

CARTA DEI SERVIZI

Casa di Riposo



Fondazione Centro Assistenza
Fermo Sisto Zerbato
La bellezza nel prendersi cura

CARTA DEI SERVIZI- CdR

1.	PRESENTAZIONE DELLA CARTA SERVIZI-Casa di Riposo	3
1.1.	Finalità del documento	3
1.2.	Mission	3
1.3.	Principi	3
1.4.	Storia	4
1.5.	Localizzazione	4
2.	SERVIZI DELLA CASA DI RIPOSO	5
3.	IL MOMENTO DELL'ACCOGLIENZA E IL PIANO INDIVIDUALE ASSISTENZIALE (PAI)	7
4.	STANDARD DI QUALITA' E INDICATORI	8
5.	TUTELA DELLA PRIVACY	9
5.1.1.	Finalità del trattamento	Errore. Il segnalibro non è definito.
5.1.2.	Attività di ambito del trattamento dei dati	9
5.1.3.	Responsabilità	Errore. Il segnalibro non è definito.
5.2.	Suggerimenti, reclami e valutazione dei servizi offerti	Errore. Il segnalibro non è definito.
5.2.1.	Reclami	Errore. Il segnalibro non è definito.
5.2.2.	Indagini sul grado di soddisfazione	11
6.	STANDARD DI QUALITÀ	Errore. Il segnalibro non è definito.

CARTA DEI SERVIZI- CdR

1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA SERVIZI-Casa di Riposo

1.1. Finalità del documento

La presente Carta dei Servizi è uno strumento messo a disposizione del cittadino, utente della “Fondazione Centro Assistenza Fermo Sisto Zerbato”, per illustrare i servizi sociosanitari e assistenziali che vengono erogati presso la **Casa di Riposo**. La Casa di Riposo è una struttura sita a Tregnago (VR), in via Massalongo 8, che eroga servizi residenziali sociosanitari per anziani autosufficienti e non autosufficienti. L’assistenza sociosanitaria comprende le prestazioni necessarie a soddisfare il bisogno di salute del cittadino, anche nel lungo periodo, a stabilizzare il quadro clinico, a garantire la continuità tra attività di cura e di riabilitazione, a limitare il declino funzionale e a migliorare la qualità della vita della persona, associando alle prestazioni sanitarie anche azioni di supporto e di protezione sociale. La Fondazione Centro Assistenza Fermo Sisto Zerbato è un ente privato, senza scopo di lucro, i cui soci fondatori sono il Comune e la Fondazione Opera Pia Santa Teresa di Tregnago. La Fondazione ha un Consiglio di Amministrazione composto da 5 membri.

1.2. Mission

“Senectuti quies” “Per una vecchiaia serena”

La nostra attività nasce nel lontano 1938 con la costruzione a Tregnago della Casa di Riposo “Senectuti quies” per opera del benefattore Fermo Sisto Zerbato. Lo scopo della nostra azienda è quello di migliorare le condizioni sociali degli anziani e la loro qualità di vita. Il centro di interesse delle nostre attività quotidiane è l’Ospite. L’obiettivo costante del nostro lavoro, da perseguire ogni giorno, è fare trascorrere agli anziani “una vecchiaia serena” in un’accogliente e soleggiata residenza, migliorando lo stato di salute psicologico e fisico dell’Ospite, salvaguardandone in modo premuroso la dignità ed il vissuto personale e familiare. Il rispetto e la valorizzazione della persona, Ospite ed Operatore, sono i due valori guida del nostro agire. Tutti coloro che prestano il loro lavoro quotidiano nella cura e nell’assistenza dell’Ospite sono la risorsa più importante del nostro centro servizi. Per questo investiamo nella loro crescita personale e professionale e creiamo le condizioni favorevoli ed il clima aziendale perché ogni Operatore possa esprimere con umanità, dedizione e competenza il meglio di sé stesso. La Fondazione Centro Assistenza Fermo Sisto Zerbato vuole diventare un punto di riferimento certo nel territorio per la soddisfazione di un’ampia e qualificata gamma di bisogni alle persone anziane, autosufficienti e non, attraverso un’attiva integrazione con le Comunità locali.

Nel logo della Casa di Riposo, riportato in prima pagina, compare un fiore stilizzato con **quattro petali** che rappresentano le quattro fasi della vita: **infanzia, giovinezza, età adulta e vecchiaia**.



