



COMUNE DI GORIZIA

SETTORE WELFARE COMUNALE
Servizio delle Politiche Sociali e delle Strutture Socio-Assistenziali



Residenza per Anziani
ANGELO CULOT
Comune di Gorizia

Via Brigata Re, 31 – 34170 GORIZIA

Telefono: 0481/390701

www.angeloculot.gorizia.it

Carta dei diritti e dei servizi

SERVIZIO RESIDENZIALE

Indice

LA CARTA DEI DIRITTI E DEI SERVIZI	3
Contatti e riferimenti	3
Finalità e principi fondamentali dell'erogazione dei servizi.....	4
Informazioni generali	5
Prestazioni, servizi e attività	6
Giornata tipo della Residenza	9
Modalità di accogliimento, assegnazione della camera e dimissioni	9
Regole di vita comunitaria	11
Rette di ospitalità	12
Visite ed uscite	12
Standard di qualità	13
Rapporto con i cittadini	14
Diritti degli ospiti	14
Doveri degli ospiti	15
QUESTIONARI PER LA VALUTAZIONE DEI SERVIZI.....	16
MODULI SUGGERIMENTI E RECLAMI	24

LA CARTA DEI DIRITTI E DEI SERVIZI

Il presente documento vuole rappresentare uno strumento di comunicazione, volto a informare tutti i cittadini che desiderano conoscere le modalità di risposta al bisogno residenziale in merito ai servizi offerti dalla Residenza per Anziani "Angelo Culot". Al contempo impegna il Comune a erogare interventi e prestazioni di determinati livelli di qualità e a migliorarli con lo scopo di adeguarli progressivamente alle esigenze e alle aspettative di tutti i potenziali fruitori.

La Carta dei servizi vuole essere quindi un mezzo per dare conto in modo trasparente ai cittadini e alle famiglie non solo della tipologia dei servizi, prestazioni ed attività che il Comune offre, ma anche della qualità raggiunta nella propria offerta.

La Carta valorizza il tema della partecipazione e si propone quindi quale strumento sistemico di coinvolgimento degli utenti reali e potenziali finalizzato allo sviluppo inteso quale accrescimento, aggiornamento, valorizzazione e implementazione dell'offerta erogata. Al fruitore reale o potenziale è offerto, con essa, uno strumento per partecipare attivamente e per contribuire al miglioramento dei servizi che il Comune offre ed eroga nella struttura.

Questo strumento riporta tutte le informazioni relativamente a quali sono i servizi proposti, le modalità di accesso, gli standard di qualità, le forme per presentare suggerimenti e reclami.

Il documento costituisce in tal senso un patto tra i cittadini e il servizio di garanzia di trasparenza, di imparzialità e di coinvolgimento attivo e diretto attraverso il quale il cittadino ha la possibilità di partecipare al processo di miglioramento della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate.

Contatti e riferimenti

Per le informazioni relative all'accoglimento nella Residenza per Anziani "Angelo Culot" si può prendere appuntamento con il Servizio Sociale chiamando il centralino del Centro Polivalente di Via Baiamonti n.22 al n. 0481/383377.

Per visionare la Residenza per Anziani "Angelo Culot" o per avere informazioni in merito ai servizi offerti si può prendere appuntamento telefonando all'ufficio reception della struttura al n. 0481/390701.

Gli Uffici Amministrativi della Residenza hanno sede nel Centro Lenassi di Via Vittorio Veneto n. 7.

Per avere informazioni in merito al pagamento delle rette o per concordare un appuntamento si possono contattare i seguenti recapiti telefonici 0481/383513 – 516 oppure inviare una e-mail all'indirizzo assistenza@comune.gorizia.it

Finalità e principi fondamentali dell'erogazione dei servizi

La Residenza per Anziani "Angelo Culot" volge a garantire per quanto più possibile, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una elevata qualità di vita degli ospiti con particolare cura e attenzione alla persona, in stretta collaborazione con la famiglia e i servizi del territorio.

Il metodo di lavoro, basato sulla centralità dell'ospite, si concretizza nella progettazione individualizzata del servizio assistenziale.

Uguaglianza ed imparzialità

I servizi erogati dalla Residenza si fondano sul diritto fondamentale di uguaglianza, senza distinzione alcuna di genere, di etnia, di religione, di lingua, di condizione sociale e secondo principi di imparzialità ed equità. Le attività vengono rese in modo imparziale nei confronti di tutti. È posta la massima attenzione al pieno rispetto della persona, qualunque siano le sue condizioni fisiche, mentali, culturali, sociali, con un approccio che si basa su cortesia, educazione, rispetto, disponibilità e professionalità.

Continuità, efficienza ed efficacia

La Residenza garantisce la continuità del servizio mediante la predisposizione di turni di lavoro, fornendo nelle ventiquattro ore adeguati livelli di assistenza. Nel rispetto dei principi di efficienza ed efficacia, vengono adottate soluzioni strutturali, organizzative e procedurali atte al miglioramento della qualità, contenendo allo stesso tempo le risorse da impiegare.

Partecipazione, informazione, trasparenza e privacy

La Residenza promuove il coinvolgimento degli utenti e dei loro familiari, attivando forme di partecipazione. Effettua rilevazioni per conoscere come gli utenti giudicano i servizi ed accoglie suggerimenti, osservazioni e critiche.

Vengono adottati standard minimi di qualità e sistemi di valutazione, viene garantito il monitoraggio del livello delle prestazioni e dei servizi erogati. I risultati che emergono dalle valutazioni servono per garantire il miglioramento delle offerte proposte.

