



## **CARTA DEI SERVIZI**

revisione e approvazione febbraio 2017

### **ISTITUTO PAVERANO**

**Provincia Religiosa San Benedetto di Don Orione**  
**Via Paverano 55**  
**16143 Genova**  
**Tel. 010/52291**

#### **PREMESSA**

**La carta dei servizi** sintetizza lo spirito che anima e accompagna tutte le attività socio assistenziali e i progetti del nostro Ente, con **al centro la persona affetta da disabilità fisica, psichica o sensoriale, correlata o meno con l'età, con i suoi bisogni, la sua dignità, la sua qualità di vita.**

Rappresenta un impegno contrattuale giuridicamente rilevante che l'Ente assume con l'Ospite e con i suoi familiari, per individuare e garantire gli impegni di servizio assunti dall'Istituto e informare sui diritti e doveri dell'Ospite, all'interno di un attivo e dinamico rapporto di collaborazione e di informazione.

In un'ottica di miglioramento continuo recepisce i risultati dei test di qualità percepita dagli utenti e di eventuali reclami o suggerimenti degli stessi e li elabora nella revisione annuale.

La **Carta dei servizi**, inoltre, è uno strumento flessibile per il cambiamento e per la crescita della nostra organizzazione, dove i valori umani, etici, della solidarietà e dell'ascolto trovano concretezza e verifica quotidiana.

La Carta è a disposizione sul sito dell'Istituto all'indirizzo: [www.donorione-genova.it](http://www.donorione-genova.it), presso l'Ufficio Accoglienza e presso il Servizio Sociale dell'Istituto, che ne fornisce copia su richiesta.

Il Legale Rappresentante è responsabile dell'applicazione della Carta dei Servizi.

L'Ufficio Qualità provvede alla revisione annuale della Carta.

## **INDICE**

- 1. IL PICCOLO COTTOLENGO GENOVESE DI DON ORIONE:  
LA MISSION, I VALORI ISPIRATORI, I PRINCIPI FONDAMENTALI**
- 2. L'ISTITUTO PAVERANO**
- 3. AUTORIZZAZIONE AL FUNZIONAMENTO E ACCREDITAMENTO  
ISTITUZIONALE**
- 4. MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO**
- 5. ATTIVITA' DI CURA E ASSISTENZA**
- 6. SERVIZI ACCESSORI**
- 7. INFORMAZIONI UTILI**
- 8. STANDARD QUALITATIVI E QUANTITATIVI**
- 9. SUGGERIMENTI E RECLAMI**
- 10. TUTELA DELL'UTENTE**
- 11. NORME DI SICUREZZA**

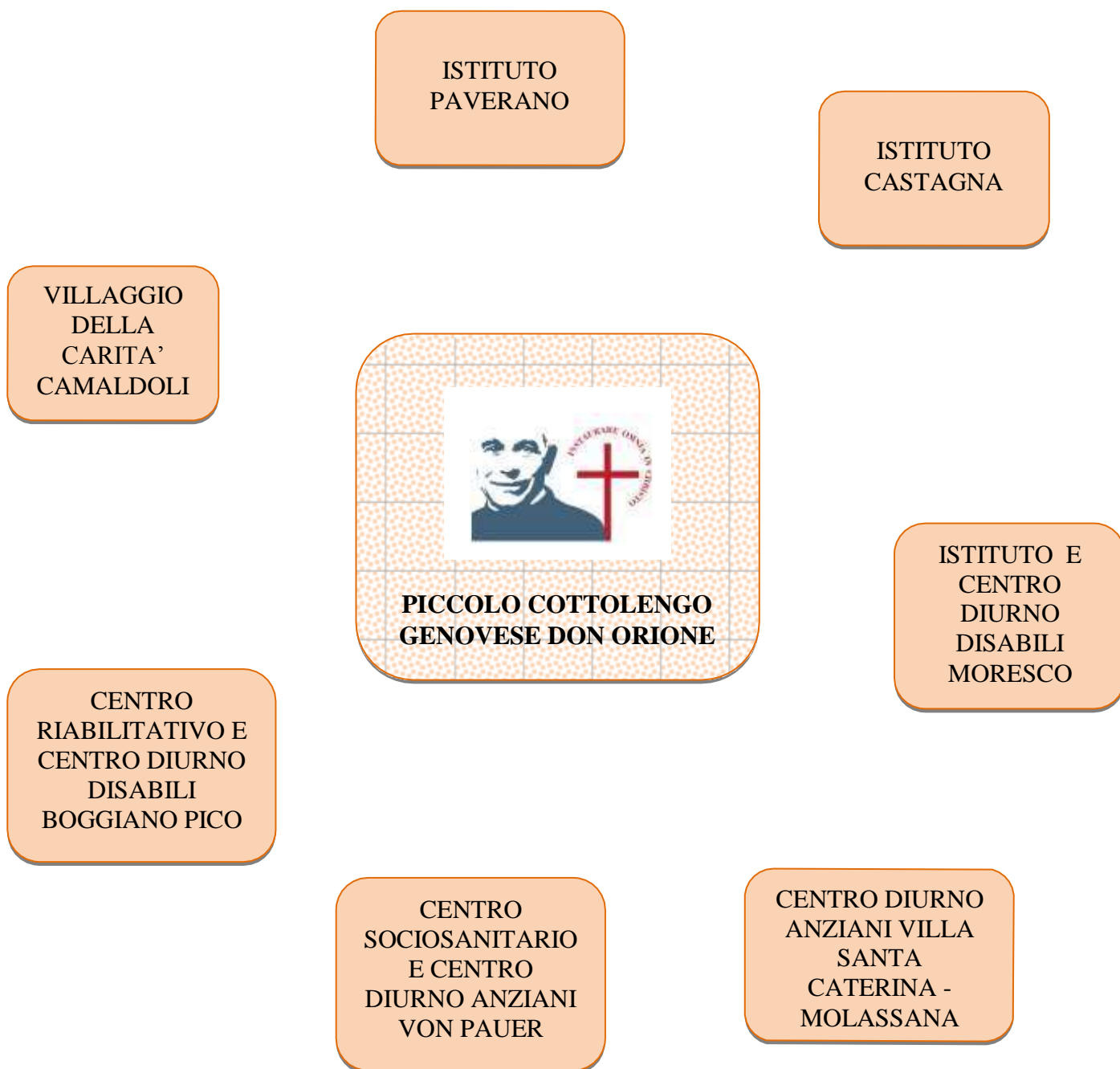
## **ALLEGATI**

- **Regolamento di istituto**
- **Descrizione delle tariffe**

# **1. IL PICCOLO COTTOLENGO GENOVESE DI DON ORIONE: LA MISSION E I VALORI ISPIRATORI, PRINCIPI FONDAMENTALI**

## **LA MISSION**

Il Piccolo Cottolengo è una costellazione di Case nate all'insegna del servizio dell'uomo e della città di Genova, dall'intraprendenza cristiana del Fondatore della Piccola Opera della Divina Provvidenza, San Luigi Orione.



## I VALORI ISPIRATORI

La Carta dei Valori del Piccolo Cottolengo Don Orione si costruisce intorno a due filiere essenziali:

- L'area del carisma specifico
- L'area della professionalità

### L'area del carisma specifico

Il Piccolo Cottolengo Don Orione ha come fine specifico l'assistenza e la promozione umana di persone anziane e/o portatrici di handicap autosufficienti e non autosufficienti. La sua storia e soprattutto il carisma di Don Orione guidano ancora il presente e il futuro della sua attività, che è da intendersi come improntata alle seguenti prospettive:

1) Il valore sociale della *carità*, inteso come la creazione e la diffusione di una cultura del servizio e della solidarietà.

