

# CARTA DEI DIRITTI E DEI SERVIZI

Residenza LA PANORAMICA  
Via Tagliamento 10, 33094 Pinzano al Tagliamento (PN)  
tel. 0432 950890 – e-mail [pinzanoaltagliamento@sereniorizzonti.it](mailto:pinzanoaltagliamento@sereniorizzonti.it)  
P.I./C.F. 02833470301

## Sommario

|  |    |
|--|----|
| 1. PRESENTAZIONE.....  | 3  |
| 2. CHI SIAMO .....   | 4  |
| 2.1 Organigramma.....  | 5  |
| 3. DOVE SIAMO .....  | 6  |
| 3.1 Come raggiungerci.....   | 6  |
| 3.2 Il territorio circostante .....  | 6  |
| 4. FINALITÀ E PRINCIPI DEL NOSTRO OPERARE .....                              | 7  |
| 5. MODELLO ORGANIZZATIVO E RESPONSABILITÀ' .....                             | 8  |
| 5.1 Responsabilità.....  | 8  |
| 6. EROGAZIONE DEL SERVIZIO .....   | 9  |
| 6.1 Modalità di accesso.....   | 9  |
| 6.2 Pianificazione, gestione e registrazione delle attività giornaliere..... | 9  |
| 6.3 Attività socio-assistenziale .....                                       | 10 |
| 6.4 Somministrazione della terapia e attività infermieristiche.....          | 11 |
| 6.5 Attività riabilitativa e di animazione .....                             | 11 |
| 6.6 Pulizia e lavanderia .....   | 12 |
| 7. REGOLE COMUNITARIE DEL BUON VIVERE.....                                   | 12 |
| 7.1 Norme generali di comportamento dei residenti.....                       | 12 |
| 7.2 Visite.....  | 13 |
| 8. LA STRUTTURA .....  | 14 |
| 8.1 Gli spazi comuni.....  | 14 |
| 8.2 Gli ambienti privati .....   | 14 |
| 8.3 Le aree esterne .....  | 15 |
| 9. SERVIZI OFFERTI E STANDARD QUALITATIVI.....                               | 16 |
| 9.1 Servizi generali .....   | 16 |
| 9.2 Assistenza alla persona .....  | 16 |
| 9.3 Assistenza sanitaria .....   | 16 |
| 9.4 Assistenza riabilitativa e fisioterapica .....                           | 17 |
| 9.5 Animazione e socializzazione .....                                       | 17 |
| 9.6 Documentazione .....   | 17 |
| 9.7 Parrucchiera e pedicure .....  | 18 |
| 9.8 Altri servizi.....   | 18 |
| 9.9 La giornata tipo .....   | 18 |
| 10. QUALITÀ E SICUREZZA .....  | 19 |
| 11. TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI.....                | 20 |
| 12. SISTEMA DELLE RESPONSABILITÀ' .....                                      | 21 |
| 12.1 Sede Centrale di Udine .....  | 21 |
| 12.2 Unità d'Offerta.....  | 22 |
| 13. PROGETTI DI CONTROLLO DELLA QUALITÀ' EROGATA.....                        | 23 |
| 13.1 Piano della Qualità – Obiettivi.....                                    | 23 |
| 13.2 Indicatori.....   | 24 |

## 1. PRESENTAZIONE

Questo materiale informativo si presenta come uno strumento di facile consultazione, per permettere agli Ospiti e ai loro familiari di valutare con serenità la possibilità di un soggiorno, temporaneo o prolungato, presso la residenza La Panoramica.

Vuole inoltre aiutare a comprendere la nostra organizzazione, dare alcune risposte rapide alle domande più comuni, e trasmettere a Ospiti e Familiari l'impegno e della trasparenza con cui operiamo.

Per ottenere ulteriori e approfondite informazioni siamo a vostra completa disposizione: è sufficiente utilizzare uno dei nostri contatti o canali di accesso:

- Linea telefonica fissa: 0432 950890
- Indirizzo posta elettronica: [pinzanoaltagliamento@sereniorizzonti.it](mailto:pinzanoaltagliamento@sereniorizzonti.it)
- Ind. posta elettronica certificata: [sereniorizzonti1@legalmail.it](mailto:sereniorizzonti1@legalmail.it)
- Sito Internet: [www.sereniorizzonti.it](http://www.sereniorizzonti.it)

Ci auguriamo che questo opuscolo vi sia utile e che la nostra Residenza possa essere di vostro gradimento.



La Direzione

## 2. CHI SIAMO

*La Panoramica* è una Residenza per Anziani non autosufficienti di primo livello che offre una vasta gamma di servizi in risposta alle specifiche necessità dell'ospite.

La nuova Autorizzazione all'esercizio è stata rilasciata a pieno titolo in data 10 maggio 2018 a seguito del processo di Riclassificazione ai sensi del "Titolo X, capo IV DEL D.P.REG. 144/2015", con livello di nuova classificazione attribuito "*Residenza per anziani non autosufficienti di primo livello*", che corrisponde a quello garantito ai sensi dell'articolo 49 del D.P.Reg. 144/2015 - allegato E con variazione prot. 0053146 del 03/07/2024.

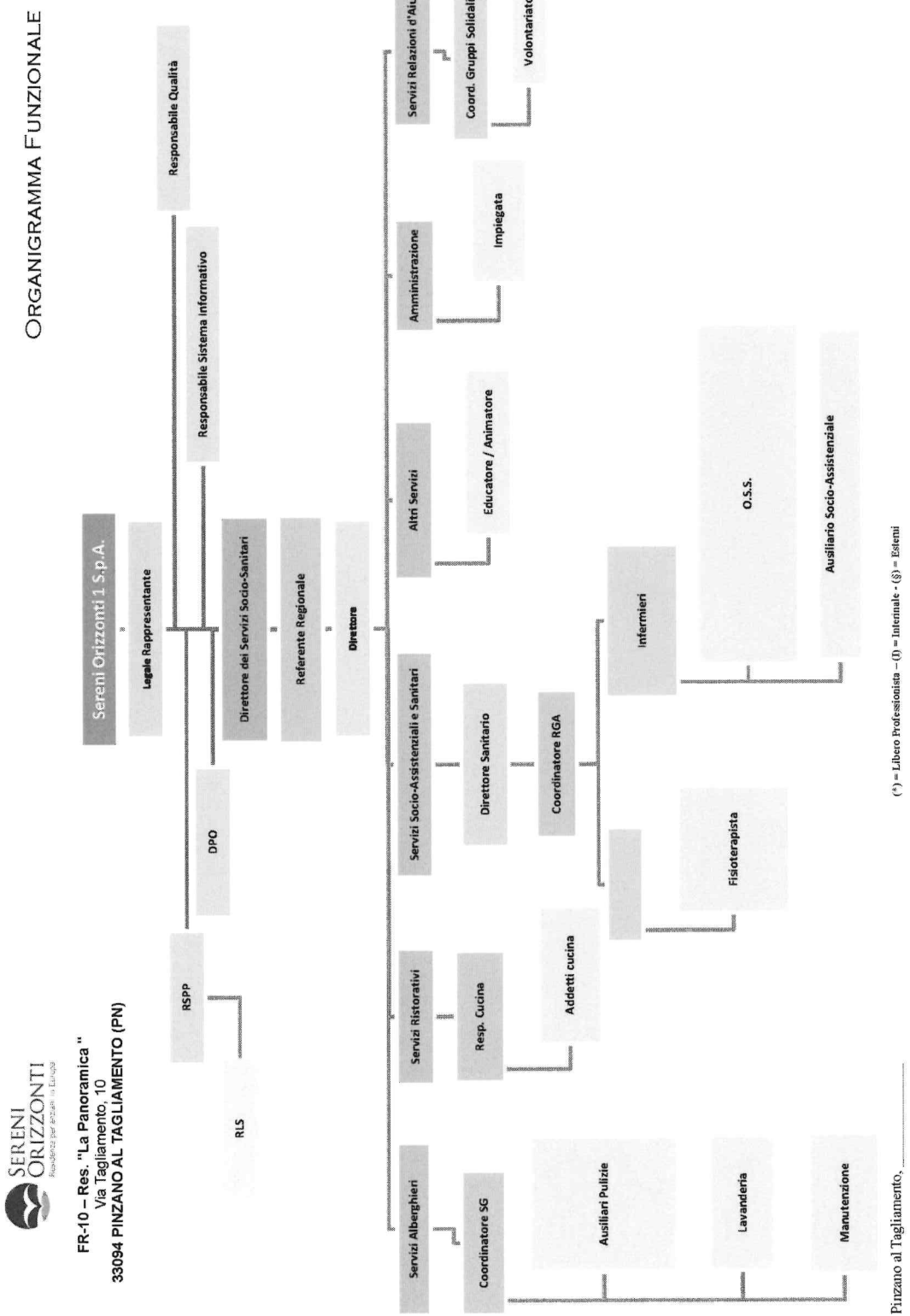
La Residenza è suddivisa in due nuclei: al primo piano un nucleo con tipologia N3, con 24 posti letto complessivi, e al secondo piano un nucleo con tipologia N2, con 23 posti letto complessivi.