Viene curata l'informazione relativamente alle procedure di accesso, ai servizi e alle prestazioni rese dalla struttura, al fine di garantire la trasparenza dell'attività.

Viene garantito il rispetto del diritto di riservatezza in ottemperanza alle normative in vigore. Tutti i dati personali sono utilizzati esclusivamente per la corretta gestione del servizio nel suo complesso.

Informazioni generali

La Residenza per Anziani "Angelo Culot", sita a Gorizia in frazione Lucinico in Via Brigata Re n. 31, costituisce la più grande struttura comunale a servizio degli anziani non autosufficienti. Costruita nel 1960 la Residenza è stata negli anni oggetto di diversi interventi di manutenzione e adeguamento strutturale. La Residenza garantisce interventi a ciclo continuo finalizzati a fornire una risposta adeguata ai bisogni delle persone anziane che non possono permanere al proprio domicilio.

Al termine del processo di riclassificazione di cui al D.P.Reg. 144/2015 e s.m.i., la struttura risulta autorizzata al funzionamento quale residenza per anziani non autosufficienti di secondo livello con 60 posti letto, articolata in tre nuclei di tipologia N3 con n. 20 posti letto ciascuno.

Destinatari dei servizi offerti dalla struttura sono tutte le persone ospiti della Residenza, di ambo i sessi. Agli ospiti sono garantite prestazioni di carattere sociosanitario, sanitario e assistenziale per rispondere ai bisogni della persona anziana, nel rispetto della dignità e individualità, al fine di perseguire e garantire l'obiettivo della più consona accoglienza che il Comune pone come finalità prioritaria.

In tal senso la Residenza assicura una costante tutela degli ospiti, garantendo prestazioni di elevata qualità per rispondere a ogni esigenza e rendere più serena la permanenza in struttura.

La Residenza mantiene una valenza rilevante per la città e si integra con il sistema dei servizi sociali e sanitari territoriali e con l'insieme di misure e azioni specificatamente rivolte a tale delicato target di popolazione.

La Residenza per Anziani è amministrata dal Comune di Gorizia attraverso i suoi organi istituzionali.

L'organigramma del personale assegnato alla Residenza con indicazione dei livelli di responsabilità è affisso sulla bacheca informativa della struttura.

Afferiscono alla struttura le seguenti figure professionali:

- Direttore sanitario
- Responsabile di struttura;
- Personale amministrativo;
- Coordinatore di struttura;
- Responsabile del governo assistenziale;
- Psicologo;
- Personale infermieristico;
- Personale riabilitativo;
- Personale dedicato alle attività di animazione;
- Personale addetto all'assistenza di base;
- Personale addetto ai servizi alberghieri e di ristorazione.

Prestazioni, servizi e attività

L'accoglimento nella Residenza per Anziani garantisce la resa di diverse prestazioni, servizi e attività che sono tra loro strettamente integrati in quanto finalizzate al benessere del singolo ospite e della comunità. L'assistenza infermieristica e socio-assistenziale sono coordinate e supervisionate direttamente dalla figura del Coordinatore Infermieristico, sotto la responsabilità e la vigilanza del Direttore Sanitario. Questa sinergia garantisce la corretta esecuzione di ogni intervento di cura e l'elevata qualità dell'assistenza.

Direzione sanitaria

La Direzione Sanitaria garantisce la qualità, la sicurezza e la regolarità di tutte le prestazioni di cura, sanitarie e riabilitative erogate agli ospiti della struttura. Le funzioni sono svolte da un medico qualificato in possesso dei requisiti previsti dalla normativa regionale. Nello svolgimento di questo compito, viene garantita la supervisione dell'équipe medica e infermieristica, la validazione dei piani assistenziali individuali e l'applicazione dei protocolli di prevenzione e igiene. Viene, inoltre, assicurato il collegamento continuo con i Medici di Medicina Generale e con i servizi specialistici dell'Azienda Sanitaria regionale per garantire la massima continuità terapeutica.

Prestazioni socio-sanitarie

Includono l'insieme delle attività di aiuto alla persona nello svolgimento delle attività di base, finalizzate al soddisfacimento dei bisogni primari della persona, favorendone l'autonomia e il benessere. Dette prestazioni vengono garantite da personale qualificato, in possesso di idonei titoli e competenze.

L'assistenza agli anziani viene fornita sulla base del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), che viene formulato in considerazione dei singoli bisogni e delle singole capacità, diverse da ospite a ospite e comprende il piano terapeutico, assistenziale, riabilitativo e delle attività di animazione ed occupazionali. Il Piano viene periodicamente rivisto tenendo conto dell'evoluzione nel tempo della situazione complessiva della persona e del livello di intensità del bisogno assistenziale e sanitario.

Per le persone che accedono al servizio viene compilata la scheda prevista dal sistema di valutazione multidimensionale Val Graf. - FVG, che definisce il profilo di bisogno sanitario e assistenziale. La scheda viene aggiornata ogni semestre, o in tempi diversi qualora vengano rilevati mutamenti delle condizioni psico-fisiche dell'ospite.

Prestazioni sanitarie

Comprende l'assistenza medica garantita dal medico di medicina generale; l'assistenza infermieristica e l'assistenza riabilitativa.

Le prestazioni di medicina generale vengono effettuate attraverso i medici convenzionati con l'Azienda Sanitaria territorialmente competente, scelti in autonomia dagli ospiti. Qualora il medico di medicina generale ravvisi la necessità di effettuare visite specialistiche, le stesse vengono effettuate presso gli ambulatori dell'Azienda Sanitaria.

