

**Provincia Lombardo-Veneta  
Ordine Ospedaliero San Giovanni di Dio – Fatebenefratelli  
Casa di Riposo - Residenza Protetta “Villa San Giusto”  
G O R I Z I A**

# **CARTA DEI SERVIZI**

# INDICE

1) Presentazione	3
2) I principi ispiratori dell'Ordine	4
3) Mission Istituzionale	5
4) L' Attività Istituzionale	6
5) Piano Assistenziale individualizzato (PAI)	7
6) La Struttura Organizzativa: l'Organigramma	8
7) L'Organizzazione della Struttura	9
8) Informazioni utili	20
- Personale e CCNL Applicato	20
- HACCP	20
- Formazione	21
- Tutela Privacy	21
- Tutela e partecipazione degli ospiti	22
- Codice etico e modello organizzativo	23
- Contatti	23
9) Validità	24

## PRESENTAZIONE

La Casa di Riposo “Villa San Giusto” Fatebenefratelli sita a Gorizia in Corso Italia n. 244 è una istituzione privata operante senza fini di lucro rivolta all’ospitalità di persone, per lo più anziane, non autosufficienti.

La Struttura rientra nella categoria “Residenze di assistenza sanitaria e sociale” prevista dal Piano socio-assistenziale della Regione Friuli-Venezia Giulia.

In conformità a quanto previsto dal Decreto del Presidente della Regione 144/2015 e s.m.i la Struttura ha ottenuto dalla Regione FVG l’autorizzazione all’esercizio per n.8 nuclei di tipologia N.3 per una capacità ricettiva di n.200 posti letto complessivi.

La Struttura appartiene alla Provincia Lombardo-Veneta dell’Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio detto dei Fatebenefratelli, ente ecclesiastico giuridicamente riconosciuto con sede legale in Brescia via Pilastroni 4 che, fedele al carisma del Santo Fondatore San Giovanni di Dio, svolge la sua missione apostolica ed evangelizzatrice al servizio di Dio nell’uomo che soffre, in conformità al proprio patrimonio spirituale e alle proprie tradizioni.

Traducendo in pratica i principi, il carisma e la *mission* dell’Ordine, la Casa di Riposo eroga servizi socio-sanitari ed assistenziali finalizzati a garantire agli ospiti (e alle loro famiglie) un ambiente, per quanto possibile, sereno, familiare, ricco di rapporti umani in cui essi possano riconoscersi ancora come persone portatrici di risorse.

La presente Carta dei Servizi è un passo nella direzione di un rapporto sempre più diretto e trasparente con chi fruisce del servizio.

La Carta dei Servizi infatti ha come obiettivo quello di esplicitare le finalità ed i principi fondamentali dell’erogazione dei servizi, il modello organizzativo ed il sistema delle responsabilità, i servizi offerti ed i relativi standard di qualità, la modalità di tutela e partecipazione dei residenti e dei loro familiari.

## I PRINCIPI ISPIRATORI DELL'ORDINE

La Residenza Villa San Giusto si propone di attuare una gestione carismatica secondo lo stile ed il carisma dell'Ospitalità trasmesso dal Fondatore ai suoi figli e a tutti i collaboratori. La gestione carismatica ha come obiettivo fondante l'evangelizzazione con lo scopo di favorire un equilibrio costante tra i criteri gestionali ed i contenuti carismatici. La nostra identità si esplicita in nove principi:

- 1) Le persone assistite nei nostri Centri devono sentirsi i beneficiari principali di ogni nostra attività.
- 2) I nostri Centri sono a servizio di tutti coloro che ne hanno bisogno senza discriminazione di fede, di razza, di cultura o di militanza politica.
- 3) I nostri Centri devono distinguersi per competenza professionale, giustizia sociale e solidarietà con tutti gli uomini, specie i più emarginati.
- 4) Il nostro modello assistenziale deve garantire un'assistenza integrale, conciliando progresso tecnico ed umanizzazione delle terapie.
- 5) I nostri Centri si ispirano alla fede cattolica ed ogni attività assistenziale dovrà essere conforme ai principi etici ed agli insegnamenti in campo sociale della Chiesa.
- 6) Pur nel rispetto delle convinzioni individuali, deve essere garantita adeguata assistenza religiosa a tutti i beneficiari delle nostre attività.
- 7) Le relazioni con tutti gli operatori sanitari dei nostri Centri intendono non solo rispettare le norme del Diritto del Lavoro, ma costruire possibilmente un'alleanza con quanti di loro ritengono d'essere in sintonia con i principi ispiratori di San Giovanni di Dio.
- 8) I nostri Centri sono aperti alla collaborazione con enti civili e religiosi che perseguono analoghe finalità, specie se destinate ai settori sociali più abbandonati.
- 9) Un appoggio preferenziale verrà dato alle attività di volontariato e di aiuto alle Missioni.

## MISSION ISTITUZIONALE

La Residenza Villa San Giusto accoglie persone che non possono essere idoneamente assistiti al domicilio per le condizioni psico-fisiche o sociali.