2) Il valore ecclesiale della *carità*, inteso come il segno vivo di una testimonianza cristiana talmente forte da attrarre gli uomini all'interno del popolo di Dio: l'Istituto Paverano *"diventerà la 'cittadella spirituale di Genova. Altro che la lanterna che sta sullo scoglio! Il Piccolo Cottolengo sarà un faro gigantesco che spanderà la sua luce e il suo calore di carità spirituale anche oltre Genova e oltre l'Italia."* (LI 53, 7) *"Tanti non sanno capire l'opera di culto, e allora bisognerà unire l'opera di carità"* (Scritti 100, 195).

3) la riabilitazione della disabilità, in qualsiasi forma essa si presenti, al fine di custodire la dignità della persona, preservare e potenziare la sua autonomia e la sua auto-stima. *"La porta del Piccolo Cottolengo non domanda a chi entra se abbia un nome, ma soltanto se abbia un dolore"* (L II, 323ss).

4) La preferenza per gli ultimi, quelli che gli altri non vogliono. *Il Signore ha voluto dare questo a noi, di confortare i rottami dell'umanità, alleviare le ore di angoscia dei nostri fratelli. Questo mi è caro dirvi."* (Don Orione Parole, V, 314).

5) La socializzazione dell'anziano e del portatore di handicap: la vita comunitaria improntata alla gratuità e alla fratellanza, in un ambiente sereno e festoso, agevola le relazioni significative e richiama la voglia di vivere, così decisiva per la salute e il benessere degli ospiti.

6) La pastorale cattolica dell'anziano e del portatore di handicap, attuata con la saggezza di chi propone e non impone, e con la consapevolezza di portare all'uomo un servizio di altissimo valore, nella direzione della ricerca del significato della vita e della morte, della gioia, del dolore e della vita comunitaria. L'annuncio cristiano e il carisma orionino sono strumenti formidabili di questo servizio alla persona.

### L'area professionale

I valori carismatici e umani sono le fondamenta, ma da soli non costruiscono organizzazioni efficaci di aiuto alla persona, al passo con i suoi bisogni. Occorre una professionalità ricercata e coltivata che attui l'universo valoriale dell'organizzazione: il valore senza professionalità è vuoto, la professionalità senza valore è cieca.

La professionalità non è qui intesa solo come possesso dei requisiti formativi abilitanti di ciascun attore del Piccolo Cottolengo, con ruolo di volta in volta clinico, riabilitativo o assistenziale. La professionalità è qui intesa come predisposizione di una organizzazione/sistema all'interno del quale è possibile:

- lavorare per progetti individualizzati, facendo prevalere il bisogno della persona e non le logiche routinarie o le singole visioni specialistiche;
- lavorare all'interno di un'equipe multidimensionale, potendo condividere idee e linguaggi, e ricomponendo ogni intervento nell'unità della persona destinataria del prendersi-cura;
- migliorare continuamente il servizio, attraverso programmi periodici di verifica di qualità, di lavoro per progetti e di aggiornamento delle competenze.

## I PRINCIPI FONDAMENTALI

Il PCDO genovese intende fare propri e dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali, relativi all'erogazione dei servizi, indicati nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*:

- 1) Principio di uguaglianza: l'assistenza e le cure mediche erogate devono garantire parità di trattamento e parità di condizioni del servizio prestato, senza discriminazioni di sorta.
- 2) Principio d'imparzialità: le prestazioni offerte sono improntate a criteri di giustizia, trasparenza ed onestà.
- 3) Principio di semplificazione: l'ente si impegna a razionalizzare, ridurre e semplificare le procedure sanitarie, amministrative e burocratiche che debbano essere espletate all'interno o all'esterno della struttura.
- 4) Principio di continuità: l'erogazione del servizio è tale da garantire la continuità e la regolarità delle cure e dell'assistenza a tutti gli ospiti. In caso di situazioni che comportino un'irregolarità o un'interruzione del servizio sono previste misure di riorganizzazione interna tali da garantire comunque il minimo disagio per l'utente.
- 5) Principio di efficienza: i servizi offerti dalla struttura sono erogati in modo da garantire un rapporto ottimale tra le risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti.
- 6) Principio di partecipazione: è garantita all'utente la possibilità di esprimere la propria opinione e valutazione in merito al servizio ricevuto (v. Rilevazione periodica della qualità percepita, Procedura reclami/suggerimenti), e partecipare attivamente al progetto di cura e di erogazione dei servizi tramite la condivisione dei progetti assistenziali/ educativi/riabilitativi.
- 7) Tutela della privacy e consenso alle prestazioni: Gli ospiti sono informati sulle procedure relative al trattamento dei dati personali, in base alla normativa vigente (Decreto Legislativo n° 196 del 20/6/2003).

Gli operatori sono tenuti alla massima riservatezza circa i dati personali e sanitari degli ospiti.

Nel caso di particolari procedure diagnostiche e/o terapeutiche che esulano dall'attività sanitaria di base, viene richiesto all'Ospite in grado di intendere e volere, per iscritto, il consenso informato; se ciò non è possibile, viene coinvolto il familiare di riferimento/ amministratore di sostegno/tutore.

## **2. L'ISTITUTO PAVERANO**

### **BREVE STORIA DELL'ISTITUTO PAVERANO**

La storia del complesso di Paverano ha radici molto lontane. Il nucleo originale è rappresentato dalla chiesa di San Giovanni Battista che fu consacrata nel 1118. La struttura che, pian piano, nacque attorno al primitivo luogo di culto, fu sede nei secoli di molti ordini religiosi (Mortariensi, Scolopi, Gesuiti ecc.) e, nel corso della sua storia quasi millenaria, adibita anche ad usi diversi (nel 1600 lazzaretto, poi, nei primi anni del 1900, sede della clinica delle malattie nervose e mentali dell'università di Genova).

Nel 1933 il complesso venne rilevato, grazie alla generosità di alcuni benefattori, da Don Luigi Orione, per farne la sede principale del suo Piccolo Cottolengo genovese.

### **UBICAZIONE E MODALITA' DI ACCESSO ALLA STRUTTURA**

L'Istituto Paverano è ubicato in via Cellini 22 ed è servito da numerose linee di autobus: 84, che fa capolinea in piazza Solari; 381 che si ferma in via Marchini; 37, 82, 356 e 383 che transitano in Corso Sardegna, provenendo da Brignole; 48 che transita in corso Sardegna, provenendo da corso Gastaldi.

L'accesso all'Istituto è consentito dalle ore 10.00 alle 19.00.

Nell'ambito dell'orario di apertura dei cancelli (ore 6.00-21.00), è possibile, al di fuori dell'orario di accesso, accedere e transitare soltanto per trasporto ospiti o con permesso scritto della Direzione.

Il sabato pomeriggio e la domenica l'accesso è libero.

I parenti/persone di riferimento che intendano accedere all'Istituto con l'autovettura devono munirsi del pass facendone richiesta all'Ufficio Accoglienza.

Ogni persona degente ha diritto ad un pass. Il parcheggio è consentito, esponendo il pass, negli spazi delimitati.

Il centralino telefonico, funzionante dalle ore 6.00 alle ore 21.00 (num. tel.: 010/52291) provvede a smistare le chiamate ai vari reparti o servizi.

Durante le ore notturne l'accesso è consentito, previo contatto con l'Infermiera Professionale reperibile, solo in casi di assoluta urgenza.

### **DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA**

La struttura è composta da 5 blocchi che si sviluppano su diversi piani come da schema riportato di seguito:

I blocchi denominati Edificio A1, Edificio A2, Edificio B, Edificio C costituiscono di fatto il corpo centrale denominato Istituto Paverano. In tali edifici si sviluppano e concentrano tutti i reparti di degenza nonché tutte le attività accessorie quali uffici tecnici, uffici amministrativi, studi medici, uffici accoglienza ed assistenza sociale, spazi comuni, chiesa interna, bar interno, spazi aggregativi, magazzini.

L'edificio denominato **Von Pauer**, realizzato negli anni Novanta, ospita gli uffici direzionali, un teatro pertinenziale ad uso esclusivo interno con capacità pari a 248 posti a sedere, un centro diurno, un centro poliambulatoriale, una palestra di fisiokinesiterapia e una reception.

