di Guardia Medica), che può essere attivato da qualsiasi operatore della Casa di Soggiorno. Per le situazioni di emergenza è possibile inoltre l'attivazione diretta del 118.

La promozione e la gestione della salute vengono garantiti con attività di prevenzione, diagnostiche, terapeutiche, riabilitative e di monitoraggio.

I medici curano inoltre, in collaborazione con le figure professionali, i rapporti con i familiari degli ospiti, garantendo la massima informazione...



I servizi infermieristico e fisioterapico garantiscono la gestione della salute del residente in ottemperanza a quanto previsto dalla convenzione con la locale Azienda dei Servizi Sanitari. Gli infermieri e la fisioterapista partecipano alla valutazione dei bisogni di ciascun ospite attraverso lo strumento denominato **Val.Graf. FVG**, nonché alla conseguente predisposizione, attuazione e monitoraggio del **Piano di Assistenza Individualizzato**, come da norma Regionale relativa alla riclassificazione delle strutture.

I servizi infermieristico e fisioterapico garantiscono la gestione della salute del residente in ottemperanza a quanto previsto dalla convenzione con l'Azienda dei Servizi Sanitari.

Gli Infermieri Professionali nello specifico:

- effettuano con il Responsabile del Governo Assistenziale una visita a domicilio nella fase di pre-ingresso;
- collaborano con i medici nel controllo delle condizioni di salute degli ospiti e nella corretta applicazione delle prescrizioni diagnostiche e terapeutiche;
- effettuano un monitoraggio dell'attività assistenziale degli ospiti.

Il servizio **infermieristico** viene garantito **quotidianamente dalle ore 7.30 alle ore 20.30**.

Il Servizio riabilitativo osserva i seguenti orari:

Lunedì	8.00 - 13.00	13.30 - 16.00
Martedì	8.00 - 13.00	13.30 - 16.00
Mercoledì	8.00 - 13.00	13.30 - 15.30
Giovedì	8.00 - 13.00	13.30 - 15.30
Venerdì	8.00 - 13.00	13.30 - 15.30

Il Fisioterapista:

- valuta la funzionalità degli ospiti con problematiche motorie al momento dell'ingresso in struttura, con cadenza semestrale oppure al manifestarsi di un significativo decadimento delle capacità;
- elabora e realizza i programmi riabilitativi individuali, in collaborazione con l'equipe multi professionale;
- valuta, propone e addestra gli ospiti all'uso di protesi e ausili per la mobilità personale e il posizionamento; cura l'inventario e la periodica revisione degli ausili presenti in struttura;
- indica le attività di sostegno ai programmi riabilitativi individuali assegnabili al personale (personale di assistenza, animatore);
- promuove la formazione e l'addestramento del personale di assistenza su posizionamento, movimentazione, locomozione e per il mantenimento del livello di funzionalità residua degli ospiti;
- collabora all'aggiornamento periodico del personale di assistenza della struttura.

Servizio Farmaceutico

Sono rimborsate dal Servizio Sanitario Regionale le specialità farmaceutiche comprese nel prontuario terapeutico dell'Azienda per i Servizi Sanitari; tutte le altre sono a carico dell'interessato.

Gli ospiti della Casa di Soggiorno possono, inoltre, usufruire dei dispositivi medici (materiali di medicazione e presidi diagnostici) che sono disponibili presso l'ospedale dell'Azienda Sanitaria e che spesso non sono invece reperibili presso le farmacie territoriali.

Sono rimborsate dal Servizio Sanitario Regionale le specialità farmaceutiche comprese nel prontuario terapeutico dell'Azienda per i Servizi Sanitari...



Punti di Forza e di Qualità dei Servizi Area Sanitaria

Gestione della salute

- Equipe Multidisciplinare che si riunisce 1 volta al mese e al bisogno;
- Redazione della scheda di valutazione multidimensionale (Val. Graf. FVG) e del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) per singolo ospite, con aggiornamenti semestrali/al bisogno;
- Visita domiciliare di pre ingresso, da parte del Responsabile del Governo Assistenziale e di un Infermiere Professionale;
- Medici di medicina generale presenti in struttura per almeno 6 h settimanali;
- Infermieri professionali presenti in struttura tutti i giorni della settimana per almeno 13 h giornaliere tutti i giorni dell'anno;
- Il Fisioterapista presente in struttura per almeno 36 h settimanali nel corso di tutto l'anno.