La Mission che la struttura si prefigge è quella di offrire, a persone anziane, servizi di tipo alberghiero e prestazioni sanitarie e socio-assistenziali di elevata qualità perseguendo quale obiettivo primario la valorizzazione della persona anziana. L'ospite che viene accolto in struttura verrà assistito da un'organizzazione pronta ad intervenire su tutti gli aspetti clinici di medicina di base, infermieristici e tutelari necessari rispetto alla fragilità della persona e a rispondere a tutte le esigenze primarie e secondarie della vita quotidiana grazie anche all'attuazione di servizi ricreativi e socio-educativi strutturati. La programmazione delle attività avverrà in modo che il residente si senta "meno ospite e più componente di una famiglia".

L'attività del Centro Servizi si svolge nel rispetto di alcuni principi fondamentali:

- Unicità: ogni essere umano rappresenta un valore unico ed insostituibile. Coerentemente con questo principio l'impegno della struttura è fornire risposte assistenziali valorizzando e centralizzando la figura dell'ospite nel percorso assistenziale.
- Eguaglianza: Ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche.
- Imparzialità: I comportamenti degli operatori verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività ed equità.
- Continuità: la struttura assicura all'ospite la continuità e regolarità delle cure sulle 24 ore.
- Partecipazione: la struttura garantisce all'ospite ed alla sua famiglia la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità dei servizi erogati e di inoltrare reclami e suggerimenti volti a perseguire il miglioramento del servizio.
- Privacy: la struttura è tenuta ad assicurare il rispetto della riservatezza nello svolgimento di prestazioni mediche ed assistenziali, e nel trattamento dei dati personali e di informazioni inerenti lo stato di salute dell'assistito ai sensi del Regolamento Europeo 679/2016.
- Efficienza ed efficacia: Il servizio è erogato in modo da garantire un rapporto ottimale tra risorse impiegate, attività svolte e risultati ottenuti.

## **ATTIVITA' ISTITUZIONALE**

L'attività di assistenza e cura all'interno della Struttura si realizza in quattro Unità Operative a loro volta suddivisi in Nuclei ad alta complessità assistenziale (nuclei di tipologia N3).

La Struttura, costituita da due fabbricati distinti, collegati da un corridoio sotterraneo, consta di 200 posti letto autorizzati.

I nuclei, in base ai profili di bisogno delle persone accolte, misurati attraverso lo strumento di valutazione multidimensionale VAL.GRAF (DGR. 14.09.2007 n.2147), sono attualmente così distribuiti:

### **U.O. SAN RICCARDO PAMPURI**

- Composto da 56 posti letto, suddiviso in due nuclei, ed accoglie persone che presentano per lo più bisogni sanitari di complessità medio-bassa associata ad elevati bisogni sociosanitari e tutelari (profilo B) e persone che presentano bisogni sociosanitari e tutelari lievi a rischio di precipitazioni funzionali (profilo C).

### **U.O. SAN GIUSEPPE**

- Consta di 48 posti letto, suddiviso in due nuclei. Il reparto si trova al primo piano ed accoglie persone con poli patologie cronico - degenerative, prevalentemente persone con profilo B e C.

### **U.O. S. ANNA**

- Consta di 60 posti letto, suddiviso in due nuclei ed accoglie persone che presentano per lo più bisogni sanitari ad elevata rilevanza e complessità con alto grado di non autosufficienza biologica ed un forte livello di fragilità clinica (persone prevalentemente con profilo A complesso, A e B).

### **U.O. SAN BENEDETTO MENNI**

- Consta di 36 posti letto, suddiviso in due nuclei - accoglie in prevalenza persone con profilo B e B comportamentale.

## **PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO (PAI)**

Per ogni ospite accolto nella Struttura viene definito un Piano Assistenziale individualizzato (PAI), finalizzato a mantenere il più a lungo possibile l'autonomia residua della persona, nel rispetto delle sue esigenze di carattere psico-fisico e sociale. Il PAI viene redatto sulla base:

- Delle caratteristiche dell'ospite, dei suoi bisogni (medici, riabilitativi, assistenziali, sociali, psicologici) e del suo contesto familiare e sociale;
- Degli obiettivi clinici ed assistenziali che si vogliono raggiungere;
- Della capacità di risposta dell'Ente in termini organizzativi interni.

In particolare il PAI deve comprendere la valutazione multidimensionale dell'utente, l'individuazione degli obiettivi specifici di intervento, la pianificazione degli interventi specifici da realizzare, la realizzazione delle attività di verifica del PAI, l'informazione, il coinvolgimento e la condivisione con l'utente e/o i familiari (laddove possibile).