1.3. Principi

I principi che ispirano la gestione e l’operatività quotidiana sono:

- **autodeterminazione ed informazione della persona**, inteso come il rispetto della possibilità della persona di scegliere liberamente in ordine agli atti che coinvolgono il proprio corpo e le proprie aspettative di salute e di vita, così come espresso dall’art. 32 della Costituzione italiana, e l’impegno di fornire notizie in merito ai servizi e prestazioni erogate e sui relativi costi;

CARTA DEI SERVIZI- CdR

- **egualianza**, inteso sia come erogazione imparziale dei servizi alla persona senza discriminazione di razza, culto, età, religione, sia come divieto di qualsiasi ingiustificata discriminazione nella fornitura delle prestazioni assistenziali sotto il profilo delle condizioni personali e sociali;
- **professionalità**, ovvero un approccio competente da parte di tutte le figure professionali coinvolte per fornire un'assistenza adeguata;
- **assistenza personalizzata**, definita in base alle necessità sanitarie, assistenziali e riabilitative della persona;
- **accoglienza**, assicurando al paziente un ambiente familiare fuori dal suo contesto abitativo in un momento di fragilità psico-fisica;
- **coinvolgimento della persona**, al fine di garantire una sua partecipazione attiva al percorso di cura e riabilitazione con la libertà di dare suggerimenti e/o osservazioni volte al miglioramento dei servizi e delle prestazioni fornite;
- **riconoscimento del ruolo dei familiari e della rete sociale** nel favorire il processo di cura e il benessere psichico;
- **rispetto e libertà di culto**, è garantito l'accesso ai mediatori culturale e ai rappresentanti di ogni religione e culto;
- **riservatezza** nel trattamento dei dati personali, nel rispetto della privacy dell'utente.

1.4. Storia

Il Centro Servizi trova origine nell'opera di un benefattore locale, il Commendatore Fermo Sisto Zerbato, dirigente e consulente aziendale, che nel 1938 costruì la Casa di Riposo per anziani "Senectuti quies" (per una vecchiaia serena), ampliata poi nel 1957 con la costruzione di ulteriori due piani, i quali vennero aperti e inaugurati dal Commendatore e dalla consorte il 15 ottobre 1957, giorno di S. Teresa, in onore di sua madre. In data 7 novembre 1971 viene costituito l'Ente Morale "Consorzio Lessinia Orientale per l'Assistenza agli anziani", per edificare e gestire l'attuale sede della Casa di Riposo, inaugurata nel 1974, lasciando la precedente sede a disposizione per l'ampliamento dell'Ospedale di Tregnago.

Il "Consorzio Lessinia Orientale per l'Assistenza agli anziani" sviluppa una propria evoluzione fino a quando, in data 15 maggio 1995, viene formalmente costituito l'I.P.A.B. "Centro Residenza Anziani Zerbato".

Con il 1° gennaio 1999 viene affidata in gestione dall'ULSS 20 di Verona al Centro Residenza Anziani Zerbato la RSA di cura e riabilitazione, un reparto di 30 posti letto, ubicato al secondo piano dell'Ospedale di Tregnago. Il 25 marzo 2003 il Centro Assistenza Fermo Sisto Zerbato diventa un Consorzio costituito tra il Comune di Tregnago e l'Opera Pia Santa Teresa di Cogollo, ai sensi dell'art. 31 del D.Lgs. 267 del 18.08.2000. Nel marzo 2010, viene inaugurato l'Ospedale di Comunità, un reparto sperimentale di 15 posti letto, ubicato al secondo piano del Centro Sanitario Polifunzionale di Tregnago (ex ospedale), che ULSS 20 di Verona affida in gestione al Centro Assistenza Fermo Sisto Zerbato. Il 02 agosto 2017 il Consorzio Centro Assistenza Fermo Sisto Zerbato è trasformato in Fondazione Centro Assistenza Fermo Sisto Zerbato, con personalità giuridica di diritto privato, successivamente riconosciuto dalla Regione Veneto con D.G.R.V. N. 218 del 12/10/2017.

1.5. Localizzazione

La Casa di Riposo si trova a Tregnago (Verona), in via Massalongo n.8, l'accesso ad un ampio parcheggio è da Via Unità d'Italia, vi si arriva facilmente dalla strada provinciale n. 10. L'intero edificio è suddiviso in 3 piani (seminterrato, terra e primo), comunicanti tra loro mediante corridoi e n. 2 ascensori. Attualmente la struttura dispone di 135 posti letto suddivisi in 129 posti per non autosufficienti e 6 posti per autosufficienti.

L'organizzazione strutturale è fondata su 5 nuclei:

- Al piano terra i nuclei TERRA e ORIZZONTE
- Al piano primo i nuclei STELLE, SOLE E LUNA.

La struttura dispone di un imponente giardino piantumato, attorniato da alberi ad alto fusto e manto erboso con panchine e ampi spazi per trascorrere momenti della giornata in compagnia.

CARTA DEI SERVIZI- CdR

2. SERVIZI DELLA CASA DI RIPOSO

All'Interno della Casa di Riposo potrete trovare una serie di servizi messi a disposizione per l'ospite e per i propri familiari:

Servizi sanitari-socioassistenziali

Coordinamento

Il Coordinatore gestisce e organizza tutti i servizi rivolti alla persona. Coordina le figure professionali interne ed esterne alla Struttura, si occupa dei rapporti con gli enti esterni di riferimento. Rappresenta il punto essenziale di riferimento per tutte le problematiche riguardanti gli aspetti di cura e assistenza all'ospite.

