



# **ONLUS - VILLA GIOVANNI XXIII**

**Casa e Centro Polivalente dell' anziano**

## **CARTA DEI SERVIZI**

**CASA DI RIPOSO**

**E**

**RESIDENZA SOCIO SANITARIA ASSISTENZIALE PER ANZIANI**

**REVISIONE N. 10**

**GENNAIO 2012**

# Carta dei Servizi

Villa Giovanni XXIII di Bitonto

## INDICE

Lettera ai clienti	3
0. Premessa	4
1. Presentazione	4
1.1 Breve storia dell'Ente	4
1.2 Amministrazione ed organi	4
1.3 La struttura residenziale	6
1.4 Personale	6
1.5 Organigramma	7
1.6 Fini istituzionali	7
2. Principi sull'erogazione del servizio	7
3. Servizi offerti	9
3.1 Servizi residenziali	9
3.2 Servizi specifici	9
3.3 Servizi generali	12
4. Modalità di accesso ai servizi	13
5. Modalità di erogazione dei servizi	13
6. Rette	13
7. Orari	15
7.1 Orari di apertura degli uffici amministrativi	15
7.2 Orari visite esterne	15
8. Regolamento interno	15
9. Rappresentanza degli ospiti	15
10. Standard di qualità	15
10.1 Organizzazione della struttura in nuclei omogenei	16
10.2 Piani individuali di assistenza	16
10.3 Lavoro in équipe	16
10.4 Formazione	16
10.5 Sistema informativo	17
10.6 HACCP	17
10.7 Attuazione decreto legislativo 626/94	17
10.8 Attuazione decreto legislativo 196/2003	17
11. Standard di qualità specifici attualmente assicurati	18
12. Obiettivi di miglioramento	20
13. Rilevazione grado di soddisfazione e reclami	21

**Allegato A - Organigramma**

**Allegato B - Regolamento interno per la vita comunitaria degli ospiti della Casa**

**Allegato C - Regolamento Rappresentanza degli ospiti**

**Allegato D - Modulo per reclami e segnalazioni**

**Allegato E - Rette di ospitalità**

## LETTERA AI CLIENTI

Gentile Cliente,

La invitiamo a prendere visione della presente Carta dei Servizi affinché possa conoscere la nostra organizzazione, i servizi offerti, le modalità di accesso agli stessi, le regole di vita comunitaria e di rappresentanza degli ospiti, gli standard di qualità, i nostri impegni e programmi futuri, nonché le modalità per la Sua tutela rispetto agli atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni e, più in generale, rispetto ad eventuali disservizi.

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 documento un modulo per la comunicazione di segnalazioni e suggerimenti, 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 PRESIDENTE  
Prof. Michele Giorgio

## 0. PREMESSA

- La presente Carta dei Servizi è stata redatta in ossequio a quanto prescritto dall'art. 13 delle legge 28/11/2000 n. 328, dall'art. 5 del Decreto del 21/5/2001 n. 308 e dell'art. 7 del R.R. n. 4 del 18.1.2007 in applicazione dell'art. 58 della L.R. del 10.7.2006 n. 19.

## 1. PRESENTAZIONE DELL'ENTE

### 1.1 BREVE STORIA DELL'ENTE

L'Ente trae origine da un'iniziativa di volontariato ed in particolare da una Società di Azionisti, denominata di Beneficenza, che venne formata il 1868 per fondare un Asilo Infantile e un Ricovero di MendicITÀ.

In particolare il Ricovero di MendicITÀ "Principe Umberto" venne eretto in Corpo Morale con R.D. del 9/4/1871 che autorizzava la predetta Società degli Azionisti ad accettare la donazione di un fondo rustico del fu Emanuele Sgaramella.

Nel 1955 il Ricovero di MendicITÀ assunse la denominazione di "Casa di Riposo Principe Umberto" e successivamente nel 1985 prese la denominazione di Villa Giovanni XXIII - Casa e centro polivalente dell'Anziano con sede in Bitonto in via Giuseppe Dossetti n. 8.