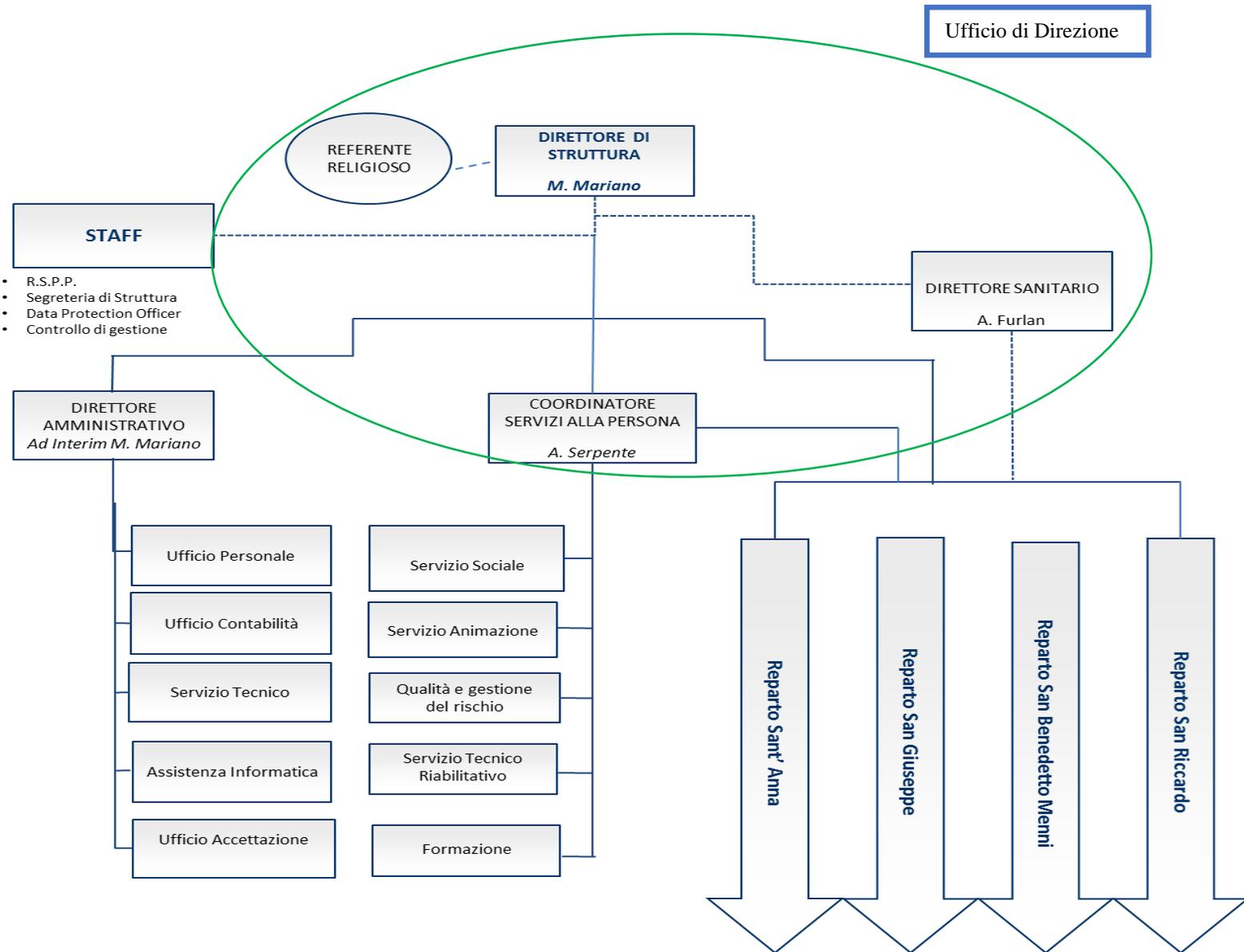
La definizione del Piano (e le sue successive rivalutazioni nel tempo) è a cura dell'équipe multi-professionale composta da:

- Medico di Medicina Generale dell'ospite
- Coordinatore di Nucleo
- Infermiera Professionale
- Operatore addetto all'Assistenza
- Terapista della Riabilitazione
- Educatore – Animatore
- Assistente Sociale
- Cappellano

Le informazioni ed i dati contenuti nel Piano sono parte integrante della cartella personale, propria di ciascun ospite, e vanno periodicamente aggiornati attraverso momenti programmati di verifica multidisciplinare.

# COME SIAMO ORGANIZZATI- LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Figura 1- Organigramma della Struttura



## **L'ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA: IL SISTEMA DELLE RESPONSABILITÀ**

### **Il Direttore di Struttura**

Tutte le attività della struttura sono supervisionate dal Direttore di Struttura che ha la responsabilità del raggiungimento degli obiettivi gestionali e qualitativi nell'ambito dei programmi definiti dal Consiglio Generale dell'Ordine.

### **Il Direttore Sanitario**

E' la figura garante del buon andamento dell'erogazione dei servizi sanitari. Ha la responsabilità igienico-sanitaria della Struttura promuovendo il benessere dell'ospite. Collabora per il raggiungimento degli obiettivi generali e specifici individuati dal Direttore di Struttura.

### **Il Coordinatore di Servizi alla persona**

E' la figura garante del buon funzionamento dei servizi socio-assistenziali collaborando con i Coordinatori di Nucleo ad un modello di offerta assistenziale sempre più rispondente ai bisogni delle persone accolte. Assicura il corretto fabbisogno di personale in rapporto agli standard assistenziali definiti dalla Regione FVG ed assicura la corretta attuazione dei percorsi formativi rivolti al personale socio-sanitario. Ai sensi del Regolamento delle Strutture Residenziali è la figura deputata a collaborare con il Distretto sanitario nell'attuazione delle procedure aziendali.