Trasparenza e informazione

- Colloquio di pre ingresso effettuato dal Responsabile del Governo Assistenziale e Infermiere Professionale;
- Possibilità di visita ed accesso alla struttura senza vincolo di orario;
- Possibilità, su richiesta dell'interessato, di un colloquio con il Medico di Medicina Generale, Fisioterapista ed Infermieri per informazioni relative alla gestione della salute.

Servizi di Coordinamento

Responsabile del Governo Assistenziale

Il Responsabile del Governo Assistenziale è il garante della pianificazione, organizzazione dei servizi e del pieno raggiungimento degli obiettivi previsti dai Piani di Assistenza Individualizzati.

Assicura, altresì, il puntuale espletamento di tutti i servizi residenziali alberghieri ed il loro miglioramento.

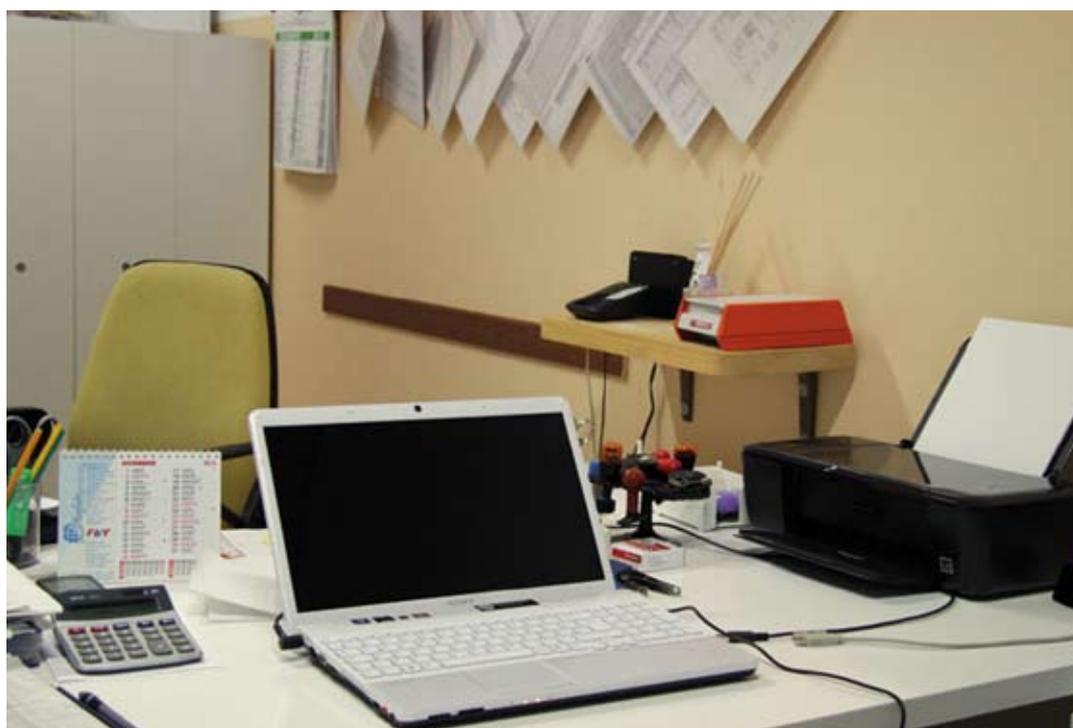
Il Responsabile del Governo Assistenziale è la figura di riferimento per i residenti e i loro familiari ed è disponibile a colloqui ed incontri al fine di fornire tutte le indicazioni necessarie relativamente ai servizi erogati e alle eventuali problematiche o criticità che possano manifestarsi nell'iter di accoglimento del residente e della sua permanenza in struttura.