Servizio medico

Il servizio medico è garantito dalla convenzione con l'ULSS n. 9 ed è sottoposto a coordinamento e vigilanza del Distretto Sanitario. Gli orari di presenza dei medici sono esposti in appositi spazi visibili al pubblico. Dalle ore 20.00 alle ore 8.00 e nei giorni festivi e prefestivi l'assistenza medica è garantita dal servizio di continuità assistenziale presente presso il Centro Polifunzionale di Tregnago. Il medico garantisce la prima visita medica di accoglienza, la visita medica mensile e visite mediche ogni qualvolta venga richiesto dall'ospite o si ritenga necessario. I dati medici relativi allo stato di salute dell'ospite vengono inseriti nella cartella personale e periodicamente aggiornati. In questa sono contenuti: anamnesi; patologie in atto; scheda terapia; misure di contenzione adottate; diario medico; referti degli accertamenti sanitari.

Servizio infermieristico

Il servizio infermieristico è erogato da una équipe di infermieri che forniscono un'assistenza continua nell'arco delle 24 ore ed operano in stretta collaborazione con il medico. L'attività dell'infermiere è organizzata da un programma di lavoro, aggiornato periodicamente, che comprende: presa in carico infermieristica e sanitaria dell'ospite; preparazione e somministrazione dei farmaci; medicazioni e attività di prevenzione delle lesioni; rilevazioni dei parametri vitali; assistenza agli ospiti con alimentazione artificiale; terapia endovenosa e intramuscolare; posizionamento di presidi sanitari; manovre di primo soccorso; altro. L'infermiere è la figura di riferimento per gli operatori sociosanitari.

Servizio assistenziale

Il servizio assistenziale è garantito nell'arco delle 24 ore dagli operatori sociosanitari. L'operatore sociosanitario (O.S.S.) è una figura professionale che opera in un'area di confine tra il sociale ed il sanitario, rispondente ad obiettivi di salute per il raggiungimento di autonomia dell'assistito, mantenimento o recupero di capacità residue e ripristino di ruoli sociali significativi, onde evitare l'isolamento e l'emarginazione. L'O.S.S. lavora tramite strumenti metodologici forniti dall'équipe di cura che opera nella struttura, seguendo specifici programmi prestabiliti. Il programma di lavoro, rivisto periodicamente comprende attività di:

- aiuto alla persona nelle attività quotidiane favorendo il mantenimento delle capacità residue: nella cura di sé stesso - pulizia personale, vestizione, stimolazione alla gestione della continenza; nell'assunzione dei pasti; nelle operazioni di messa a letto e alzata; nel corretto utilizzo degli ausili e deambulatori; nell'accompagnamento e nella deambulazione ospiti;
- assistenza igienico sanitaria alla persona attraverso: prestazioni igienico sanitarie; azioni volte alla prevenzione della sindrome da immobilizzazione; bagno completo assistito;
- collaborazione alle attività di programmazione: contribuisce all'individuazione dei bisogni degli ospiti.

CARTA DEI SERVIZI- CdR

Servizio sociale

Il Servizio Sociale viene svolto dall'assistente sociale, con il supporto di personale amministrativo. Esso garantisce tutte quelle attività di consulenza e orientamento rivolte agli utenti e ai loro familiari dalla fase di ingresso alla dimissione. Cura in modo particolare l'istruttoria delle richieste di accoglimento, partecipando anche alla presa in carico degli ospiti accolti. Vengono svolte anche funzioni di segretariato sociale, fornendo informazioni sul complesso dei servizi e delle prestazioni sociali, sanitarie, educative e culturali, sia pubbliche che private, presenti sul territorio.

Servizio di fisioterapia

All'interno della struttura operano tre terapisti della riabilitazione. Vengono effettuate attività nei nuclei di degenza, come la mobilizzazione passiva, le posture e quant'altro necessario per gli ospiti allettati, nella palestra, come le terapie fisiche, la rieducazione neuromotoria ed ortopedica, nonché le attività di gruppo. A queste si affianca la gestione degli ausili: materassi e cuscini antidecubito, carrozzine, deambulatori, calzature ortopediche, ecc. Il fisioterapista svolge le attività in stretto rapporto di organizzazione e collaborazione con tutte le altre figure professionali: con il medico collabora alla valutazione e all'indirizzo di massima delle terapie riabilitative; con l'infermiere professionale provvede alla valutazione e alla gestione in particolare delle piaghe da decubito; con l'operatore socioassistenziale provvede alla gestione delle posture e degli ausili, fornendo adeguata istruzione sull'esecuzione delle stesse.

Servizio logopedico

Il servizio logopedico è disponibile per interventi valutativi e riabilitativi. Le attività di questo servizio, svolte dalla logopedista con interventi individuali e talvolta di gruppo, sono volte a prevenire, valutare e rieducare le alterazioni del linguaggio, della comunicazione e dei disturbi della deglutizione che rendono difficile l'alimentazione. È cura di questo servizio anche la gestione dei problemi connessi all'utilizzo degli apparecchi acustici.