### **I Medici della Struttura**

Vene garantita in convenzione con l'Azienda Sanitaria la presenza dei Medici di Medicina generale per l'assistenza agli ospiti relativamente a tutte le necessità di intervento medico (ai sensi dell'art 39 D.P.R. n° 484/96 e s.m.i recante ad oggetto "Assistenza programmata ad assistiti non ambulabili").

Nello specifico rientra tra le funzioni dei Medici:

- assicurare l'attività di diagnosi e cura a favore degli ospiti accolti in Struttura;
- assicurare le visite richieste in via d'urgenza tra le 8.00 le 20.00 nei giorni feriali nella stessa giornata della richiesta, anche al di fuori degli accessi previsti;

- assicurare il raccordo con i presidi ospedalieri in caso di ricovero ospedaliero dell'ospite;
- assumere la responsabilità complessiva in ordine alla tutela della salute degli ospiti;
- partecipare agli incontri con l'equipe multi-professionale al fine di assicurare la valutazione multidimensionale dell'ospite;
- contribuire alla predisposizione e all'attuazione del PAI formalizzato in forma scritta e partecipare alle verifiche periodiche insieme all'equipe multi-professionale;
- partecipare all'attività di informazione, formazione e consulenza nei confronti dei familiari degli ospiti.

Come previsto dalla specifica normativa in materia, l'ospite ha la facoltà di mantenere il proprio medico di medicina generale o scegliere un medico medicina generale già operante in Struttura.

La **continuità assistenziale notturna** (h. 20,00 – h. 08,00), **prefestiva e festiva**, è garantita dall'Azienda per l'Assistenza Sanitaria n° 2 "Bassa Friulana-Isontina" attraverso i **Servizi di Guardia Medica e di Emergenza Territoriale**. Eventuali patologie acute sopravvenute saranno affrontate dal Medico di Medicina Generale attivando le opportune consulenze specialistiche e/o ricorrendo, se necessario, al ricovero ospedaliero.

## **Il Coordinatore di Nucleo**

Garantisce il governo unitario del servizio coordinando e integrando i processi socio-assistenziali e sanitari. Nello specifico:

- Coordina e supervisiona il lavoro di tutte le figure professionali che erogano prestazioni sanitarie e socio-assistenziali facilitando ed incentivando la circolarità delle comunicazioni tra tutti i componenti dell'equipe;
- Assicura l'approvvigionamento dei presidi necessari alla copertura del fabbisogno degli ospiti;
- Si fa garante dell'effettiva realizzazione dei Piani di Assistenza Individuali (PAI);
- Promuove l'aggiornamento professionale di tutti gli operatori coinvolti;
- Raccoglie le segnalazioni da parte degli ospiti e dei familiari relativamente agli aspetti sanitari e assistenziali;
- Si occupa della presa in carico del paziente al momento dell'ingresso

## **L'Infermiere professionale**

Garantisce le prestazioni infermieristiche tutti i giorni nell'arco delle 24 ore. A titolo esemplificativo e non esaustivo si riportano le funzioni dell'Infermiere professionale:

- Garantire sia *prestazioni di routine* (somministrazione terapia farmacologica, medicazioni chirurgiche, terapia iniettiva, endovenosa ed infusione, prelievi), sia *trattamenti speciali* (terapia antalgica, nutrizioni artificiali, trattamenti stomizzati, aspirazioni tracheali, assistenza respiratoria - ossigenoterapia e ventilazione artificiale).
- Individua il fabbisogno assistenziale dell'ospite sulla cui base verrà redatto il PAI
- Garantisce la corretta compilazione del "Diario infermieristico" dell'ospite
- Prenota, di concerto con il Coordinatore di Nucleo, le visite specialistiche ed il relativo servizio di trasporto

## **L' Operatore Socio Sanitario**

Sono garantiti in maniera continuativa 24 ore su 24 secondo gli standard regionali.

- Svolge attività di supporto nell'assistenza all'ospite e nella realizzazione di semplici attività diagnostiche e terapeutiche;
- Collabora nella cura dell'ambiente di vita degli anziani (es. pulizia ed igiene personale, vestizione e svestizione dell'ospite, assistenza nella fase alimentare);
- Collabora nella rilevazione dei bisogni e delle condizioni dell'ospite.
- Collabora con l'Infermiere professionale nella prevenzione e nel trattamento delle lesioni da decubito, dell'incontinenza sfinterica, nella prevenzione della sindrome da immobilizzazione, nella prevenzione delle cadute accidentali.
- Collabora nella definizione del PAI

## **L' Animatore/ l'Educatore Professionale**

La Struttura garantisce dal Lunedì al Sabato il servizio di animazione mediante la presenza di 4 operatori che, basandosi sulla valutazione dello stato psicologico dell'ospite e rilevandone la personalità e le capacità comunicative e relazionali, attua interventi di riattivazione e di riabilitazione cognitiva.

Il Servizio organizza quotidianamente occasioni di ascolto dell'ospite, di vita collettiva, ricreative e di recupero psicofisico, per stimolare gli ospiti a coltivare i loro interessi, le loro inclinazioni culturali e artistiche. L'obiettivo è quello di garantire all'anziano un ruolo attivo nella Comunità.

Vengono inoltre organizzati dei momenti specifici di intrattenimento (es. feste di compleanno, ricorrenze, mostre, gite ecc..).

