

CARTA DEI SERVIZI

(Approvata dal Consiglio di Amministrazione con deliberazione del 28/06/2006, n. 22 e modificata con deliberazioni n. 15/08, n. 21/09, n. 24/10, n. 43/11 e n. 40/14)

Casa Soggiorno via S. Rocco - Piove di Sacco
RSA via Botta - Piove di Sacco
RSA via Zanella - Stra



RSA di via Botta



Casa Soggiorno di via S. Rocco
(sede storica e sede legale del CRAUP)



RSA di Stra

INDICE

INDICE	2
LETTERA AI CLIENTI	3
0. PREMESSA	4
1. PRESENTAZIONE DEL CRAUP	4
1.1 BREVE STORIA DEL CRAUP	4
1.2 AMMINISTRAZIONE E DIREZIONE	5
1.3 LE STRUTTURE RESIDENZIALI	5
1.4 CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE AZIENDALE	6
1.5 ORGANIGRAMMA DEL CRAUP	7
1.5.1 Descrizione delle principali funzioni	7
1.6 FINI ISTITUZIONALI	7
2. PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO	7
3. VALORI E OBIETTIVI STRATEGICI	9
4. SERVIZI RESIDENZIALI E SEMIRESIDENZIALI	10
4.1 SERVIZI OFFERTI	10
4.2 SERVIZI PERSONALIZZATI	11
4.3 SERVIZI GENERALI	14
4.4 PRESENZA DI VOLONTARI E TIROCINANTI NELLE STRUTTURE	15
5. MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI	16
5.1 PERSONE NON AUTOSUFFICIENTI	16
5.2 PERSONE AUTOSUFFICIENTI	17
6. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	17
7. STANDARD DI QUALITÀ	19
7.1 STANDARD DI QUALITÀ GENERALI	19
7.1.1 Impiego di procedure e protocolli	19
7.1.2 Lavoro per progetti individualizzati	20
7.1.3 Formazione del personale	20
7.1.4 Corretto utilizzo delle risorse	21
7.1.5 Sistemi informativi scritti e informatizzati	21
7.1.6 HACCP	21
7.1.7 Attuazione D.Lgs. 81/08 e successive modifiche ed integrazioni	22
7.1.8 Attuazione D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni	22
7.1.9 Servizio gestione reclami	22
7.2 STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI	22
8. ORGANISMI RAPPRESENTATIVI DEI FAMILIARI E RAPPORTI CON I SINDACATI	23
8.1 IL COMITATO FAMILIARI DEGLI OSPITI	23
8.2 SINDACATI PENSIONATI SPI/CGIL FNP/CISL UILP/UIL	23
9. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	23
ALLEGATO «COSTI DI OSPITALITÀ E DI TRASPORTO»	
ALLEGATO «ORARI DEGLI UFFICI E DEI SERVIZI»	
ALLEGATO «STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI»	
ALLEGATO «ORGANIGRAMMA CRAUP»	

LETTERA AI CLIENTI

Gentile Cliente,

La invitiamo a prendere visione della presente Carta dei Servizi affinché possa conoscere la nostra organizzazione, le tipologie e le modalità di erogazione dei servizi offerti, gli standard di qualità, i nostri impegni e programmi futuri, nonché le modalità per la Sua tutela rispetto ad eventuali disservizi o rispetto ad eventuali atti o comportamenti che possano negare o limitare la fruibilità delle prestazioni.

Siamo convinti che questo strumento possa consentirLe di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti, facilitando, grazie alla Sua cortese collaborazione, l'impegno del nostro personale.

Alleghiamo al presente un facsimile del modulo per la comunicazione di segnalazioni e suggerimenti – disponibile presso gli Uffici Cortesia di ogni struttura – da utilizzare per rilevare situazioni più o meno critiche o semplici indicazioni e spunti per il miglioramento del nostro servizio.

Con l'augurio che possano esserLe graditi i nostri servizi, porgiamo cordiali saluti.

IL DIRIGENTE SEGRETARIO DIRETTORE

IL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

0. PREMESSA

Ai sensi dell'art. 13 della legge 8 novembre 2000, n. 328, *Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali*, i centri di servizio che erogano prestazioni sociali, al fine di tutelare le posizioni soggettive degli utenti, devono adottare un documento in cui siano definiti i «criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti».

A tal fine, il Centro Residenziale per Anziani "Umberto I" ha predisposto la presente Carta dei Servizi, redatta seguendo i contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici* e facendo riferimento ai contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995, *Schema generale di riferimento della «Carta dei servizi pubblici sanitari»*.

Ulteriori riferimenti normativi sono:

- **L. 7 agosto 1990, n. 241** – *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi.*
- **D.L. 12 maggio 1995, n. 163** – *Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni.*
- **L. 11 luglio 1995, n. 273** – *Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni.*
- **Ministero della Sanità - Linee Guida n. 2/95** – *Attuazione della carta dei servizi nel Servizio sanitario nazionale.*
- **Decreto del Ministero della Sanità 15 ottobre 1996** – *Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie.*
- **Regolamento Regionale 10 maggio 2001, n. 3** – *Regolamento attuativo emanato ai sensi dell'art. 58 della legge regionale 5/2000 e dell'art. 41, comma 4, della legge regionale 5/2001.*
- **Legge Regionale 16 agosto 2002, n. 22** (e normativa di attuazione) – *Autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, socio-sanitarie e sociali.*

1. PRESENTAZIONE DEL CRAUP

1.1 BREVE STORIA DEL CRAUP

La costituzione della *Pia Casa di Ricovero «Umberto I»* risale ai primi anni del novecento e più precisamente al 23 novembre 1900, data in cui fu approvato il progetto per la costruzione della Casa di Ricovero da parte del Consiglio Comunale di Piove di Sacco. L'inaugurazione avvenne il 4 gennaio 1903. Successivamente, si ottenne dal sovrano Vittorio Emanuele III la dedica dell'istituto alla memoria di S.M. Umberto I di Savoia. In data 28 aprile 1910, con Regio Decreto n. 173, la Pia Casa di Ricovero «Umberto I» fu eretta ad ente morale.

L'istituzione aveva lo scopo di fornire ricovero, mantenimento ed assistenza ai vecchi poveri del Comune di Piove di Sacco. Era prevista anche una sezione per fanciulli inabili al lavoro ed un'altra per il ricovero di pellagrosi. Il numero dei ricoverati crebbe progressivamente e si rese necessario

provvedere a diversi lavori di ristrutturazione del fabbricato, sospesi poi negli anni quaranta. Con la fine del secondo conflitto mondiale si ebbe una ripresa dell'attività edilizia che, tra modifiche e ampliamenti successivi, portò alla costruzione delle attuali strutture piovesi.

La trasformazione da Pia Casa di Ricovero "Umberto I" in *Centro Residenziale per Anziani "Umberto Primo"* (CRAUP) avvenne definitivamente nel 1995, con l'approvazione dell'attuale statuto dell'Ente (successivamente approvato dal Presidente della Giunta Regionale con decreto n. 1764 del 28 agosto 1995).

1.2 AMMINISTRAZIONE E DIREZIONE

Il Centro Residenziale per Anziani «Umberto I» (CRAUP) è una I.P.A.B. (Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza, ex legge 17 luglio 1890, n. 6972), regolamentata dal D.Lgs. 4 maggio 2001, n. 207 (*Riordino del sistema delle istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza, a norma dell'articolo 10 della L. 8 novembre 2000, n. 328*). La natura giuridica è pubblica.

L'Ente è amministrato da un Consiglio di Amministrazione (CdA) composto da cinque membri nominati dal Sindaco del Comune di Piove di Sacco, in carica per cinque anni. Il CdA, che svolge funzioni di indirizzo, programmazione e controllo.

L'Ente è diretto dal Dirigente Segretario Direttore, che è, invece, responsabile della gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa e come tale adotta tutti i provvedimenti (decreti dirigenziali) di organizzazione delle risorse umane e strumentali disponibili, compresi quelli che impegnano l'Ente verso l'esterno.

I nominativi aggiornati dei componenti del CDA e del Segretario Direttore sono riportati nel sito web istituzionale del CRAUP (www.craup.it), oltre che negli organigrammi nominativi esposti all'ingresso di ogni struttura.