L'edificio denominato **Boggiano Pico**, di recentissima realizzazione, ospita due piani destinati a centro di riabilitazione neuropsicomotoria per bambini, ed un piano destinato a centro diurno con finalità riabilitativa di integrazione sociale o lavorativa per ragazzi in età post-scolare.

## **TIPOLOGIA DI UTENZA**

- **RSA riabilitativa di I livello:** i trattamenti sono indirizzati a soggetti anziani, dimessi dall'ospedale, che necessitano di riabilitazione motoria e neuromotoria.
- **Residenza sanitaria assistenziale per anziani:** servizio residenziale che accoglie anziani fragili parzialmente o totalmente non autosufficienti (Non Autosufficienti Totali: NAT e Non Autosufficienti Parziali: NAP). Il servizio è organizzato in nuclei che vanno dai 20 ai 42 posti letto, parzialmente differenziati per tipologia di bisogni ed intensività sanitaria ed assistenziale.
- **Presidi di riabilitazione per disabili:** servizio residenziale che accoglie disabili adulti, portatori di disabilità, con diversi gradi di gravità e tipologia (intellettiva, motoria, sensoriale, plurima). Il servizio è organizzato in nuclei che vanno dai 26 ai 32 posti letto, differenziati per tipologia di bisogni.
- **Centro diurno per anziani:** Il servizio è rivolto ad anziani del territorio che per il loro declino funzionale e/o cognitivo esprimono bisogni non sufficientemente gestibili al domicilio, ma non ancora tali da richiedere un ricovero in una struttura residenziale.

### **3. AUTORIZZAZIONE AL FUNZIONAMENTO E ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE**

REPARTI ANZIANI	TIPOLOGIA	N°P.L.	AUTORIZZAZIONE AL FUNZIONAMENTO
<b>S.LUIGI</b>	RP/RSA M.	30	n° 42/2011
<b>IMMACOLATA</b>	RP/RSA M.	22	n° 43/2011
<b>S.CAMILLO</b>	RP/RSA M.	24	n° 44/2011
<b>S.CATERINA</b>	RP/RSA M.	39	n° 45/2011 n° 11/2012
<b>SS.CROCIFISSO</b>	RP/RSA M.	32	n° 46/2011

<b>S.FEDE</b>	<b>RP/RSA M.</b>	<b>31</b>	<b>n° 47/2011</b>
<b>DON NICCO</b>	<b>RP/RSA M.</b>	<b>26</b>	<b>n° 48/2011</b>
<b>DON UGO</b>	<b>RP/RSA M.</b>	<b>30</b>	<b>n° 49/2011</b>
<b>BEATA STRATA</b>	<b>RP/RSA M.</b>	<b>31</b>	<b>n° 50/2011</b>
<b>PROF. ISOLA</b>	<b>RP/RSA M.</b>	<b>20</b>	<b>n° 51/2011</b>
<b>S.VINCENZO</b>	<b>RSA M.</b>	<b>42</b>	<b>n° 69/2005</b>
<b>SAN CARLO</b>	<b>RSA I liv</b>	<b>39</b>	<b>n° 299/2013</b>
<b>DON ORIONE</b>	<b>RSA M.</b>	<b>28</b>	<b>n° 466/2013</b>

<b>REPARTI DISABILI</b>	<b>TIPOLOGIA</b>	<b>N°P.L.</b>	<b>AUTORIZZAZIONE AL FUNZIONAMENTO</b>
<b>ANGELI CUSTODI</b>	presidio riabilitazione	26	<b>n° 117/2011</b>
<b>DON SCIACCALUGA</b>	presidio riabilitazione	28	<b>n° 61/2015</b>
<b>SAN GABRIELE</b>	presidio riabilitazione	33	<b>n° 76/2012</b>
<b>DON STERPI</b>	R.P.	33 (30)	<b>n° 255/2002</b>
<b>SUOR MARIA PLAUTILLA</b>	presidio riabilitazione	32	<b>n° 871/2013</b>

L'Istituto Paverano è accreditato con delibera 1566 del 14.12.2012 della Regione Liguria.



## **4. MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO**

### **Richiesta di ricovero e gestione delle liste d'attesa**

La richiesta di ricovero in Istituto, sia per ospiti anziani che disabili, può avvenire tramite convenzione ASL o a trattativa privata.

Nel caso di ricovero di soggetto anziano in regime di convenzione, la quota sanitaria è a carico dell'ASL, mentre la quota di compartecipazione è a carico dell'Ospite. Nel caso di situazione economica di impossibilità al pagamento della quota sociale, documentata tramite ISEE, è possibile rivolgersi all'assistente sociale dell'ambito territoriale di zona del Comune di Genova.

Per la richiesta di inserimento in lista d'attesa ASL di soggetti anziani è necessario far redigere al Medico di Medicina generale una richiesta di visita geriatrica per ricovero in struttura convenzionata, da far pervenire al nucleo residenzialità dell'ASL:

- Ponente (*via degli Operai 80 - Palazzo della Salute della Fiumara, tel.: 010-8497074*),
- Centro (*Via Assarotti 35, tel.:010-8496882*)
- Levante (*via G. Maggio 6, tel.: 010-8496592*).

La lista d'attesa viene interamente gestita dall'ASL 3 (Struttura complessa assistenza geriatrica di via Assarotti 35).

Per l'accesso ai posti convenzionati della lista disabili è competente l'Unità Operativa Assistenza Disabili sita in via Maggio 6, tel.: 010/8496730.

Per le richieste di ricovero a trattativa privata, sia temporanee che definitive, è necessario contattare le assistenti sociali del nostro Istituto; la domanda potrà essere accolta nel caso di disponibilità di posti letto eccedenti i posti convenzionati.

La lista d'attesa verrà redatta nel rispetto dell'ordine delle richieste di ingresso. I familiari dell'Ospite sono invitati a informare il Servizio Sociale dell'Istituto di eventuali cambiamenti in tal senso, al fine di mantenere la lista d'attesa aggiornata.

### **Accettazione amministrativa per il ricovero**

L'ingresso in Istituto di una nuova Ospite è conseguente alla convocazione da parte delle assistenti sociali del 1° componente della lista d'attesa ASL e, in caso di rifiuto, dei successivi, o alla richiesta d'ingresso da parte di soggetti privati, a seguito della sopraggiunta disponibilità di un posto letto, avendo esaurito i posti contrattualizzati con ASL.

L'assistente sociale contatta telefonicamente la persona interessata e la invita a presentarsi in Istituto per concordare la data d'ingresso, prendere visione del reparto e firmare l'impegnativa di spesa. La data d'ingresso è sempre subordinata all'autorizzazione dell'ASL.

Per l'ingresso in Istituto è necessaria la seguente documentazione:

- carta d'identità
- tessera sanitaria europea
- libretto sanitario
- eventuale certificato d'invalidità
- eventuale esenzione ticket per reddito/patologia

- eventuale certificazione di nomina di tutore/amministratore di sostegno
- documento d'identità di tutore/amministratore di sostegno
- elenco delle persone di riferimento e loro recapiti compreso l'eventuale indirizzo e-mail

L'assistente sociale sottopone all'ospite/parente/amministratore di sostegno la seguente documentazione, ai fini della compilazione:

- modulo di consenso informato dati sensibili, foto e video
- modulo di consenso al cambio di residenza

L'assistente sociale, successivamente, indirizza gli utenti all'ufficio rette per stabilire le modalità di pagamento (con assegno, mediante bonifico bancario, bollettino di cc postale, bonifico postale).

### **Caratteristiche organizzative dei reparti di degenza**

Ogni nucleo di degenza è dotato di proprio personale medico, infermieristico ed assistenziale nel rispetto degli standard assistenziali di legge.