Si tratta di un complesso di piccole dimensioni, immerso nel verde, che può ospitare fino a 47 persone. Il nostro Centro è dotato di tutti i comfort, organizzato in modo da offrire un ottimo livello assistenziale. Si propone, inoltre, pur nell'ambito della vita comunitaria, di rispettare e di andare incontro il più possibile alle esigenze, abitudini, gusti e preferenze di ogni singolo ospite.

La proprietà dell'immobile e la gestione dell'attività fanno capo alla società Sereni Orizzonti 1 SPA

All'interno della nostra attività operano liberi professionisti e personale assunto direttamente dalla Sereni Orizzonti 1 SPA

## 2.1 Organigramma



FR-10 – Res. "La Panoramica"  
Via Tagliamento, 10  
33094 PINZANO AL TAGLIAMENTO (PN)

### 3. DOVE SIAMO

La Residenza per Anziani non autosufficienti di primo livello per anziani *La Panoramica* si trova a Pinzano al Tagliamento, una amena località in provincia di Pordenone.

#### 3.1 Come raggiungerci

Il luogo è raggiungibile da ogni parte della regione. Gli accessi autostradali più vicini si trovano a Gemona (A23), a Udine Sud (A23) e a Pordenone (A28). Quest'ultimo è facilmente raggiungibile dal raccordo autostradale Cimpello-Sequals, il cui ingresso si trova a una decina di chilometri di distanza (accesso a Sequals oppure accesso a Spilimbergo)

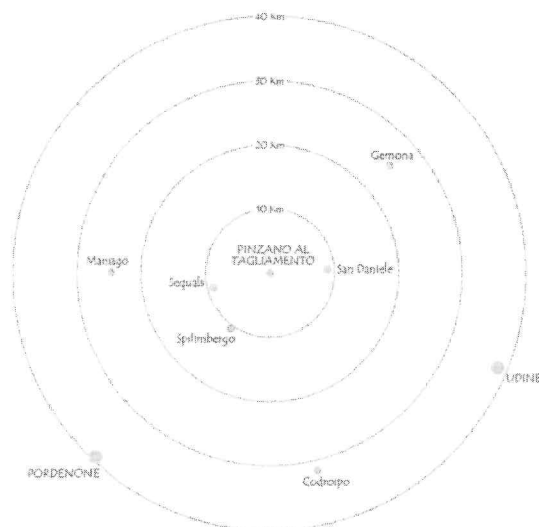
La località può contare su una buona rete di trasporto pubblico, in particolare pullman. L'area che ricade sotto la giurisdizione della provincia di Udine è servita dalla società di trasporto SAF, mentre quella che ricade nella provincia di Pordenone dalla società di trasporto ATAP.

Le stazioni ferroviarie più vicine si trovano a Casarsa della Delizia (PN) e a Udine e sono raggiungibili con l'utilizzo dei pullman.

#### 3.2 Il territorio circostante

La località, completamente immersa nel verde e nei boschi collinari, è in grado di offrire agli Ospiti tutta la tranquillità di cui hanno bisogno, senza trascurare tuttavia le loro esigenze.

Nonostante si trovi in un contesto ancora prettamente rurale è vicina ad alcuni centri di maggiori dimensioni, tra cui Spilimbergo (PN) e San Daniele (UD); inoltre, è ben collegata ai capoluoghi provinciali di Pordenone e Udine. In questi luoghi si può accedere ad una rete di servizi pubblici e privati, tra cui centri ospedalieri, medici specialisti, negozi, centri commerciali, locali per il tempo libero.



## 4. FINALITÀ E PRINCIPI DEL NOSTRO OPERARE

La Residenza per Anziani non autosufficienti di primo livello per anziani La Panoramica per lo svolgimento delle proprie attività è guidata da principi etici e organizzativi condivisi. Tali principi si rifanno alle normative nazionali in merito (indicazioni del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19.5.1995 e contenuti nelle Linee Guida del 31.8.1995) ed in particolare sono valori distintivi della struttura:

### **Eguaglianza:**

Ogni ospite della Residenza per anziani La Panoramica ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, nazionalità, lingua, religione, opinioni politiche e condizione sociale.

### **Imparzialità:**

I comportamenti degli operatori verso gli ospiti devono essere ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

### **Continuità:**

La Residenza per anziani La Panoramica ha il dovere di assicurare la continuità e regolarità delle cure.

### **Diritto di scelta:**

Dove consentivo dalle normative vigenti, l'ospite ha il diritto di scegliere il soggetto o la struttura sanitaria che ritiene possa meglio rispondere alle proprie esigenze;

### **Riservatezza:**

Serietà e ritegno, obbligo a non rivelare notizie apprese, ma anche capacità di discernere ciò che va mantenuto riservato e ciò che è necessario comunicare all'interno di un lavoro integrato tra professionisti.

### **Partecipazione:**

La Residenza per anziani La Panoramica garantisce all'ospite la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso: un'informazione corretta, chiara e completa; la possibilità di esprimere la propria valutazione della qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio; la collaborazione con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

### **Efficienza ed efficacia:**

Ogni operatore della Residenza per anziani La Panoramica lavora per il raggiungimento dell'obiettivo primario che è la salute dell'ospite, in modo da produrre, con le conoscenze tecnico-scientifiche più aggiornate, esiti validi per la salute stessa. Il raggiungimento di tale obiettivo non è disgiunto dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate nel miglior modo possibile, senza sprechi o costi inutili.

Durante la permanenza dell'ospite nella Residenza saranno messi in opera tutti gli strumenti e accorgimenti necessari per riprodurre, per quanto possibile, un ambiente familiare ed un clima di comunità. L'operatività della Residenza per anziani La Panoramica ha come scopo

il raggiungimento e mantenimento del miglior livello possibile di qualità di vita per ciascun Ospite fino, ove possibile, al recupero e al reinserimento a domicilio.

## 5. MODELLO ORGANIZZATIVO E RESPONSABILITA'

Il modello organizzativo rispetta la normativa regionale in vigore. La struttura comprende due nuclei nelle cui stanze gli ospiti vengono accolti in base alla tipologia dei loro bisogni. I nuclei rispettano gli standard autorizzativi previsti dalla normativa, in termini strutturali, di attrezzature, tecnologici e di personale.

Il servizio assistenziale erogato è frutto di un lavoro di equipe tra le diverse figure professionali. Ogni gruppo ha un suo piano specifico di lavoro che si coordina ed integra con le attività degli altri professionisti e addetti alle diverse mansioni.