Il servizio infermieristico viene garantito da infermieri professionali i quali, oltre a svolgere le prestazioni sanitarie di loro competenza, svolgono funzioni di coordinamento e di supervisione del personale di assistenza e curano la comunicazione e i rapporti anche con i familiari per quanto attiene le condizioni di salute e di benessere degli ospiti.

Il servizio riabilitativo viene garantito da personale qualificato e mira alla prevenzione, al mantenimento o al recupero delle capacità motorie e funzionali degli ospiti.

Servizio di vitto

La Residenza garantisce a favore degli ospiti il servizio di ristorazione completa, che viene reso in ottemperanza alle linee guida regionali per la ristorazione nelle residenze per anziani. Tale servizio è organizzato in modo da assicurare il mantenimento e il recupero delle condizioni di salute delle persone accolte e favorire lo sviluppo di momenti di socializzazione, integrazione ambientale e recupero delle funzioni.

I pasti vengono confezionati nella cucina interna da personale qualificato e aggiornato. Viene posta particolare attenzione alla qualità delle materie prime impiegate, che privilegiano i prodotti locali e tradizionali, e alla cura nella preparazione delle pietanze, che tengono in considerazione i gusti e le preferenze degli ospiti. In fase di prenotazione viene garantita quanto più possibile la scelta degli alimenti più graditi.

Particolare attenzione viene posta nella definizione dei menù, formulati seguendo la disponibilità stagionale dei vari prodotti e articolati su più settimane per garantire l'alternanza e la rotazione degli alimenti. In caso di necessità possono essere disposte diete speciali e particolari su indicazione del medico curante. Il menu del giorno viene giornalmente esposto all'ingresso della sala da pranzo e ai piani della struttura.

La tabella dietetica, contenente le indicazioni nutrizionali, la tipologia di materie prime, i menù, le grammature nonché i metodi di preparazione e cottura degli alimenti è validata dall'Azienda Sanitaria territorialmente competente ed esposta in bacheca.

Nelle occasioni speciali, quali festività e feste particolari, sono proposti piatti tipici e pietanze conformi alle ricorrenze festive, nel rispetto delle tradizioni culinarie per soddisfare le aspettative degli ospiti.

Per tutti i familiari che ne facciano richiesta è prevista la possibilità della consumazione del pasto, previo accordo con la struttura e pagamento della tariffa esposta in struttura.

I pasti vengono serviti nelle sale da pranzo di reparto o nel refettorio al piano terra.

Gli orari dei pasti sono i seguenti:

Colazione: dalle 08:00

Idratazione: dalle 10:00

Pranzo: dalle 11:40

Merenda: dalle 15:00

Idratazione: dalle 16:30

Cena: dalle 18:40

Camomilla: alla messa a letto

Servizio di supporto socio-psicologico

La Residenza garantisce specifiche attività di supporto socio-psicologico, che prevedono interventi di carattere psicologico calibrati sulla tipologia degli ospiti presenti e sulle problematiche da loro manifestate. Il servizio viene reso da professionista qualificato in possesso di idoneo titolo attraverso colloqui individuali e momenti di condivisione di gruppo, che incentivino l'attività e la partecipazione degli ospiti alla vita della Residenza e alle opportunità che vengono loro offerte dall'esterno.

Servizio di animazione

La Residenza garantisce a favore degli ospiti il servizio di animazione, quale principale risposta al bisogno di socializzazione e valorizzazione delle capacità individuali e di gruppo, finalizzato alla prevenzione e al recupero del decadimento psico-fisico degli utenti, nonché al mantenimento dei loro specifici interessi.

L'ampia offerta di diversificate proposte è rivolta a tutti gli ospiti della struttura, indipendentemente dal grado di autonomia fisica e cognitiva posseduta. Le attività vengono espletate all'interno e anche al di fuori della Residenza e sono orientate a stimolare le capacità espressive, creative e relazionali degli anziani per promuovere la socializzazione e qualificare la convivenza tra ospiti in struttura.

Tutti gli interventi vengono resi da figure professionali esperte, in possesso di specifica formazione.

Servizi alberghieri

La Residenza garantisce a favore degli ospiti le attività alberghiere quali il servizio di pulizia ambientale, che include la sanificazione e disinfezione dei locali, delle attrezzature, degli arredi in rapporto alla loro specifica destinazione d'uso, e il servizio di lavanderia, che include la gestione della biancheria piana e della biancheria personale.

Le diverse attività vengono svolte in forma integrata con le altre prestazioni realizzate nella struttura in ragione della loro finalizzazione complessiva al benessere del singolo ospite e della collettività.

Servizi aggiuntivi a richiesta dell'ospite

La Residenza garantisce agli ospiti la possibilità di fruire dei servizi di barbiere e parrucchiere, manicure e pedicure e sartoria il cui tariffario viene esposto nella bacheca delle comunicazioni.

Prestazioni supplementari integrative

È data facoltà ai familiari degli ospiti di consentire la visita in struttura anche di persone estranee alla sfera familiare incaricate di offrire interventi mirati personalizzati, a condizione che le attività rese non esplicitino alcuna delle mansioni proprie assicurate dagli operatori della Residenza, ma si limitino a garantire all'ospite prestazioni supplementari e integrative rispetto quelle organizzate dalla Residenza.

Assistenza religiosa e spirituale

La Residenza garantisce l'assistenza religiosa e spirituale agli ospiti che la richiedono, nel rispetto della libertà di credo.

Volontariato

La Residenza riconosce l'importante funzione sociale del volontariato e intende favorire il coinvolgimento e la valorizzazione delle Associazioni organizzate e disponibili a collaborare con la struttura.