1.3 LE STRUTTURE RESIDENZIALI

Il CRAUP gestisce tre strutture residenziali, due a Piove di Sacco, Casa Soggiorno di Via S. Rocco e Residenza Sanitaria Assistenziale di Via Botta, e una a Stra, la Residenza Sanitaria Assistenziale per Anziani di via Zanella.

Casa Soggiorno, sede legale del CRAUP, è sita in via S. Rocco 14, a Piove di Sacco, è organizzata in sette nuclei funzionali ed omogenei in base al profilo degli ospiti, ed ha attualmente una capacità ricettiva di **132 posti letto**, di cui 71 posti letto per non autosufficienti di primo livello assistenziale, 18 posti letto per non autosufficienti di secondo livello assistenziale (nucleo RSA), 6 posti letto per persone in Stato Vegetativo (SV), e 37 posti letto per autosufficienti.

La struttura è interessata da un progetto di ristrutturazione generale, suddiviso in tre fasi funzionali, che ha come obiettivo prioritario quello della messa a norma, sia dal punto di vista della sicurezza che della normativa regionale in materia di autorizzazione e accreditamento (LR 22/02 e DGRV 84/07). Alla conclusione della seconda fase funzionale dei lavori di ristrutturazione generale, prevista entro il 2016, la capacità ricettiva si ridurrà gradualmente a **120 posti letto** (tutti per non autosufficienti), di cui 96 di primo livello assistenziale, 18 di secondo livello assistenziale (nucleo RSA) e 6 posti letto per persone in Stato Vegetativo (SV). Tale riduzione è in linea sia con i



vincoli posti dalla normativa con riferimento alla capacità ricettiva massima delle strutture residenziali, sia con la programmazione residenziale prevista dal Piano di Zona.

Il servizio per non autosufficienti è convenzionato con l'Azienda ULSS 16 di Padova.

Il numero telefonico è: 049.9712611

Il numero di fax è: 049.9712690

L'indirizzo e-mail è il seguente: info@craup.it

La **Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA via Botta)** è sita in via Botta 15, a Piove di Sacco, è



organizzata in sei nuclei funzionali ed omogenei in base al profilo degli ospiti, con particolare indirizzo verso ospiti affetti da demenza (ad esempio Alzheimer) e ospiti con problemi riabilitativi.

Ha una capacità ricettiva di **109 posti letto**, di cui 85 posti letto per non autosufficienti di primo livello assistenziale e 24 posti letto per non autosufficienti di secondo livello assistenziale (nucleo RSA).

Sono inoltre autorizzati **10 posti per il servizio di Centro Diurno**.

Il servizio per non autosufficienti è convenzionato con l'Azienda ULSS 16 di Padova.

Il numero telefonico è: 049.9712611

Il numero di fax è: 049.9712690

L'indirizzo e-mail è il seguente: info@craup.it

La **Residenza Sanitaria Assistenziale per Anziani di Stra (RSA di Stra)** è sita in via Zanella 5, a Stra, ed è organizzata in quattro nuclei funzionali ed omogenei in base al profilo degli ospiti.

Ha una capacità ricettiva di **80 posti letto**, di cui 61 posti letto per non autosufficienti di primo livello assistenziale, 15 posti letto per non autosufficienti di secondo livello assistenziale (nucleo RSA) e 4 posti letto per persone in Stato Vegetativo (SV).

Sono inoltre autorizzati **10 posti per il servizio di Centro Diurno**.

Il servizio per non autosufficienti è convenzionato con l'Azienda ULSS 13 di Dolo-Mirano

Il numero telefonico è: 049.9802283

Il numero di fax è: 049.9802291

L'indirizzo e-mail è il seguente: info@craup.it



1.4 CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE AZIENDALE



Presso tutte le sedi è attivo un Sistema di Gestione per la Qualità certificato conforme alla norma **UNI EN ISO 9001:2008** (certificato n. 338).

Il Sistema di Gestione per la Qualità consente di mantenere sotto controllo i principali processi aziendali, al fine di ridurre il più

possibile i servizi non conformi e massimizzare la soddisfazione del cliente, nonché di operare nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi e dell'organizzazione.



In particolare, il **servizio di assistenza residenziale agli anziani** erogato dalle nostre strutture ha ottenuto la certificazione di conformità alla norma italiana **UNI 10881:2013** (certificato n. 19), che rappresenta la normativa specifica di settore (si precisa che la certificazione UNI 10881 non è sotto accreditamento ACCREDIA).

1.5 ORGANIGRAMMA DEL CRAUP

L'organigramma del CRAUP è riportato nell'Allegato «Organigramma CRAUP».

1.5.1 Descrizione delle principali funzioni

Di seguito elenchiamo alcune delle funzioni presenti nell'organigramma. Per ognuna di esse vengono descritti solo una parte degli obiettivi funzionali, quelli di maggiore interesse per i clienti.

L'**Ufficio Servizi Sociali** assicura il corretto svolgersi del processo di accoglimento (gestione dei rapporti con gli utenti, i comuni e le aziende ULSS competenti, in merito alle richieste di ospitalità e relativi adempimenti).

Il **Responsabile di Struttura** (RdS) coordina dal punto di vista socio-sanitario la struttura di competenza (coordinamento del personale sociale e sanitario di struttura al fine di garantire le prestazioni socio-sanitarie). È il primo referente per i clienti relativamente ad eventuali reclami o suggerimenti (cfr. 7.1.9 Servizio gestione reclami).

Il **Responsabile di Modulo** (RdM) gestisce la quotidianità dei nuclei, o del nucleo, di competenza per il raggiungimento degli obiettivi di salute (monitoraggio e controllo della realizzazione dei piani assistenziali e terapeutico-riabilitativi individualizzati, coordinamento delle attività delle varie figure professionali).

Il **Capo Turno** (Operatore socio-sanitario Capo Turno) raccoglie (in visita domiciliare o in un colloquio di pre-accoglimento) le informazioni socio-assistenziali per la predisposizione delle prime indicazioni di rilievo assistenziale (con l'eventuale collaborazione dell'RDM).

1.6 FINI ISTITUZIONALI

Il CRAUP assicura un servizio di accoglienza residenziale o semiresidenziale a persone prevalentemente anziane, cioè con più di 65 anni, autosufficienti e non autosufficienti, garantendo prestazioni socio-assistenziali, nonché prestazioni sanitarie, anche specialistiche, e riabilitative in convenzione con l'Azienda ULSS.

Le persone non autosufficienti sono valutate dall'Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale di residenza dell'ospite, la quale, al termine della valutazione, produce idonea scheda SVAMA (*Scheda per la Valutazione Multidimensionale delle persone Adulte e Anziane*), da cui si deduce il profilo di autonomia (*profilo SVAMA*).

L'amministrazione del CRAUP è costantemente impegnata nel contenimento delle spese di gestione, al fine di limitare il più possibile gli incrementi delle rette di ospitalità.

2. PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il CRAUP intende dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali relativi all'erogazione del servizio, indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27

gennaio 1994, *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*.

- **Eguaglianza**

L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti (ospiti e familiari), garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato. L'eguaglianza va intesa come divieto di qualsiasi discriminazione, non giustificata, e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni degli utenti.

Il CRAUP fa proprio tale principio considerando ciascun utente come unico e programmando le attività in modo personalizzato mediante piani assistenziali e terapeutici individualizzati.

- **Imparzialità**

I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Il CRAUP fa proprio tale principio garantendo che il personale in servizio operi con trasparenza ed onestà.

- **Continuità**

L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Le eventuali interruzioni devono essere espressamente regolate dalla normativa di settore. In tali casi i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Il CRAUP fa proprio tale principio garantendo un servizio di assistenza continuativo, 24 ore su 24. Esistono precisi momenti di verifica dell'andamento dei piani individualizzati, che consentono di garantire la necessaria continuità alle prestazioni socio-assistenziali e sanitarie e, allo stesso tempo, di mantenere costantemente aggiornati i piani individualizzati in funzione dei cambiamenti nello stato di salute dell'ospite.

- **Diritto di scelta**

L'utente ha diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori – ove ciò sia consentito dalla legislazione vigente – in particolare per i servizi distribuiti sul territorio.

Il CRAUP fa proprio questo principio rispettando e promuovendo l'autonomia dell'ospite, ma tenendo presente che *relazione di cura* significa anche sostenere la persona in condizione di bisogno. Per coloro che sono deteriorati cognitivamente si dà importanza alla comunicazione non verbale, capace di creare, mantenere e sviluppare la relazione di cura. Le diverse figure professionali hanno pertanto il compito di favorire e stimolare il diritto all'autodeterminazione dell'ospite.