### 5.1 Responsabilità

Le responsabilità relative alle diverse attività svolte sono descritte dalla seguente matrice:

| Attività   | IP  | OSS | MMG | DIR. | FT  | ANM | CUC | PUL |
|--|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|-----|
| Definizione Programma di lavoro giornaliero                        | I   | I   | I   | R    | I   | I   | I   |     |
| Stesura delle consegne   | R   | R   | R   | I    | R   |     |     |     |
| Accudimento e igiene ospite  | I   | R   | I   | I    | I   | I   |     |     |
| Rifacimento letto vuoto  |     | R   |     |      |     |     |     |     |
| Rifacimento letto con l'ospite                                     |     | C   |     |      |     |     |     | R   |
| Preparazione pasti   | I   | I   | I   | I    |     |     | R   |     |
| Distribuzione pasti  | R/I | R   |     |      |     |     |     |     |
| Imboccamento   | C   | R   |     |      |     |     |     |     |
| Somministrazione terapia   | R   | C   | I   |      |     |     |     |     |
| Sorveglianza   | C   | R   |     |      | R/C | R/C |     |     |
| Animazione   |     | C/I |     |      |     | R   |     |     |
| Fisioterapia   | C   | C   |     | I    | R   |     |     |     |
| Prescrizioni terapie, esami e ausili di sicurezza                  | I   | I   | R   | I    | I   |     |     |     |
| Istruzione del personale di assistenza                             |     | I   |     | I    |     |     |     |     |
| Verifica periodica efficienza personale                            |     | I   |     | I    |     |     |     |     |
| Verifica periodica del livello qualitativo dell'assistenza         |     | I   |     | I    |     |     |     |     |
| Fornisce suggerimenti per migliorare l'ottimizzazione del servizio |     | I   |     | I    |     |     |     |     |

Legenda: R= Responsabilità Primaria; C= Collaborazione; I= Informazione

Per le altre abbreviazioni vedi il paragrafo 6.



## 6. EROGAZIONE DEL SERVIZIO

### 6.1 Modalità di accesso

Dal lunedì al sabato, secondo gli orari esposti, l'ufficio amministrativo accoglie le domande d'ingresso, compilate e sottoscritte su apposito modulo ("Domanda di ammissione" disponibile e scaricabile anche dal sito internet), in modalità cartacea o telematica (a mezzo indirizzo di posta elettronica).

L'accoglienza nella residenza per anziani non autosufficienti di primo livello La Panoramica può avvenire con queste modalità:

1. La persona direttamente interessata o un suo parente si reca personalmente presso la Residenza per un colloquio con il personale di segreteria che illustrerà le modalità di accesso alla struttura (tramite procedura UVD, come di seguito descritto), i servizi offerti, le tipologie di nuclei e la retta di soggiorno.
2. La segnalazione del caso che necessita accoglienza arriva direttamente dal Servizio Sociale del Distretto Sanitario.

Tutte le domande di ingresso vanno recapitate dalla persona interessata o da chi per essa - parente, Amministratore di sostegno, care giver- ai Servizi sociali del Comune di residenza dell'interessato stesso. A fronte della domanda l'assistente sociale provvederà ad istruire la pratica di UVD (Unità di Valutazione Distrettuale), nell'ambito della quale vengono prodotti, dalle diverse figure professionali, i documenti necessari.

Una volta completati, l'equipe multidisciplinare si riunisce presso il Distretto e redige il Verbale dell'UVD, inserendo contestualmente il nominativo del richiedente nella Lista Unica di attesa informatizzata ed inviando in via telematica tutta la documentazione redatta alla Residenza presso la quale è stata fatta domanda di ingresso.

Nel momento in cui, presso la Residenza, si rende libera un posto, l'ufficio segreteria contatta gli interessati all'ingresso, seguendo l'ordine della lista di attesa nella misura in cui la persona in lista abbia il profilo di bisogno ed il genere compatibili con le caratteristiche del posto disponibile.

### 6.2 Pianificazione, gestione e registrazione delle attività giornaliere

Le prestazioni socioassistenziali erogate da La Panoramica sono pianificate a livello generale nel modulo "Piano di lavoro" che segue la giornata tipo di massima illustrata di seguito.

All'ingresso in struttura vengono raccolti i dati (dall'utente stesso e dai familiari) dei bisogni e abitudini dell'ospite. Tale pianificazione generale viene personalizzata per ciascun ospite attraverso la definizione di un piano assistenziale individuale (PAI) e redatte da parte delle diverse figure professionali nella cartella residenziale dell'ospite. Questo documento raccoglie la pianificazione e progettazione delle attività socioassistenziali di ciascun utente e le modificazioni alle stesse in base all'evoluzione delle sue condizioni di salute oltre che le consegne che ogni operatore, per le proprie competenze, redige al cambio del turno.

Entro i 30 giorni dall'ingresso, come previsto dalla normativa regionale, viene ricompilata la scheda ValGraf e il PAI a cura del team interdisciplinare.

La turnazione prevede che vi sia una copertura assistenziale e di sorveglianza sulle 24 ore tale da garantire il minutaggio assistenziale previsto per legge.

La copertura assistenziale viene garantita distinguendo il carico di lavoro durante la giornata in base ai piani di lavoro.

I turni vengono predisposti dall'OSS incaricata e successivamente verificati ed approvati dall'ufficio amministrativo; copia dei turni del mese viene conservata nel quaderno delle consegne degli operatori e in ufficio amministrazione. Eventuali variazioni di turno sono concordate tra l'ufficio amministrativo e IP o OP al fine di garantire la continua e costante erogazione dei servizi per i pazienti/ospiti.

### **6.3 Attività socio-assistenziale**

La pianificazione delle attività prevede, dopo la lettura del rapporto nel quaderno delle consegne (informatico – Sira – Insoft), l'accudimento dell'ospite e tutte le attività volte ad assicurare l'igiene e il benessere della persona nell'arco della giornata.

L'igiene della persona include l'attuazione di tutti gli interventi che garantiscono la pulizia ed il benessere della persona contribuendo a prevenire le infezioni e l'insorgere delle lesioni da decubito. I principali interventi consistono nella pulizia della cute e degli annessi cutanei, delle mucose, nell'eliminazione degli odori sgradevoli; nell'osservazione dello stato di mucose, cute ed annessi cutanei; nel favorire il movimento e riattivare la circolazione.

Relativamente alle docce c'è un piano di massima che prevede per gli ospiti lo svolgimento dell'attività a cadenza settimanale, salvo diverse ed urgenti necessità che richiedano interventi più frequenti. Nel caso in cui la doccia non possa essere effettuata (indisposizione dell'ospite, assenza, ecc...), si procede ove possibile alla spugnatura a letto e all'effettuazione della doccia non appena le condizioni lo consentano.

La prevenzione delle lesioni da decubito avviene in base ai protocolli forniti da parte dell'Azienda Sanitaria di riferimento.

Tali interventi vengono svolti dagli operatori socio-sanitari (OSS) in collaborazione con l'infermiere professionale (IP) e il fisioterapista (FT). Le attività sono registrate sul sistema regionale informatico Sira-Insoft".

Ad ogni cambio turno avviene il passaggio delle consegne tra gli operatori assistenziali, infermieristico e fisioterapico

Se si verificano eventi relativi ai singoli ospiti che vanno ad incidere sulle modalità assistenziali quotidiane già pianificate, essi vengono segnalati al cambio di turno tra gli assistenti, contesto nel quale sono comunicate verbalmente e per iscritto le nuove disposizioni o necessità.

All'igiene dell'ospite segue la preparazione e distribuzione della colazione, imboccando le persone inabili ad alimentarsi autonomamente.

Colazioni, pranzi e cene vengono serviti nella sala mensa alle persone autonome nell'alimentazione, e nella sala adiacente alla cucina agli ospiti che necessitano di essere imboccati.

Diete particolari, rese necessarie da patologie specifiche e/o da allergie e intolleranze, vengono garantite sulla base delle prescrizioni mediche o segnalazione dei famigliari, e comunicate agli operatori interessati (addette alla cucina, OSS, IP) mediante un modello specifico interno.

#### **6.4 Somministrazione della terapia e attività infermieristiche**

La terapia viene preparata da IP su prescrizione del medico di medicina generale (MMG) in base a quanto previsto dal foglio della terapia del singolo ospite. Per determinate terapie particolari (INR) l'infermiere di turno si confronta prima col medico di base, che ha preventivamente valutato l'esito degli esami ematici.

L'IP di turno provvede anche all'osservazione e rilevazione dei parametri vitali, e ad eventuali rilevazioni straordinarie legate a situazioni temporanee (vedi ad es. Covid-19), come pure all'approvvigionamento e alla corretta gestione dei farmaci, nel rispetto delle normative regionali e dell'azienda sanitaria di riferimento.