Servizio psicologico

È presente la figura dello psicologo che garantisce il benessere mentale ed emotivo degli anziani con valutazioni, supporto emotivo, interventi terapeutici e attività di stimolazione cognitiva. Fornisce anche consulenza ai familiari e formazione al personale per migliorare la gestione delle esigenze psicologiche degli ospiti, promuovendo un ambiente di cura empatico e comprensivo.

Servizio educativo, di animazione e socio relazionale

All'interno della Casa di Riposo operano educatori professionali che, in collaborazione con le équipe di nucleo, promuovono e realizzano interventi di animazione, di socializzazione e di supporto relazionale sia individuale che di gruppo. A favore degli ospiti vengono organizzate attività ludiche, laboratori di attività manuali ed espressive, attività culturali; periodicamente si organizzano feste, uscite o gite nei dintorni. L'educatore attua specifici progetti educativi e di riattivazione cognitiva, nell'ambito di un progetto assistenziale individualizzato elaborato dall'équipe multidisciplinare, volti a uno sviluppo equilibrato della personalità con obiettivi educativi-relazionali in un contesto di partecipazione e recupero alla vita quotidiana. L'educatore, sulla base di specifici progetti: organizza uscite (al mercato, al centro anziani, in luoghi conosciuti, in luoghi da visitare, presso i parenti, per richieste specifiche da parte degli ospiti o dei parenti, per delle occasioni culturali o ricreative, al cinema); progetta attività di laboratorio finalizzate al recupero funzionale delle abilità manuali e alla stimolazione della creatività dell'ospite; organizza feste per i compleanni e in occasioni particolari (Natale, Carnevale, ecc.); mantiene contatti e organizza gli interventi di gruppi di animazione volontari; promuove l'auto-aiuto tra gli ospiti; si avvale delle altre figure professionali per la rilevazione dei bisogni degli ospiti. Il servizio di animazione cura la pubblicazione del "Giornalino dello Zerbato", una rivista con uscita quadrimestrale nella quale vengono ricordati gli avvenimenti della casa di riposo e dove gli ospiti possono raccontare le loro storie passate, proporre ricette o scrivere racconti, detti o poesie.

CARTA DEI SERVIZI- CdR

Servizi alberghieri

Servizio di ristorazione

Il servizio è gestito da una ditta esterna specializzata, che usufruisce di locali ed attrezzature della struttura. La dieta degli ospiti è strutturata su menù di stagione, proposti dall'équipe multiprofessionale, supervisionati ed approvati da una dietista. Gli ospiti possono visionare giornalmente il menù esposto, nella bacheca della sala da pranzo. Sono predisposte diete individuali, su richiesta medica o per rispettare precetti o preferenze particolari. Il servizio cerca di soddisfare quotidianamente le esigenze degli ospiti, mantenendo salde le tradizioni culinarie locali. Nelle festività viene proposto un menù speciale. Il familiare, su richiesta, può consumare il pasto in compagnia e a tavola del proprio caro, previo pagamento di una cifra simbolica.

Orari dei pasti:

ore 8.30 colazione

ore 10.30 break mattutino

ore 12.00 pranzo

ore 16.00 merenda e break pomeridiano

ore 18.30 cena

Servizio di pulizia degli ambienti

Il servizio è appaltato a ditta esterna specializzata, che garantisce giornalmente un'accurata pulizia di tutte le superfici con disinfezione dei servizi igienici e, periodicamente, una sanificazione di tutti i locali. La ditta si occupa del servizio quotidiano di rifacimento letti.

Servizio di lavanderia guardaroba e biancheria lettereccia

Il servizio di guardaroba e lavanderia dei capi personali dell'ospite è garantito da personale dell'Ente, che si occupa della cura degli indumenti e garantisce l'etichettatura di ciascuno di essi apponendo il nominativo dell'ospite stesso. Al momento dell'inserimento, ad ogni nuovo utente è richiesto di portare con sé: 10 cambi di biancheria, un paio di pantofole e un paio di scarpe chiuse, 5 pigiami o camicie da notte, 4 tute da ginnastica, 3/4 capi di vestiario di stagione scelti dai familiari, il rasoio elettrico per gli uomini e un beauty-case per l'igiene personale. Il guardaroba iniziale va aggiornato a cura dei familiari. La biancheria lettereccia è gestita da ditta esterna tramite appalto di lavaggio e noleggio, formula tipica dei servizi per alberghi.

Servizio di manutenzione

Il servizio è svolto da personale interno e da ditte specializzate, al fine di erogare un'adeguata manutenzione sia a edifici ed impianti che ad attrezzature in dotazione alla Struttura.

Servizio bar

All'interno della Casa di Riposo è in funzione un bar aperto agli ospiti, ai loro familiari e alla cittadinanza, tutti i giorni della settimana, con orari concordati ed esposti. Il servizio è gestito da ditta esterna. Negli orari di chiusura sono in servizio i distributori automatici.