Dall'1/1/1999 l'Ente con il riconoscimento della personalità giuridica di diritto privato è un'organizzazione non lucrativa di utilità sociale (ONLUS) in virtù di quanto disposto dall'art. 10 comma 4 della legge 460/97.

Scopo originario dell'Ente fu dunque quello di dare ricovero, mantenimento ed assistenza ai vecchi poveri della Città di Bitonto.

Attualmente l'Ente persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale in osservanza del D. Lgs. 460/97 erogando prestazioni di assistenza sociale e socio sanitaria con servizi idonei ad assicurare agli stessi le migliori condizioni di vivibilità sia dal punto di vista morale e sia dal punto di vista materiale.

### 1.2 AMMINISTRAZIONE

La Villa Giovanni XXIII è una Organizzazione non lucrativa di utilità sociale (ONLUS). La natura giuridica è privata.

L'Ente è amministrato da un Consiglio di Amministrazione (CdA) composto da sette membri, cinque nominati dalla ONLUS Società di Servizio Sociale (già Società degli Azionisti) e due dal Comune di Bitonto, in carica per cinque anni.

# Carta dei Servizi

Villa Giovanni XXIII di Bitonto

## **Il Consiglio d'Amministrazione:**

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo sovraordinato a tutto il sistema, che fornisce gli indirizzi dell'attività sulla base di deliberazioni assunte durante le sue sedute. Costituisce pertanto il vertice strategico dando l'indirizzo politico dell'Ente.

## **Il Presidente:**

come organo autarchico convoca il Consiglio di Amministrazione, assume i provvedimenti d'urgenza e quelli definiti nel Regolamento interno e vigila sull'intera attività essendo il legale rappresentante dell'Ente.

## **Il Direttore generale:**

dirige l'intera struttura organizzativa centrale e territoriale dell'Ente per la realizzazione degli obiettivi definiti dagli Consiglio di Amministrazione; sovrintende all'attività dei coordinatori d'area e dei responsabili dei servizi; assicura l'integrazione dell'attività amministrativa, socio assistenziale e socio sanitaria; svolge anche le funzioni di Segretario generale assistendo il Consiglio di Amministrazione, prima, durante e dopo le sedute, fornendo la necessaria consulenza tecnica per le relative decisioni che si intendono adottare.

## **Revisori dei Conti**

Il Consiglio di Amministrazione per la sua attività di programmazione e controllo contabile si avvale del Collegio dei Revisori la cui attività è disciplinata dallo Statuto.

Attualmente il Consiglio di Amministrazione è composto dai seguenti membri:

- *Presidente:* Prof. Michele Giorgio
- *Vice Presidente:* Dott. Bellisario Carbone
- *Componenti:* Prof. Domenico Saracino, Prof. Filippo Elia, Dott. Vito Antonio Ricci, Dott. Giorgio Saponaro, Geom. Nicola Lucarelli.

Il direttore generale è il dott. Nicola Castro.

Compongono il Collegio dei Revisori dei Conti i Sigg.:

Rag. Francesco Tedone - Presidente

Dott. Damiano Lisi - Componente

Dott. Paolo Intini - Componente

# Carta dei Servizi

Villa Giovanni XXIII di Bitonto

## 1.3 LA STRUTTURA RESIDENZIALE

La struttura , sita in Bitonto in via Giuseppe Dossetti n. 8, con una capacità ricettiva di n° 137 posti letto organizzati in nuclei in base al profilo di autonomia degli ospiti.

Il numero telefonico è: 080 - 3751007

Il numero di fax è: 080 - 3752406

e-mail [villagiovanni23@libero.it](mailto:villagiovanni23@libero.it) - [info@villagiovanni23.org](mailto:info@villagiovanni23.org)

sito internet <http://www.villagiovanni23.org>

- La Casa dell'Anziano ha una capacità ricettiva di 24 posti letto di cui 12 attualmente occupati dalle Suore.
- La Residenza socio sanitaria assistenziale per anziani (già Casa Protetta) con un modulo residenziale di 20 posti per i malati di Alzheimer ed alte forme di demenza, ha una capacità ricettiva di 113 posti letto, di cui 86 convenzionati con l'ASL della provincia di Bari.