Al bisogno svolge altri compiti di sua competenza come per esempio medicazioni, prelievi per esami ematici, ed ulteriori attività infermieristiche di supporto e integrazione a quelle assistenziali.

#### **6.5 Attività riabilitativa e di animazione**

L'attività riabilitativa viene svolta dal FT e consiste nel migliorare e/o mantenere le funzionalità psico-motorie indebolite o precarie che possono generare movimenti e posture patologiche, predisponendo per ciascun ospite un progetto di recupero con mete da raggiungere in modo da consentirgli il maggior benessere possibile. L'intervento fisioterapico è conseguente alla valutazione iniziale e all'eventuale prescrizione medica.

L'attività del FT viene attuata in diversi momenti della giornata nella sala con le attrezzature e anche nella sala al piano terra, o infine ai piani (mobilizzazione passiva in stanza).

Il FT organizza il proprio lavoro con programmi individuali o lavori di gruppo, registrando le attività sul Diario fisioterapico informatico Sira - Insoft. FT si può avvalere della collaborazione di OP per le attività di deambulazione: in questo caso provvede a dare indicazioni al personale tramite il sistema informatico, indicando il tipo di ausilio da utilizzare, la periodicità dell'attività e la distanza percorribile.

Sempre su indicazione del FT anche l'animatrice (ANM) può condurre, con gli utenti seduti in un grande circolo, una sorta di ginnastica dolce per mantenere la massima mobilità raggiungibile di arti inferiori e superiori.

Attività occupazionale e riabilitativa vengono svolte sia al mattino che al pomeriggio. L'attività occupazionale è di competenza dell'ANM che alterna le attività al fine di mantenere vivo il patrimonio individuale dell'ospite, cercando di:

- sollecitare gli anziani a sviluppare le capacità ricreative (disegni, lavori manuali di vario genere);
- favorire la socializzazione e la comunicazione in modo che si crei un intreccio di relazioni tra gli ospiti;
- organizzare giochi (tombola, ...)
- incoraggiare e sostenere l'esercizio del canto, che in gruppo e in coro diventa un piacere condiviso;
- stimolare le passeggiate all'esterno della residenza durante la bella stagione, aiutata e supportata da FT e OP

ANM pianifica l'attività da svolgere nei giorni prestabiliti tenendo conto anche delle richieste degli ospiti. È appeso in bacheca, a disposizione di ospiti e tutori/parenti il programma settimanale di massima dell'animazione. Le attività vengono registrate sul sistema informatico Sira - Insoft.

## 6.6 Pulizia e lavanderia

Il servizio di pulizia e sanificazione degli ambienti viene eseguito dal personale dipendente sulla base di uno specifico piano di lavoro, che prevede lo svolgimento delle diverse attività con cadenze programmate.

Le operazioni vengono quindi registrate su un apposito modello interno.

I prodotti utilizzati per le attività di pulizia e lavanderia vengono forniti da ditte qualificate che trasmettono a La Panoramica le relative schede tecniche e di sicurezza.

Anche tutte le attività relative a lavanderia/guardaroba sono espletate secondo un protocollo interno con le istruzioni operative.

Questo servizio si occupa di lavaggio, stiro e sistemazione negli armadi personali di tutta la biancheria ed il vestiario degli ospiti, ed **è incluso nella retta di soggiorno**.

Si fa presente che tutti i capi devono essere pertanto contrassegnati prima dell'ingresso dell'ospite, secondo le modalità che vengono trasmesse, assieme a tutte le informazioni per l'ingresso, dall'ufficio amministrativo.

Inoltre, dovendo necessariamente lavare i capi con elevate temperature e detersivi e disinfettanti tali da garantire igiene e sicurezza a tutti i residenti, è richiesta la fornitura di capi che preferibilmente non siano di lana, e come tali soggetti a rovinarsi ed infeltrirsi, e neppure particolarmente delicati. Indicati sono i capi comodi e di facile vestibilità per la persona anziana, anche in considerazione alle attività riabilitative che vengono svolte.

## 7. REGOLE COMUNITARIE DEL BUON VIVERE

### 7.1 Norme generali di comportamento dei residenti

Gli ospiti, come pure i loro famigliari, amici, conoscenti, che frequentino la Residenza sono tenuti ad improntare ogni rapporto interpersonale al rispetto ed alla reciproca comprensione, collaborazione, solidarietà, cordialità e famigliarità mediante comportamenti coerenti con detti principi.

L'ospite deve mantenere anche con il personale dipendente della Casa di Riposo rapporti di reciproco rispetto e comprensione, segnalando eventuali inadempienze alla Direzione, ovvero utilizzando l'esistente cassetta per le segnalazioni sita nell'ingresso, accanto alla bacheca delle comunicazioni.

L'uso di telefoni cellulari è consentito a tutti gli ospiti che sono in grado di gestire il proprio dispositivo nell'invio e ricezione delle chiamate, nonché nel controllo dell'accensione,

spegnimento, ricarica della batteria e del credito. Il suo utilizzo è libero nell'ambito della giornata; viceversa è vietato l'uso di tali apparati nelle ore notturne, dalla messa a letto alla sveglia, nelle ore dei pasti ed in ogni caso durante gli interventi sanitari, di igiene o ogni altro intervento assistenziale da parte degli operatori della struttura a favore degli ospiti.

Ripetute violazioni dei limiti di uso del telefono cellulare consentiranno alla direzione di trattenere in custodia l'apparato telefonico.

Gli utenti non in possesso di telefono cellulare possono ricevere le telefonate dall'esterno mediante l'utilizzo dei telefoni portatili della Residenza; in tal caso parenti e conoscenti dovranno selezionare il numero fisso della struttura.

L'ospite non potrà pretendere trattamenti e prestazioni non previste dalla residenza elargendo mance al personale, al quale è fatto espresso divieto di accettarle.

L'ospite (o chi per esso) che arrecasse danni volontariamente o per propria incuria o trascuratezza è tenuto a risarcire la Residenza degli stessi.

Qualora si verificasse una emergenza, ai fini della sicurezza, i residenti sono tenuti a seguire, compatibilmente con le loro abilità psico-fisiche, le indicazioni del personale in turno preposto alla gestione delle emergenze.

È fatto divieto di fumare nelle stanze e all'interno dei locali o utilizzare apparecchiature elettriche o a gas che sviluppino calore o per cucinare, che possano costituire rischio di incendio.

## 7.2 Visite

L'ospite è libero di ricevere le visite di parenti ed amici, secondo le modalità e nelle fasce orarie indicate dalla Direzione, **salvo diverse disposizioni dovute a eventi particolari (Es: COVID)**, come pure di recarsi a domicilio, al paese di provenienza o in altro luogo, quando lo desidera, preavvisando con almeno 24 ore di tempo l'eventuale assenza che comporti il non pernottamento presso la Residenza ovvero il mancato uso del servizio di mensa. Dette assenze non influiscono sull'obbligo del pagamento della retta di degenza.

L'orario di rientro in struttura degli ospiti è alle ore 18.00. Ogni deroga viene concordata con la Direzione.

In ogni caso di allontanamento dalla struttura, sia da solo che accompagnato, l'Ospite, o chi per esso, dovrà sottoscrivere una dichiarazione di uscita comportante l'esonero di ogni responsabilità nei confronti della Residenza per il periodo di assenza.

Nelle giornate feriali e il sabato mattina le visite, su appuntamento, di parenti ed amici sono previste negli orari tra le 09:30 e le 11:30 e tra le 14:30 e le 17:30, salvo casi espressamente autorizzati dalla Direzione e concordati con i familiari. Per il sabato pomeriggio ed i festivi è necessario concordare le visite con l'ufficio amministrativo.

I parenti e amici in visita potranno portare agli ospiti anche generi alimentari **purché compatibili con le esigenze sanitarie degli stessi**; detti generi alimentari **vanno consegnati agli operatori di struttura muniti della documentazione fiscale di acquisto, o altra equipollente, certificante il venditore e la data dell'acquisto medesimo.**

## 8. LA STRUTTURA

L'edificio si sviluppa su quattro piani, con spazi dedicati ad attività comuni ed altri riservati esclusivamente agli Ospiti, nel pieno rispetto dei momenti di privacy. Tutti gli ambienti sono arredati secondo le più recenti normative di settore.