## **Terapista della riabilitazione**

Sono garantite in massima parte dagli operatori del corrispondente Servizio (attivo 6 giorni/settimana) le seguenti attività:

- **interventi** sull'ospite tesi al **mantenimento** delle **funzioni residue** (mobilizzazione e deambulazione, esercizi fisici, terapia occupazionale) e alla **riattivazione delle funzioni compromesse** (fisiokinesiterapia, terapia occupazionale, addestramento all'uso di ausili tecnici);
- **attività di supporto** e di **consulenza** al **personale addetto all'assistenza di base** e al **personale infermieristico** per garantire continuità nelle azioni di riattivazione, mantenimento e rieducazione degli ospiti;
- **gestione degli ausili** forniti dall'Azienda per l'Assistenza Sanitaria e presenti in Struttura;
- Compilazione del programma di riabilitazione finalizzato alla rieducazione funzionale delle disabilità motorie dell'ospite in collaborazione con l'équipe multidisciplinare, con il Medico di Medicina Generale e/o il Medico Fisiatra.

## **L'Assistente Sociale**

La Casa di Riposo garantisce il Servizio sociale, attraverso la presenza fissa di una sua operatrice a tempo pieno dal Lunedì al Venerdì. Gli orari di presenza in Struttura dell'Assistente Sociale sono il Lunedì ed il Venerdì dalle 08:30 alle 14:30, il martedì, il mercoledì ed il Giovedì dalle 08:30 alle 13:30 e dalle 14:30 alle 17:30.

L'Assistente sociale segue i problemi connessi all'accoglimento e cura gli aspetti relazionali dell'anziano, attua interventi volti a raccordare l'ospite con la famiglia e l'ambiente di origine, nonché a integrare la Struttura con la rete dei servizi e delle risorse esistenti sul territorio.

## **Servizi Generali**

### **• SERVIZIO RELIGIOSO**

Coerentemente con la filosofia dell'ordine la Casa di Riposo garantisce l'assistenza religiosa attraverso la presenza fissa di un Sacerdote e dei Religiosi/e che prestano la loro opera all'interno della Struttura con l'obiettivo di essere **“segno e testimoni di comunione e di crescita umana alla luce della fede in Cristo vivente in mezzo a noi”**.

La Struttura dispone al suo interno di una Cappella dove si celebrano le funzioni liturgiche.

Ogni iniziativa a carattere religioso promossa all'interno della Struttura viene divulgata attraverso comunicazioni affisse nelle bacheche dei nuclei assistenziali.

Il supporto religioso, liberamente scelto, costituisce un aspetto molto importante per le persone anziane residenti nella Struttura: l'età avanzata, la situazione di fragilità e di malattia configurano una delicata “stagione” della fede che necessita di un'assistenza particolare.

### **• SERVIZIO di RISTORAZIONE**

Il trattamento alimentare risponde, per quantità e qualità, alle esigenze dietetico-nutrizionali e tiene conto, per quanto possibile, delle diverse abitudini alimentari degli ospiti.

Il **menù settimanale** è predisposto dalla Ditta appaltatrice in accordo con le Coordinatrici di Nucleo e con il supporto di un Medico dietista della ditta, verificato e validato dal Dipartimento di Prevenzione dell'Azienda Sanitaria. Il menù viene esposto nelle bacheche presso i Nuclei di degenza per consentire agli ospiti un'ampia scelta sia nel rispetto dei loro gusti che delle specifiche esigenze alimentari.

La freschezza del cibo è garantita dalla scelta selezionata dei nostri fornitori e dallo scrupoloso rispetto delle normative vigenti.

- **SERVIZIO di PULIZIA**

Viene assicurato quotidianamente da una ditta specializzata il servizio di pulizia e di sanificazione di tutti i locali della Struttura mediante personale altamente formato ed aggiornato. Tale servizio viene effettuato con macchinari specialistici e con procedure definite a norma di legge.

- **SERVIZIO di LAVANDERIA e GUARDAROBA**

La Struttura mette a disposizione un servizio di guardaroba interno che cura l'attività di rammendo dei capi e la corretta gestione della biancheria "in ingresso ed in uscita". Il Servizio di lavaggio della biancheria piana e della biancheria personale è affidata ad una ditta esterna specializzata che attua il servizio nei propri stabilimenti industriali.

All'ingresso il capo di ogni ospite verrà etichettato con un codice a barre riportante il nominativo del degente. Questo permette, con più facilità, l'identificazione del capo in quanto il percorso dalla Struttura alla Lavanderia viene reso "tracciabile".

In ogni Ambulatorio infermieristico è stato implementato un software che fornisce in tempo reale informazioni per facilitare la corretta identificazione del capo ed il grado di usura.

Il costo del servizio è ricompreso nella retta di degenza.

- **SERVIZIO DI MANUTENZIONE**

La Struttura garantisce l'attività manutentiva ordinaria attraverso la continua presenza di operai dipendenti.

La manutenzione ordinaria e straordinaria degli **impianti e delle attrezzature speciali** è invece garantita da ditte specializzate con le quali la struttura stipula regolari contratti di gestione degli stessi.

Viene assicurato anche il servizio di fattorino.