L'équipe è composta da: coordinatore, medico, infermieri, fisioterapisti, animatore/educatore, operatori sociosanitari (OTA, OSS, Adest, Ausiliari specializzati). Il coordinatore presiede alla gestione del servizio e del personale di ciascun reparto ed è il referente immediato degli ospiti e dei parenti.

Il medico di reparto riceve i familiari negli orari stabiliti esposti nei reparti (bacheca parenti) o in altri orari previo appuntamento.

<b>Operatore</b>	<b>Colore della divisa/bordatura</b>
Medico	Camice bianco
Coordinatore	Pantaloni e casacca azzurri
Fisioterapista	Camice bianco
Infermiere	Pantaloni e casacca bianchi con taschino profilato d'azzurro
Operatori sociosanitari	Pantaloni e casacca bianchi
Animatori	Pantaloni e polo blu
Educatori	Pantaloni blu e polo rosa
Volontari	Camice rosa
Addetti alle pulizie	Ditta Acqua srl: maglia polo nera e pantaloni bianchi Ditta Iprams spa: casacca a righe bianche e blu e pantaloni bianchi

## **5. ATTIVITA' DI CURA E ASSISTENZA**

### **Accoglienza e presa in carico**

L'ingresso dell'ospite in struttura, preventivamente concordato, è organizzato dall'assistente sociale, che lo accompagna nel reparto di destinazione ove è accolto dalla coordinatrice o da persona da lei delegata. Gli ospiti potranno portare con sé, al momento del ricovero, piccoli oggetti personali quali portafoto, piccoli quadri o soprammobili, ecc.; non sono ammessi cuscini, plaid o altri oggetti non ignifughi.

Le condizioni psicofisiche dell'ospite determinano la procedura d'accoglienza che può essere caratterizzata da una presa in carico iniziale, a prevalente componente sociale, assistenziale o sanitaria, che nel prosieguo si perfeziona approfondendo tutte le componenti e rivalutandole ad ogni mutamento della condizione iniziale.

Entro un mese dall'ingresso, nella prima riunione d'équipe, a fronte della valutazione dei problemi di ordine clinico, cognitivo, funzionale, relazionale, e dei bisogni spirituali, vengono individuati gli obiettivi correlati e le risorse, così da poter formulare il PAI/PEI (Progetto Assistenziale Individualizzato/Progetto Educativo Individualizzato) che sarà condiviso i parenti o le persone di riferimento dell'Ospite.

Durante la prima riunione d'équipe dei reparti anziani (UVG) viene individuato il *case manager*: si tratta di un operatore del reparto figura che ha l'obiettivo di acquisire una conoscenza approfondita e aggiornata dell'ospite ed è particolarmente attenta alle sue necessità.

Il PAI/PEI viene verificato semestralmente e riformulato annualmente.

In relazioni a mutate condizioni psico-fisiche dell'ospite e/o a problemi di convivenza, il MdR può proporre all'ospite/familiari un cambio di camera all'interno del reparto o, in accordo con la Direzione Sanitaria, uno spostamento di reparto.

L'attività di assistenza e di cura nell'ambito del reparto si avvale delle figure professionali componenti l'équipe socio-sanitaria, specificamente in forza al reparto stesso.

### **Servizio sociale**

Le assistenti sociali gestiscono i rapporti con gli utenti che richiedano l'ingresso a trattativa privata e i rapporti con l'ASL per quanto riguarda l'accesso in struttura dei soggetti in lista d'attesa, attuano le procedure d'ingresso e di presa in carico e le eventuali dimissioni delle Ospiti.

Svolgono funzioni di segretariato sociale e di presa in carico durante tutta la permanenza in Istituto, anche fornendo consulenza per le pratiche sociali.

### **Attività medica**

Il medico di reparto assicura le prestazioni clinico-diagnostiche e, in collaborazione con gli infermieri, quelle terapeutiche di cui l'Ospite necessita.

In caso di necessità, ovvero per il completamento dell'inquadramento clinico, il medico di

reparto può prescrivere visite specialistiche ed esami strumentali, effettuabili previo appuntamento tramite CUP, in strutture convenzionate.

In alternativa, a scelta della famiglia, è possibile avvalersi di consulenti medici specialisti che collaborano con l'Istituto; essi effettueranno la visita in Istituto e il costo relativo è a carico della famiglia.

I familiari di propria iniziativa possono richiedere, previa comunicazione al Direttore Sanitario per il tramite del Medico di Reparto, un consulto da parte di medico specialista di propria fiducia; il costo relativo è a carico della famiglia.

All'interno dell'Istituto è funzionante un servizio di radiologia e un servizio riabilitativo di fisioterapia.

L'assistenza medica è assicurata in struttura:

- dal lunedì al sabato, dalle ore 8 alle ore 20;

- la domenica mattina il medico è presente in struttura; nelle ore pomeridiane fino alle 20 il medico è reperibile su chiamata.

Dalle ore 20 alle ore 8 di tutti i giorni l'assistenza medica viene garantita dal SSN mediante guardia medica o 118.

### **Servizio farmaceutico**

E' presente un servizio farmaceutico interno che approvvigiona i farmaci prescritti dal Medico di reparto sulla base di un prontuario che comprende farmaci forniti dall'Asl e farmaci acquistati dall'Istituto.

### **Attività infermieristica**

L'assistenza infermieristica é garantita continuativamente nelle 24 ore: nelle ore diurne dalle 6,30 alle 20,00 il servizio è assicurato dagli infermieri di reparto, dopo le 20,00 e fino alle 6,30 dagli infermieri reperibili presenti in Istituto.

### **Attività assistenziale di base e alberghiera**

L'assistenza di base viene garantita nelle 24 ore dagli operatori del reparto. Gli operatori di assistenza si occupano dell'igiene, mobilitazione, alimentazione, idratazione, eliminazione urinaria e intestinale, sia in collaborazione con gli infermieri professionali, sia in autonomia, secondo le normative vigenti e le prescrizioni ricevute. Collaborano inoltre con le altre figure professionali per il recupero e il mantenimento delle capacità funzionali nelle diverse attività quotidiane Assicurano, infine, l'igiene dei presidi e degli arredi. L'anzianità media di servizio in Istituto di questi operatori è molto alta, a garanzia della continuità assistenziale.

L'intervento degli operatori può essere integrato dall'assistenza sussidiaria da parte di persone incaricate dai familiari, previo consenso dei responsabili di reparto. Eventuali responsabilità civili ed assicurative sono assunte direttamente dai familiari che sono tenuti alla firma di manleva.

## **Attività fisioterapica**

La riabilitazione mira al recupero, al mantenimento o alla riduzione della perdita delle capacità funzionali residue.

La terapia riabilitativa viene prescritta dal consulente fisiatra, previa richiesta del Medico di reparto e può venir erogata presso il reparto stesso o nelle palestre dell'Istituto.

Per ogni reparto è nominato un fisioterapista referente che, oltre all'attività riabilitativa, svolge attività di formazione-informazione nei confronti di tutto il personale sanitario relativamente a funzione motoria, posture, posizionamenti dell'Ospite. Settimanalmente organizza l'attività psicomotoria di gruppo.

La prescrizione dei presidi è compito del fisiatra in collaborazione con il Medico di Reparto e il fisioterapista.

## **Fornitura presidi sanitari**

Qualora l'ospite sia riconosciuto invalido civile, le assistenti sociali provvedono alla fornitura di presidi sanitari avviando la pratica di richiesta presso l'ASL o attivando la pratica del passaggio interno di presidi di proprietà di ASL3.

I presidi forniti dalla ASL3 genovese sono: seggiolone polifunzionale, carrozzina pieghevole, scarpe ortopediche, busti, protesi acustiche, protesi d'arto e occhiali (per diottrie uguali o inferiori ad un decimo).

La fornitura presidi si avvale anche di un parco presidi così detti "di provvidenza", in quanto frutto di donazioni e lasciti, che rappresenta per l'Istituto una importante risorsa.