Servizio amministrativo - contabile

Il servizio amministrativo provvede a gestire la riscossione della retta, fornendo all'utenza tutte le informazioni del caso, e rilasciando ove previsto le dichiarazioni utili ai fini delle detrazioni fiscali.

3. IL MOMENTO DELL'ACCOGLIENZA E IL PIANO INDIVIDUALE ASSISTENZIALE (PAI)

L'accoglienza di un nuovo ospite è un momento cruciale, a cui si dà la massima importanza. Essa è preceduta da un colloquio tra l'Assistente Sociale ed i familiari e, quando possibile, l'ospite stesso, dove

CARTA DEI SERVIZI- CdR

viene illustrata e presentata la struttura, la sua organizzazione, i servizi offerti e raccolte anche le aspettative ed esigenze dei clienti. Viene inoltre sottoscritto il contratto di ospitalità e sono presentate tutte le incombenze burocratiche da espletare. Al momento dell'effettivo ingresso, l'ospite viene accompagnato nella sua stanza, vengono presentati il compagno di stanza e le varie figure professionali presenti. L'arredamento della stanza può essere liberamente completato dall'ospite con effetti personali (quadri, foto, ninnoli). Ad ogni ospite viene assegnato un "OSS Tutor", ovvero un operatore sociosanitario che osserva, monitora e controlla l'andamento, i cambiamenti e l'evoluzione della vita dell'ospite in struttura, segnalando con tempestività le necessità e i bisogni alle altre figure professionali di riferimento. Alla prima riunione dell'équipe di cura multiprofessionale (U.O.I. Unità Operativa Interna), sulla base di tutte le conoscenze e le valutazioni viene predisposto il Progetto Assistenziale Individuale (P.A.I.), al fine di programmare gli interventi assistenziali e sanitari tarati sugli effettivi bisogni della persona. La U.O.I. è composta sempre da: Medico, Coordinatore, Infermiere, Operatore Socio-Sanitario, Fisioterapista, Assistente Sociale, oltre ad altri professionisti che intervengono secondo necessità (psicologo, logopedista, educatore). Per alcuni casi specifici l'équipe può invitare i familiari dell'ospite a partecipare alla stesura del P.A.I. Il Progetto viene comunicato per iscritto ai familiari, con firma di condivisione degli obiettivi e degli interventi.

4. STANDARD DI QUALITA' E INDICATORI

La casa di riposo opera secondo standard di qualità generali e specifici.

Gli standard di qualità generali

Personalizzazione delle cure:

- Per ogni ospite l'équipe multiprofessionale (U.O.I., Unità Operativa Interna) predispone un Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.), che viene attuato, monitorato e aggiornato durante tutta la permanenza, adeguandolo e modificandolo in base all'eventuale cambiamento delle condizioni personali.

Partecipazione e informazione

- Ogni ospite viene adeguatamente informato sul suo percorso di cura e di diagnosi ottenendone il consenso ove possibile (rispetto allo stato cognitivo), con lui e con i familiari viene condiviso il piano assistenziale individualizzato, entrambi vengono aggiornati periodicamente sullo stato di salute, sulla sua evoluzione e sui risultati ottenuti. In caso di peggioramento clinico, complicanze e/o eventi imprevisti i familiari vengono allertati tempestivamente;

- ad ogni ospite e ai familiari viene consegnata copia della Carta dei Servizi e il modulo reclami, osservazioni e apprezzamenti;

- le eventuali dimissioni vengono accompagnate dalla lettera del medico con la terapia consigliata, la dimissione infermieristica, fisioterapica ove prevista e copia degli ultimi accertamenti eseguiti;

- l'assistenza e le cure prestate all'ospite rispettano i suoi valori e credenze e non vengono eseguiti senza il suo consenso.

Gli standard di qualità specifici

Parte alberghiera	
Posti letto con armadio guardaroba ad anta personale dedicato	Tutti
Posti letto con schienale regolabile	Tutti

CARTA DEI SERVIZI- CdR

Posti letto con luce regolabile	Tutti
Posti letto con dispositivo di chiamata individuale	Tutti
TV color in sala	Sì
Distributore di bevande calde, fredde e snacks	Sì
Menu giornaliero con scelte alternative	Sì
Diete per particolari patologie	Sì
Diete per particolari scelte religiose o etiche	Sì
Distribuzione del pranzo entro le ore 12.30	Sì
Distribuzione della cena entro le ore 18.30	Sì
Prestazione gratuita mensile del servizio parrucchiera	1
Numero di ore di apertura ai caregiver per l'assistenza al paziente se necessaria	24

Parte assistenziale e sanitaria	
Garanzia agli utenti di igiene quotidiana e al bisogno	Sì
Percentuale di ospiti per i quali viene redatto e aggiornato un piano assistenziale individualizzato (PAI)	100%
Numero minimo di visite mediche annue	12
Possibilità di posto letto attrezzato con materasso per la prevenzione dei decubiti	Sì
Possibilità di posto letto attrezzato con cuscini per la prevenzione dei decubiti	Sì
Presenza di calendario con attività socioeducative	Sì
Esiste una procedura per effettuare segnalazioni e reclami	Sì