- **Partecipazione**

I soggetti erogatori devono garantire la partecipazione dell'utente alla prestazione. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. L'utente può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Il CRAUP fa proprio tale principio coinvolgendo e responsabilizzando l'ospite nella realizzazione dei piani individualizzati, coinvolgendo e informando i familiari sugli obiettivi di salute, creando in tal modo i presupposti affinché tra utenti ed Ente si sviluppi un rapporto di crescita reciproca. Il tutto nel rispetto della riservatezza dei dati personali degli ospiti, tra operatori e professionisti, da un lato, e ospiti e familiari, dall'altro. Inoltre i familiari possono formulare, anche attraverso il Comitato Familiari e i Sindacati Pensionati, suggerimenti per il miglioramento del servizio o segnalazioni sugli eventuali disservizi, mediante appositi moduli. Infine, gli utenti possono accedere ad informazioni che li riguardano nel rispetto dei regolamenti in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi, nonché in materia di protezione dei dati personali.

- **Efficacia ed Efficienza**

Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia.

Il CRAUP fa propri sia il principio di efficacia, verificando periodicamente se gli obiettivi di salute relativi all'ospite siano stati o meno raggiunti, sia quello di efficienza, verificando costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi di salute. Inoltre, il CRAUP mira ad accrescere il livello qualitativo delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali, come espresso più in dettaglio nel paragrafo seguente.

3. VALORI E OBIETTIVI STRATEGICI

Sono ormai più di dieci anni che il nostro Ente ha scelto di intraprendere il cammino, a volte assai impervio, della ricerca della migliore qualità nell'assistenza, intesa sia come qualità dell'intervento socio-assistenziale e sanitario, sia come qualità nella gestione aziendale. Questa filosofia si traduce in specifici valori e obiettivi strategici.

Massimizzazione della qualità di vita (MISSION del CRAUP)

Il CRAUP intende garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata all'ospite, autosufficiente o meno, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio. Il CRAUP fonda il suo operato sulla trasparenza, l'etica professionale e il miglioramento continuo della performance organizzativa e individuale.

Valorizzazione delle capacità residue

Si perseguono livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, cercando di conservare, ripristinare o sviluppare le capacità funzionali residue dell'ospite.

Interventi assistenziali e terapeutico-riabilitativi personalizzati

Il CRAUP definisce e aggiorna, sulla base di valutazioni multiprofessionali, progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo, anche attraverso l'ausilio di strumenti informatizzati che garantiscano il monitoraggio continuo dell'evoluzione socio-sanitaria dell'ospite.

Lavoro per «obiettivi e risultati»

La metodologia di intervento sull'ospite è coerente ad una tipologia di organizzazione del lavoro che, sulla base di precisi obiettivi, punta al conseguimento di risultati di salute per l'ospite. Viene superata, quindi, l'organizzazione "per mansioni", caratterizzata, invece, da un approccio lavorativo di tipo "burocratico".

Formazione continua del personale

Il CRAUP garantisce una formazione continua del personale, al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni dell'ospite.

Massimizzazione delle condizioni di sicurezza e ambientali

Il CRAUP punta a massimizzare le condizioni di igiene e sicurezza e la protezione dei dati personali di ospiti e lavoratori, nonché a massimizzare il decoro e la salubrità di tutti gli ambienti.

Apertura al territorio

Il CRAUP intende incrementare l'apertura al territorio, potenziando l'integrazione con le Aziende ULSS e i Comuni di riferimento, promuovendo incontri, anche con le Associazioni ed Organizzazioni Sindacali, per identificare obiettivi comuni e realizzare progetti di fattiva collaborazione, traendo forza dal fatto che tale collaborazione è da ritenersi un investimento sociale per il miglioramento

della vita del singolo e della collettività.

Razionalizzazione delle spese

Il CRAUP, quale ente pubblico, intende razionalizzare le spese, attraverso un'analisi costante del processo di erogazione del servizio che tenga conto delle risorse disponibili e dei vincoli di bilancio, nel rispetto degli obiettivi di efficienza, efficacia ed economicità della gestione.

4. SERVIZI RESIDENZIALI E SEMIRESIDENZIALI

4.1 SERVIZI OFFERTI

- **Ospitalità a tempo indeterminato**

E' rivolta ad anziani autosufficienti o meno, che per le condizioni psico-fisiche o sociali non sono idoneamente assistibili a domicilio.

Il cliente viene accolto in uno dei nuclei funzionali ed omogenei in base alle indicazioni dell'Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale (UVMD). Successivamente, tali indicazioni sono verificate mediante idonea valutazione multidimensionale e multiprofessionale da parte dell'Unità Operativa Interna (UOI).

Prevede la fruizione dei servizi di cui ai paragrafi 4.2 e 4.3.

- **Ospitalità temporanea**

Offre cure ed assistenza ad anziani, prevalentemente non autosufficienti, per un periodo transitorio, al termine del quale segue un rientro a domicilio monitorato da operatori, in modo da garantire continuità alle cure (servizio di «sostegno a domicilio», vedere ultimo punto).

Il servizio ha, principalmente, scopi riabilitativi, rivolgendosi a soggetti colpiti da eventi traumatici di diversa origine e natura (patologie cerebro-vascolari, neurologiche, esiti di traumi), in fase post-acuta dopo dimissione ospedaliera, che necessitano di specifici e prolungati trattamenti riabilitativi.

Il servizio ha, peraltro, anche scopi sociali, rispondendo ai bisogni di famiglie che si trovino in situazioni di carico assistenziale particolarmente gravoso (inserimenti di sollievo alla famiglia), o semplicemente per rispondere a urgenze sociali.

Il cliente viene generalmente accolto in uno dei nuclei funzionali ed omogenei in base alle indicazioni dell'Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale. Successivamente, tali indicazioni sono verificate mediante idonea valutazione multidimensionale e multiprofessionale da parte dell'Unità Operativa Interna.

Il servizio ha una durata minima di un mese e una durata massima di tre mesi per anno. Il servizio può essere utilizzato dalla stessa persona più volte nell'arco dell'anno fino al limite massimo di tre mesi.

Prevede la fruizione dei servizi di cui ai paragrafi 4.2 e 4.3.

- **Centro diurno**

Il Centro Diurno, autorizzato presso la RSA di Stra e presso la RSA di via Botta, è rivolto ad anziani per i quali non sia possibile un'adeguata assistenza diurna domiciliare o ad anziani in attesa di accoglimento residenziale, quale momento di graduale passaggio dal proprio domicilio alla residenza protetta.

Il cliente viene quindi accolto in base alle indicazioni dell'Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale. Successivamente, tali indicazioni sono verificate mediante idonea valutazione multidimensionale e multiprofessionale da parte dell'Unità Operativa Interna.

Gli orari e i giorni di apertura dei Centri Diurni sono indicati nell'allegato «Orari degli Uffici e dei Servizi». Prevede la fruizione, in giornata, dei servizi di cui ai paragrafi 4.2 (tranne l'alloggio e il servizio di guardaroba/lavanderia) e 4.3.

Per gli ospiti del Centro Diurno è previsto il servizio di trasporto a pagamento. Qualora per motivi tecnici od organizzativi non sia possibile effettuare il servizio, sarà cura dell'Ente provvedere ad informare gli ospiti o i loro familiari.

Le informazioni relative ai costi e ai comuni serviti sono indicati in dettaglio nell'allegato «Costi di ospitalità e di trasporto».

• **Nucleo per Stati Vegetativi**

Presso Casa Soggiorno e presso la RSA di Stra sono state autorizzate dalla Regione Veneto, rispettivamente, una Sezione di 6 posti letto e una Sezione di 4 posti letto per l'assistenza alle persone in Stato Vegetativo. Titolari del servizio sono, rispettivamente, l'Azienda ULSS n. 16 e l'Azienda ULSS n. 13.

Il Servizio è rivolto a persone che a seguito di lesioni cerebrali si trovano in una grave condizione clinica, che richiede l'intervento di più figure professionali al fine di controllare le funzioni vitali, prevenire le complicazioni, mantenere la stabilizzazione dello stato clinico generale. L'accesso è disposto dall'Unità di Valutazione Multidimensionale distrettuale. Dopo i primi sei mesi di accoglienza, l'assistito contribuisce con una quota giornaliera, stabilita dalla Regione. La quota deve essere versata al CRAUP, con riferimento alla RSA di Stra; per quanto riguarda Casa Soggiorno, invece, la quota deve essere versata direttamente all'Azienda ULSS 16.