## **PERSONALE**

La dotazione complessiva del personale dell'Ente é composta da:

- n. 1 Direttore
- n. 1 Responsabile dei servizi economici e tecnici
- n. 1 Responsabile dei servizi amministrativi
- n. 1 Responsabile servizi sociali
- n. 2 Responsabile servizi socio sanitari
- n. 1 Psicologo
- n. 10 Infermieri professionali
- n. 2 Terapisti della riabilitazione
- n. 2 Educatore professionale
- n. 41 Operatori di assistenza
- n. 1 Addetto alla reception

L'Ente assicura con medico specialista il coordinamento sanitario per 20 ore settimanali.

L'Ente per assicurare i requisiti organizzativi fissati dal regolamento regionale n. 4/97 e s.m.i. sceglie le forme ritenute più opportune di esternalizzazione, assunzione e collaborazione ai sensi dell'art. 109 del predetto Regolamento.

## 1.5 ORGANIGRAMMA

Nell'allegato A) si riporta graficamente l'organigramma dell'Ente

## 1.6 FINI ISTITUZIONALI

In attuazione dell'art. 3 dello Statuto l'Onlus Villa Giovanni XXIII (Ente) ospita nella Casa di Riposo e nella RSSA rispettivamente anziani autosufficienti e non autosufficienti.

L'ingresso nella RSSA su posti convenzionati con l'ASL di Bari viene autorizzata dal Distretto socio sanitario di residenza previa valutazione effettuata dall'UVG distrettuale della predetta ASL.

Sono garantite prestazioni socio-assistenziali, nonché prestazioni di rilievo sanitario e riabilitative.

## 2. PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

L'Ente intende dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali nella erogazione dei servizi:

- **Eguaglianza**

L'Ente eroga il servizio garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato. La parità di trattamento va intesa come assenza di discriminazione, non giustificata, e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni dei clienti.

L'Ente in virtù di tale principio considera ciascun cliente come unico e programma le attività in modo personalizzato mediante piani assistenziali e terapeutici individualizzati.

- **Imparzialità**

L'Ente ispira i propri comportamenti, nei confronti dei clienti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

L'Ente in virtù di tale principio garantisce che il personale in servizio operi con trasparenza ed onestà.

- **Continuità**

L'Ente eroga il servizio con continuità e senza interruzioni. Per eventuali interruzioni adotta misure volte ad arrecare ai clienti il minor disagio possibile.

A tal fine garantisce un servizio di assistenza continuativo, 24 ore su 24.

# Carta dei Servizi

Villa Giovanni XXIII di Bitonto

- **Diritto di scelta**

L'Ente fa proprio questo principio rispettando e promuovendo l'autonomia del cliente, 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 del cliente.

- **Partecipazione**

L'Ente garantisce la partecipazione del cliente alla prestazione. Il cliente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso dell'Amministrazione che lo riguardano. Il cliente può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio".

L'Ente coinvolge e responsabilizza il cliente nella realizzazione dei piani individualizzati, informando i familiari sugli obiettivi di salute, creando in tal modo i presupposti affinché tra clienti (familiari e clienti in senso stretto) ed Ente si sviluppi un rapporto di crescita reciproca. Il tutto nel rispetto della riservatezza dei dati personali dei clienti, tra operatori e professionisti da un lato e ospiti e famigliari dall'altro.

- **Rispetto delle diversità, identità culturali, religiose e orientamenti sessuali.**

L'Amministrazione assicura il pieno rispetto di tutte le diversità e le identità culturali, religiose e degli orientamenti sessuali di ciascun utente e si impegna ad adottare tutte le soluzioni organizzative e di servizio che favoriscano il conseguimento di tale obiettivo.