Con il coinvolgimento delle organizzazioni di volontariato vengono tradizionalmente organizzate numerose attività e iniziative per favorire la socializzazione e ogni possibile forma di partecipazione e di integrazione degli ospiti con il territorio. Le proposte vengono realizzate anche con la partecipazione dei familiari.

Giornata tipo della Residenza

I nostri ospiti vengono assistiti e seguiti ogni giorno dal personale della struttura, cercando nel limite del possibile di conservare orari e abitudini, incentivando il mantenimento delle abilità residue, la socializzazione e la mobilità.

A titolo esemplificativo le attività giornaliere possono essere così suddivise:

- Dalle 07.00 gli ospiti sono invitati ad alzarsi al mattino in un intervallo di tempo variabile dalle ore 07.00 alle ore 10.00. La variabilità dipende dalle esigenze personali di ognuno di loro e dalle condizioni cliniche.
- Dalle 08.00 la colazione e terapia farmacologica, sono previste nelle sale da pranzo di reparto o in camera.
- Dal lunedì al sabato, terminata la colazione gli ospiti interessati vengono portati nel salone comune nel quale vengono avviate le attività di animazione e/o fisioterapia, giornalmente gli operatori presenti assistono gli ospiti in base alle attività previste dal piano di lavoro eseguendo i bagni programmati, l'idratazione, l'accompagnamento in bagno, il riordino della camera e dell'armadio, l'accompagnamento alle visite con familiari, amici e parenti.
- Alle 11.40 il pranzo viene servito nelle sale da pranzo di reparto e nel refettorio al piano terra, in concomitanza alla distribuzione della terapia farmacologica.
- Dopo il pranzo è previsto un momento di riposo e relax.
- Dalle 15:00 viene distribuita la merenda pomeridiana.
- Dalle 16:00 il lunedì, mercoledì e venerdì vengono avviate attività di animazione e socializzazione, giornalmente gli operatori presenti, assistono gli ospiti in base alle attività previste dal piano di lavoro eseguendo i bagni programmati, l'idratazione, l'accompagnamento in bagno le deambulazioni assistite, l'accompagnamento alle visite con familiari, amici e parenti.
- Alle 18.30 la cena viene servita nelle sale da pranzo di reparto e nel refettorio al piano terra, in concomitanza alla distribuzione della terapia farmacologica.
- Dopo la cena gli ospiti vengono accompagnati dagli operatori nelle attività serali quali accompagnamento al bagno, lavaggio denti, cambio presidio d'incontinenza terminando con la messa a letto.

Modalità di accoglimento, assegnazione della camera e dimissioni

Accoglimento in struttura

La domanda di accoglimento, in carta libera, va redatta su modelli predisposti e deve essere presentata al Comune di Gorizia a cura del Servizio Sociale del Comune di provenienza, unitamente a specifica apposita Relazione.

La priorità negli accoglimenti nella struttura comunale viene data ai richiedenti residenti nel Comune di Gorizia che presentano un profilo di non autosufficienza, secondo i criteri definiti nel Regolamento interno della Residenza.

Solo in via del tutto residuale verranno accolte richieste presentate da richiedenti residenti fuori dal Comune di Gorizia, dando in tal caso priorità alle persone provenienti da Comuni facenti parte dell'Ambito territoriale Collio – Alto Isonzo.

L'accoglimento in struttura viene preceduto da un incontro tra la persona interessata, i familiari di riferimento e le figure professionali del servizio, finalizzato a far conoscere le caratteristiche della struttura e ad assicurare tutte le principali informazioni relative all'organizzazione interna alla programmazione delle diverse attività.

Tutte le informazioni fornite all'ospite e ai suoi familiari fanno riferimento a quanto specificato nel Regolamento Interno, nella Carta dei Servizi e nel modulo Note Utili per l'Ingresso che verrà consegnato all'atto dell'accoglimento in struttura.

Al termine dell'incontro in struttura dovrà essere sottoscritto l'apposito Modulo di accettazione o la formale rinuncia.

L'accoglimento dell'interessato viene disposto con determina del Responsabile del Servizio, a seguito della sottoscrizione del Modulo di accettazione delle condizioni di accoglimento in struttura.

È prevista la possibilità di accoglimento temporaneo in modulo sollievo, compatibilmente con la disponibilità dei posti, dando la preferenza agli accoglimenti residenziali.

Tale modulo prevede una permanenza temporanea in struttura per un periodo minimo di 10 giorni continuativi, eventualmente rinnovabili per un periodo massimo complessivo di 90 giorni continuativi. L'accoglienza prevede la fruizione di tutti i servizi e le prestazioni offerte agli ospiti.

L'accesso al servizio avviene tramite presentazione di apposita istanza da parte degli interessati.

È prevista altresì la possibilità di accoglimento in struttura in regime diurno. L'interessato dovrà indicare specificatamente le giornate di frequenza settimanale e la fascia oraria prescelta, che comprende anche la consumazione del vitto.

L'accesso al servizio avviene tramite presentazione di apposita istanza da parte degli interessati.

Assegnazione della camera

L'assegnazione della camera avviene unicamente su indicazione del responsabile infermieristico del servizio, tenuto conto della disponibilità dei posti, delle condizioni psicofisiche dell'anziano nonché delle esigenze funzionali e organizzative del servizio.

Dimissioni

La Residenza per Anziani è una struttura destinata ad accogliere persone anziane non autosufficienti, per le quali è necessario un accompagnamento all'atto della dimissione, secondo una modalità protetta, che ne garantisce continuità di cura.