I piani sono serviti da due ascensori: uno situato vicino all'ingresso, omologato per il trasporto di carrozzine, l'altro, adiacente al corpo scala centrale, omologato per il trasporto di barelle e con requisiti antincendio.

### 8.1 Gli spazi comuni

Gli spazi riservati alle attività collettive degli Ospiti sono distribuiti al piano terra e al piano seminterrato dell'edificio.

Al piano terra sono presenti la sala soggiorno con angolo TV e una zona pranzo, affiancata dagli ambienti della cucina, ed infine un locale Bar aperto al pubblico, ma con collegamento interno diretto alla Residenza; su semplice richiesta degli Ospiti il servizio bar può essere effettuato con consegna presso la sala soggiorno della Residenza.

Al piano seminterrato c'è la sala mensa, fruibile dalle persone autonome nell'alimentarsi. In questo livello sono presenti anche alcuni ambienti di servizio, tra cui l'ambulatorio infermieristico, lo spazio dedicato ad attività fisioterapiche, l'ambulatorio di fisioterapia e la lavanderia interna (oltre agli spogliatoi per il personale e alla camera mortuaria).

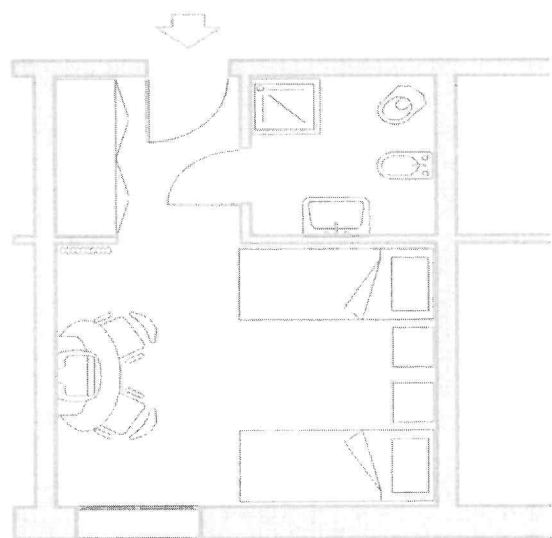
### 8.2 Gli ambienti privati

Le camere degli Ospiti si trovano al primo e al secondo piano dell'edificio: vi si accede tramite i corpi scala o i due ascensori.

Al primo piano le stanze, spaziose e molto luminose, sono quasi tutte a due letti, ognuna col bagno riservato, completo di doccia. Due camere sono a tre letti, anch'esse provviste di bagno personale.

Per le persone con limitate possibilità motorie nel piano è disponibile un bagno assistito, da utilizzarsi con il supporto del personale della struttura.

Il primo piano è autorizzato per nucleo N3, e accoglie pertanto utenti che al momento dell'ingresso presentano un profilo di bisogno della scheda ValGraf B (o, a seguito rivalutazione periodica o per evento particolare, A, per un massimo di 5 utenti con tale profilo).



Il secondo piano, di più recente realizzazione, comprende una camera a due letti e altre camere a tre o a quattro letti.

Tali ambienti, molto luminosi, accoglienti e spaziosi, date le loro caratteristiche, sono più idonei al soggiorno di Ospiti in carrozzina. Anche il secondo piano è dotato di un bagno assistito, con barella doccia.

Il secondo piano è autorizzato per nucleo N2: qui vengono accolti gli utenti con profilo di bisogno C (o, a seguito rivalutazione periodica o per evento particolare, B, per un massimo di 5 utenti con tale profilo).

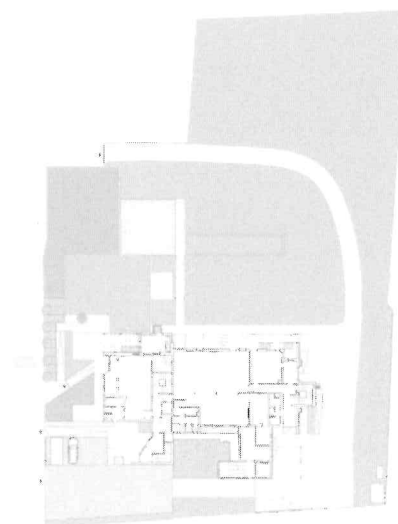


Sia le stanze del primo piano, che del secondo, sono dotate di presa telefonica, campanello per chiamate di soccorso, presa TV, sistema di ricircolo e raffrescamento d'aria.

### **8.3 Le aree esterne**

Al secondo piano della struttura è possibile la fruizione dello spazio di un'ampia terrazza panoramica, cui si accede tramite l'uso delle scale o dell'ascensore, luogo ideale per soggiornare all'aria aperta e, allo stesso tempo, per godere di una splendida vista che spazia su tutto il territorio circostante, dalle colline di Pinzano e Ragogna al letto del fiume Tagliamento.

L'intero complesso è circondato da un ampio giardino, nel quale poter passeggiare, riposarsi, chiacchierare o, semplicemente, trovare un po' di refrigerio durante i mesi più caldi. Recentemente vi è stata realizzata una pista bocce e una platea per lo svolgimento di attività di animazione.



## 9. SERVIZI OFFERTI E STANDARD QUALITATIVI

Di seguito sono elencati i vari servizi, erogati nella massima cura e attenzione, per rispondere ai bisogni quotidiani dell'ospite.

### 9.1 Servizi generali

- il *vitto e l'alloggio*;
- la *pulizia giornaliera e sanitizzazione degli ambienti* (affidata a personale interno di provata esperienza ed efficienza e soggetta a controlli di qualità dalla direzione de La Panoramica);
- un *servizio di lavanderia interno* per il lavaggio, lo stiro e la cura della biancheria intima e del vestiario degli ospiti;
- *cucina con diete personalizzate* sulla base di *esigenze sanitarie* o di *allergie/intolleranze alimentari*. Per la somministrazione dei pasti si rispettano i seguenti orari:
  - prima colazione 7.45 – 8.15
  - pranzo 12.30 – 13.00
  - merenda 15.00 – 15.15
  - cena 18.30 – 18.45
- *supporto all'ospite ed ai familiari* per il disbrigo delle *pratiche burocratiche* relative all'ingresso della persona presso la nostra struttura.

Per ciò che riguarda le visite di parenti e amici, abbiamo adottato un *orario di visita diurno* che, rispetti i ritmi e i momenti di riposo dell'ospite.

### 9.2 Assistenza alla persona

Presso la Residenza l'ospite usufruisce di un'assistenza specializzata (durante l'alzata, l'igiene personale, la vestizione, l'alimentazione, gli spostamenti, l'utilizzo della toilette ed ogni altra situazione lo richieda) atta a supportarlo in tutte le attività della vita quotidiana e nelle sue esigenze personali. A seconda della situazione e delle necessità personali, l'assistenza può limitarsi ad una azione di monitoraggio e supervisione, oppure esplicarsi in azioni di aiuto parziale o totale alla persona a seconda dei diversi gradi di non autosufficienza della stessa.

Il fine ultimo è quello di facilitare il più possibile il mantenimento delle abilità residue della persona anziana, stimolandola e sostenendola, senza sostituirsi ad essa, garantendole, contestualmente ed in ogni istante, il soddisfacimento delle necessità della vita quotidiana. Tale servizio è affidato alle figure con la qualifica OSS (operatori socio sanitari), la cui attività è articolata secondo una turnazione volta ad assicurare una copertura assistenziale e di sorveglianza sull'arco delle 24 ore.

### 9.3 Assistenza sanitaria

Comprende l'assistenza medica e infermieristica. La prima è garantita dai Medici di Medicina Generale che accedono regolarmente alla struttura e che possono altresì prescrivere controlli, visite specialistiche, da effettuarsi presso le strutture ospedaliere. In quest'ultimo caso, su richiesta e/o nel caso i familiari risultino impossibilitati, è previsto, a pagamento, il



servizio di trasporto e l'accompagnamento dell'ospite presso reparti ospedalieri, studi specialistici, centri medici, ecc....