Il Responsabile del
Governo Assistenziale
è il garante
del raggiungimento
degli obiettivi previsti
dai Piani di Assistenza
Individualizzati.

Coordinatore tecnico organizzativo

Il Coordinatore tecnico organizzativo affianca il Responsabile del Governo Assistenziale nell'organizzazione delle attività occupandosi nello specifico delle funzioni di segretariato, approvvigionamenti, gestione delle risorse umane e turnistica. Lo stesso si occupa infine anche della tenuta sotto controllo della manutenzione ordinaria e straordinaria della Casa.

Il Servizio di Coordinamento è garantito **dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00.**



Servizi alla persona

Servizio di assistenza e cura della persona

L'assistenza alle attività di vita quotidiana è garantita nell'arco delle 24 ore, sulla base dei Piani di Assistenza Individualizzati, che vengono costantemente aggiornati in base all'andamento clinico e ai bisogni dell'ospite.

Nell'effettuare gli interventi e le attività di assistenza, gli Operatori Socio-Assistenziali mirano all'obiettivo di garantire il benessere della persona sostenendo e stimolando, al contempo, le capacità funzionali, affinché la stessa mantenga il più a lungo possibile il livello di autonomia consentito dal suo stato di salute.

L'assistenza alle attività di vita quotidiana è garantita sulla base dei Piani di Assistenza Individualizzati, che vengono costantemente aggiornati...

Il servizio assistenziale assicura:

- igiene e cura alla persona, interventi di mobilizzazione e deambulazione;
- aiuto personalizzato nell'alimentazione;
- controllo e gestione dell'incontinenza;
- assistenza notturna.



Servizio di animazione

L'obiettivo delle attività di animazione è realizzare un ambiente sereno ed offrire ai residenti la possibilità di mantenere e recuperare interessi, risorse personali e relazioni sociali attraverso interventi individuali e di gruppo.

L'Animatrice, in collaborazione con il gruppo di volontari, propone attività di socializzazione, di stimolazione cognitiva, di intrattenimento, laboratori ed uscite sul territorio che rispondano alle richieste e desideri degli ospiti. Giornalmente gli ospiti possono partecipare a diverse attività proposte quali lettura dei quotidiani, laboratori creativo manuali, visione di film, giardinaggio e uscite con i mezzi a disposizione della struttura. Mensilmente, inoltre, si svolgono momenti di festa in occasione dei compleanni con attività ludiche e ricreative.

L'Animatrice in collaborazione con il gruppo di volontari propone attività che rispondano alle richieste e desideri degli ospiti.

Il Servizio di Animazione osserva i seguenti orari:

Lunedì	9.00 - 11.30	14.00 - 17.30
Martedì	9.00 - 11.30	
Mercoledì	9.00 - 11.30	
Giovedì	9.00 - 11.30	14.00 - 17.30
Venerdì	9.00 - 11.30	



Servizi specialistici

La struttura offre inoltre:

- Laboratori di Musicoterapia, Pet Therapy e Danza Terapia;
- Servizio di pedicure a disposizione dei residenti che necessitano di specifici interventi;
- Servizio di parrucchiere che viene attivato in base alle necessità degli ospiti, su richiesta degli stessi o dei familiari, ed è svolto da volontari che operano all'interno della Casa.



Punti di Forza e di Qualità dei Servizi di Assistenza, Animazione e Specialistici

Supervisione dei Servizi e cura delle relazioni con i Familiari

- *Figure di Coordinamento presenti in struttura per 63 ore settimanali;*
- *Ampia disponibilità a colloqui e incontri con parenti e familiari durante tutto l'orario di servizio.*

Professionalità Assistenziale

- *Il 100% degli operatori in organico ha una qualifica specifica per l'attività;*
- *Piano di Formazione annuale di 25 ore per ciascun operatore.*