- **Efficacia ed Efficienza**

L'Ente fa proprio 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.

La *Mission* dell'Ente volge a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata al cliente anziano, autonomo 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.

L'Ente è impegnato a :

- definire e aggiornare, 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

# Carta dei Servizi

Villa Giovanni XXIII di Bitonto

- socio-sanitaria del cliente;
- ridefinire la metodologia lavorativa affinché non risulti più incentrata sull'organizzazione «per mansioni» caratterizzata dall'approccio burocratico, bensì risulta legata ad una tipologia di organizzazione del lavoro volta al conseguimento di «obiettivi e risultati»;
- perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità funzionali residue dell'anziano;
- garantire al cliente un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, effettuando 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 della persona anziana;
- collaborare per una maggior apertura al territorio, aumentando l'integrazione con l'Azienda ULSS e il Comune, promuovendo incontri e protocolli d'intesa;
- razionalizzare le spese tenendo conto delle risorse disponibili;
- mantenere l'equilibrio finanziario per poter continuare l'attività istituzionale.

## 3. SERVIZI OFFERTI

### 3.1 SERVIZI RESIDENZIALI

#### Ospitalità

E' rivolta ad anziani autonomi o non autonomi.

Il cliente viene accolto in uno dei nuclei funzionali ed omogenei in base al profilo di autonomia.

Prevede la fruizione dei servizi specifici e generali di cui ai paragrafi 3.2 e 3.3.

### 3.2 SERVIZI SPECIFICI

<i>Vitto</i>	<p>Il servizio di ristorazione è affidato a ditta specializzata che si avvale per la preparazione dei pasti delle cucine dell'Ente ubicate all'interno della struttura.</p> <p>Il servizio di refezione viene effettuato nelle sale da pranzo con il seguente orario:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• colazione dalle ore 8.30 alle ore 9.15 circa</li><li>• pranzo dalle ore 12.00 alle ore 13,00 circa</li><li>• cena dalle ore 18.00 alle ore 19.00 circa.</li></ul> <p>Il menù è articolato in sette giorni, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi, e prevede variazioni stagionali. I menù</p>
--------------	---

# Carta dei Servizi

Villa Giovanni XXIII di Bitonto

	comuni e quelli personalizzati redatti dalla dietista a seconda delle necessità e su prescrizione medica
<i>Alloggio</i>	<p>Gli alloggi sono così costituiti:</p> <p><b>CASA DI RIPOSO</b> N° 12 camere totali da due posti letto di cui 6 attualmente occupate dalle Suore.</p> <p><b>RESIDENZA SOCIO SANITARIA ASSISTENZIALE (RSSA)</b> N° 63 camere totali di cui: N° 50 camere a 2 letti N° 13 camere a 1 letto</p> <p>Tutte le camere sono dotate di servizi igienici. In tutte le camere è presente un armadio personale per ciascun ospite.</p>
<i>Piani assistenziali e Progetti terapeutici individualizzati</i>	Per ogni cliente vengono definiti i Piani assistenziali e terapeutici riabilitativi individualizzati.
<i>Assistenza infermieristica</i>	Gli ospiti usufruiscono dell'assistenza infermieristica, da parte di personale abilitato a norma di legge, nell'arco delle 24 ore.
<i>Assistenza medica</i>	Gli ospiti in servizio residenziale usufruiscono dell'assistenza medica dei medici di base. Inoltre viene assicurata per 20 ore settimanali la presenza di un medico specialista che svolge le funzioni di coordinatore sanitario.
<i>Assistenza sociale</i>	Svolge funzioni di segretariato sociale e segue l'accoglimento, l'inserimento e la dimissione dei clienti nella struttura in collaborazione con l'ASL e la rete territoriale dei servizi.
<i>Assistenza psicologica</i>	<i>E' finalizzata alla prevenzione, diagnosi, abilitazione-riabilitazione e sostegno in ambito psicologico rivolte alla persona, al gruppo e alla comunità.</i>
<i>Animazione e attività occupazionali</i>	<i>L'Ente assicura direttamente o previa apposita convenzione attività di animazione che si inseriscono il più possibile naturalmente nella quotidianità e nel rispetto dei ritmi di vita delle persone ospitate.</i>
<i>Riabilitazione</i>	La riabilitazione fisioterapica mira al recupero, al mantenimento o alla riduzione della perdita delle capacità