• **Sostegno a domicilio**

E' un servizio gratuito rivolto agli anziani (e ai loro familiari) che hanno usufruito del servizio temporaneo e che, a giudizio dell'Unità Operativa Interna (UOI), hanno bisogno di sostenere il proprio rientro a domicilio. Ad insindacabile giudizio dell'UOI e con l'autorizzazione del Direttore, il servizio può essere rivolto anche agli ospiti residenziali e agli ospiti del Centro Diurno in dimissione.

Il servizio prevede un percorso di dimissione, programmato dagli operatori del CRAUP, finalizzato a garantire continuità all'assistenza. Si forniscono informazioni di tipo socio-assistenziale, suggerimenti per eventuali adattamenti strutturali e informazioni relative al corretto impiego degli ausili e presidi erogati dall'Azienda ULSS. Il medico del CRAUP consegna al cliente una relazione sanitaria per il medico di base, al fine di garantire un idoneo passaggio di informazioni sulla degenza.

Le modalità specifiche, la durata e l'attivazione effettiva sono comunque stabilite dall'UOI.

4.2 SERVIZI PERSONALIZZATI

Alloggio

In Casa Soggiorno ci sono 71 camere, di cui 16 a tre letti, 30 a due letti, 24 a un letto. Tutte le camere sono dotate di servizi igienici, tranne due.

Nella RSA di via Botta ci sono 54 camere, di cui 1 a tre letti, 52 a due letti, 2 a un letto. Tutte le camere sono dotate di servizi igienici tranne due.

Nella RSA di Stra ci sono 30 camere, di cui 20 a tre letti e 10 a due letti. Tutte le camere sono dotate di servizi igienici. Il Centro Diurno della RSA di Stra dispone di ulteriori 2 camere una a tre letti e una a due letti.

In tutte le camere sono presenti armadi personali per ogni ospite (o almeno un'anta personale).



Una camera della RSA di Stra

Tutti i letti hanno lo schienale regolabile, luce individuale, dispositivo di chiamata individuale.

Vitto

Il CRAUP ha affidato il servizio ristorazione in appalto alla ditta SODEXO Italia, la quale, per la produzione dei pasti, utilizza la cucina presente nella RSA di via Botta.

Il servizio di refezione viene effettuato nelle sale da pranzo presenti in tutte le sedi.

Il menù è articolato in sette giorni, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi, e prevede variazioni stagionali. Il menù è strutturato sotto lo stretto controllo di una dietista della ditta SODEXO e con la presenza di menù personalizzati a seconda delle necessità.

Piani assistenziali e Progetti terapeutici individualizzati definiti in Unità Operativa Interna (UOI)

Per ogni ospite viene definito un Piano assistenziale individualizzato (PAI) ed eventualmente un Piano terapeutico riabilitativo individualizzato (PTRI), grazie ad una valutazione multidimensionale e multiprofessionale dell'Unità Operativa Interna (UOI). L'UOI, elemento essenziale dell'organizzazione, è un'équipe multiprofessionale che si riunisce settimanalmente. I compiti dell'UOI sono indicati in dettaglio nel Regolamento di Ospitalità.

Assistenza infermieristica

Gli ospiti usufruiscono dell'assistenza infermieristica, da parte di personale abilitato a norma di legge, nell'arco delle 24 ore.

Assistenza medica e specialistica

Gli ospiti usufruiscono dell'assistenza medica da parte di medici di medicina generale. Secondo criteri definiti dalle singole Aziende ULSS, comunque esplicitati nel Regolamento di Ospitalità, e in funzione della tipologia di accoglimento, gli ospiti potranno continuare ad essere assistiti dal loro medico di base oppure dovranno cambiare medico, essendo assegnati ad uno dei medici, convenzionati con l'Azienda ULSS territorialmente competente, operanti presso la struttura di accoglienza.



Ambulatorio della RSA di via Botta

Qualora le condizioni cliniche lo rendano necessario, è prevista l'assistenza medica specialistica nei Presidi Ospedalieri territorialmente competenti, con tempi di attesa ridotti grazie all'attivazione di percorsi preferenziali dipendenti dall'A. ULSS competente.

Nella RSA di Stra è anche attiva la consulenza settimanale di un Geriatra e di un Fisiatra, convenzionati con l'ULSS.

Assistenza sociale

Svolge funzioni di segretariato sociale e segue l'accoglimento, l'inserimento e la dimissione dei clienti nella struttura in collaborazione con le Unità Operative Distrettuali e la rete territoriale dei servizi.

Igiene e cura della persona

E' garantita dagli operatori socio sanitari che agiscono sulla base dei piani assistenziali individualizzati, rispettando specifici protocolli, in coerenza con le consegne medico-infermieristiche.

Assistenza alberghiera

E' garantita da personale addetto ai servizi generali. Ciò consente di incrementare le ore di servizio assistenziale diretto all'ospite.

Assistenza religiosa

Il servizio di assistenza religiosa è garantito da sacerdoti delle parrocchie di Piove di Sacco e Stra. Per gli orari delle funzioni confrontare l'allegato «Orari degli uffici e dei servizi».

Parrucchiere e barbiere

A tutti gli ospiti è assicurato un servizio di barbiere e/o di parrucchiere. Per i giorni di apertura e gli orari confrontare l'allegato «Orari degli uffici e dei servizi».

Guardaroba, lavanderia e stireria

Il CRAUP offre un servizio guardaroba in grado di soddisfare le esigenze della persona accolta. Gli indumenti vengono registrati e periodicamente inventariati.

Il lavaggio degli asciugamani, della biancheria piana, delle divise del personale, dei tendaggi, delle coperte, dei cuscini e dei materassi viene affidato ad una ditta esterna.

Il lavaggio, la stiratura, il riordino ed il rammendo della biancheria personale degli ospiti residenziali (a tempo determinato e indeterminato) e, in caso di bisogno (es. situazioni sociali/familiari critiche), anche degli ospiti del Centro Diurno, è invece gestito internamente.

Servizi terapeutico-riabilitativi

I seguenti servizi sono resi agli ospiti in maniera differenziata, in base a quanto stabilito nei Piani Terapeutico-Riabilitativi Individualizzati (PTRI).

- Sostegno psicologico
Gli psicologi garantiscono idoneo supporto psicologico agli ospiti (qualora necessario anche ai loro familiari).
- Attività educativo-animativa e occupazionale
Educatori Professionali Animatori (EPA) garantiscono lo svolgersi delle attività educativo-animative e occupazionali, le quali, attraverso processi di socializzazione, possono contribuire al benessere psicologico e fisico dell'ospite.
- Riabilitazione logopedica
I Logopedisti forniscono la necessaria professionalità per percorsi riabilitativi psico-cognitivi, relazionali e comunicativi.
- Riabilitazione fisiochinesiterapica
La riabilitazione fisioterapica mira al recupero, al mantenimento o alla riduzione della perdita delle capacità funzionali residue. Vengono utilizzati strumenti appropriati per agevolare tali risultati di salute.
- Servizio di pedicure
Personale apposito si occupa dell'igiene e cura estetica delle estremità degli arti inferiori, in collaborazione con i



Attività fisioterapica

servizi infermieristici e riabilitativi.

- Gite/Uscite

Organizzate dal Servizio Educativo-Animativo, fanno parte di specifici progetti di gruppo o individuali, oppure in occasione di particolari ricorrenze (festività) o qualora si presentino particolari eventi nel territorio (teatro, cinema, concerti).

4.3 SERVIZI GENERALI

Palestra

Tutte le strutture sono dotate di palestra per le attività fisioterapiche.

Sale da pranzo

Le strutture di Piove di Sacco sono dotate di sala da pranzo in ogni nucleo, mentre presso la RSA di Stra esiste un'ampia Sala Ristorazione comune ed, inoltre, un soggiorno ad uso pranzo sito nel nucleo "Giardino", al piano terra.

Sala TV

Ogni nucleo è dotato di apposita sala TV. In Casa Soggiorno le sale TV servono più nuclei.

Sala polivalente/riunioni

La RSA di via Botta e la Casa Soggiorno sono dotate di sale polivalente/riunioni.