A tutela dell'anziano, a cura del personale della struttura viene in ogni caso richiesta specifica Unità di Valutazione Multiprofessionale (UVM) per la definizione della dimissione protetta.

Regole di vita comunitaria

Ogni ospite ha il diritto di vivere liberamente all'interno della Residenza esprimendo la propria personalità. La sua libertà d'azione trova il solo limite nella libertà degli altri e nell'osservanza delle norme collettive, indispensabili per il buon funzionamento della vita comunitaria.

L'ospite, informando preventivamente il servizio infermieristico e con parere favorevole di questi, potrà uscire liberamente dalla struttura nell'arco della giornata. L'ospite stesso o i familiari che lo accompagnano sono tenuti ad avvisare dell'ora di uscita e di presunto rientro, che dovrà avvenire entro e non oltre le ore 21.00, salvo deroghe autorizzate.

La struttura favorisce il mantenimento dei rapporti con i familiari e la rete amicale di provenienza. L'accesso è libero, fatte salve alcune fasce orarie al fine di garantire la vita di comunità e la privacy degli ospiti. Viene privilegiato l'orario dalle ore 10.00 alle ore 11.30 e dalle ore 15.30 alle ore 18.30.

I visitatori devono osservare un comportamento consono all'ambiente e non devono in alcun modo turbare la tranquillità degli ospiti e degli operatori. Devono astenersi da ogni azione che possa arrecare pregiudizio al funzionamento della Residenza.

È possibile introdurre nella struttura cibi e bevande non alcoliche, previa autorizzazione del personale infermieristico e fatto salvo che siano confezionati, provvisti di data di scadenza, di etichetta e di tutte le indicazioni previste dalla normativa vigente. Non è tuttavia consentito trattenere in camera cibi e bevande che possano influire sull'igiene dell'ambiente.

Non è consentito portare in struttura medicinali non prescritti dal medico curante, che non siano stati espressamente autorizzati dal personale infermieristico.

Tutte le azioni di posizionamento, mobilitazione, igiene della persona, somministrazione del pasto, devono essere svolte in via esclusiva dagli operatori assegnati al servizio di assistenza diretta alla persona, sulla base di procedure, protocolli e secondo quanto indicato nel Piano Assistenziale Individuale predisposto per ciascun ospite. Non è pertanto consentito in alcun caso sostituirsi al personale di assistenza nelle mansioni di competenza.

È concesso all'ospite di tenere in camera apparecchi radio o televisori purché ne faccia uso discreto e in ore convenienti. Non è però consentito portare dentro le camere e negli altri locali comuni oggetti che costituiscono pericolo, ingombro o disturbo. In particolare, è assolutamente proibito portare all'interno della Struttura apparecchi o strumenti per il riscaldamento o per cucinare (fornelli di qualunque specie, ferri da stiro, ecc.) e mobili di proprietà non espressamente autorizzato.

Ospiti e visitatori sono tenuti ad osservare l'assoluto divieto di fumo nelle camere da letto, nei locali comuni e in generale in tutti gli spazi interni della struttura

Non è peraltro consentito a ospiti e visitatori di appropriarsi di materiali, ausili o farmaci di proprietà della struttura, salva espressa autorizzazione.

Per motivi di sicurezza, è vietato esporre oggetti, fioriere o quant'altro sui davanzali.

Rette di ospitalità

L'ammontare della retta giornaliera di ospitalità viene determinato annualmente dall'Amministrazione comunale, in sede di definizione delle tariffe per i servizi a domanda individuale e viene esposta in struttura nella bacheca informativa

L'importo della retta, in considerazione dell'elevato livello di assistenza che viene garantito a tutti gli ospiti accolti, è unico per tutti i Profili di Bisogno. A partire dalla data di accoglimento in struttura l'ospite ha diritto alla fruizione di tutti i servizi e le prestazioni erogate dalla Residenza.

All'ospite viene addebitato l'importo della retta al netto della contribuzione regionale finalizzata all'abbattimento della retta giornaliera di accoglienza di cui alla L.R. n. 10/1997 (quota fissa e quota variabile).

Viene individuato un supplemento giornaliero per stanza singola.

Per gli accoglimenti temporanei in modulo sollievo il pagamento della retta dovrà avvenire in via anticipata.

Per gli accoglimenti in regime diurno la retta è diversificata in base alla fascia oraria di frequenza.

Visite ed uscite

Sono incoraggiate le visite dei familiari, amici e parenti in quanto risorsa fondamentale per il benessere psico fisico degli ospiti. Al fine di garantire la gestione ottimale del servizio, si incentivano le visite nelle seguenti fasce orarie:

- DALLE 10:00 ALLE 11:30
- DALLE 15:30 ALLE 18:30

Gli ospiti, nel pieno rispetto delle loro libertà, possono effettuare uscite dalla Residenza, previa comunicazione alla reception della struttura e salvo approvazione dell'infermiere in turno.

Standard di qualità

Il Comune, per garantire un elevato livello assistenziale per il benessere degli ospiti, definisce standard di qualità per singole specifiche prestazioni rese dalla Residenza, che rappresentano specifici obiettivi dichiarati nei confronti dell'utenza. Gli stessi possono esser direttamente verificabili dagli ospiti e dai loro familiari, che possono in tal modo partecipare al processo di miglioramento della qualità dei servizi e delle prestazioni complessivamente erogati.