I presidi per l'incontinenza, forniti da ASL, sono integrati da una fornitura a carico dell'Istituto, se ritenuta necessaria dalla coordinatrice di reparto sotto il profilo quantitativo e/o qualitativo.

## **Attività educative di riabilitazione della persona disabile**

All'interno dei reparti che ospitano persone disabili l'equipe si avvale della presenza di Educatori Professionali. Essi osservano e valutano le capacità, le potenzialità e più generalmente i bisogni dell'Ospite, al fine di redigere, in condivisione con l'equipe multidisciplinare, il PEI (progetto Educativo Individualizzato) ove vengono specificamente definiti gli obiettivi da raggiungere, i tempi necessari, i modi e le risorse utilizzabili.

La valutazione dell'Ospite è specifica ed abbraccia globalmente tutte le aree: autonomie personali, spirituali, sociali, aspetti cognitivi, affettivo/relazionali, motori, senza escludere gli interessi personali, i desideri, in maniera tale da mantenere o potenziare la capacità di autodeterminazione, di rafforzare la propria identità e di poter scegliere tra le opportunità che vengono offerte. Ciò nello spirito di migliorare sempre la qualità della vita delle persone con disabilità, sia di tipo congenito che acquisito, anche ove le risorse individuali o la gravità della patologia sembrano comprometterne lo sviluppo.

A seguito della valutazione e in relazione agli obiettivi in cui si sostanzia la finalità riabilitativa specificata nel PEI, si programmano le attività educative.

L'attività riabilitativa educativa viene strutturata sia attraverso interventi individuali - ove le specifiche competenze della figura dell'educatore permettono di strutturare modalità relazionali che risultino costruttive, contenitive e di aiuto, senza mai prevaricare i diritti e le scelte dell'ospite - sia attraverso interventi di gruppo organizzati in specifici laboratori, all'interno del reparto o al di fuori di esso (laboratori esterni, spazi comuni dell'Istituto, uscite sul territorio).

Gli interventi educativi sono quindi estremamente vari nelle finalità, modalità di strutturazione, luogo di svolgimento, ma possono essere genericamente sintetizzati nello schema sottostante:

TIPOLOGIA ATTIVITA'	FINALITA'
Attività di rinforzo e potenziamento delle autonomie funzionali di base	Incrementare le abilità che sollevano la persona con disabilità intellettiva dal bisogno di assistenza, in particolar modo le abilità di cura della propria persona, di auto-alimentazione, le abilità relative al vestirsi e allo spogliarsi, all'aver cura del proprio ambiente di vita.
Attività di rinforzo e potenziamento delle autonomie sociali	Incrementare le abilità che, oltre che sollevare la persona dal bisogno di assistenza, facilitano il suo processo di integrazione sociale.
Attività di stimolazione cognitiva	Riattivare e/o potenziare le funzioni deficitarie, non evolute o regredite dell'area cognitiva.
Attività espressive di diverso genere (laboratori espressivi attraverso attività narrative, attività grafico-pittoriche, sabbiera, laboratorio teatrale, musicoterapia)	Facilitare i percorsi di conoscenza personale, di espressione e comprensione dei propri vissuti emotivi, aumentando la consapevolezza di sé.
Attività di potenziamento delle abilità comunicative	Facilitare e potenziare le abilità afferenti l'area della comunicazione, verbale e non verbale, producendo, laddove necessario, forme di comunicazione che avvengano con registri alternativi rispetto al registro verbale.
Laboratori artigianali	Attivare modalità espressive comunicabili e socializzabili che potenzino le singole abilità manuali, visive e mentali.
Attività di potenziamento delle abilità dell'area neuropsicologica	Incrementare le capacità di memoria, di orientamento spazio-temporale, le capacità di concentrazione e attenzione.
Attività di ascolto	Facilitazione relazionale; attività che aiutano la persona a comprendere meglio la propria situazione di vita, i problemi che eventualmente incontra, a compiere scelte, a conseguire cambiamenti.
Attività ludiche	Produrre socializzazione, collaborazione e allentamento delle tensioni personali attraverso il canale ludico che, nella maggior parte dei casi, risulta un mezzo funzionale di ancoraggio della persona con disabilità intellettiva.

## Attività animativa ed occupazionale

L'animazione geriatrica ha come obiettivo la presa di coscienza e lo sviluppo del potenziale inespresso dell'Ospite (a livello personale e di gruppo).

Essa si integra con le attività sanitarie e assistenziali; l'animatore partecipa alla Valutazione Geriatrica, compila il PAI e alcune schede specifiche, valorizza la persona nella sua globalità attraverso interventi personalizzati, di prevenzione, riabilitazione e sostegno. Accoglie inoltre l'Ospite e i familiari al momento dell'arrivo in reparto, al fine di favorire l'inserimento e, nel tempo, la socializzazione, all'interno della nuova realtà di vita.

Ogni attività svolta tiene conto della personalità e della matrice culturale dell'anziano e rappresenta un mezzo per favorire e mantenere legami interpersonali. Una volta impostato il lavoro di approfondimento della conoscenza degli ospiti, si passerà a uno schema di progettazione vero e proprio, che prevede una scansione della giornata e una più ampia visione sulla settimana e sul mese lavorativo.

Ogni animatore svolge la propria attività all'interno del reparto, in locali dedicati e negli spazi esterni, coinvolgendo in questo caso anche Ospiti di altri reparti.

Le attività sono molteplici e possono essere raggruppate, come segue:

- **Attività di stimolazione sensoriale:** comprendono l'ampio campo dei laboratori manuali e creativi, con uso di tecniche e materiali diversi (costruzioni, manipolazioni, cucito, laboratori di cucina, giardinaggio, ecc.).
- **Attività di stimolazione cognitiva:** Terapia di R.O.T. Reality Orientation Therapy (terapia d'orientamento nella realtà), gruppi di Reminiscenza
- **Validation Therapy:** metodo di comunicazione con gli anziani affetti da demenza grave e disturbi comportamentali.
- **Laboratorio di sabbiera:** nel lavoro con la sabbia è possibile dare libero corso alla manualità, all'immaginazione, al racconto, all'espressione grafica.
- **Attività creative grafico-pittoriche:** possono collegarsi alle attività di stimolazione sensoriale e comprendono l'uso di vari tipi di colore e supporti.
- **Attività musicali:** ascolto di musica, (come da richieste degli ospiti), canto, costruzione di semplici strumenti musicali, giochi musicali, ecc.
- **Attività di lettura/gruppo culturale:** lettura del giornale / argomenti legati alla tradizione, alla cultura, al territorio, alla spiritualità.
- **Attività fisiche:** ginnastica e psicomotricità (eventualmente in collaborazione col settore fisioterapico); giochi di squadra, tornei, ecc.
- **Feste** (compleanni, Santo patrono del reparto ecc.)
- **Attività rivolte all'esterno della struttura:** possono riguardare, per esempio, i lavori svolti in collaborazione con il territorio (la scuola e i bambini, ecc.), le uscite (il mercato, ecc.), le gite ecc.

## Assistenza religiosa

La cura pastorale in Istituto viene garantita attraverso le celebrazioni liturgiche e l'assistenza spirituale dei Sacerdoti e delle Suore.

Ogni giorno, attraverso il circuito audio-video interno, vengono trasmesse le preghiere e le celebrazioni che hanno luogo presso la Chiesa dell'Istituto: alle ore 7.45 le preghiere del mattino, alle ore 12 l'Angelus, alle ore 16 il S. Rosario e alle 16.30 la Santa Messa. Chi non potesse raggiungere la Chiesa può seguire le celebrazioni attraverso il circuito televisivo interno.

La domenica e nelle feste di precetto la Santa Messa viene celebrata alle ore 10.

Al mattino nei reparti, secondo un calendario stabilito, è possibile ricevere la Santa Comunione. Ogni giorno le Suore sono presenti nei reparti e i sacerdoti sono disponibili per le Confessioni.