5. TUTELA DELLA PRIVACY

È richiesto a tutti un comportamento corretto e rispettoso della privacy degli ospiti e del lavoro degli operatori. In tal senso è necessario evitare di entrare nelle camere da letto quando è in atto un intervento sanitario, assistenziale o riabilitativo e durante le operazioni di pulizia. L'Ente ha adottato una procedura che consente di informare ospite e familiari, raccogliendo il loro consenso, per il trattamento dei dati, ivi compreso l'utilizzo di immagini o video di eventi ludico ricreativo.

Ai sensi del regolamento UE 2016/679, il titolare del trattamento dei dati personali dell'ospite, è la Fondazione Centro Assistenza Sisto Zerbato e che tale trattamento è volto all'espletamento da parte dell'Ente delle proprie finalità istituzionali, attinenti all'esercizio dell'attività di assistenza alle persone anziane e di quelle connesse.

Attività di ambito del trattamento dei dati

Il trattamento a cui verranno sottoposti i dati personali acquisiti nell'ambito della gestione dei rapporti instaurati verrà attuato nell'ambito delle seguenti attività:

- gestione amministrativa e contabile;
- elaborazione e predisposizione della documentazione atta ad adempiere agli obblighi contrattuali e di legge connessi a norme civilistiche, fiscali, contabili, ecc.;
- programmazione delle attività (pianificazione e monitoraggio dei compiti, del volume di lavoro e delle prestazioni lavorative);
- gestione degli ospiti (amministrazione degli ospiti, amministrazione di contratti, fatture);
- gestione del contenzioso (inadempimenti contrattuali, diffide, transazioni, recupero crediti, arbitrati, controversie giudiziarie);

CARTA DEI SERVIZI- CdR

- servizi di controllo interni (della sicurezza, della qualità dei servizi, dell'integrità del patrimonio);
- analisi statistiche;
- tutela dello stato di salute e delle convinzioni personali;
- gestione di video e immagini degli ospiti afferenti alle attività di servizio.

I dati raccolti possono essere comunicati, in tutto o in parte ove necessario e comunque per le finalità del trattamento in oggetto, a:

- società informatiche, nominate responsabili del trattamento, per finalità di gestione e manutenzione dei sistemi informativi e dei programmi installati;
- altri soggetti nominati responsabili del trattamento (personale infermieristico/fisioterapico, medici specialisti, altro);
- revisori dei conti;
- banche e istituti di credito per l'appoggio degli effetti bancari;
- enti locali;
- istituti previdenziali (INPS, INAIL, ecc.);
- istituti di assistenza alla persona;
- altri soggetti legittimati ad ottenere i dati.

Il personale amministrativo dell'ufficio nonché il personale infermieristico, socioassistenziale, medico, della riabilitazione, ausiliario e di animazione, dipendente o in convenzione, appositamente incaricato in relazione alle mansioni assegnate, può venire a conoscenza dei dati conferiti.

Ai dati possono avere accesso anche organi ispettivi e di controllo in obbligo di legge.

Titolare

Il Titolare del Trattamento è il Centro Assistenza Fermo Sisto Zerbato, con sede in via Massalongo C., 8 – 37039 Tregnago (VR), tel. 045 7808222, email info@centrozerbato.it PEC info@pec.centrozerbato.it nella persona del Suo Legale Rappresentante pro tempore.

6. SUGGERIMENTI, RECLAMI E VALUTAZIONE SERVIZI OFFERTI

Il CENTRO SERVIZI garantisce la funzione di tutela nei confronti del cliente ospitato, attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'inserimento nella Struttura. Per reclamo si intende, quindi, ogni comunicazione nella quale il cliente, o un suo familiare, esprime chiaramente una lamentela motivata circa la non coerenza del servizio da lui stesso ricevuto, rispetto a quanto previsto dalla Carta dei Servizi, oltre che dalle norme e dai regolamenti amministrativi in vigore. Le segnalazioni saranno utilizzate per conoscere e per comprendere meglio i problemi esistenti. Sulla base di tali segnalazioni verranno intraprese azioni volte a poter prevedere i possibili miglioramenti del servizio erogato. L'utente (e/o il familiare) può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- compilazione e sottoscrizione dell'apposito modulo che può essere ritirato all'ingresso dall'addetto dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- lettera in carta semplice, indirizzata e inviata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico con riferimento all'oggetto del reclamo;
- presentandosi direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, fornendo verbalmente le proprie osservazioni;
- segnalando il disservizio telefonicamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- inviando un fax o una e-mail all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico segnala l'accaduto al Responsabile del Sistema di Gestione della Qualità, il quale avvia un'indagine di concerto con i responsabili delle Unità Operative e/o dei Servizi interessati e fornisce la risposta all'utente entro 20 giorni.