Le sale sono utilizzate per riunioni, corsi di formazione interni e esterni, incontri con le rappresentanze sindacali, con i Sindacati Pensionati, con gli organismi rappresentativi dei familiari degli ospiti, con i volontari.

Chiesa

In ogni struttura è presente una chiesa per le funzioni religiose settimanali.

Servizio pulizia e sanificazione ambientale

Il servizio è appaltato ad una Cooperativa di Servizi.

Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (URP) e Uffici Cortesia

All'ingresso della RSA di via Botta si trova l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (URP) che ha il compito di fornire informazioni generali sui servizi e indirizzare ai vari uffici per pratiche specifiche dell'utenza.

All'ingresso delle restanti strutture si trovano gli Uffici Cortesia, cioè uffici di supporto per informazioni relative alle strutture di competenza.

Per i giorni di apertura e gli orari confrontare l'allegato «Orari degli uffici e dei servizi».

Giardino interno

In tutte le strutture è presente un giardino interno a disposizione per i clienti che abbisognano di spazi verdi all'aperto. Nella RSA di via Botta è presente un giardino, il *Senior Park*, appositamente



La chiesa della RSA di via Botta

studiato per le persone con demenza (piante particolari e percorsi circolari). E' presente inoltre un anfiteatro scoperto che permette di effettuare attività animative all'aperto, nonché concerti o rappresentazioni varie.

Taverna

Nella RSA di via Botta è presente un ampio locale dotato di caminetto, utilizzato per le attività di animazione e come luogo di ritrovo per gli ospiti e i familiari.

Servizio di ristorazione per parenti degli ospiti

Per i parenti, occasionalmente, è possibile prenotare presso l'Ufficio Cortesia il pranzo in struttura, a costo convenuto annualmente con la ditta che gestisce la fornitura pasti e pagato direttamente alla prenotazione. Il servizio è operativo, su richiesta con almeno 48 ore di anticipo, sette giorni su sette.



La taverna della RSA di via Botta

Bar

Il servizio bar – a pagamento – è in appalto ad una ditta esterna ed è attivo presso Casa Soggiorno. Per i giorni di apertura e gli orari confrontare l'allegato «Orari degli uffici e dei servizi». Presso la RSA di via Botta e la RSA di Stra, invece, sono attivi distributori automatici di bevande e snack.

Servizio telefonico

In tutte le strutture è possibile ricevere telefonate dall'esterno: l'operatore provvederà a dirottare la telefonata sull'apparecchio telefonico del nucleo in cui è accolta la persona desiderata.

Nella RSA di via Botta è presente, presso l'URP, un telefono cellulare a disposizione degli ospiti, su richiesta, che è possibile utilizzare a pagamento.

Negli spazi comuni di Casa Soggiorno è disponibile un telefono pubblico con funzionamento a monete a disposizione degli ospiti e dei familiari che lo possono utilizzare a pagamento.

Nella RSA di Stra è presente, presso l'Ufficio Cortesia, un telefono portatile a disposizione degli ospiti e dei familiari che lo possono utilizzare a pagamento.

Servizio in occasione di ricovero ospedaliero

In caso di ricovero in Ospedale, l'Ente garantisce per il cliente il servizio di lavanderia (esclusi i diurni delle sedi di Piove di Sacco e Stra) e la visita periodica da parte del personale della struttura per verificarne e supportarne lo stato psico-fisico. Agli ospiti in ricovero ospedaliero viene garantita la fornitura della necessaria provvista d'acqua.

4.4 PRESENZA DI VOLONTARI E TIROCINANTI NELLE STRUTTURE

All'interno delle sedi del CRAUP di Piove di Sacco esiste una significativa presenza di volontari dell'AVO, opportunamente formati.

Il CRAUP è accreditato presso l'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile per lo svolgimento del Servizio Civile Volontario. I volontari sono impegnati nella gestione del tempo libero e delle attività ludiche e occupazionali in favore degli ospiti.

L'Ente fruisce, inoltre, di convenzioni con l'Università di Padova e con altri Istituti di Formazione per lo svolgimento di tirocini e stage per psicologi, animatori, tecnici dei servizi sociali, operatori socio sanitari e altri studenti o laureati di corsi universitari inerenti l'attività istituzionale.

5. MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

5.1 PERSONE NON AUTOSUFFICIENTI

La richiesta di ammissione ai servizi residenziali (a tempo indeterminato o determinato) e semiresidenziali (centro diurno), per persone **non autosufficienti**, dovrà essere inoltrata, tramite l'Ufficio Servizi Sociali del Comune di residenza dell'interessato, al Distretto Socio Sanitario competente, affinché l'Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale (UVMD) effettui la compilazione delle seguenti schede di valutazione:

- 1) scheda di *valutazione cognitiva e funzionale* (che compila il geriatra incaricato dall'ULSS);
- 2) scheda di *valutazione sanitaria* (che compila il medico curante del cliente);
- 3) scheda di *valutazione sociale* (che compila l'assistente sociale del Comune di provenienza).

L'UVMD effettua il processo di valutazione in modo multidisciplinare. Al termine verrà prodotta la *Cartella SVAMA* (con relativo *profilo SVAMA*).

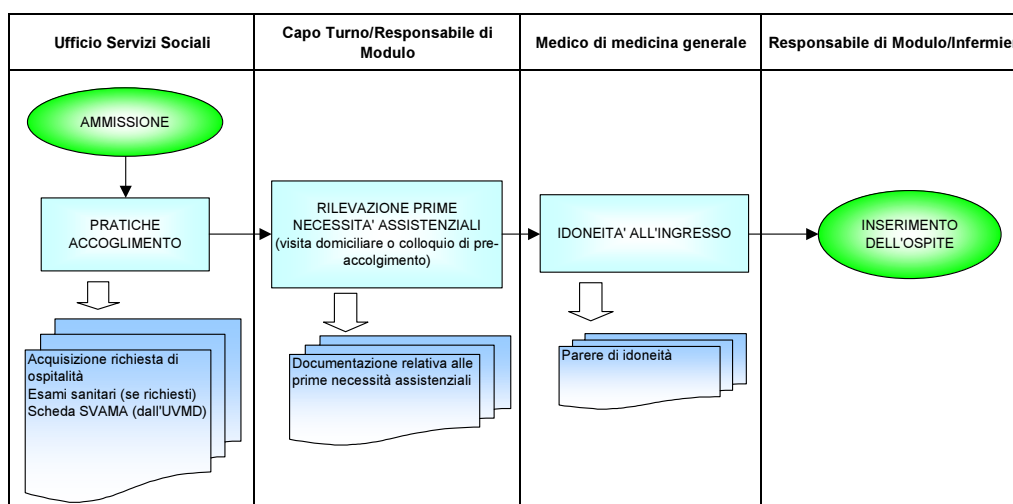
I competenti uffici dell'Azienda ULSS inseriscono la richiesta dell'interessato nella graduatoria unica (l'effettiva posizione nella graduatoria dipende anche dal punteggio ottenuto in un'apposita scheda).

Non appena disponibile il posto nella struttura scelta, gli Uffici dell'ULSS che detengono la graduatoria contattano tempestivamente l'interessato al fine di procedere rapidamente con l'iter di accoglimento presso gli Uffici Servizi Sociali della medesima struttura scelta.

L'iter di accoglimento prevede l'effettuazione di un colloquio (o, qualora possibile, una visita domiciliare) di pre-accoglimento, con raccolta delle prime informazioni socio-assistenziali sull'ospite, formalizzazione della richiesta di ospitalità e predisposizione di quanto necessario per l'ingresso (es. sottoscrizione del contratto, versamento deposito cauzionale). Il Servizio Sociale dell'Ente potrà richiedere anche l'esecuzione di alcuni esami sanitari per consentire ai medici di esprimersi in merito all'idoneità all'ingresso.

Gli Uffici Servizi Sociali sono a disposizione per eventuali chiarimenti.

Il diagramma di flusso seguente presenta in modo semplificato il processo di ammissione descritto con indicazione dei compiti spettanti alle diverse figure professionali.



5.2 PERSONE AUTOSUFFICIENTI

La richiesta di ammissione ai servizi residenziali (a tempo indeterminato o determinato) per persone **autosufficienti**, prevede l'inoltro della richiesta direttamente all'Ufficio Servizi Sociali di Casa Soggiorno, mediante compilazione di apposito modulo, e un colloquio medico e psicologico.