# Carta dei Servizi

Villa Giovanni XXIII di Bitonto

	funzionali residue. Vengono utilizzati strumenti appropriati per agevolare tale risultati di salute.
<i>Palestra</i>	La Casa è dotata di quattro sale per terapia della riabilitazione adeguatamente attrezzate
<i>Igiene e cura della persona</i>	E' garantita dagli operatori addetti all'assistenza che agiscono sulla base dei piani assistenziali individualizzati, in coerenza con le consegne medico-infermieristiche.
<i>Servizio pulizia e sanificazione ambientale</i>	Il servizio è appaltato ad una Cooperativa di Servizi
<i>Podologo</i>	E' garantita la presenza periodica (una volta al mese) del podologo per l'igiene, cura e medicazione delle estremità degli arti superiori e inferiori.
<i>Assistenza religiosa</i>	Il servizio di assistenza religiosa è garantito da un sacerdote che risiede nella struttura e dalla Parrocchia del Santuario dei SS. Medici di Bitonto. L'attività religiosa si articola nei seguenti momenti giornalieri: <ul style="list-style-type: none"><li>• ore 8.00 Santa Messa;</li><li>• ore 15.30 Recita del Rosario</li><li>• ore 9.30 Messa domenicale.</li></ul>
<i>Barbiere/Parrucchiere</i>	Viene assicurata la presenza due volte la settimana
<i>Guardaroba, lavanderia e stireria</i>	L'Ente offre un servizio guardaroba in grado di soddisfare le esigenze della persona accolta. Agli indumenti viene attribuito un numero identificativo. Il servizio lavanderia effettua il lavaggio, la stiratura, il riordino ed il rammendo della biancheria personale degli ospiti oltre che quella piana Il servizio lavanderia è affidato a ditta esterna.
<i>Gite, uscite esterne</i>	Sono organizzate periodicamente, soprattutto durante il periodo estivo o in occasione di particolari ricorrenze (festività) oppure qualora si presentino particolari eventi nel territorio (teatro, cinema, concerti).
<i>Soggiorni climatici</i>	L'Ente assicura agli anziani autosufficienti il soggiorno diurno estivo per un mese alla Villa S. Anna di Santo Spirito.

# Carta dei Servizi

Villa Giovanni XXIII di Bitonto

## 3.3 SERVIZI GENERALI

<i>Sale da pranzo</i>	Ogni nucleo residenziale è dotato di sala pranzo.
<i>Sala soggiorno - TV</i>	Ogni nucleo è dotato di sala soggiorno - TV
<i>Sala polivalente</i>	La struttura è dotata di una sala polivalente. La sala polivalente, dotata di impianto di video proiezione su grande schermo, è utilizzata per: <ul style="list-style-type: none"><li>- attività di animazione;</li><li>- lezioni di corsi di formazioni;</li><li>- incontri con le rappresentanze sindacali,</li><li>- incontri con gli organismi rappresentativi degli ospiti e con i volontari;</li><li>- sedute del C.d.A.</li><li>- sedute dell'Assemblea dei soci.</li></ul>
<i>Chiesa</i>	Nella struttura è presente una Cappella per le funzioni religiose quotidiane.
<i>Piazzetta</i>	All'esterno della struttura è presente una piazzetta scoperta (è in previsione un sistema di copertura) che permette di effettuare attività animative all'aperto, nonché concerti o rappresentazioni varie.
<i>Giardino</i>	La struttura è dotata di ampi spazi verdi. Il nucleo residenziale Alzheimer è anche dotato di un giardino interno terapeutico.
<i>Uffici</i>	L'Ente garantisce l'apertura degli uffici amministrativi al pubblico dalle 9,30 alle ore 12,30 e dalle ore 16,30 alle ore 19,00 dal lunedì al venerdì, il Sabato dalle 9.30 alle ore 12,30
<i>Servizio telefonico</i>	<i>Il servizio telefonico è centralizzato. In ogni reparto è assicurato un apparecchio telefonico</i>
<i>Servizio in occasione di ricovero ospedaliero</i>	In caso di ricovero in Ospedale, l'Ente garantisce per il cliente il servizio di lavanderia assumendo informazioni tramite la Capo Sala dello stato psico-fisico.