L'assistenza infermieristica è erogata dalle figure professionali, iscritte all'albo nazionale, che coprono con la loro presenza la fascia diurna, tutti i giorni della settimana, dal primo mattino

fino a sera, responsabili della somministrazione della terapia (sulla base della prescrizione medica), dell'effettuazioni di prelievi del sangue e delle medicazioni, del monitoraggio dei parametri vitali, dell'approvvigionamento dei prodotti farmaceutici e di numerose altre prestazioni infermieristiche che supportano l'ospite nelle sue esigenze sanitarie, nonché di recupero e/o mantenimento della sua salute.

#### **9.4 Assistenza riabilitativa e fisioterapia**

È affidata al fisioterapista, il quale, valutata la situazione sanitaria dell'ospite, stabilisce un programma riabilitativo, con relativi interventi e trattamenti, oppure lavora sul mantenimento delle abilità residue della persona anziana. Egli fornisce inoltre indicazioni utili e specifiche agli operatori addetti all'assistenza, in merito alle manovre di mobilitazione degli Ospiti con scarse capacità residue.

Il fisioterapista si occupa inoltre delle pratiche necessarie a ottenere per l'ospite fornitura degli ausili, concessi in comodato d'uso dai Distretti competenti.

#### **9.5 Animazione e socializzazione**

Consiste nell'organizzazione di una serie di attività occupazionali mirate, che considerino i gusti e gli interessi delle persone e che abbiano come scopo non solo il trascorrere di intervalli di tempo in maniera serena e in compagnia, ma che stimolino pure l'aspetto della socializzazione e del mantenimento delle abilità degli Ospiti. Tra le attività previste, ci sono: laboratori di attività manuali (ritaglio, collage, pittura) attività ricreativo-culturali (lettura di libri, visione di film) attività motorie, passeggiate all'esterno.

È presente anche l'assistenza religiosa.

#### **9.6 Documentazione**

Per ogni ospite viene gestita una cartella contenente i documenti sanitari ed il Piano Assistenziale Individuale, alla cui redazione partecipano le varie figure professionali (infermiere, fisioterapista, operatore socio-sanitario, animatore), che ha lo scopo di stilare un programma di trattamenti assistenziali e sanitari mirati e personalizzati, basati sulle effettive necessità e sui bisogni della persona.

Nella cartella vengono registrate inoltre tutte le attività e le terapie atte al miglioramento o al mantenimento della situazione sanitaria della persona o, quantomeno, al rallentamento dei processi degenerativi in atto.

Il piano assistenziale viene aggiornato periodicamente da tutte le persone coinvolte nella sua realizzazione. I documenti personali degli Ospiti vengono custoditi nell'ufficio della Direzione, in vano inaccessibile a persone terze.

## 9.7 Parrucchiera e pedicure

I servizi di parrucchiera e pedicure sono affidati a personale esterno e **non sono compresi nella retta**. Il tariffario è esposto in bacheca. La richiesta di tali servizi è a cura degli Ospiti o dei loro famigliari presso la segreteria della Residenza.

## 9.8 Altri servizi

La retta non comprende i seguenti servizi e spese, che sono pertanto da rimborsare alla direzione in caso di fruizione.

- lavaggio e stiratura dei capi di vestiario che necessitano del trattamento a secco;
- trasporto dell'ospite per servizi esterni. La Residenza offre un servizio di trasporto dell'ospite -che ha necessità di sottoporsi ad indagini diagnostiche o a visite specialistiche presso strutture sanitarie del territorio- previa richiesta scritta del famigliare stesso o dell'amministratore di sostegno. Questo servizio è erogabile compatibilmente con la disponibilità del mezzo aziendale, e agli ospiti che deambulano in maniera autonoma o che possono essere trasportati in carrozzina, fatte salve le condizioni di sicurezza per l'ospite e per l'accompagnatore; il servizio non è erogabile agli ospiti che necessitano di essere trasportati in barella.

Il servizio di trasporto è a pagamento e la tariffa si basa su un preciso importo a forfait per i tragitti dalla Residenza alle strutture sanitarie/ambulatoriali del territorio, aumentato del costo orario dell'operatore, per quanto concerne il tempo di permanenza presso le stesse strutture sanitarie. Il tariffario è appeso in bacheca all'INGRESSO.

Nei casi in cui sia necessario il trasporto in barella o con ambulanza sarà cura del famigliare o dell'Amministratore di sostegno scegliere e incaricare La Ditta esterna che effettuerà il servizio;

- spese per ricoveri ospedalieri, visite e cure specialistiche non coperte dal servizio sanitario regionale/nazionale. Non è prevista l'erogazione del servizio di assistenza alla persona durante i ricoveri ospedalieri;
- spese per medicinali e cure particolari non indennizzate dal Servizio Sanitario Nazionale;
- spese personali;
- prodotti per l'igiene personale dell'ospite.

## 9.9 La giornata tipo

La Panoramica è una struttura medio-piccola il cui numero di persone anziane ospitate consente di esprimere una assistenza personalizzata, che vada incontro alle diverse necessità degli ospiti, sia per patologia che per abitudini acquisite nel corso di una vita.

Pertanto, le attività che si svolgono quotidianamente non sono assimilabili ad uno schema fisso e ripetitivo per tutti gli ospiti presenti, quanto piuttosto ad un intento di base di soddisfare in modo empatico tutti i loro bisogni, tenendo quindi conto e rispettando di volta in volta le condizioni psico-fisiche-emotive di uno o dell'altro ospite.

E' pure vero che uno dei fattori che infondono sicurezza nell'anziano -e lo aiutano a mantenere un certo orientamento spazio/temporale- è la ritmicità e la cadenza delle azioni che vengono svolte nell'arco della giornata. Pertanto, pur essendo aperti ad eventuali

adattamenti nelle operazioni assistenziali per i vari utenti, si individuano le attività che vengono quotidianamente espletate:

- al mattino gli operatori si occupano delle alzate degli ospiti, supervisionando, stimolando o aiutando la persona anziana nelle operazioni di igiene personale, cura, vestizione e accompagnamento negli spazi dedicati alla prima colazione. Sono previste anche le docce secondo un piano settimanale di rotazione di tutti i residenti.
- La mattinata prosegue con il soddisfacimento dei bisogni socio-sanitari, come ad esempio: idratazione, accompagnamento al bagno, medicazioni e/o altri interventi infermieristici se necessari. Tali operazioni si integrano con le attività di riabilitazione fisioterapica, di animazione e visite da parte di congiunti e conoscenti degli ospiti residenti. Dopodiché viene somministrato il pranzo
- il pomeriggio prevede un breve sonnellino per gli ospiti che ne necessitano, la distribuzione della merenda e attività di animazione più "leggere", quali la lettura del giornale o di cura dell'aspetto personale. Si procede nuovamente con altre docce, idratazioni, accompagnamento al bagno; visite parenti fino all'ora della cena
- dopo cena gli assistenti accompagnano nelle stanze gli ospiti, aiutandoli in tutti i passaggi per la messa a letto.
- Durante le ore notturne gli assistenti provvedono a monitorare gli ospiti, ad idratarli se necessario, ad eseguire i cambi dei presidi di assorbenza e a mobilitare coloro che risultano essere a rischio di lesioni da decubito.

E' infine utile specificare che per quanto il nostro obiettivo sia quello di una assistenza il più possibile personalizzata per far sentire l'anziano a proprio agio e in atmosfera familiare, tutti i servizi vengono erogati in un contesto comunitario, dove un certo numero di assistenti in turno hanno il compito di accudire tutti gli ospiti in quel momento presenti.

E' per questo motivo che l'utente deve necessariamente abbandonare l'aspettativa di avere costantemente accanto a sé un operatore assistenziale, situazione questa che si verifica talvolta quando l'anziano, proveniente dal domicilio, era abituato alla presenza esclusiva della badante che lo accudiva.

In simili casi di assidua richiesta, di presenza ed attenzioni, si adottano varie strategie che abbiano come fine ultimo quello di assicurare la persona anziana e farle sentire e comprendere che il personale assistenziale è in grado non solo di soddisfare i bisogni routinari, ma anche di intervenire e gestire eventuali situazioni di emergenza per l'ospite stesso.