- **SERVIZIO DI CENTRALINO/PORTIERATO**

E' attivo tutti i giorni dalle 07:30 alle 21:00 un servizio di centralino e di accoglienza posto all'ingresso principale della Struttura.

- **SERVIZIO DI ACCETTAZIONE**

Si occupa della gestione amministrativa e contabile delle rette di degenza, di predisporre gli atti di natura amministrativa (comprese le certificazioni per consentire al soggetto pagatore la detrazione fiscale della retta), di intrattenere rapporti amministrativi con gli Enti Pubblici. Fornisce informazioni di carattere amministrativo e di acquisizione della modulistica amministrativa.

L'orario di apertura al pubblico è dal Lunedì al Venerdì dalle 10:00 alle 12:00 ed il Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 14:00 alle 17:30.

- **SERVIZIO DI CONTABILITA'**

Il Servizio contabilità è attivo dalle 08:30 alle 16:42 ed opera su diverse linee operative:

- Servizio ragioneria, contabilità ed economato finalizzato a mantenere i rapporti commerciali con i fornitori e con le banche, predisposizione del bilancio della Struttura secondo i principi contabili.

- **UFFICIO PERSONALE**

Il Servizio è attivo dalle 08:30 alle 16:42 e si occupa:

- Predisposizione dei cedolini paghe per il personale della Struttura
- Predisposizione degli atti amministrativi necessari al funzionamento della Struttura per la parte inerente il personale
- Supporto al personale sul Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro CCNL UNEBA

- **SERVIZIO DI SICUREZZA INTERNA (RSPP)**

In attuazione del DLGS 81/2008 si occupa della gestione della sicurezza all'interno della Struttura e della predisposizione dell'apposita documentazione.

Si interfaccia con una ditta specializzata a cui è stato conferito l'incarico di gestire l'attività del Medico competente.

- **RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI (DATA PROTECTION OFFICER)**

Il responsabile della protezione dei dati (DPO) ai sensi dell'articolo 39 della direttiva Europea 2018/679 ha i seguenti compiti:

- informare e fornire consulenza al titolare e al responsabile del trattamento in merito agli obblighi derivanti dal Regolamento 679/2016 o dalle altre disposizioni legislative interne o europee in materia di protezione dati;
- sorvegliare l'osservanza del Regolamento da parte del titolare e del responsabile del trattamento in tutte le sue parti, compresi l'attribuzione delle responsabilità, la sensibilizzazione e la formazione del personale che partecipa al trattamento;
- fornire su richiesta pareri in merito alla valutazione d'impatto e sorvegliarne lo svolgimento;
- cooperare con l'autorità di controllo fungendo, tra le altre cose, da punto di contatto per questioni connesse al trattamento effettuando consultazioni di ogni tipo, con particolare riguardo e attenzione ad un'eventuale attività di consultazione preventiva.

## **ALTRI SERVIZI**

- **SERVIZIO DI PARRUCCHIERA**

La Struttura garantisce il Servizio di Parrucchiere attraverso la presenza di personale esperto su un locale appositamente individuato al Reparto S. Giuseppe.

Il Servizio è attivo una volta alla settimana, previo appuntamento fissato attraverso i Coordinatori di nucleo.

Il Servizio non è ricompreso nella retta di degenza ed è a completo carico dell'ospite.

- **SERVIZIO DI TRASPORTO AMBULANZE**

La Casa di Riposo non fornisce direttamente il servizio di trasporto con ambulanza ma ne garantisce la corretta gestione prendendo contatti con le varie Cooperative/Associazioni che assicurano questo servizio.

Le persone con mobilità limitata hanno il trasporto gratuito garantito dall'Azienda Sanitaria. Per le altre persone il costo del viaggio è a carico dell'ospite.

- **SERVIZIO TELEFONICO**

E' attivo un servizio di telefonia a mezzo cordless che consente agli ospiti di ricevere comunicazioni telefoniche dall'esterno.

- **SERVIZIO POSTALE**

Gli ospiti possono ricevere corrispondenza all'indirizzo della Struttura. La posta in arrivo sarà disponibile presso l'Ufficio Accettazione.

- **SERVIZIO DI VOLONTARIATO**

La Struttura valorizza l'apporto dei volontari, siano essi singoli individui che Associazioni specifiche, al fine di offrire ai nostri ospiti che non si trovano nella pienezza di propri mezzi fisici e psichici, un aiuto inteso come offerta di calore umano, disponibilità all'ascolto, dialogo sereno e confortante, discrezione assoluta, rispetto della personalità del degente. Tale apporto deve intendersi in integrazione con quella del personale sanitario e non potrà mai configurarsi come supplenza dell'attività del personale stesso.

Per una migliore garanzia e tutela per i servizio offerti le associazioni di volontariato che intendono operare nella Struttura devono essere iscritti

al Registro Regionale delle Organizzazioni di volontariato ai sensi della legge regionale n. 23 del 09/11/2012.

La richiesta per inserire un volontario o un gruppo di volontari deve essere validata dalla Direzione.