## 4. MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

Le procedure di ammissione nei diversi nuclei dell'Ente sono disciplinate nell'allegato (B) "Regolamento interno per l'accoglienza e la vita comunitaria degli

# Carta dei Servizi

Villa Giovanni XXIII di Bitonto

ospiti della Casa" a cui si rinvia.

## 5. MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

L'ospite, appena giunto in struttura, viene accolto dall'Assistente Sociale o suo delegato che lo accompagna nel nucleo di appartenenza. Segue una visita della struttura grazie alla quale l'ospite riceve informazioni utili che facilitano il processo di orientamento nel nuovo ambiente. Nei primi giorni, i familiari vengono invitati a rimanere più tempo in struttura nelle ore diurne per favorire l'ambientamento dell'anziano.

Entro e non oltre un mese l'Unità operativa interna provvede a redigere il piano individuale di assistenza qualora questo non sia già stato redatto dall'UVM del distretto socio sanitario.

## 6. RETTE

Le rette di ospitalità (Allegato E) nel pieno rispetto dello spirito statutario e dell'assenza del fine di lucro, viene determinato annualmente dal Consiglio di Amministrazione sulla base della normativa vigente e tenuto conto dei costi complessivi preventivati di tutti i servizi dell'Ente, caratterizzati da maggiori requisiti di tipo organizzativo, tecnologico e strutturale, rispetto a quelli minimi disciplinati dal Regolamento regionale, e da prestazioni aggiuntive di carattere alberghiero e sociale.

La retta una volta determinata viene comunicata agli ospiti, ai famigliari responsabili del pagamento della stessa.

## 7. ORARI

### ***7.1 ORARI DI APERTURA DEGLI UFFICI AMMINISTRATIVI***

L'Ente garantisce l'apertura degli uffici amministrativi dalle 9,30 alle ore 12,30 e dalle ore 16,30 alle ore 18,30 dal lunedì al venerdì, il Sabato dalle 9,30 alle ore 12,30

### ***7.2 ORARI VISITE ESTERNE***

Ogni ospite può ricevere visite dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 16,00 alle ore 20,00 tranne casi particolari autorizzati dalla direzione.

## 8. REGOLAMENTO INTERNO

# Carta dei Servizi

Villa Giovanni XXIII di Bitonto

Con Regolamento Interno (Allegato B) vengono disciplinate le norme per l'ammissione degli anziani, per le modalità di pagamento delle rette con le relative garanzie e la disciplina dell'ordinamento interno della ONLUS.

## 9. RAPPRESENTANZA DEGLI OSPITI

L'Ente assicura la partecipazione degli utenti all'organizzazione e gestione della vita della Casa attraverso l'istituto della "Rappresentanza degli ospiti" di cui al predetto Regolamento (Allegato C) a cui si rinvia.