Attenzione Qualificata all'Ospite

- *Assicurata la presenza media di un operatore assistenziale ogni 2.5 ospiti, pari ad un apporto minimo di 100' minuti al giorno di assistenza per singolo ospite;*
- *Redazione della Scheda di Valutazione multidimensionale (Val. Graf.) e attuazione del Piano Assistenziale Individualizzato per singolo Ospite;*
- *Assicurato un bagno assistito ogni 9 giorni;*
- *Garantita l'assistenza in occasione delle visite specialistiche.*

Socializzazione

- *Programmazione settimanale delle attività di socializzazione per complessive 18 ore e continuità durante tutto l'anno.*

Miglioramento del Benessere

- *48 ore annue distribuite su 4 incontri al mese di Musicoterapia;*
- *20 incontri annui di Pet Therapy;*
- *14 incontri annui di Danza Terapia;*
- *Presenza mensile della Pedicure per complessive 24 ore;*
- *Presenza settimanale continuativa servizio volontario parrucchiere.*

Servizi Residenziali, alberghieri e di supporto

Servizio di Ristorazione

Il Servizio di ristorazione, interno alla struttura, assicura il fabbisogno alimentare giornaliero a tutti i residenti della Casa.

Il servizio di distribuzione dei pasti viene di norma erogato nelle sale da pranzo.

Al bisogno e per specifiche esigenze cliniche si effettua altresì la somministrazione del pasto direttamente presso la stanza dell'ospite.



Il Servizio
di ristorazione,
interno
alla struttura...

Orari giornalieri dei Pasti:

PASTO	ORARIO
Colazione	dalle 7.30 alle 8.30
Pranzo	dalle 11.45 alle 12.30
Merenda	dalle 15.30 alle 16.00
Cena	dalle 17.45 alle 18.30

La somministrazione dei pasti mira a fornire un corretto apporto alimentare, compatibilmente ai gusti, alle preferenze, alla tradizione culinaria locale ed alle necessità dietetiche del singolo ospite.

Il servizio, inoltre, pone particolare attenzione alla possibilità o meno dei singoli ospiti di alimentarsi autonomamente e offre, al contempo, un servizio specialistico mirato all'applicazione di principi dietetici correlati a particolari patologie.

...fornire un corretto
apporto alimentare,
compatibile ai gusti,
alle preferenze,
alla tradizione
culinaria locale...

I Menù approvati dall'Azienda Sanitaria seguono una stagionalità e vengono monitorati bimensilmente da una Dietista e da una Tecnologa Alimentare.

Servizio di Guardaroba e Lavanderia

Il Servizio di guardaroba e lavanderia è totalmente interno alla Casa di Soggiorno. Fornisce direttamente la biancheria piana (lenzuola, coperte, federe, asciugamenti, ecc.) e provvede, con macchine professionali, al relativo lavaggio, sanificazione, asciugatura e stiratura, nonché all'eventuale sostituzione.

Il Servizio tratta internamente anche tutta la biancheria personale dell'ospite, opportunamente contrassegnata, garantendo altresì una cura e un'attenzione particolare ai capi personali con interventi sartoriali e di rammendo. Attraverso un magazzino interno il servizio provvede anche al cambio stagionale degli indumenti.

Il Servizio di guardaroba e lavanderia è totalmente interno... tratta interamente anche tutta la biancheria personale dell'ospite, garantendone altresì una cura e un'attenzione particolare ai capi personali.

Tutte le prestazioni sono comprese nella retta di ospitalità.



Servizio di Igiene ambientale

L'igiene, la pulizia e la sanificazione ordinaria e periodica degli ambienti è garantita dal personale interno della Casa di Soggiorno. L'igienizzazione degli ambienti è eseguita secondo procedure specifiche e certificate e segue Piani di Lavoro prestabiliti, utilizzando prodotti eco-compatibili rispettosi dell'ambiente e della salute delle persone.

...utilizzando prodotti
eco-compatibili
rispettosi
dell'ambiente e
della salute delle
persone.

Servizio trasporto

I trasporti presso le aziende ospedaliere, i luoghi di cura e terapia vengono garantiti sia attraverso gli automezzi a disposizione della Casa sia ricorrendo a ditte specializzate esterne per il trasporto dei barellati. In entrambi i casi la struttura garantisce anche il servizio di accompagnamento. Tali prestazioni non comportano per l'ospite alcun costo aggiuntivo rispetto alla retta di soggiorno.

la struttura
garantisce anche
il servizio di
accompagnamento.