- **SERVIZIO DI ACCOMPAGNAMENTO PERSONALIZZATO**

L'ospite o il familiare che intenda avvalersi di altra persona per un accompagnamento personalizzato per sé o per il suo congiunto può farlo, previa autorizzazione rilasciata dalla Direzione Sanitaria. Il richiedente è pertanto invitato a compilare l'apposita modulistica disponibile presso la Direzione Sanitaria.

L'accompagnamento personalizzato si propone, quindi, come scelta libera e volontaria dell'ospite e dei suoi familiari di personalizzare alcuni aspetti delle cure, fermo restando che l'assistenza (tutelare e sanitaria) agli ospiti resta, sempre e comunque, compito esclusivo del personale sanitario-assistenziale in servizio presso la Struttura.

L'accoglimento della richiesta di autorizzazione è subordinato alla presa visione ed accettazione scritta da parte dell'ospite e/o del suo familiare e dell'accompagnatrice/tore dei seguenti principi:

- L'autorizzazione all'accompagnamento personalizzato ha durata mensile e si intende rinnovato tacitamente di mese in mese ove non sia intervenuta disdetta da una delle parti da formalizzarsi per iscritto.
- Viene autorizzata **una sola persona per un solo ospite**.
- Ogni infrazione o abuso comporta la revoca immediata dell'autorizzazione.
- L'Amministrazione della Struttura è estranea a qualsiasi rapporto di natura economica con i sottoscrittori della richiesta di autorizzazione.
- L'Amministrazione della Struttura declina ogni e qualsiasi responsabilità per danni anche psico-fisici che l'accompagnatore può causare all'Ospite assistito o ad altri Ospiti.

In caso di favorevole accoglimento della richiesta di autorizzazione, il soggetto richiedente assume la completa responsabilità della persona che espleta le funzioni di accompagnamento personalizzato, in relazione a eventi dannosi che possono intervenire a seguito dell'attività ed in particolare si impegna:

- A collaborare affinché tale persona non crei interferenze con le attività di Nucleo e si attenga scrupolosamente alle disposizioni terapeutiche ed igienico-sanitarie pianificate per l'ospite assistito;
- Ad accettarne l'allontanamento qualora la presenza di tale persona dovesse determinare difficoltà al personale sanitario-assistenziale della Struttura o agli altri ospiti.
- A sottoscrivere che la persona è regolarmente autorizzata a soggiornare in Italia (qualora questa sia di nazionalità straniera).

## **INFORMAZIONI UTILI**

### **PERSONALE E CCNL APPLICATO**

Il rapporto di lavoro del personale operante presso la Struttura viene disciplinato dalle norme di legge e dal Contratto Collettivo Nazionale dei Lavoratori UNEBA in vigore.

Al complesso delle attività e delle prestazioni garantite provvedono operatori con funzioni assistenziali, sanitarie, tecniche, amministrative dotati dei requisiti previsti dal DPREG 13/07/2015 n.144 e s.m.i.

Lo standard adottato è quello previsto dalla vigente regolamentazione regionale.

Il personale operante presso la Casa di Riposo viene formato e periodicamente aggiornato e riqualificato professionalmente sia mediante soggetti formatori esterni, sia attraverso il Centro Studi e Formazione della Provincia Lombardo Veneta.

Tutto il personale è tenuto, nello svolgere le proprie attività, ad agire secondo i principi del rispetto e dell'autodeterminazione della persona e tutto l'operato deve essere finalizzato alla soddisfazione dei bisogni dell'ospite.

### **SISTEMA DI ANALISI DEI RISCHI HACCP**

Il Servizio di Ristorazione viene gestito da una ditta specializzata che attua un sistema di "controllo di processo" con strumenti e metodologie definite dal Decreto Legislativo n.155 del 1997 (direttiva concernente l'igiene dei prodotti alimentari). I prodotti utilizzati per il confezionamento dei pasti sono conformi ai requisiti previsti dalla Legge regionale 01/03/2002 n.6 con l'obiettivo di prevenire i possibili rischi alla salute umana derivanti dal consumo di alimenti contenente Organismi Geneticamente Modificati (OGM), sostanze indesiderate.

## **FORMAZIONE**

Gli obiettivi di formazione sono coerenti ai progetti di miglioramento della qualità. Tutti gli operatori sono coinvolti nei processi formativi al fine di:

- Sensibilizzare e far conoscere la mission ed i valori del Carisma. Aiuta a far emergere la dignità e sacralità della persona nella sua disabilità.
- Favorire lo sviluppo del lavoro di équipe
- Garantire il costante aggiornamento degli operatori

Sono previsti dei percorsi formativi dedicati al personale neo assunto ed al personale in forza volti al miglioramento della conoscenza dei valori del Carisma dell'Ospitalità propri dei Fatebenefratelli.

Il controllo dei risultati della formazione è esercitato dal Direttore di Struttura.