Per gli ospiti autosufficienti la graduatoria è gestita autonomamente dal Servizio Sociale dell'Ente, sentita la competente UOI, utilizzando il principio dell'anzianità della domanda. Nel momento in cui l'Ente è in grado di effettuare l'accoglimento, l'ospite o, in sua vece, un familiare, dovrà sottoscrivere un contratto prestampato e consegnare al Servizio Sociale alcuni documenti, fra cui la ricevuta dell'avvenuto versamento del deposito cauzionale.

L'Ufficio Servizi Sociali di Casa Soggiorno è a disposizione per eventuali chiarimenti.

Il servizio per persone autosufficienti verrà gradualmente meno con la conclusione della seconda fase funzionale dei lavori di ristrutturazione generale di Casa Soggiorno, prevista entro il 2016 (vedi § 1.3).

6. MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

L'ospite, appena giunto in struttura, viene accolto dal personale infermieristico o socio-assistenziale che lo accompagna nel nucleo di appartenenza. L'ospite viene sottoposto a visita medica, in presenza del familiare, per poter reperire dati anamnestici. Nei primi giorni, i familiari vengono invitati a rimanere in struttura nelle ore diurne per favorire l'ambientamento del cliente.



Camera singola del Nucleo Primavera di
Casa Soggiorno

Per i familiari è previsto un colloquio con lo psicologo per acquisire informazioni finalizzate a rendere il più agevole possibile l'inserimento dell'ospite. Il colloquio, inoltre, mira a raccogliere informazioni sullo stato cognitivo e comportamentale dell'anziano, particolarmente importanti nei casi di persone con demenza o disturbi comportamentali, ma anche per conoscere la famiglia stessa, verificandone il grado di coinvolgimento nel progetto assistenziale e riabilitativo.

Fin dal primo giorno è operativo un piano assistenziale individualizzato. Poiché il processo di inserimento costituisce una fase critica e poco prevedibile, il personale effettua un monitoraggio continuo. Durante tale periodo le figure competenti risomministrano la scheda SVAMA per verificare il profilo assegnato in Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale (UVMD).

Al termine del periodo di monitoraggio l'esame dell'ospite viene portato in Unità Operativa Interna (UOI), durante la quale, valutando l'andamento del processo di inserimento, si conferma o riformula il piano assistenziale, e si definisce un piano terapeutico-riabilitativo individualizzato, stabilendo un risultato di salute atteso per l'ospite.

I familiari vengono informati sul programma individualizzato e, ove ritenuto necessario, direttamente coinvolti. Periodicamente l'UOI effettua la valutazione dei risultati di salute raggiunti,

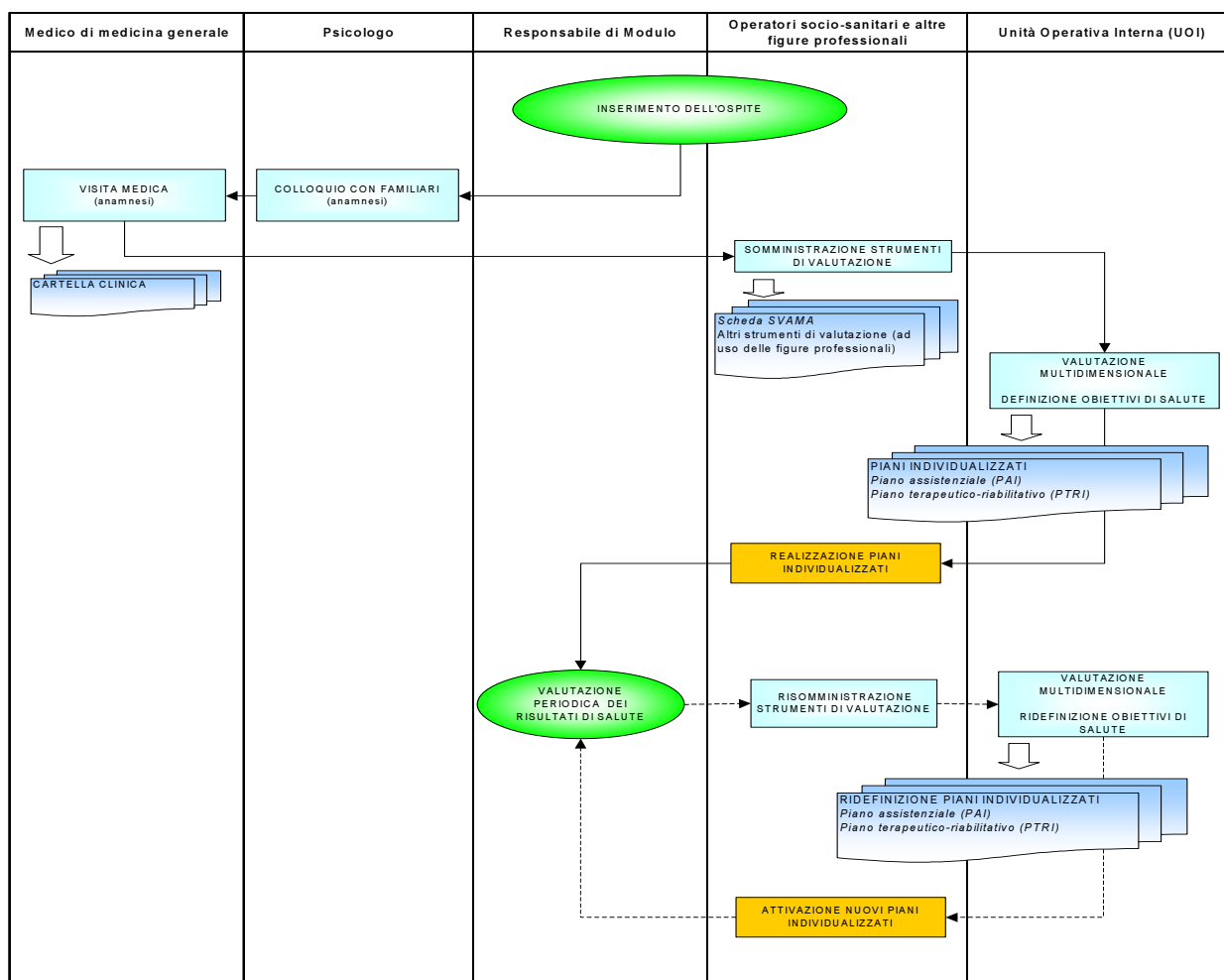
confermando o riformulando i piani individualizzati.

Nel caso di ospiti temporanei, allo scadere del termine di accoglienza l'UOI verifica i risultati raggiunti e definisce — al bisogno — un programma di cura ed assistenza, della durata di circa due mesi, che il cliente seguirà a domicilio sulla base delle specifiche condizioni psicofisiche e sociali.

L'UOI individua un referente che seguirà il caso. I familiari, se presenti, vengono informati sull'importanza della continuità delle cure domiciliari per il mantenimento dello stato di benessere dell'ospite e invitati a contattare il referente del caso.

Il medico del CRAUP informa il medico di base sulle condizioni dell'ospite e sulla necessità di eventuali cure a domicilio mediante idonea relazione medica che viene consegnata all'ospite stesso o ai familiari.

Nel diagramma di flusso seguente sono raffigurati i processi di inserimento e di valutazione periodica dei risultati di salute, con sintetica descrizione delle attività, della documentazione prodotta e delle figure professionali coinvolte.



7. STANDARD DI QUALITA'

Ai sensi del titolo II della DirPCM 27 gennaio 1994, gli enti erogatori individuano standard di qualità sulla base dei fattori da cui dipende la qualità del servizio.

Il CRAUP ha definito standard generali e specifici di qualità e quantità di cui assicura il rispetto, tenendo presente che, data la peculiarità dei servizi resi alla persona, in cui l'ospite è parte del processo erogativo – potendolo modificare continuamente – risulta difficile individuare degli indici quantitativi che misurino direttamente il servizio erogato, fermo restando che l'Ente si impegna a somministrare periodicamente appositi questionari di soddisfazione dell'utente (familiare, ospite, ecc.), nonché dispone di apposito servizio di gestione dei reclami (vedi § 7.1.9).

7.1 STANDARD DI QUALITÀ GENERALI

Gli standard di qualità generali corrispondono ad obiettivi di qualità del complesso delle prestazioni rese.