In alcune feste e/o altre ricorrenze particolari viene celebrata la Santa Messa all'interno dei reparti. Ogni anno a dicembre nei reparti per anziani viene celebrato il sacramento dell'Unzione degli Infermi.

Sono previsti momenti particolari di preghiera durante alcuni periodi dell'anno: mese Mariano, Avvento, Quaresima, Novene, Processioni (via Crucis, Corpus Domini, Nostra Signora di Lourdes, Immacolata Concezione).

## **Il volontariato**

E' presente un' associazione di volontariato (oltre 140 aderenti) con un proprio statuto. I Volontari forniscono un preziosissimo contributo complementare (ma non sostitutivo) al servizio erogato dagli operatori dell'Istituto, svolgendo soprattutto una funzione di accompagnamento individuale e di socializzazione tra gli Ospiti.

L'azione dei volontari, pur mantenendo la spontaneità tipica del volontariato, è orientata ad un servizio puntuale, organizzato e continuativo. Il coordinamento delle attività è affidato alla responsabile dei Volontari del Piccolo Cottolengo di Don Orione. Nell'arco di ogni anno la comunità religiosa prevede per i volontari degli incontri spirituali di formazione al carisma orionino. Sono previste anche un'assemblea annuale e, tre volte l'anno, la riunione del consiglio direttivo.

## **Comfort e servizio alberghiero**

All'interno della nostra struttura il servizio di ristorazione è gestito da una ditta esterna specializzata, che provvede alla preparazione e cottura dei pasti presso la cucina interna dell'Istituto. Di qui i pasti, mediante carrelli termici, vengono veicolati nei reparti.

I menù proposti prevedono una rotazione stagionale e sono articolati sulle 4 settimane. Esistono alternative al piatto del giorno. Il menù viene redatto nel rispetto delle preferenze alimentari dell'ospite e delle sue esigenze dietetiche, avvalendosi della conoscenza dei gusti alimentari riportati in apposita scheda e/o, su richiesta medica, della consulenza dietistica.

I pasti sono consumati di norma in sala da pranzo oppure nella propria camera, in relazione a particolari esigenze e condizioni di salute dell'Ospite. La consumazione dei pasti è di norma prevista nei seguenti orari:

- colazione: 7.00- 9.00
- pranzo: 11,30-12,15
- cena: 17,30-18,15

Durante la giornata vengono distribuiti tè, succhi di frutta, bevande varie e merendine.

La cucina appronta, per le ospiti disfagiche e su indicazione della logopedista, il pasto del giorno frullato o omogeneizzato.

E'consentito ad una persona, in caso di necessità, di assistere l'Ospite durante la consumazione del pasto, previa autorizzazione del coordinatore o dell'infermiere. Nel caso di ospiti con gravi problemi di disfagia, la coordinatrice potrà decidere, in accordo con il Medico di Reparto che l'ospite venga imboccato solo da personale competente.



Nella sala da pranzo di ogni reparto è presente un frigorifero comune a disposizione delle ospiti.

### **Pulizie degli ambienti**

Le pulizie ambientali dei reparti di degenza e delle aree comuni sono assicurate giornalmente da personale specializzato di ditte esterne, sulla base di procedure fornite dall'Istituto.

### **Telefono e TV**

Nei soggiorni di ogni reparto sono presenti televisori ad uso comune.

E' consentito utilizzare, nella camera di degenza, un televisore personale a schermo piatto max 17 pollici e/o una radio che devono, in ogni caso, rispettare la normativa CE sulla sicurezza dei prodotti e possibilmente riportare il marchio IMQ o TUV o similari. Anche chi utilizza una TV personale, beneficia dell'abbonamento RAI dell'Istituto.

All'interno dell'Istituto sono disponibili telefoni pubblici con funzionamento a monete e/o schede telefoniche. Ogni reparto è dotato di telefoni interni (cordless).

È consentito l'uso del telefono cellulare nel rispetto delle norme di convivenza e delle norme di sicurezza.

### **Bar e distributori automatici**

La struttura dispone di un bar interno aperto al pubblico, dotato di un'ampia sala e di uno spazio esterno attrezzato. Il bar funziona anche da tavola calda ed è possibile acquistarsi alcuni generi di consumo.

E' aperto dalle 7 alle 17,15 dal lunedì al venerdì e dalle 8 alle 12 e dalle 14,30 alle 17,30 del sabato e della domenica.

In prossimità del bar vi sono dei distributori automatici di bevande calde e fredde, snack e tramezzini.

### **Servizio lavanderia e guardaroba**

L'Istituto provvede, nel caso l'Ospite o le persone di riferimento ne facciano richiesta, al lavaggio dei capi di biancheria personale. Tutti gli indumenti di nuova consegna vengono etichettati.

Il lavaggio è effettuato da una lavanderia esterna che li riconsegna, in giorni prefissati, lavati e piegati. La sistemazione negli armadi è a cura del personale di reparto. In caso di capi particolarmente costosi o delicati è previsto il lavaggio a secco da parte della lavanderia esterna, seppur sia consigliabile provvedere in proprio.

## **Servizio di parrucchiera e pedicure**

Al piano terra dell'Istituto si trova il salone della parrucchiera, aperto dalle 9 alle 16.30 dal martedì al venerdì. Il servizio è a pagamento. Nel caso le ospiti abbiano difficoltà ad accedere al locale, è possibile richiedere il servizio in reparto, previo appuntamento.

L'igiene ed il taglio dei capelli vengono comunque eseguiti gratuitamente dal nostro personale, nell'ambito delle normali attività di nursing all'interno dei singoli reparti.

E' presente in Istituto una pedicure, che svolge la propria attività nei reparti di degenza, su chiamata da parte della coordinatrice; il servizio è gratuito.

## **Cinema e teatro**

Nel teatro del Centro Von Pauer è programmata, per due volte la settimana, la proiezione di film. Negli stessi locali, periodicamente, diverse compagnie teatrali rappresentano per le Ospiti commedie (anche dialettali) e spettacoli vari. Il servizio è gratuito.

All'interno dell'Istituto è presente anche un servizio di televisione a circuito chiuso che trasmette in diretta o differita gli avvenimenti salienti della vita della comunità.

## **SERVIZI ACCESSORI**

### **Servizio di trasporto esterno**

Qualora siano prescritte visite o controlli esterni, l'Istituto si fa carico del trasporto con mezzi propri, nel caso non sia prescrivibile il trasporto con ambulanza, mentre l'accompagnamento è a carico dei parenti. L'Istituto provvede all'accompagnamento degli ospiti non autosufficienti privi di familiari e di ogni risorsa economica e degli ospiti a carico del Comune.

### **Servizio Funebre**

In caso di decesso l'infermiera di turno provvede ad avvisare immediatamente il parente, oltre alle figure professionalmente competenti.

La scelta dell'impresa di onoranze funebri e di tutte le operazioni funerarie spetta esclusivamente ai Familiari. L'elenco ufficiale dei servizi di onoranze funebri è consultabile all'entrata delle camere mortuarie, in portineria o presso l'ufficio accoglienza.

Se l'Ospite deceduta era convenzionata con il Comune, i parenti, o in loro assenza, l'assistente sociale, contattano l'ASEF (servizi cimiteriali del Comune) per il funerale gratuito e l'avvio della procedura.

Se i familiari lo desiderano i funerali possono aver luogo presso la Chiesa dell'Istituto. La camera mortuaria, collocata al piano terra, è accessibile tutti i giorni dalle ore 7 alle ore 20.