Servizio di Manutenzione

La manutenzione ordinaria degli spazi interni ed esterni della struttura è affidata alla presenza costante di un manutentore che risponde alle richieste di intervento su arredi, spazi, ausili ed attrezzature. La manutenzione straordinaria è garantita sia dal personale specializzato del Comune di Gemona del Friuli che interviene su richiesta del Coordinatore Tecnico Amministrativo, sia attraverso il ricorso a ditte specializzate esterne. Il servizio non comporta per l'ospite alcun costo aggiuntivo rispetto alla retta di soggiorno.

Attività di Culto

L'assistenza religiosa, se richiesta, viene assicurata agli ospiti nel rispetto delle proprie opinioni e delle libere scelte in materia di fede, mettendo a disposizione idonei locali.

La Santa Messa ha luogo ogni sabato alle ore 9.30, mentre la recita del Rosario avviene alle ore 15.00 dal lunedì al venerdì.



Punti di Forza e di Qualità dei Servizi Residenziali, Alberghieri e di Supporto

Cura dell'Alimentazione

- I Menù, esposti in bacheca, prevedono una rotazione su quattro settimane e stagionale e sono approvati dall'Azienda Sanitaria;
- Diete Personalizzate in base ai bisogni individuali degli ospiti;
- Sicurezza alimentare nel completo rispetto della normativa HACCP D.Lgs.193/07;
- Presenza di Dietista e Tecnologa alimentare.

Attenzione Qualificata alla Cura degli Indumenti degli Ospiti

- Lavanderia interna della biancheria piana e personale per complessive 12 ore giornaliere su 6 giorni alla settimana;
- Vengono garantite semplici prestazioni sartoriali e di rammendo.

Cura Igiene degli Ambienti

- Assicurate 20,5 ore giornaliere di sanificazione ed igiene degli ambienti;
- Utilizzo di prodotti a basso impatto eco-compatibili.

Attenzione alla Mobilità: Trasporto

- Mezzi dedicati: pulmino 8 posti adibito al trasporto disabili e automezzo 5 posti;
- Ditta specializzata per trasporto di barellati con accompagnamento;
- Accompagnamento garantito per le visite specialistiche.

Sicurezza e manutenzione

- Presenza del manutentore per almeno 15 ore settimanali;
- Sicurezza della struttura e degli impianti garantita dal Comune di Gemona del Friuli e da ditte specializzate esterne.

Il Volontariato e il Territorio

Il Comune di Gemona del Friuli, unitamente a tutti i soggetti coinvolti nella gestione della Casa di Soggiorno per Anziani, riconosce l'importante funzione sociale del volontariato e ne promuove l'apporto integrandolo nei programmi che la struttura realizza.

L'attività di volontariato è esclusivamente integrativa e non sostitutiva a quella del personale addetto all'assistenza.

Nel corso degli anni si è consolidata una proficua collaborazione con le associazioni di volontariato improntata alla co-progettazione di interventi innovativi e di solidarietà all'interno della Casa, dando, al contempo, voce e valore alle risorse umane espressione e ricchezza della Comunità Gemonese.

La Casa di Soggiorno è concepita come parte integrante del territorio e deve dialogare e recepire quanto la comunità vive; per questo le attività sono pensate e finalizzate alla massima apertura della struttura verso il mondo esterno, così da permettere agli ospiti di mantenere il più possibile le connessioni con il proprio territorio di vita e non restarne esclusi.

Il Comune di
Gemona del Friuli,
riconosce
l'importante funzione
sociale del volontario
e ne promuove
l'apporto...

Tutte le attività svolte vengono costantemente concordate e monitorate tra associazioni e Responsabile del Governo Assistenziale.