Fattori di qualità	Standard	Percentuale di realizzazione
Informazione	La carta dei servizi viene presentata contemporaneamente alla domanda di ingresso, assieme al regolamento della Residenza.	100%
	Effettuazione del colloquio con i familiari per verificare l'andamento dell'inserimento, entro 30 giorni.	100%
Assistenza infermieristica	Predisposizione e regolare aggiornamento della cartella personale, con annotazione delle terapie e delle eventuali variazioni.	100%
	Somministrazione delle prescrizioni farmacologiche e trattamenti prescritti.	100%
Assistenza	L'alzata degli ospiti possibilitati avviene entro le ore 10.00.	100%
	Igiene personale quotidiana.	100%
	A tutti gli ospiti incontinenti sono garantiti 3 cambi al giorno.	100%
	Tutti gli ospiti effettuano un bagno assistito ogni 7 giorni.	100%
	Prevenzione lesioni da decubito mediante la messa in atto di quanto previsto dal PAI.	100%
Assistenza riabilitativa	Per tutti gli ospiti che possono trarne beneficio vi sono programmi di riabilitazione individuali e di gruppo.	100%
Animazione	Attività ricreative e di svago garantite nella fascia oraria mattutina e pomeridiana secondo la programmazione di struttura.	100%
	Organizzazione di almeno n. 15 eventi/ feste durante l'arco dell'anno (Compleanni, Natale, Carnevale, Pasqua...).	100%
Pulizia ambienti	Effettuazione della pulizia delle stanze e dei bagni degli ospiti, degli ambienti e bagni comuni e dei corridoi almeno una volta al giorno.	100%
Ristorazione	Rispetto del menu del giorno.	100%
	Distribuzione di tutte le portate previste nel menù.	100%
	Preparazione diete personalizzate in caso di problemi di deglutizione masticazione o patologie particolari, (obesità, ipertensione, diabete) entro il pasto successivo alla prescrizione.	100%
Lavanderia	Lavaggio e restituzione del capo dell'ospite entro 3 giorni.	100%
	Cambio biancheria piana ogni 7 giorni o al bisogno.	100%

Rapporto con i cittadini

L'informazione e l'ascolto dei cittadini è uno degli impegni che il servizio si assume, considerandoli di rilevante importanza in un'ottica di cultura del miglioramento qualitativo continuo e costante dei servizi offerti, nonché della partecipazione e del coinvolgimento nelle scelte.

La Residenza per Anziani "Angelo Culot" si impegna a rendere chiare e accessibili le informazioni sul servizio. Tutte le informazioni in merito a specifiche attività e iniziative vengono affisse nella bacheca informativa presente in struttura.

I principali strumenti di valutazione adottati dalla Residenza sono sia di tipo interno (riunioni e incontri di coordinamento) sia di tipo esterno (valutazione di suggerimenti e proposte, reclami, somministrazione di questionari di soddisfazione). I risultati di detti metodi e strumenti di valutazione serviranno per impostare eventuali piani di modifica e di riorientamento delle attività e dei servizi proposti, sempre nell'ottica del loro costante e continuo miglioramento.

La Residenza è sempre aperta a suggerimenti e proposte da parte di cittadini, ospiti e familiari. Per quanto concerne i reclami gli stessi andranno formulati per iscritto e dovranno contenere tutte le indicazioni che permettano al servizio di individuare il problema e, se possibile, di risolvere nel più breve tempo possibile, come da modello predisposto ed allegato alla presente Carta.

Gli uffici si impegnano in questi casi a dare risposta quanto prima e comunque non oltre i 15 (quindici) giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo. In caso di particolari richieste o di situazioni complesse, che comportino una approfondita analisi, verranno spiegate le ragioni della necessità di tempi più lunghi per il riscontro o la risoluzione della criticità rilevata.

Diritti degli ospiti

L'ospite ha i seguenti diritti:

- Diritto alla vita – ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita;
- Diritto di cura e assistenza – ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà;
- Diritto di prevenzione – a ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia;
- Diritto di protezione – ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri;
- Diritto di parola e di ascolto – ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile;
- Diritto di informazione – ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta;
- Diritto di partecipazione – ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano;
- Diritto di espressione – ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori e ha il diritto di esprimere le proprie opinioni;

- Diritto di critica – ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano;
- Diritto al rispetto e al pudore – ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza e il suo senso del pudore;
- Diritto di riservatezza – ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza;
- Diritto di pensiero e di religione – ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

Doveri degli ospiti

L'ospite, tenuto conto delle particolari condizioni psico-fisiche legate alla non autosufficienza, ha il dovere di:

- Assumere, per quanto possibile, un comportamento responsabile, improntato al rispetto e alla comprensione dei diritti degli altri ospiti;
- Collaborare, per quanto possibile, con il personale medico, infermieristico, assistenziale, tecnico e dirigenziale della struttura;
- Rispettare, per quanto possibile, gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura, essendo gli stessi patrimonio di tutti e, quindi, anche dell'ospite;
- Evitare, per quanto possibile, qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o di disagio agli altri ospiti (rumori, luci accese, televisore o radio ad alto volume, telefono cellulare...);
- Rispettare, per quanto possibile, il riposo giornaliero e diurno degli altri ospiti.

QUESTIONARI PER LA VALUTAZIONE DEI SERVIZI

Per gli ospiti

RESIDENZA PER ANZIANI "ANGELO CULOT" RILEVAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA DEI SERVIZI EROGATI

Gentile ospite,

L'Amministrazione comunale intende condurre un'indagine di gradimento dei servizi offerti dalla struttura al fine di rilevare la qualità percepita e coinvolgere le persone direttamente interessate al miglioramento delle prestazioni erogate.