In caso di assenza dell'addetto dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, i reclami vanno presentati all'Ufficio amministrativo. Allo stesso modo dei reclami, saranno gestiti i suggerimenti migliorativi rivolti all'operato della Struttura, al fine di avere una visione realistica ed equilibrata dei servizi effettivamente erogati.

CARTA DEI SERVIZI- CdR

Indagini sul grado di soddisfazione

Con frequenza annuale, il Responsabile del Sistema di Gestione della Qualità analizza le risposte fornite ai questionari da parte degli utenti, e le sottopone all'attenzione della Direzione. In questo modo sarà possibile individuare i servizi di cui l'utente si ritiene meno soddisfatto e provvedere alla pianificazione di azioni volte all'eliminazione delle eventuali fonti di disservizio e delle insoddisfazioni più significative. I risultati raccolti ed elaborati sono oggetto di una comunicazione annuale agli utenti ospitati ed ai loro familiari.

7. VOLONTARI

Il volontariato ha un ruolo fondamentale all'interno dei servizi erogati dall'Ente. La Fondazione promuove l'attività di volontariato, che contribuisce allo sviluppo della cultura della solidarietà e alla costruzione di una rete informale per l'integrazione tra l'Ente, il territorio e la comunità circostante. La partecipazione del volontariato può avvenire sia in forma associativa/convenzionata che individuale. L'attività di volontariato è disciplinata da una specifica procedura interna. I volontari sono coperti da assicurazione sia per gli infortuni sia per la responsabilità civile. L'attività di volontariato si esplica come assistenza per attività di animazione, aiuto motorio, accompagnamento, semplice compagnia, assistenza alle manifestazioni liturgiche, nel fine vita o altro.

Qui di seguito sono elencati alcuni aspetti rilevanti del Servizio erogato che costituiscono i parametri del nostro Standard qualitativo.

Ogni singolo obiettivo ha un proprio corrispondente nella Mappa Strategica dell'Ente o nella Politica per la Qualità. Entrambi i documenti sono esposti nelle bacheche.

AMBITO	OBIETTIVO (Mappa Strategica - Delibera Cda 08.05.2013 n. 06)	REQUISITI / STANDARD (L.R. 22/02 e smi)	DESCRIZIONE INDICATORE
AMMINISTRATIVO	RENDICONTAZIONE SOCIALE Illustrazione più aderente possibile alla realtà dei servizi resi	Aggiornamento continuo dei contenuti illustrativi della Carta dei Servizi destinata alla clientela	Almeno una volta l'anno, revisione integrale della Carta dei Servizi
	COINVOLGIMENTO DELLE FAMIGLIE Disponibilità nell'erogare informazioni puntuali ai familiari	Massima possibilità di ricevere risposta da parte del servizio accoglienza, dei referenti assistenziali e amministrativi	Uffici aperti da lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 17.00. Su appuntamento anche in altri giorni e orari.
	COINVOLGIMENTO DELLE FAMIGLIE Rilevazione annuale del grado di soddisfazione nei confronti dei servizi erogati	Per verificare la soddisfazione dell'Ospite vengono realizzate periodicamente indagini specifiche	Somministrazione periodica (almeno 1 volta l'anno) agli Ospiti e/o ai familiari dei questionari di soddisfazione
	COINVOLGIMENTO DELLE FAMIGLIE Gestione delle comunicazioni provenienti dai clienti	Ampia possibilità da parte dei familiari di esprimere reclami, osservazioni e apprezzamenti tramite modalità verbali e scritte	Elenco delle comunicazioni ricevute distinte tra reclami, osservazioni, apprezzamenti con successiva gestione fino alla soluzione, ove possibile