## 10. QUALITÀ E SICUREZZA

La Direzione della Residenza ritiene che la qualità del servizio erogato passi anche attraverso la corretta e le costanti formazione ed aggiornamento dei propri collaboratori. A tal fine annualmente predisponde un piano di formazione per tutto il personale comprensivo della formazione teorico/pratica obbligatoria per legge e di quella facoltativa.

Tutte le figure operanti presso La Panoramica lavorano in equipe ed in sinergia, per rendere omogenea ed efficace l'assistenza all'ospite, a prescindere da chi si trovi in turno.

Presso la Residenza La Panoramica viene attuato un Piano HACCP come previsto dalla normativa vigente, che assicura una corretta gestione, manipolazione e conservazione degli alimenti.

La Residenza, inoltre, ottempera a tutte le normative concernenti la sicurezza dei dipendenti e degli ospiti, primo fra tutti il D. Lgs. 81/2008 e s.m.i.. Il Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione si occupa di informare e formare tutti i lavoratori relativamente ai possibili rischi, sulle misure di prevenzione e protezione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale (DPI) e sulle misure di sicurezza da adottare in caso di emergenza.

## 11. TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI

La Panoramica stabilisce, sempre nel rispetto dei valori di disponibilità e apertura nei confronti dei "clienti", un rapporto collaborativo con gli ospiti e i loro familiari, mediante colloqui in presenza con partecipazione del familiare referente, del personale socio-sanitario e del medico curante, o semplicemente scambi di osservazioni e informazioni tramite mail, condivisione dei PAI ed altro ancora.

Gli utenti o i loro congiunti hanno facoltà di inoltrare comunicazioni di suggerimento e di reclamo su disservizi insorti prima, durante e dopo l'ingresso in Residenza, utilizzando sia la modulistica interna disponibile presso la segreteria oppure in carta semplice, da depositare poi anche in forma anonima nell'apposita cassetta appesa all'ingresso della struttura, o infine recandosi direttamente presso l'ufficio amministrativo.

Le segnalazioni vengono raccolte e utilizzate per comprendere meglio i problemi presenti e/o segnalati, e di conseguenza per intraprendere azioni volte alla soluzione degli stessi e ad apportare ogni possibile miglioramento nel servizio erogato.

Le segnalazioni vengono esaminate dai responsabili de *La Panoramica* che entro 15 giorni dal ricevimento provvedono comunque a fornire una risposta.

*La Panoramica* opera in un'ottica di miglioramento continuo del servizio e per facilitare tale approccio chiede la collaborazione degli ospiti e dei familiari per la compilazione di un questionario - periodicamente distribuito - per verificare la percezione del servizio offerto.

La Direzione ritiene utile, e in taluni casi anche necessario, un dialogo costante con i familiari degli utenti per la risoluzione, la precisazione o il chiarimento nel caso delle problematiche evidenziate o percepite.

## 12. SISTEMA DELLE RESPONSABILITA'

Di seguito, in sintesi, vengono illustrate le varie funzioni aziendali e relative responsabilità, sia della Sede di Udine che dell'Unità d'Offerta. Tale elenco è una estrapolazione del documento "Funzionigramma" (RU-01.MOD-09).

### 12.1 Sede Centrale di Udine

| N. | Funzione / Servizio                  | Responsabilità   |
|----|--------------------------------------|--|
| 1  | Legale Rappresentante                | Ha il compito di valutare le strategie aziendali e le modalità gestionali per la conduzione delle Unità d'offerta.   |
| 2  | Direttore dei Servizi Socio-Sanitari | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Supervisionare, organizzare, coordinare e controllare le attività dei Referenti Regionali e dei Direttori delle Unità di Offerta (l'ottimale impiego del personale rispetto alle prescrizioni normative nazionali e regionali di riferimento; predisposizione dei Budget; prende visione della verifica formale e di completezza della Rendicontazione; gestione dei rapporti con la P.A.; rigorosa osservanza di tutti gli obblighi di natura civile, penale ed amministrativa derivanti dalle normative.</li> </ul> Delega formale. |
| 3  | Referente Regionale                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestione e attività di supporto ai Direttori delle Unità d'Offerta, dei rapporti con le P.A. locali, con la Sede Centrale e Direttore del Servizio Socio-Sanitario.</li> <li>- Redazione degli Audit Aziendali presso le Unità di Offerta.</li> <li>- Verifica alla completezza documentale del file rendicontazione generale.</li> </ul> Incarico formale.   |
| 4  | RSPD                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Predisporre la documentazione richiesta in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro.</li> <li>- Vigilare sulla corretta applicazione degli adempimenti relativi alla sicurezza con eventuali sopralluoghi.</li> <li>- Predisporre la vigilanza sanitaria del personale.</li> <li>- Avvallare le procedure per quanto di competenza.</li> <li>- Organizzare i corsi di formazione obbligatori.</li> </ul> L'incarico formale di RSPD della Società affidato ad un professionista esterno.   |
| 5  | Privacy                              | Il responsabile privacy, o <i>Data Protection Officer</i> (DPO), è una figura chiave che si occupa di garantire la tutela dei dati personali degli utenti e dei dipendenti, in conformità alle disposizioni del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR).<br>Incarico formale.  |
| 6  | Qualità                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sede: Redigere procedure e moduli e condividerli sul portale aziendale TEAMS.</li> <li>- UdO: Gestire il sistema di qualità dell'azienda e di controllare l'attività dello stesso; fare in modo che gli operatori seguano le procedure e protocolli previsti; gestire i problemi di qualità (reclami, non conformità, audit interni, ecc.).</li> </ul>  |
| 7  | Sistema Informativo                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sede: pianificare, implementare e gestire tutti gli strumenti hardware e software necessari al buon funzionamento del sistema stesso.</li> <li>- UdO: vigilare sul corretto l'utilizzo e conservazione delle risorse informatiche, telematiche e dei documenti cartacei adottati all'interno della Struttura per evitare che comportamenti inconsapevoli possano innescare problemi o minacce alla Sicurezza nel trattamento dei dati.</li> </ul>   |

## 12.2 Unità d’Offerta

| N. | Funzione / Servizio  | Responsabilità   |
|----|--|--|
| 1  | Direttore  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sovrintendere all'attività della Struttura.</li> <li>- Gestire i rapporti con i dipendenti diretti e con la Società.</li> <li>- Curare la corretta manutenzione dell'immobile.</li> <li>- In caso di ispezione degli organi di vigilanza ha la facoltà di firmare per la Società i verbali e di partecipare ai sopralluoghi in rappresentanza della stessa.</li> <li>- Garantire l'assolvimento degli standard assistenziali per il mantenimento dei requisiti di autorizzazione al funzionamento.</li> <li>- Garantisce l'operatività della struttura secondo i piani di lavoro approvati facendo conoscere ed applicare a tutto il personale le procedure relative all' attività.</li> <li>- Garantire l'addestramento del personale operativo e l'inserimento di nuove figure per aspetti legati alla sicurezza sul posto di lavoro.</li> <li>- Comunicare al personale data ed orari riunioni, incontri e formazione.</li> <li>- Controllare l'applicazione dei piani di autocontrollo.</li> <li>- Trattare le Non conformità quando possibile attivare le funzioni competenti quando il trattamento immediato non è possibile.</li> <li>- Fare da referente per i rapporti con i Servizi Sociali (uffici di protezione giuridica delle Aziende Sanitarie, Comuni, Centri per l'Assistenza Domiciliare o altri).</li> </ul> <p>Incarico Formale</p> |
| 2  | Direttore Sanitario  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Validare protocolli, procedure, linee guida in materia sanitaria e verificarne l'applicazione.</li> <li>- Curare rapporti con l'Azienda Sanitaria per iniziative di prevenzione, tutela socio-sanitaria ed educazione alla salute.</li> <li>- Vigilare sugli aspetti igienico sanitari; corretta compilazione della documentazione socio sanitaria; corretta conservazione della documentazione socio sanitaria; rispetto della riservatezza dei dati socio sanitari; corretta conservazione, somministrazione, smaltimento farmaci e materiali in scadenza; gestione dei rifiuti pericolosi potenzialmente infetti e speciali pericolosi.</li> </ul> <p>Incarico Formale</p>   |
| 3  | MMG  | <p>Al MMG rimane in carico il paziente e prescrive eventuali consulenze specialistiche esterne, i prelievi, l'aggiornamento delle terapie su richiesta del Direttore Sanitario di Struttura. L'assistenza medica attiva viene garantita e coordinata dal Direttore Sanitario.</p>  |
| 4  | RGA<br><i>*se presente<br/>Non<br/>obbligatorio<br/>nelle strutture<br/>di I livello</i> | <p>Il Responsabile del Governo Assistenziale (RGA) coordina le varie figure professionali presenti in struttura con il fine di organizzarne l'attività, monitorare gli sviluppi e verificare il rispetto degli standard qualitativi richiesti; mantenere il rapporto con i famigliari; è presente all'atto dell'ingresso occupandosi dell'accoglienza dell'Ospite e dei famigliari sincerandosi che il tutto avvenga nel miglior modo possibile.</p> <p>Incarico Formale</p>   |
| 5  | Infermieri   | <p>l'Infermiere è il “faro” dell'assistenza, parte fondamentale del percorso di cura e punto di riferimento di tante figure professionali.</p> <p>Assistere il medico nel giro quotidiano e presenziare alle visite specialistiche in struttura; partecipare PAI; controllare la corretta applicazione delle diete; gestire la raccolta e lo smaltimento dei rifiuti speciali; gestire gli stupefacenti; registrare le prescrizioni mediche; registrare le consegne e le osservazioni eseguite durante il servizio; provvedere alla custodia e alla sorveglianza sui medicinali e sulle apparecchiature in dotazione; ecc.</p>   |