Le Vostre opinioni saranno quindi preziose per conoscere il giudizio sul servizio offerto e per poterlo migliorare. Le stesse verranno considerate per avere un quadro generale del grado di soddisfazione del servizio.

La ringraziamo per la disponibilità e la preziosa collaborazione.

RISPETTO ALLA SUA ESPERIENZA, COME VALUTA IL RAPPORTO UMANO DI DISPONIBILITÀ E PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE DELLA STRUTTURA?

- ☐ MOLTO SODDISFACENTE
- ☐ SODDISFACENTE
- ☐ INSODDISFACENTE
- ☐ MOLTO INSODDISFACENTE
- ☐ NON RISPONDE

OSSERVAZIONI

RISPETTO ALLA SUA ESPERIENZA, COME VALUTA L'ATTIVITA' DEL SERVIZIO INFERMIERISTICO?

- ☐ MOLTO SODDISFACENTE
- ☐ SODDISFACENTE
- ☐ INSODDISFACENTE
- ☐ MOLTO INSODDISFACENTE
- ☐ NON RISPONDE

OSSERVAZIONI

RISPETTO ALLA SUA ESPERIENZA, COME VALUTA L'ATTIVITA' DEL SERVIZIO DI FISIOTERAPIA?

- ☐ MOLTO SODDISFACENTE
- ☐ SODDISFACENTE
- ☐ INSODDISFACENTE
- ☐ MOLTO INSODDISFACENTE
- ☐ NON RISPONDE

OSSERVAZIONI

RISPETTO ALLA SUA ESPERIENZA, COME VALUTA L'ATTIVITA' DEL SERVIZIO DI SUPPORTO SOCIO-PSICOLOGICO?

- ☐ MOLTO SODDISFACENTE
- ☐ SODDISFACENTE
- ☐ INSODDISFACENTE
- ☐ MOLTO INSODDISFACENTE
- ☐ NON RISPONDE

OSSERVAZIONI

RISPETTO ALLA SUA ESPERIENZA, COME VALUTA L'ATTIVITA' DEL SERVIZIO DI ANIMAZIONE?

- ☐ MOLTO SODDISFACENTE
- ☐ SODDISFACENTE
- ☐ INSODDISFACENTE
- ☐ MOLTO INSODDISFACENTE
- ☐ NON RISPONDE

OSSERVAZIONI

RISPETTO ALLA SUA ESPERIENZA, COME VALUTA L'ATTIVITA' DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA?

- ☐ MOLTO SODDISFACENTE
- ☐ SODDISFACENTE
- ☐ INSODDISFACENTE
- ☐ MOLTO INSODDISFACENTE
- ☐ NON RISPONDE

OSSERVAZIONI

RISPETTO ALLA SUA ESPERIENZA, COME VALUTA L'ATTIVITA' DEI SERVIZI GENERALI (PULIZIA DEGLI AMBIENTI, LAVANDERIA)

- ☐ MOLTO SODDISFACENTE
- ☐ SODDISFACENTE
- ☐ INSODDISFACENTE
- ☐ MOLTO INSODDISFACENTE
- ☐ NON RISPONDE

OSSERVAZIONI

RISPETTO ALLA SUA ESPERIENZA, COME VALUTA L'ATTIVITA' DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE?

- ☐ MOLTO SODDISFACENTE
- ☐ SODDISFACENTE
- ☐ INSODDISFACENTE
- ☐ MOLTO INSODDISFACENTE
- ☐ NON RISPONDE

OSSERVAZIONI

SUGGERIMENTI E NOTE

QUESTIONARI PER LA VALUTAZIONE DEI SERVIZI

Per i familiari

RESIDENZA PER ANZIANI COMUNALE "ANGELO CULOT" RILEVAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA DEI SERVIZI EROGATI"

Gentile Signora/Signore,

l'Amministrazione comunale intende condurre un'indagine di gradimento dei servizi offerti dalla struttura al fine di rilevare la qualità percepita e coinvolgere le persone direttamente interessate al miglioramento delle prestazioni erogate.

Le Vostre opinioni saranno quindi preziose per conoscere il giudizio sul servizio offerto e per poterlo migliorare. Le stesse verranno considerate per avere un quadro generale del grado di soddisfazione del servizio.

La ringraziamo per la disponibilità e la preziosa collaborazione.

GRADO DI PARENTELA CON L'OSPITE:

CON QUALE FREQUENZA LEI SI RECA ALLA RESIDENZA PER ANZIANI?

- ☐ OGNI GIORNO
- ☐ UNA VOLTA ALLA SETTIMANA
- ☐ OGNI 15 GIORNI
- ☐ UNA VOLTA AL MESE
- ☐ ALTRO _____

PARTE PRIMA

Le chiediamo di esprimere il suo parere in merito ai seguenti aspetti che riguardano i servizi e le prestazioni rese in struttura a favore degli ospiti:

DISPONIBILITÀ E PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE DELLA STRUTTURA NEL RAPPORTO CON L'OSPITE

- ☐ MOLTO SODDISFACENTE
- ☐ SODDISFACENTE
- ☐ INSODDISFACENTE
- ☐ MOLTO INSODDISFACENTE
- ☐ NON RISPONDE

OSSERVAZIONI

SERVIZIO INFERMIERISTICO

- ☐ MOLTO SODDISFACENTE
- ☐ SODDISFACENTE
- ☐ INSODDISFACENTE
- ☐ MOLTO INSODDISFACENTE
- ☐ NON RISPONDE

OSSERVAZIONI

SERVIZIO DI FISIOTERAPIA

- ☐ MOLTO SODDISFACENTE
- ☐ SODDISFACENTE
- ☐ INSODDISFACENTE
- ☐ MOLTO INSODDISFACENTE
- ☐ NON RISPONDE

OSSERVAZIONI

SERVIZIO DI SUPPORTO SOCIO-PSICOLOGICO

- ☐ MOLTO SODDISFACENTE
- ☐ SODDISFACENTE
- ☐ INSODDISFACENTE
- ☐ MOLTO INSODDISFACENTE
- ☐ NON RISPONDE

OSSERVAZIONI

SERVIZIO DI ANIMAZIONE

- ☐ MOLTO SODDISFACENTE
- ☐ SODDISFACENTE
- ☐ INSODDISFACENTE
- ☐ MOLTO INSODDISFACENTE
- ☐ NON RISPONDE

OSSERVAZIONI

SERVIZIO DI ASSISTENZA

- ☐ MOLTO SODDISFACENTE
- ☐ SODDISFACENTE
- ☐ INSODDISFACENTE
- ☐ MOLTO INSODDISFACENTE
- ☐ NON RISPONDE

OSSERVAZIONI

ATTIVITA' DEI SERVIZI GENERALI (PULIZIA DEGLI AMBIENTI, LAVANDERIA)

- ☐ MOLTO SODDISFACENTE
- ☐ SODDISFACENTE
- ☐ INSODDISFACENTE
- ☐ MOLTO INSODDISFACENTE
- ☐ NON RISPONDE

OSSERVAZIONI

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

- ☐ MOLTO SODDISFACENTE
- ☐ SODDISFACENTE
- ☐ INSODDISFACENTE
- ☐ MOLTO INSODDISFACENTE
- ☐ NON RISPONDE

OSSERVAZIONI

PARTE SECONDA

Le chiediamo di esprimere il suo parere in merito ai seguenti aspetti che la coinvolgono direttamente riguardano i servizi e le prestazioni rese in struttura a favore degli ospiti:

SI RITIENE SODDISFATTO DELLE INFORMAZIONI CHE RICEVE IN MERITO AL SUO FAMILIARE?

- ☐ MOLTO
- ☐ ABBASTANZA
- ☐ POCO
- ☐ MOLTO POCO
- ☐ NON RISPONDE

OSSERVAZIONI

SI RITIENE SOSTENUTO E AIUTATO DAL PERSONALE NELL'AFFRONTARE LA MALATTIA DEL SUO FAMILIARE?

- ☐ MOLTO
- ☐ ABBASTANZA
- ☐ POCO
- ☐ MOLTO POCO
- ☐ NON RISPONDE

OSSERVAZIONI

DESIDERA ESSERE COINVOLTO DAL PERSONALE INFERMIERISTICO NELLE CURE DEL SUO FAMILIARE?

- ☐ PIU' COINVOLTO DI ADESSO
- ☐ MENO COINVOLTO DI ADESSO
- ☐ VA BENE COSÌ
- ☐ NON RISPONDE

OSSERVAZIONI

COMPLESSIVAMENTE SI RITIENE SODDISFATTO DI COME LA STRUTTURA ASSISTE IL SUO FAMILIARE?

- ☐ MOLTO
- ☐ ABBASTANZA
- ☐ POCO
- ☐ MOLTO POCO
- ☐ NON RISPONDE

OSSERVAZIONI

SUGGERIMENTI E NOTE

MODULI SUGGERIMENTI E RECLAMI

Modulo per la presentazione di suggerimenti e proposte

A Comune di Gorizia
Settore Welfare comunale
Servizio delle Politiche Sociali e delle Strutture socio-assistenziali
P.zza Municipio, 1
34170 Gorizia

Il / La sottoscritto/a in qualità di

- ☐ ospite
☐ persona che cura gli interessi di

Grado di parentela/ruolo
residente in Via
Tel.

in relazione all'ospitalità presso la **RESIDENZA PER ANZIANI "ANGELO CULOT"**

avendo verificato che
.....
.....
.....

PRESENTA IL SEGUENTE SUGGERIMENTO / PROPOSTA

.....
.....
.....
.....
.....

Informativa sul trattamento dei dati personali

I dati personali sopra riportati formeranno oggetto di trattamento esclusivamente per la gestione della presente pratica nel rispetto del Regolamento UE n. 679/2016, del D. Lgs. 196/2003 e s.m.i. e degli obblighi di riservatezza cui è tenuto il Comune di Gorizia. L'informativa completa è consultabile sul sito web istituzionale

DATA

FIRMA

MODULI SUGGERIMENTI E RECLAMI

Modulo per la presentazione di reclamo

A Comune di Gorizia
Settore Welfare comunale
Servizio delle Politiche Sociali e delle Strutture socio-assistenziali
P.zza Municipio, 1
34170 Gorizia

Il / La sottoscritto/a in qualità di

- ☐ ospite
☐ persona che cura gli interessi di

Grado di parentela/ruolo
residente in Via
Tel.

in relazione all'ospitalità presso la **RESIDENZA PER ANZIANI "ANGELO CULOT"**

avendo verificato che
.....
.....
.....
comprovato da

.....
.....
.....

PRESENTA IL SEGUENTE RECLAMO

.....
.....
.....
.....
.....

Informativa sul trattamento dei dati personali

I dati personali sopra riportati formeranno oggetto di trattamento esclusivamente per la gestione della presente pratica nel rispetto del Regolamento UE n. 679/2016, del D. Lgs. 196/2003 e s.m.i. e degli obblighi di riservatezza cui è tenuto il Comune di Gorizia. L'informativa completa è consultabile sul sito web istituzionale.

DATA

FIRMA