CARTA DEI SERVIZI- CdR

ASSISTENZIALE	COINVOLGIMENTO DELLE FAMIGLIE Effettuazione del colloquio pre-inserimento	Prima dell'inserimento in struttura per ciascun Ospite è previsto un colloquio che consenta di organizzare al meglio l'accoglienza	Tempo entro il quale effettuare il colloquio < 24 ore prima dell'ingresso in struttura
	BENESSERE DEL CLIENTE Redazione e revisione del P.A.I. (Piano Assistenziale Individualizzato) per ogni Ospite	Al momento dell'inserimento in struttura per ciascun Ospite è prevista la redazione di un progetto che raccoglie gli interventi personalizzati da effettuare sui bisogni di ciascuno	numero di P.A.I. redatti sul totale ospiti = 100% (con revisione almeno semestrale di ciascun P.A.I.)
	COINVOLGIMENTO DELLE FAMIGLIE Comunicazione ai familiari degli obiettivi del P.A.I.	Dopo aver redatto o revisionato il P.A.I. sono comunicati con tempestività ai familiari i relativi obiettivi assistenziali	numero di P.A.I. condivisi sul totale dei P.A.I. effettuati > 95%
	BENESSERE DEL CLIENTE Adeguatezza e costanza nella gestione del bagno	Per ogni Ospite viene effettuato settimanalmente un bagno completo o una spugnatura completa	numero di bagni a settimana per ciascun Ospite = 1
	RISCHIO CLINICO E SICUREZZA PAZIENTE Gestione dei monitoraggi riguardanti le contenzioni	Le eventuali contenzioni che dovessero essere applicate agli Ospiti sono costantemente verificate e monitorate	Almeno 5 volte al giorno ogni Ospite cui si applica una contenzione è specificamente monitorato
SANITARIO	BENESSERE DEL CLIENTE Tempestività e sistematicità dei controlli sanitari	Entro 24 ore dall'ingresso e almeno una volta al mese ciascun Ospite è visitato dal medico	Almeno 12 visite l'anno e la prima entro 24h dall'ingresso in struttura
	BENESSERE DEL CLIENTE Valutazione del dolore	Al momento dell'ingresso in struttura e a seguito delle evoluzioni del singolo caso, ogni Ospite è specificamente valutato per capire se prova dolore	Almeno una valutazione iniziale e ogniqualvolta vi sia una segnalazione da parte di una figura professionale (OSS, IP, MEDICO) che ne ravveda l'opportunità
	BENESSERE DEL CLIENTE Prevenzione e cura delle lesioni da immobilizzazione	L'Ente utilizza materassini antidecubito ed effettua sistematiche medicazioni	numero di ospiti con piaghe da immobilizzazione sul totale degli ospiti
RIABILITATIVO-EDUCATIVO	BENESSERE DEL CLIENTE Tempestività e sistematicità degli interventi riabilitativi fisioterapici	Entro un giorno dall'ingresso in struttura, valutazione iniziale del Fisioterapista con inizio degli interventi entro il giorno successivo	Prima valutazione a 1 giorno dall'ingresso sul totale degli Ospiti = 100% Inizio interventi a 1 giorno dalla valutazione sul totale degli Ospiti da riabilitare = 100%
	BENESSERE DEL CLIENTE Coinvolgimento in attività educativo-ricreative	Nel corso della settimana sono previsti laboratori e iniziative di socializzazione e di diversificazione del tempo libero.	Per ogni attività è compilata una scheda delle presenze degli Ospiti partecipanti
	BENESSERE DEL CLIENTE Riabilitazione cognitiva	È previsto un sostegno personalizzato agli Ospiti attraverso riabilitazione cognitiva individuale o di gruppo	n. di Ospiti che fruiscono di interventi di riabilitazione cognitiva sul totale degli ospiti
ALBERGHIERO	BENESSERE DEL CLIENTE Servizio di parrucchiere e cura del piede	Gratuitamente ciascun ospite ha diritto di fruire una volta al mese della prestazione del parrucchiere e al bisogno di una pedicure	numero di prestazioni del parrucchiere al mese per ciascun Ospite = 1
	BENESSERE DEL CLIENTE Valutazione delle forniture	I servizi di Ristorazione e Pulizia degli ambienti sono costantemente sottoposti a verifica qualitativa	Controlli sistematici almeno 1 volta ogni 2 settimane

CARTA DEI SERVIZI- CdR

	BENESSERE DEL CLIENTE Gestione delle richieste di manutenzione	Le richieste di interventi di manutenzione, da personale interno o da clienti esterni, sono gestite con tempi codificati	Tempo di gestione delle manutenzioni ordinarie < 7 giorni Tempo di gestione delle manutenzioni urgenti < 1 giorno
	GESTIONE INTEGRATA QUALITÀ E SICUREZZA Attuazione delle manutenzioni programmate	È rispettato il calendario delle manutenzioni programmate sull'immobile, gli impianti e le attrezzature	numero di manutenzioni eseguite sul totale delle manutenzioni programmate

RISORSE UMANE	COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE Gestione di incontri periodici con il personale	Coinvolgimento e motivazione del personale nel raggiungimento dei risultati	Numero di riunioni indette, gestite e realizzate
	FORMAZIONE CONTINUA DEL PERSONALE Gestione della formazione del Personale	In aggiunta alle riunioni di nucleo mensili, sono pianificati annualmente dei corsi dedicati alla formazione del personale (CS-PNA.AC.01 Formazione del personale)	Minimo di 10 ore di formazione all'anno per ogni lavoratore
	ANALISI DEL BENESSERE ORGANIZZATIVO Rilevazione annuale del grado di soddisfazione nei confronti del proprio lavoro	Per verificare la soddisfazione del Lavoratore vengono realizzate periodicamente indagini specifiche	Somministrazione periodica (almeno 1 volta l'anno) dei questionari di soddisfazione a tutti i lavoratori

Dati anagrafici della Struttura.

Casa di Riposo - Centro Assistenza Fermo Sisto Zerbato

Via Massalongo, 8 - 37039 TREGNAGO (VR)

Tel: 045 6500555 – Fax: 045 6500556

E-mail: info@centrozerbato.it

PEC: info@pec.centrozerbato.it