## 10. STANDARD DI QUALITA'

*L'Ente è consapevole che la migliore qualità dei servizi si ottiene attraverso i seguenti fattori:*

1.	<b>Organizzazione della struttura in nuclei omogenei</b>
2.	<b>Lavoro in equipe</b>
3.	<b>Piani individualizzati di assistenza</b>
4.	<b>Formazione</b>
5.	<b>Sistemi informativi</b>
6.	<b>HACCP</b>
7.	<b>Attuazione D. Lgs. 626 del 1994</b>
8.	<b>Attuazione D. Lgs. 196/2003</b>

### 10.1 Organizzazione della struttura in nuclei omogenei.

L'amministrazione è consapevole che nella struttura trovano sempre più ospitalità anziani non autonomi, con problemi multipli e complessi. A tal fine adotta nei limiti del possibile un modello organizzativo per nuclei omogenei per patologie o grado di autonomia di dimensioni non superiori a 20 posti letto ciascuno.

### 10.2. Piani individuali di assistenza

L'Amministrazione è consapevole che l'operare per progetti è una modalità complessa ma uno strumento fondamentale affinché tutta l'organizzazione sia impegnata nel lavoro per «obiettivi e risultati» e non più per «prestazioni».

Occorre quindi innanzitutto rilevare i bisogni degli anziani per accertare la loro situazione fisica, psicologica e relazionale. Dopo la fase valutativa 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

# Carta dei Servizi

Villa Giovanni XXIII di Bitonto

ridefinisce un nuovo intervento.

Così facendo tutte le figure professionali facenti parte dell'organizzazione lavorano in modo integrato e coordinato per avere un risultato di salute sugli ospiti.

## **10.3 Lavoro in équipe**

L'esperienza quotidiana e la valutazione delle criticità riscontrate nell'erogazione dei servizi hanno dimostrato che per garantire un'assistenza di qualità occorre un approccio multi professionale in grado di affrontare in modo "globale" e al tempo stesso personalizzato le problematiche degli anziani assistiti.

A tal fine sono state istituite équipe stabili di nucleo con relativo referente per favorire il lavoro di squadra e per incrementare il rapporto di fiducia dei singoli operatori con l'assistito.

## **10.4 Formazione**

L'Amministrazione assicura la formazione continua al personale dipendente nella consapevolezza che essa è necessaria per garantire un'assistenza di qualità ed in quanto la struttura fonda il servizio sulla risorsa umana e quindi sulle conoscenze, sulle abilità, sugli atteggiamenti e sui comportamenti di quanti in essa vi operano.

## **10.5 Sistema informativo**

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 sono: *cartelle sanitarie, piani di assistenza individuali, piani terapeutici riabilitativi, protocolli operativi, circolari dirigenziali.*

In ambulatorio è anche a disposizione del personale per la consultazione il libro delle consegne.

## **10.6 HACCP**

L'Ente è dotato del manuale previsto dal D.Lgs. 155/97 (Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare) mettendo in atto un sistema di «controllo di processo» che identifica la possibilità di verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti.

Il personale ha seguito un corso di formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

## **10.7 Attuazione normativa sicurezza sul lavoro**

L'Ente ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo

# Carta dei Servizi

Villa Giovanni XXIII di Bitonto

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.

E' stata anche formata la squadra antincendio con il conseguimento dell'attestato di idoneità presso il Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco.

## 10.8 Attuazione del D. Lgs. 196/2003

L'Ente ha ottemperato a quanto previsto dal Decreto legislativo n. 196/2003 in materia di privacy. In particolare:

- è stato adottato il documento programmatico sulla sicurezza per il trattamento dei dati personali;
- sono stati individuate e nominate le figure professionali per la sicurezza dei dati personali;
- è stata effettuata la formazione di tutto il personale circa l'applicazione e l'operatività del codice privacy nell'ambito dell'Ente.

## 11 STANDARD DI QUALITA' SPECIFICI ATTUALMENTE ASSICURATI

Gli standard di qualità specifici corrispondono a specifiche prestazioni, rese singolarmente al cliente. Sono, pertanto, direttamente verificabili dal cliente stesso. Sono elencati, divisi per tipologia e per struttura, nella tabella seguente.