## **TUTELA DELLA PRIVACY- DIRETTIVA EUROPEA 679/2016**

Ai sensi del Decreto Legislativo n.81/2008, modificato dal Regolamento Europeo 679/2016, in riferimento al trattamento dei dati personale e sensibili acquisiti o che verranno acquisiti in relazione al rapporto in essere, si informa che:

- I dati personali e sensibili comunicati sono indispensabili per la corretta esecuzione delle attività della Struttura: la mancata comunicazione dei dati non consentirebbe l'espletamento degli obblighi contrattuali;
- La raccolta o comunque il trattamento dei dati personali e sensibili hanno l'esclusiva finalità di poter svolgere in modo adeguato le attività proprie della Struttura
- I dati personali e sensibili e il relativo trattamento non saranno oggetto di comunicazione, di diffusione o comunque di divulgazione al di fuori dei casi previsti per legge e comunque secondo le modalità consentite
- I soggetti esterni che potranno venire a conoscenza dei dati sono:
  - A) Altre strutture sanitarie
  - B) Enti e soggetti preposti agli accertamenti di Legge o altre verifiche sulla Struttura
- I dati personali e sensibili saranno trattati sia su supporto cartaceo, sia su supporto informativo applicando tutte le misure di sicurezza ritenute più adeguate per garantirne la riservatezza, l'integrità e per prevenirne il trafugamento
- I dati personali e sensibili saranno trattati solo ed esclusivamente da soggetti incaricati ed adeguatamente istruiti

- La Struttura garantisce - per mezzo degli incaricati al trattamento - la protezione dei dati personali per quanto riguarda la tutela della dignità, riservatezza nei colloqui, distanze di cortesia, notizie al pronto soccorso, informazioni sullo stato di salute, ritiro delle analisi ed ogni altra informazione sensibile.

## **TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI**

Per valutare il gradimento e la soddisfazione per i servizi offerti, viene proposto uno specifico questionario da compilare una volta l'anno. I questionari sono un importante strumento di miglioramento mediante il quale la struttura riceve un feedback sulla qualità e sull'appropriatezza dei servizi erogati. Il questionario è in forma anonima.

Gli utenti possono sporgere anche dei reclami seguendo le seguenti modalità:

- a) Fissando un colloquio con la Coordinatrice di Nucleo
- b) Fissando un colloquio con la Coordinatrice di Servizi alla Persona
- c) Scrivendo una lettera su carta semplice indirizzandola e inviandola al Direttore di Struttura e/o al Direttore Sanitario.

I reclami pervenuti in forma scritta (punto C) saranno protocollati nel rispetto della riservatezza degli utenti.

## **CODICE ETICO E MODELLO ORGANIZZATIVO (ex D. lgs N. 231/2001)**

Nello svolgimento delle attività istituzionali la Provincia Lombardo-Veneta e quindi la Struttura Villa San Giusto, tutti i suoi operatori e tutti i collaboratori che a qualunque titolo operano nel Centro Servizi hanno come riferimento il Codice Etico ed il Modello Organizzativo che la Provincia Lombardo-Veneta ha adottato ai sensi e per gli effetti del Decreto Legislativo n.231/2001. In particolare il Codice Etico impone ai Collaboratori della Provincia - e dunque della Struttura- il rispetto dei valori della Provincia sotto il controllo dell'Organismo di Vigilanza che opera in coerenza con quanto previsto dalla norma.

Il Codice Etico ed i principi fondanti del Modello Organizzativo sono disponibili, per visione, sul portale web della Provincia Lombardo-Veneta.

Per eventuali segnalazioni sul rispetto del Codice Etico e del Modello è a disposizione una casella di posta elettronica alla quale far pervenire segnalazioni e/o osservazioni: **organismodivolonotariato@fatebenefratelli.eu**

## **CONTATTI UTILI**

Centralino: **0481-59-69-11**

Direttore di Struttura **mmariano@fatebenefratelli.eu**

Direttore Medico di Struttura **afurlan@fatebenefratelli.eu**

Coordinatore Servizi alla persona **aserpente@fatebenefratelli.eu**

Coordinatore di Nucleo San Riccardo **sriccardo.sgiusto@fatebenefratelli.eu**

Coordinatore di Nucleo San Giuseppe **sgiuseppe.sgiusto@fatebenefratelli.eu**

Coordinatore di Nucleo Sant'Anna **sanna.sgiusto@fatebenefratelli.eu**

Coordinatore di Nucleo S.B Menni **smenni.sgiusto@fatebenefratelli.eu**

Ufficio Assistente Sociale **fmarangon@fatebenefratelli.eu**

Ufficio Fisioterapista **fisioterapia.sgiusto@fatebenefratelli.eu**

Ufficio Animazione **animazione.sgiusto@fatebenefratelli.eu**

Ufficio Accettazione **accettazione.sgiusto@fatebenfratelli.eu**

Ufficio Contabilità Generale **s.giusto@fatebenefratelli.eu**

Ufficio del Personale **amiotti@fatebenefratelli.eu**

Assistenza Informatica **rlovisoni@fatebenefratelli.eu**

Ufficio RSP **pbeacco@fatebenefratelli.eu**

## **VALIDITA'**

La presente Carta dei Servizi ha validità dal 01 Agosto 2019.

Essa sarà revisionata ed aggiornata ogniqualvolta si assisteranno a delle modificazioni dell'assetto organizzativo o a modifiche delle prestazioni offerte.

L'Ente si impegna ad adeguare i servizi e la Struttura ai requisiti stabiliti dai Regolamenti Regionali, alle direttive emanate dalla locale Azienda Sanitaria nel campo socio-assistenziale ed all'introduzione di nuove leggi statali.