## 6. INFORMAZIONI UTILI

Per la permanenza in Istituto, compatibilmente con le abitudini dell'ospite, si danno le seguenti indicazioni relativamente all'**abbigliamento**:

- Sono necessari almeno 6 cambi completi;
- Sono ritenute utili tre/quattro tute anche in previsione di eventuali trattamenti di fisioterapia;
- Sono sconsigliabili abiti in tessuti delicati quali la seta o pura lana;
- Biancheria intima: sono consigliate le t-shirt in cotone e, nel caso l'ospite sia continente, le mutande in cotone;
- Le camicie da notte (minimo 6) dotate di miglior vestibilità sono quelle in maglina di cotone;
- Sono consigliate inoltre calze autoreggenti in cotone e scarpe in tessuto, lavabili, con chiusura in velcro;
- Giacchine di cotone/pile con chiusura anteriore.

La coordinatrice del reparto, dopo l'ingresso, potrà concordare con i parenti l'approvvigionamento di materiale supplementare a quello già fornito dall'Istituto, per la toilette dell'ospite. Si consiglia di non portare oggetti di valore o eccessive somme di denaro.

L'Ente declina ogni responsabilità per eventuali furti o smarrimenti di beni lasciati incustoditi o affidati ad altri ospiti. L'Assistente Sociale o la Coordinatrice del reparto, su richiesta dell'ospite e/o del tutore/parenti (in accordo con l'ospite stessa o su sua delega, nel caso in cui l'ospite non sia in grado di amministrare in modo autonomo il proprio denaro), accetta di custodire piccole cifre (in genere non superiori ai 100 euro), rendicontando dettagliatamente entrate ed uscite.

La proprietà si manleva da qualsiasi danno o pregiudizio derivante dagli oggetti di proprietà dell'ospite.

E' vietato, salvo esplicita autorizzazione scritta, introdurre ed installare stufe, scaldia sonno, condizionatori portatili/fissi, lampade, etc.

E' assolutamente vietato modificare installazioni, impianti ed arredi già esistenti.

La manutenzione delle apparecchiature personali è a carico dell'ospite.

**Orario visite:** dalle ore 10 alle ore 19. La coordinatrice di reparto può vietare temporaneamente l'accesso ad alcuni locali del reparto, per motivi di rispetto della privacy delle ospiti, o durante le attività di pulizia.

Per esigenze particolari è possibile richiedere alla coordinatrice l'autorizzazione ad effettuare visite al di fuori dell'orario prestabilito o a prestare assistenza notturna. In quest'ultimo caso sarà necessaria la compilazione e firma di un prestampato.

**Corrispondenza:** la corrispondenza può essere recapitata al domicilio delle persone di riferimento qualora essi ne facciano richiesta presso gli enti mittenti, oppure può essere recapitata in reparto e consegnata ai destinatari o ai parenti.

**Permessi di uscita:** ogni volta che l'ospite, da solo o accompagnato da persone di riferimento, esce dalla struttura è tenuto ad informare il personale presente in servizio e a firmare apposita manleva. Nel caso in cui l'uscita preveda la permanenza fuori dall'Istituto di almeno una notte, è necessaria l'informazione previa della coordinatrice e del Medico di Reparto.

**Richiesta di copia di cartella clinica:** Il modulo per la richiesta di fotocopia di cartella clinica, che contiene anche le indicazioni della modalità di pagamento, viene rilasciato dal Servizio Sociale, mediante la collaborazione della coordinatrice del reparto che indirizza il richiedente a quest'ufficio. La fotocopia viene rilasciata, a pagamento, entro 15 gg. dalla data di presentazione della richiesta, dall'Ufficio Medicina Preventiva.

**Richiesta certificati:** per la richiesta di certificati medici è necessario rivolgersi alla coordinatrice/medico di reparto.

I certificati di invalidità civile e legge 104 sono rilasciati a pagamento.

### Orario al pubblico degli Uffici

Nome del servizio	Funzioni	Giorni di apertura al pubblico	Orario al pubblico	Numero telefonico /fax	Indirizzo mail
Ufficio contabilità/rette	Informazioni su rette e fatturazioni	Lun-mer Mar-gio-ven	8-12,30 / 13,30-17,15 8-12,30 / 13,30-16	Tel.: 010-5229324 Fax: 010-5229582	<a href="mailto:rette@pcdo.it">rette@pcdo.it</a>
Ufficio Incassi	Pagamento delle rette e di tutto quanto fatturato a carico degli ospiti	Da Lunedì a Venerdì	7:30 / 18:30	Tel. 010-5229421	<a href="mailto:incassi@pcdo.it">incassi@pcdo.it</a>
Ufficio assistente sociale Secci	Segretariato sociale Colloqui informativi/ conoscitivi per la presa in carico dell'ospite: aspetti burocratici	Dal Lunedì al Venerdì	8.30-13.15 / 14-17	Tel.: 010-5229317 Fax.: 010-5229586	<a href="mailto:assistentesociale.secci@pcdo.it">assistentesociale.secci@pcdo.it</a>
Ufficio assistente sociale Giannotti	amministrativi, partecipazione alle unità di valutazione multidimensional e (UVM) , attivazione delle risorse / lavoro di rete formale e informale	Lun-mer Mar-gio Venerdì	8.30-13/ 13,45-16.30 8.30-13/ 13,45-17.20 8.30-13/ 13,45-16.30	Tel e fax 010-5229501 349/7020850	<a href="mailto:assistentesociale.giannotti@pcdo.it">assistentesociale.giannotti@pcdo.it</a>
Ufficio Accoglienza	Informazioni generali	Dal lunedì al venerdì	7 -16	010-5229334	<a href="mailto:accoglienza@pcdo.it">accoglienza@pcdo.it</a>
Ufficio medicina preventiva	Rilascio fotocopie cartelle cliniche (richiesta da presentare al Servizio Sociale)	Lunedì Martedì Mercoledì Giovedì Venerdì	8-16.15 8-18 8-14 8-18 8-14	010-5229367	<a href="mailto:medicinapreventiva@pcdo.it">medicinapreventiva@pcdo.it</a>

**SERVIZI /MATERIALI COMPRESI NELLA RETTA ANCHE SE NON USUFRUITI**

TAGLIO UNGHIE MANI	Garantiti durante l'igiene quotidiana dell'ospite e/o in occasione del bagno settimanale
TAGLIO UNGHIE PIEDI	
LAVAGGIO, PIEGA E TAGLIO DEI CAPELLI	
LAVAGGIO BIANCHERIA PERSONALE	Garantita da un Servizio di lavanderia in appalto, fatto salvo diverse indicazioni dell'ospite/persona di riferimento
APPROVVIGIONAMENTO FARMACI	Per gli ospiti in convenzione i farmaci sono forniti da ASL, per gli ospiti a trattativa privata sono acquisiti a mezzo di richiesta del MMG. I farmaci di fascia C sono forniti dalla struttura
APPROVVIGIONAMENTO MATERIALE PER NUTRIZIONE ENTERALE E PARENTERALE, INTEGRATORI ALIMENTARI, ADDENSANTI	Forniti dall'ASL e/o dalla struttura
APPROVVIGIONAMENTO MATERIALI DI MEDICAZIONE, PRESIDI ANTIDECUBITO	Acquistati dalla struttura
APPROVVIGIONAMENTO PANNOLONI	Forniti dall'ASL, l'Istituto provvede ad una fornitura integrativa quantitativa e qualitativa
TRASPORTO OSPITI AUTONOMAMENTE DEAMBULANTI E TRASPORTABILI CON I COMUNI MEZZI DI TRASPORTO	Viene effettuato con mezzo dell'Istituto in caso di impossibilità dei familiari
ACCOMPAGNAMENTO OSPITI	Gratuito per i pazienti a trattativa comunale

## PRESTAZIONI A PAGAMENTO

SPECIALISTI MEDICI	Visite in reparto
INTERVENTI PODOLOGICI	E' presente, presso il Centro Von Pauer, un ambulatorio podologico a tariffa agevolata. Il servizio di pedicure è comunque garantito a tutte le Ospiti a titolo gratuito.
PARRUCCHIERA	E' presente all'interno dell'Istituto; il servizio è funzionante dalle 9 alle 16,30 dal martedì al venerdì. Per le ospiti non deambulanti è possibile richiedere il servizio in reparto, previo appuntamento.
ODONTOIATRA	Protesica a prezzo agevolato
IGIENISTA DENTALE	Tariffa a prezzo agevolato
ACCOMPAGNAMENTO OSPITI	Con personale dell'Istituto.