7.1.1 Impiego di procedure e protocolli

Il personale, a vari livelli, utilizza procedure documentate, che indicano il modo in cui un determinato processo viene realizzato, e protocolli documentati, che indicano le istruzioni di lavoro dettagliate, che consentono ai lavoratori di avere regole comuni per il raggiungimento degli obiettivi. Le procedure e i protocolli sono mantenuti aggiornati dai servizi redattori.

Attualmente sono attivi i seguenti protocolli assistenziali e infermieristici:

Alimentazione di ospiti parzialmente o totalmente dipendenti	Diarrea
Alzata ospite	Disinfestazione
Angina pectoris	Distribuzione documenti
Applicazione benda elastica	Dopo estrazione dentaria
Applicazione del microclima	Dopo intervento cataratta
Applicazione dell'enteroclisma	Edema polmonare
Approccio al dolore	Emergenze organizzative Casa Soggiorno
Approvvigionamento ausili e protesi	Emergenze organizzative RSA Stra
Approvvigionamento farmaci (CS e RSA)	Emergenze organizzative RSA via Botta
Approvvigionamento farmaci (RSA Stra)	Emergenze tecnologiche
Archiviazione cartella ospite deceduto, dimesso o trasferito	Fuga ospite
Assegnazione credenziali di autenticazione	Funzionamento UOI
Bilancio idro-elettrolitico	Gestione aggiornamenti software per prevenzione da rischi diversi
Cadute dell'anziano	Gestione anziano con febbre
Carica della batteria del sollevatore	Gestione connessioni sicure ad internet e gestione delle verifiche periodiche
Cateterismo vescicale	Gestione credenziali di autenticazione
Compilazione Piani Operativi	Gestione decessi
Conservazione registrazioni della qualità	Gestione del paziente con infezione/colonizzazione da germi multiresistenti
Controlli al ricevimento merci alimentari	Gestione disponibilità dati o strumenti per assenza o impedimento incaricati
Controllo e registrazione della temperatura degli alimenti e dei frigoriferi	Gestione fonti normative
Controllo operativo	Gestione guardaroba
Coricamento serale	Gestione informativa cliente/committente e consenso al trattamento dati di salute
Creazione cartelle condivise sul server	Gestione lassativi
Cura ed attenzioni alla persona portatrice di catetere vescicale	Gestione logo certificazione
Cura ed attenzioni alla persona portatrice di PEG	Gestione magazzino
Cura ed attenzioni alla persona portatrice di tracheostomia	Gestione manutenzione strumenti elettronici
Cura LDD, LP e LT	Gestione modalità per utilizzare solo cartelle presenti sul server
Cuscini antidecubito	Gestione modulo reclami e suggerimenti
Deambulazione assistita	Gestione password screen-saver
Definizione profili, obiettivi e progetti dei nuclei	

Gestione piani individualizzati
Gestione qualificazione formatori esterni
Gestione registrazioni attività formative
Gestione registrazioni crediti ECM
Gestione registri/elenchi attrezzature ed elettromedicali
Gestione registri/elenchi ausili
Gestione ricoveri day hospital
Gestione SVAMA
Igiene alimentare
Igiene del cavo orale nell'anziano non autonomo
Igiene del personale
Igiene quotidiana anziano non autonomo
Impacco caldo umido
Infestazione da parassiti
Infestazione da parassiti (scabbia)
Inserimento personale volontario
Installazione software utili per lo svolgimento delle mansioni di lavoro
Ipertensione arteriosa
Ipoglicemia
Istruzioni per la cifratura dei file
Istruzioni per lo svolgimento delle operazioni di trattamento dei dati personali
Meningite batterica
Monitoraggio stato nutrizionale ospiti
Monitoraggio e sbrinamento del frigorifero
Movimento degli ospiti
Non Conformità HACCP
Nutrizione enterale
Ordine ambientale di nucleo
Ospite agitato e aggressivo
Passaggio consegne per infezione da salmonella
Patologie da freddo-ipotermia ospiti
Pediculosi
Porzionatura, distribuzione e somministrazione
Posture a letto nell'ospite emiplegico e nella SDI
Prevenzione della disidratazione
Prevenzione e trattamento della trombosi venosa profonda
Prevenzione LDD

Prevenzione legionellosi
Prevenzione rischio biologico e comportamento in caso di incidente
Proprietà dell'ospite
Pulizia tavoli e tovaglie
Pulizia unità ospite
Qualificazione fornitori
Recupero continenza urinaria
Registrazione azioni correttive e preventive
Registrazione non conformità
Registrazione presenze diurni
Ricovero ospedaliero non programmato
Rifiuti speciali
Salvataggio periodico dei dati
Sanificazione attrezzature e ambienti ambito HACCP
Servizio di trasporto Centro Diurno
Somministrazione farmaci e gestione schede terapia
Sostituzione PEG
Sterilizzazione strumenti sanitari
Taratura strumenti di misurazione
Tossinfezione alimentare infettiva da salmonella
Tutela della maternità
Uso bilancia trixie lift
Uso carrozzine manuali
Uso dei dispositivi di contenimento fisico e farmacologico
Uso dei presidi fissi e mobili per emergenze
Uso del sollevatore encore
Uso di bastoni e deambulatori
Uso e pulizia dei materassi antidecubito ad aria
Uso guanti in vinile e PVC
Uso sollevamateriali trixie lift
Utilizzo autoclave
Utilizzo comunicatore
Utilizzo protesi acustiche
Valutazione del gradimento e dell'efficacia dei corsi di formazione
Valutazione, preparazione e tecniche operative per trasferimenti
Vestizione
Visita domiciliare

7.1.2 Lavoro per progetti individualizzati

L'operare per progetti è una filosofia di lavoro e una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per «obiettivi e risultati» e non più per «prestazioni».

Il primo momento consiste nella rilevazione dei bisogni degli anziani per accertare la loro situazione fisica, psicologica e relazionale. Dopo la fase valutativa effettuata all'interno dell'Unità Operativa Interna, si definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento funzionale.

Si procede, infine, alla verifica dei risultati conseguiti grazie alla quale si ridefinisce un nuovo intervento.

Tutte le figure professionali facenti parte dell'organizzazione lavorano in modo integrato e coordinato per ottenere un risultato di salute sugli ospiti.

Gli interventi sono personalizzati, i comportamenti e le attenzioni degli operatori sono finalizzati a soddisfare i bisogni della persona anziana.

7.1.3 Formazione del personale

Tutto il personale del CRAUP è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale.

Il CRAUP organizza corsi di formazione interni, e promuove la partecipazione del personale a corsi

esterni, allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti, nella logica del miglioramento continuo dei servizi.

Annualmente viene pianificata la partecipazione delle figure professionali ai corsi di formazione, su tematiche di interesse per ciascuna professionalità, mediante formale approvazione del Piano di Formazione annuale. Ad esempio, per le figure degli operatori socio sanitari sono pianificate 20 ore di formazione nel corso dell'anno, mentre per gli infermieri 45 ore. Nella RSA di via Botta è attivo anche un servizio biblioteca per l'aggiornamento continuo di tutto il personale.



La sala polivalente della RSA di via Botta

I familiari e gli ospiti partecipano indirettamente a questo processo, almeno una volta all'anno, attraverso la compilazione di specifici questionari di soddisfazione, la cui elaborazione permette anche di tarare le necessità formative del personale.

7.1.4 Corretto utilizzo delle risorse

Al fine di sostenere un adeguato livello qualitativo del servizio e controllare i costi ad esso collegati, sono state adottate specifiche procedure per monitorare i processi assistenziali.

L'elaborazione dei dati per il controllo operativo viene realizzata da ciascun Responsabile di Struttura, con il supporto degli operatori. Il Responsabile di Struttura produce mensilmente alcuni report informativi per la Direzione, volti a documentare un impiego efficiente ed efficace delle risorse e quindi coerente con gli obiettivi che ci si è posti. La Direzione decide in merito ad eventuali interventi correttivi, relazionando al Consiglio di Amministrazione.

7.1.5 Sistemi informativi scritti e informatizzati

Sono a disposizione del personale degli strumenti di informazione scritti ed aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili.

Gli strumenti a disposizione del personale, raccolti in appositi contenitori e collocati in appositi aree dei nuclei, sono: *procedure, protocolli, piani di assistenza individualizzati, piani terapeutici riabilitativi individualizzati, piani di lavoro, linee guida, circolari dirigenziali.*

In ambulatorio sono a disposizione del personale per la consultazione, il libro delle consegne socio assistenziali ed i verbali delle riunioni dell'Unità Operativa Interna.