| N. | Funzione / Servizio   | Responsabilità   |
|----|-----------------------|--|
| 6  | OSS                   | Assistere la persona nelle attività quotidiane: supporto nelle attività quotidiane, aiuti per il governo dell'alloggio; collaborare ad attività finalizzate al mantenimento delle capacità psico-fisiche residue, alla rieducazione, riattivazione, recupero funzionale.   |
| 7  | Fisioterapisti        | È garantito il servizio di riabilitazione per tutti gli Ospiti della struttura, garantendo un monte ore adeguato ai Piani Assistenziali Individualizzati (PAI, attenendosi alle indicazioni della vigente normativa regionale.   |
| 8  | Animatori / Educatori | Svolge un'attività di terapia occupazionale secondo una progettazione individuale e/o di gruppo, nel rispetto del Progetto Individuale e Piano Assistenziale Individualizzato attenendosi alle indicazioni della vigente normativa regionale.  |
| 9  | Ristorativo           | Gestione e controllo della preparazione/distribuzione dei pasti all'interno della Struttura in base al menù; controllare, coordinare e applicare tutte le procedure come da manuale HACCP; gestire correttamente il magazzino stoccaggio merci, il ricevimento delle materie prime, la loro conservazione, il controllo di qualità; individuare le necessità di approvvigionamento relativo al servizio. |
| 10 | Ausiliario            | Il servizio di sanificazione garantisce l'igiene della Struttura attraverso l'utilizzo di prodotti idonei. E' effettuato dal personale che opera secondo un piano di lavoro che garantisce le pulizie ordinarie e straordinarie.   |
| 11 | Lavanderia            | Gestire il servizio di lavanderia che effettua giornalmente lavaggio e stiratura dei capi, indumenti e biancheria Ospiti.  |
| 12 | Manutentore           | Il servizio di manutenzione è svolto da manutentori incaricati esterni che operano attraverso piani di manutenzione programmata e/o con interventi al bisogno, per garantire sempre la massima efficienza delle attrezzature, degli impianti nonché degli aspetti strutturali della UdO.   |

## 13. PROGETTI DI CONTROLLO DELLA QUALITA' EROGATA

### 13.1 Piano della Qualità – Obiettivi

È stato predisposto un modulo per l'identificazione degli obiettivi che integra sia gli obiettivi strategici dell'azienda sia un insieme di obiettivi specifici nel triennio, coerenti con la politica per la qualità espressa dalla Direzione. Tutto il personale operante in azienda è chiamato a fornire il proprio contributo, nell'ambito delle proprie responsabilità, per il raggiungimento di tali obiettivi.

Quando opportuno, tali obiettivi vengono suddivisi in sotto-obiettivi e sviluppati ulteriormente, avvalendosi anche di schede di controllo, al fine di assicurare l'efficace implementazione.

Per ogni obiettivo vengono indicate le responsabilità generali e specifiche connesse al suo raggiungimento. Prima di approvare gli obiettivi, la Direzione e la Sede controlla il fabbisogno di risorse umane, tecniche e finanziarie necessarie per il loro raggiungimento ed assicura una adeguata disponibilità.

### 13.2 Indicatori

Per quanto concerne il processo di valutazione della qualità, le dimensioni e le aree cruciali che vengono monitorate, nonché gli indicatori utilizzati per controllare la produzione della prestazione sono elencati nella "Tabella degli Indicatori" (SGQ-06.MOD-04.U), dove troviamo i seguenti indicatori.

| AREA DI ATTIVITA'          | INDICATORI   | Criteri di Accettabilità |
|----------------------------|--|--------------------------|
| ACCOGLIMENTO DELL'OSPITE   | <b>Tempo redazione "Scheda Ingresso"</b> : la redazione del "Ingresso Ospite" dev'essere effettuata il giorno dell'ingresso degli Ospiti in struttura.     | 95%                      |
|                            | <b>Tempo redazione PAI</b> : la redazione del PAI dev'essere effettuata entro il MESE dall'ingresso degli Ospiti in struttura                              | 100%                     |
|                            | <b>Colloquio con i Familiari</b> per verificare l'andamento dell'inserimento entro 30 giorni dall'ingresso.  | 90%                      |
| ASSISTENZA MEDICA          | Corretta compilazione e archiviazione della <b>Cartella Sanitaria</b> .  | 100%                     |
| ASSISTENZA INFERMIERISTICA | Aggiornamento della <b>Valutazione Multidimensionale</b> ogni 6 mesi.  | 100%                     |
|                            | <b>N° cadute</b> con conseguenze: conteggio del numero di cadute mensili in base alle presenze Ospiti.   | 2%                       |
|                            | <b>N° lesioni da pressione</b> insorte in struttura sul totale degli Ospiti.   | 2%                       |
| ASSISTENZA RIABILITATIVA   | <b>N° attività di riabilitazione</b> per ogni singolo Ospite non inferiore a 2 volte alla settimana.   | 98%                      |
| ASSISTENZA ALLA PERSONA    | Esecuzione di un <b>bagno assistito</b> almeno ogni 7 giorni   | 100%                     |
|                            | Rilevazione mensile <b>peso</b>  | 100%                     |
| ANIMAZIONE                 | <b>N° eventi organizzati</b> annualmente   | 10                       |
|                            | <b>N° di uscite/gite</b> per anno  | 3                        |
| RISTORAZIONE               | Rilevazione della soddisfazione attraverso i questionari, somma dei "Molto" e "Abbastanza" per quanto riguarda il " <b>cibo</b> " distribuito in struttura | 80%                      |
| PULIZIE                    | Rilevazione della soddisfazione attraverso i questionari, somma dei "Molto" e "Abbastanza" per quanto riguarda la " <b>pulizia</b> " della struttura       | 85%                      |
| AREA DI SISTEMA            | <b>N° Eventi sentinella</b> e % di discussione dei casi e azioni correttive  | 100%                     |
|                            | <b>Reclami</b> : a tutti i reclami bisogna dare risposta scritta entro i 30 giorni.  | 100%                     |
|                            | Rilevazione della <b>soddisfazione degli aspetti generali</b> attraverso i questionari, somma dei "Molto" e "Abbastanza"                                   | 80%                      |
|                            | <b>N° di audit</b> effettuati durante l'anno per ogni area di attività.  | 6                        |

Pinzano, lì 03/07/2024