Area, subarea, codice e tipologia standard		Standard di qualità specifica
<b>Assistenza</b>		
<b>Umanizzazione dell'assistenza</b>		
UA 01	Esistenza di zone della struttura predisposte per il rispetto della privacy in occasione di decessi	Sì
UA 02	Possibilità per i visitatori dell'ingresso alla struttura dopo le ore 18.00	Sì

# Carta dei Servizi

Villa Giovanni XXIII di Bitonto

UA 03	Numero medio di ore di apertura giornaliera al pubblico per le visite	7 h
<b>Assistenza alberghiera</b>		
AA 01	Camere da letto con servizi igienici riservati ai clienti attrezzati per la non autosufficienza	100%
AA 03	Posti letto con armadio guardaroba personale	100%
AA 04	Posti letto con luce individuale	100%
AA 05	Posti letto con dispositivo chiamata individuale funzionante	100%
AA 06	Camere da letto con tre o più posti letto	0%
AA 07	Camere con meno di tre posti letto	100%
AA 08	Numero medio di posti letto per camera	1,8
AA1 0	Numero di telefoni mobili o cordless ad uso clienti	1
AA1 1	Numero di telefoni fissi ad uso dei clienti	7
AA1 2	Possibilità di usufruire del barbiere e parrucchiere	Sì
AA1 3	Condizionamento di tutti gli ambienti	100%

# Carta dei Servizi

Villa Giovanni XXIII di Bitonto

<b>Assistenza preventiva</b>		
APO 1	Posti letto attrezzati con materassi antidecubito	100%
APO 2	Posti letto attrezzati con cuscini antidecubito	100%
<b>Riabilitazione</b>		
RO 1	Presenza quotidiana del servizio di terapia della riabilitazione	Sì
<b>Vitto</b>		
V01	Possibilità di scelta tra due o più opzioni per ogni componente del menù per i clienti a dieta libera	Sì
V02	Distribuzione del pranzo entro le ore 13.00	Sì
V03	Distribuzione della cena entro le ore 19.00	Sì
<b>Tempo libero</b>		
TL0 1	Numero medio di uscite per anno	4
<b>Diritto all'informazione</b>		
DIO 1	Esistenza di un Ufficio Relazioni con il Pubblico	Sì
DIO 2	Numero medio di ore di apertura giornaliera dell'URP	5

DIO 3	Esistenza di procedure o di un piano per la sicurezza e la riservatezza delle informazioni sanitarie	Sì
----------	--	----

## 12. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Gli obiettivi di miglioramento a breve e medio termine sono:

- Individuare indicatori per monitorare la qualità del servizio erogato determinata dai seguenti fattori: accessibilità efficienza, efficacia, appropriatezza, continuità, privacy, riservatezza.
- Concludere il percorso per introdurre un Sistema di Gestione per la Qualità ed ottenere la relativa certificazione secondo la norme tecniche UNI EN ISO 9001:2000 e norma di settore UNI 10881.

## 13. RILEVAZIONE GRADO DI SODDISFAZIONE E RECLAMI

Obiettivo dell'Ente è quello di rendere la permanenza del cliente nella struttura residenziale la più serena e confortevole possibile, perciò riteniamo fondamentale conoscere il grado di soddisfazione dei clienti in relazione al servizio erogato. Infatti almeno una volta all'anno l'Ente effettua un'indagine sulla soddisfazione degli ospiti e familiari mediante la somministrazione di un questionario.

Inoltre è stato istituito presso la direzione il servizio «Ascolto dell'utente», grazie al quale è possibile effettuare reclami e/o segnalazioni in relazione ai servizi erogati.

I familiari, o anche persone esterne, possono compilare l'apposito modulo allegato al presente documento - comunque a disposizione presso gli uffici.

L'amministrazione relativamente ai reclami adotta i seguenti criteri:

- registra cronologicamente sul protocollo dell'Ente il reclamo;
- rilascia ricevuta di consegna del reclamo;
- provvede, dopo aver avviato idonea attività istruttoria, a dare una risposta comunque non oltre 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo;
- trasmette mensilmente all'Ambito l'elenco dei reclami ricevuti e l'esito degli stessi.