Il CRAUP si è dotato, inoltre, di un sistema di computer in rete che consentono uno scambio delle informazioni rapido e sicuro.

7.1.6 HACCP

Il CRAUP ha definito un sistema di autocontrollo dei punti di controllo critici in materia di igiene e sicurezza alimentare (così come previsto dal D.Lgs. 155/97). E' operativo un sistema di «controllo di processo» che identifica la possibilità di verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti e, in caso di necessità, apporta le correzioni e/o azioni correttive più idonee.

Il personale addetto è formato nel rispetto di quanto previsto dalla normativa regionale in materia

di igiene e prevenzione delle contaminazioni alimentari.

7.1.7 Attuazione D.Lgs. 81/08 e successive modifiche ed integrazioni

Il CRAUP ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza per ciascuna struttura, diversificato a seconda delle varie zone dell'Ente, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale.

A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale 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.

7.1.8 Attuazione D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni

Il CRAUP ottempera agli obblighi previsti dalla normativa in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. 196/2003 *Codice in materia di protezione dei dati personali*).

In particolare, l'Ente informa gli interessati in relazione alle modalità di trattamento dei loro dati personali, informativa prevista dall'art. 13 del Codice, acquisisce il consenso per il trattamento dei dati di salute per finalità di tutela della salute, garantisce misure di sicurezza idonee, predisponendo annualmente un documento programmatico sulla sicurezza dei dati sensibili e giudiziari, forma il personale relativamente alle novità legislative in materia, specialmente, in merito al trattamento dei dati effettuato con strumenti elettronici, dispone verifiche ispettive periodiche sul rispetto della normativa.

7.1.9 Servizio gestione reclami

Presso gli uffici dei Responsabili di Struttura (RdS) è attivo un servizio per la gestione dei reclami. Il cliente può effettuare reclami, segnalare disservizi, evidenziare suggerimenti, in relazione ai servizi erogati. Ciò permette all'Ente di adeguare i propri servizi alle aspettative dei clienti e di rendere un servizio migliore.

Per utilizzare concretamente il servizio, i familiari, gli ospiti o anche persone esterne, devono compilare un apposito modulo (un facsimile è riportato nell'ultima pagina), disponibile presso gli Uffici Cortesia o agli ingressi delle strutture, e trasmetterlo al Responsabile di Struttura. Diverse sono le possibilità per la trasmissione del modulo: consegna diretta al Responsabile di Struttura o all'Ufficio Cortesia, trasmissione via fax o via posta, oppure via e-mail allegando al messaggio l'apposito modulo (il modulo è scaricabile anche in formato elettronico dal sito web dell'Ente: www.craup.it).

Sarà cura dell'RdS, dopo aver avviato idonea attività istruttoria, dare una risposta al reclamo entro il termine di 15 giorni dalla data di protocollo del modulo.

E', in ogni caso, possibile per gli ospiti e i familiari rivolgersi direttamente agli Uffici dei Responsabili di Struttura per eventuali chiarimenti o informazioni.

7.2 STANDARD DI QUALITA' SPECIFICI

Gli standard di qualità specifici corrispondono ad obiettivi di qualità di specifiche prestazioni, rese singolarmente al cliente (indicatori di qualità). Sono direttamente verificabili dal cliente stesso.

Suddivisi per area/attività, sono raccolti nell'allegato «Standard di qualità specifici» e sono reperibili anche nel sito web istituzionale dell'Ente: www.craup.it.

8. ORGANISMI RAPPRESENTATIVI DEI FAMILIARI E RAPPORTI CON I SINDACATI

Il CRAUP favorisce la costituzione di organismi rappresentativi degli ospiti e/o dei loro familiari ai sensi dell'articolo 3 del Regolamento Regionale del 10 maggio 2001 *Regolamento attuativo emanato ai sensi dell'art. 58 della legge regionale 5/2000 e dell'art. 41, comma 4, della legge regionale 5/2001.*

8.1 IL COMITATO FAMILIARI DEGLI OSPITI

All'interno del CRAUP è istituito un Comitato di rappresentanza dei familiari degli ospiti, rinnovato ogni 3 anni tramite votazione da parte di tutti i familiari degli ospiti.

Gli eletti, due rappresentanti per ciascuna delle strutture di Piove di Sacco e uno per la RSA di Stra, eleggono al loro interno il Presidente ed il Segretario verbalizzante, nonché uno o più Gruppi di Lavoro per ogni struttura.

Il Comitato Familiari degli Ospiti istituito presso il CRAUP svolge compiti di:

- collaborazione con l'Ente per la migliore qualità dell'erogazione del servizio e per la piena e tempestiva diffusione delle informazioni alle famiglie;
- promozione di iniziative integrative finalizzate ad elevare la qualità della vita degli ospiti;
- partecipazione alla fase concertativa prevista dalle vigenti normative in materia.

Per informazioni più dettagliate è possibile consultare, presso gli Uffici Cortesia, il Regolamento Comitato Familiari degli Ospiti.

8.2 SINDACATI PENSIONATI SPI/CGIL FNP/CISL UILP/UIL

Presso il CRAUP è costituito il tavolo di concertazione con i Sindacati Pensionati SPI/CGIL, FNP/CISL, UILP/UIL, su aspetti riguardanti la qualità dei servizi, aggiornamenti della Carta dei Servizi, segnalazioni utili per il miglioramento del servizio, nonché suggerimenti per eventuali iniziative.

9. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Gli obiettivi di miglioramento nel corso degli anni 2015-2016 sono:

- Messa a norma di Casa Soggiorno di via S. Rocco, con ampliamento dell'area abitativa e della superficie utile funzionale pro-capite, con conseguente maggiore comfort degli ospiti;
- Stringere ulteriormente la collaborazione con i Comuni e le ULSS, anche attraverso la promozione di incontri per identificare scopi e obiettivi comuni, al fine di pervenire alla massima integrazione del sistema dei servizi sociali e di promuovere il ruolo delle Case di riposo come Centri di Servizio per gli anziani sul territorio;
- Implementazione graduale, a partire da una delle strutture dell'Ente, di un software per la gestione delle informazioni socio-assistenziali e sanitarie (cartella clinica informatizzata, diario medico, diario infermieristico, consegne infermieristiche, consegne assistenziali, ecc.).

MODULO RECLAMI E SUGGERIMENTI

Il sottoscritto/La sottoscritta (Cognome) _____ (Nome) _____,

residente in via _____ n° _____,

a _____, Provincia _____, CAP _____,

in qualità di (indicare la parentela) _____ del Sig./della Sig.ra _____,

accolto/accolta presso:

Casa Soggiorno di via S. Rocco
RSA di via Botta
RSA di Stra

Tel.: _____

DESIDERA SEGNALARE (esprimere l'oggetto del RECLAMO):

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/2003, e successive modifiche, il Centro Residenziale per Anziani "Umberto I" (CRAUP) dichiara che la finalità della raccolta dei presenti dati consiste nell'espletamento di attività istruttoria per rispondere ai reclami e ai suggerimenti degli utenti dei servizi erogati dal CRAUP. I dati saranno trattati con e senza l'ausilio di strumenti elettronici.

Il compilante ha il diritto di non fornire i dati, essendo però avvisato che in questo caso nessuna informazione potrà essergli trasmessa.

I dati forniti saranno trattati con la massima riservatezza e comunicati solo alle persone incaricate del trattamento nel rispetto del principio di pertinenza. I dati non saranno diffusi.

Il compilante potrà esercitare i diritti previsti dall'articolo 7 del D.Lgs. 196/2003, tra i quali la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, qualora vi abbia interesse, l'integrazione dei dati.

Il Titolare del trattamento dei dati è il Centro Residenziale per Anziani "Umberto I", via S. Rocco n. 14, Piove di Sacco (PD).

Il Responsabile del trattamento dei dati è il Segretario Direttore del CRAUP, via Botta n. 15, Piove di Sacco (PD).

Data _____ Firma _____

Il presente modulo va indirizzato al Responsabile di Struttura, consegnandolo direttamente, o trasmettendolo per fax, posta o e-mail.

I Responsabili di Struttura si impegnano a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 15 giorni dalla data di protocollo del modulo.