Volontari, studenti, singoli cittadini o associazioni possono dare la propria disponibilità a collaborare con le attività della struttura purché assicurati ed adeguatamente informati in merito alle norme che regolamentano il funzionamento interno della struttura. Attualmente le aree di intervento dei volontari sono:

- servizio di animazione
- organizzazione del servizio liturgico
- collaborazione nella somministrazione dei pasti
- barbiere e parrucchiere.



Punti di Forza e di Qualità della Collaborazione con il Volontariato

Socializzazione e Benessere

- *É garantita la presenza settimanale continuativa dei volontari a supporto dell'animazione;*
- *Vengono garantiti almeno 4 eventi all'anno di raccordo e socializzazione nel territorio;*
- *Incontri quadrimestrali periodici tra Associazioni e Responsabile del Governo Assistenziale per monitorare le attività e le nuove co-proiezioni.*

Partecipazione: la parola agli ospiti e ai familiari

La soddisfazione del Residente e del familiare

Ai fini della verifica della qualità e del conseguente gradimento da parte dei fruitori delle attività svolte, annualmente viene chiesto ad ogni ospite residente e ai relativi familiari di esprimere una valutazione in merito alla propria soddisfazione rispetto ai servizi ricevuti.

Annualmente viene chiesto ad ogni ospite residente e ai relativi familiari di esprimere una valutazione in merito alla propria soddisfazione rispetto ai servizi ricevuti.

Il questionario prevede che gli ospiti e i loro familiari, in forma del tutto anonima, possano effettuare le valutazioni su tutte le specifiche aree e processi che li coinvolgono consentendo al contempo ai soggetti istituzionali preposti di ricevere utili indicazioni per la formulazione e il perseguimento di attività di miglioramento.

Per i residenti ospiti della struttura, la somministrazione dei questionari avviene attraverso l'impiego di una figura terza, estranea ai servizi, al fine di consentire loro la massima riservatezza, la libertà di esprimersi e ottenere così valutazioni obiettive e prive di condizionamenti.

Ai familiari il questionario viene direttamente spedito a domicilio. La restituzione avviene mediante l'utilizzo di un'apposita busta preaffrancata inviata contestualmente alla richiesta, la quale potrà essere alternativamente o spedita all'indirizzo ivi indicato o consegnata chiusa al Responsabile del Governo Assistenziale presso la Casa di Soggiorno.

I dati complessivi raccolti dai questionari vengono sintetizzati statisticamente in una relazione che viene presentata sia al Responsabile del Settore Socio Assistenziale del Comune di Gemona del Friuli che restituiti agli ospiti e ai loro familiari al fine di condividerne la valutazione complessiva e le eventuali azioni di miglioramento previste.

I dati complessivi raccolti...
...restituiti agli ospiti e ai loro famigliari al fine di condividere la valutazione complessiva.

Osservazioni, suggerimenti, reclami

Ogni ospite residente, familiare o altro soggetto coinvolto direttamente o indirettamente nella vita della struttura che non fosse pienamente soddisfatto riguardo ai servizi ed agli interventi offerti dalla Casa di Soggiorno, può avanzare segnalazioni o suggerimenti riguardo agli aspetti critici, ed anche sporgere reclamo, se ritiene si sia verificato un mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi.

I Reclami, le segnalazioni ed i suggerimenti possono essere presentati in forma scritta o verbale direttamente al:

Responsabile del Settore Socio Assistenziale e Scolastico del Comune di Gemona del Friuli

i cui recapiti e orari sono esposti a pag. 29 di questa Carta dei Servizi.

Se il suggerimento o il reclamo viene recapitato in forma scritta, all'interno del testo devono essere indicati:

- le generalità e il recapito del proponente;
- l'eventuale relazione/parentela con ospiti della Casa;
- la descrizione del reclamo o segnalazione;
- data e luogo;
- firma.