## 7. STANDARD QUALITATIVI E QUANTITATIVI

**Indicatori di qualità:** Il monitoraggio della qualità assistenziale offerta agli ospiti del nostro Istituto prevede l'adozione di indicatori in grado di misurare l'efficacia delle cure prestate. In tal senso sono state individuate le seguenti aree e i relativi indicatori:

- **Prevenzione, monitoraggio e cura delle lesioni da decubito**
- **Monitoraggio dell'uso dei mezzi di contenzione fisica**
- **Prevenzione e monitoraggio cadute**
- **Prevenzione infezioni ospedaliere**
- **Monitoraggio eventi avversi**
- **Numero di UVM/UVG e monitoraggio PAI/PEI**
- **Numero di decessi**
- **Numero di dimissioni volontarie**
- **Numero di ricoveri ospedalieri**

Per i primi sei di questi indicatori esiste una procedura operativa, in uso agli operatori sanitari, pubblicata sul Manuale di Qualità dell'Istituto.

Annualmente la Direzione Sanitaria elabora i dati e li presenta in un incontro aperto a tutti gli operatori del settore socio-sanitario.

**Qualità della ristorazione:** è sottoposta ad attento monitoraggio sia mediante l'invio di segnalazioni da parte degli operatori di reparto ai preposti al controllo, sia mediante un test di verifica annuale della qualità del servizio che coinvolge tutti i reparti.

**Formazione continua del personale:** ogni anno viene elaborato un piano di formazione aziendale per aree, sulla base di bisogni di formazione rilevati con strumenti appositi, con l'obiettivo reale di sviluppo e valorizzazione del personale e del miglioramento organizzativo. Oltre alla formazione obbligatoria per legge (HACCP e SICUREZZA /ANTIINCENDIO), la tipologia dell'intervento formativo comprende:

- ✓ aggiornamento interno all'Istituto in sessioni collettive, rivolte alle varie figure professionali

- ✓ aggiornamento interno all'Istituto presso i reparti per condividere e diffondere, in modo omogeneo, al personale, procedure particolarmente critiche riguardanti l'assistenza
- ✓ Corsi di formazione per animatori, educatori, coordinatori, operatori di assistenza
- ✓ Corsi di formazione per il personale tecnico amministrativo;

Viene favorita la partecipazione degli operatori ad eventi formativi esterni per effettuare l'aggiornamento obbligatorio previsto dalla legge.

L'Istituto è sede di tirocinio per studenti di diversi percorsi universitari o professionali nonché di stage richiesti dal Comune o dalla Provincia nell'ambito di progetti- lavoro convenzionati.

Tirocinanti e stagisti vengono accolti e indirizzati ai vari settori dal Responsabile interno per i tirocini, e seguiti per tutto il percorso insieme ad un Tutor designato a seconda del settore.

**Rischio clinico:** è vigente un sistema di segnalazione di eventi avversi nell'ambito della "Procedura di gestione rischio clinico", presente all'interno del Manuale Qualità, che coinvolge tutti gli operatori del settore sociosanitario, al fine di ridurre gli incidenti e gli errori correlati al processo assistenziale. Questo sistema si avvale di una scheda di segnalazione che può essere inviata con modalità informatica o con consegna a mano, anche in modo anonimo, e che esita in un'attenta analisi dell'evento avverso potenziale od occorso.

**Manuale di Qualità:** il Manuale di Qualità per l'Accreditamento istituzionale è il contenitore di tutte le procedure che regolano l'attività sanitaria e sociosanitaria, uniformando i comportamenti di tutti gli operatori in base allo standard riportato nelle procedure. La revisione sistematica delle procedure garantisce il loro costante aggiornamento e perfezionamento, mutuato dall'esperienza quotidiana e dall'evoluzione della conoscenza.

**Valutazione della qualità percepita dagli utenti:** la valutazione della qualità percepita viene effettuata con cadenza annuale nei settori residenziali, mentre nel reparto di riabilitazione viene effettuata al termine della degenza. La rilevazione avviene in forma anonima attraverso questionario. Il Responsabile della tutela dell'utente elabora i dati e li presenta agli operatori.

## 8. SUGGERIMENTI E RECLAMI

Le segnalazioni (suggerimenti o reclami) possono essere effettuate mediante compilazione di modulo disponibile in appositi *dispenser* presenti in Istituto e nei reparti, nella bacheca parenti. Il modulo, una volta riempito, verrà consegnato dal reclamante all'Ufficio Informazioni in busta chiusa. Qualora il reclamante preferisse restare anonimo, la segnalazione verrà comunque accettata e procedurata, anche se, naturalmente, non potrà essere data una risposta scritta.

Il Responsabile Tutela Utente invierà la documentazione al Responsabile del settore interessato che, in contatto con il Direttore Religioso, provvederà ad elaborare una risposta scritta nei termini massimi di giorni 30 dalla presentazione del reclamo. Questa risposta verrà quindi consegnata dall'Ufficio Accoglienza direttamente al reclamante o spedita all'indirizzo che questi avrà provveduto a comunicare.

Qualora il reclamante non si ritenga soddisfatto della risposta ottenuta o intenda meglio precisare quanto esposto, ha facoltà di inoltrare una nuova istanza scritta con le stesse modalità di cui sopra. E' facoltà del Direttore Religioso intervenire in qualsiasi momento della procedura e, informate le figure coinvolte nell'iter della pratica, avocare a sé la gestione del caso e la relativa risposta. E' facoltà del Responsabile Qualità avviare una procedura di *audit* in relazione all'oggetto del reclamo.

**Gestione dell'apprezzamento:** Nel caso di “apprezzamento” chi ne venga formalmente o informalmente in possesso dovrà trasmetterne copia alla Segreteria, che a sua volta, prima di procedere all'archiviazione, dovrà inoltrare il documento al Responsabile Tutela Utente, alla Direzione Religiosa, al Responsabile Qualità, al Dirigente del settore ed al Reparto/Ufficio interessato per la conseguente diffusione e condivisione.

Il Responsabile Tutela Utente procede all'elaborazione di un report complessivo sulle segnalazioni negative e positive, la loro quantità e il loro oggetto prevalente.

La Direzione si avvale delle segnalazioni da parte dell'utente (apprezzamenti o reclami), delle segnalazioni di non conformità, oltre che delle rilevazioni della qualità percepita da parte degli Ospiti e degli *audit* nei reparti, per effettuare un attento riesame con cui programmare un impegno di miglioramento della qualità dei servizi offerti.

## **9. TUTELA DELL'UTENTE**

Sulla base delle segnalazioni pervenute, previo accertamento della fondatezza, l'Istituto prevede, al fine di garantire la tutela dell'utente, il ristoro in forma specifica, vale a dire il conseguimento delle prestazioni in modo conforme ai parametri quantitativi e qualitativi secondo quanto contenuto nella Carta dei Servizi.

A tal fine il Responsabile del settore oggetto della segnalazione accertata garantisce in relazione all'evento un intervento risolutivo nel più breve tempo possibile, attraverso il coinvolgimento delle figure professionali interessate.

L'utente verrà informato sullo stato di avanzamento della segnalazione presa in carico.

## **10. NORME DI SICUREZZA**

L'Istituto ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo 626/94 (modificato dal testo unico sulla sicurezza – Decreto Lgs.81/08) riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza unico per l'intero complesso, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale.

In conformità a quanto previsto dalle normative vigenti è stata addestrata una squadra di emergenza composta da personale dell'Istituto.

A tutti i lavoratori è assicurata la formazione e/o le informazioni generali sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.