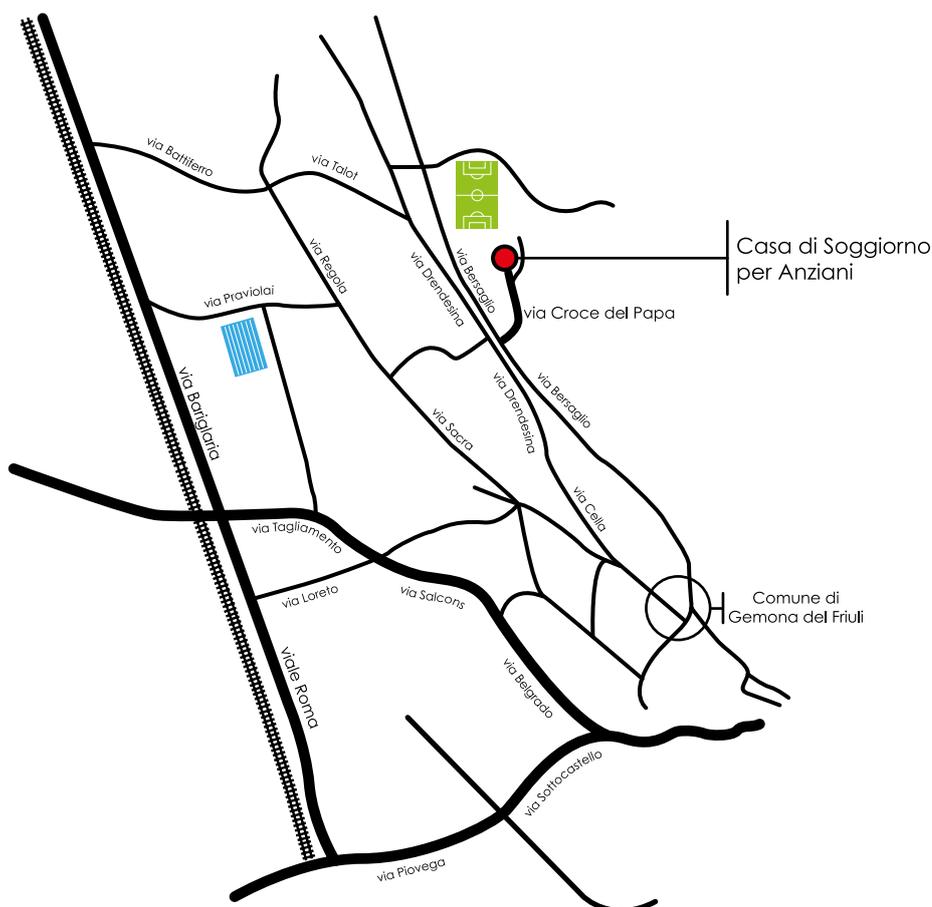
L'interessato riceverà una risposta scritta al massimo entro trenta giorni dalla presentazione della formale segnalazione.

Le osservazioni ed i reclami presentati verranno comunque considerati con attenzione, ed utilizzati per accrescere la qualità dell'offerta. Di fronte alla segnalazione, le figure responsabili si accertano infatti riguardo alla situazione segnalata e adottano i provvedimenti che giudicano adatti al caso.

Ogni ospite
residente, familiare,
può avanzare
segnalazioni o
suggerimenti
riguardo agli
aspetti critici...



Come raggiungere la Casa di Soggiorno



Come contattare la Casa di Soggiorno

Per informazioni e visite alla Casa di Soggiorno per Anziani è possibile contattare:

il **Responsabile** del Settore Socio Assistenziale e Scolastico del Comune:

Sede	Gemona del Friuli, Piazza del Municipio n° 1 (Palazzo Boton)
Telefono	0432 973252
Fax	0432 971090
email	assistenza@com-gemona-del-friuli.regione.fvg.it
Sito Web	www.comune.gemona-del-friuli.ud.it

il **Responsabile** del Governo Assistenziale:

Sede	Casa di Soggiorno per Anziani, Via Croce del Papa n° 31
Telefono	0432 972810
Tel./Fax	0432 980465
email	e.monasso@codessfvg.it

Questa carta dei servizi è stata approvata dal Comune di Gemona del Friuli con delibera n° 17, in data 26/03/2013

I responsabili e gli operatori della Casa di Soggiorno si impegnano ad aggiornarla ogni 3 anni.