



CITTÀ DI CERVIGNANO DEL FRIULI

STRUTTURA RESIDENZIALE PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI

“Valentino Sarcinelli”



Carta dei Servizi

Approvata con delibera della Giunta Comunale n. 132 del 21.06.2023
Modificata con delibera della Giunta Comunale n. 84 del 03.04.2024

INDICE

| | |
|---|---------|
| PREMESSE | pag. 3 |
| 1. STORIA E INFORMAZIONI GENERALI | pag. 4 |
| 2. FILOSOFIA DEL SERVIZIO E MISSION | pag. 5 |
| 3. PRINCIPI E VALORI | pag. 6 |
| 4. GLI ORGANI | pag. 8 |
| 5. MODALITA' DI ACCESSO, CONDIZIONI DI SOGGIORNO E DIMISSIONI | pag. 9 |
| 6. L'ACCOGLIMENTO IN STRUTTURA | pag. 10 |
| 7. SERVIZI OFFERTI | pag. 11 |
| 8. RETTE DI ACCOGLIENZA | pag. 16 |
| 9. STRUMENTI DI TUTELA ED INTERAZIONE | pag. 17 |
| 10. GLI STANDARD DI QUALITA' | pag. 17 |
| 11. VALUTAZIONE E MONITORAGGIO DEI SERVIZI | pag. 19 |

PREMESSE

La Carta dei Servizi: il presente documento si rivolge, principalmente, ai cittadini che intendono fruire dei servizi della Casa di Riposo “V. Sarcinelli”, ma vuole essere secondariamente un ponte, un supporto e una mappa ricognitiva per tutti i cittadini che sono parte attiva in una rete sociale che affronta la “sfida” del prendersi cura di una situazione di bisogno.

Dal 1993 anche in Italia si comincia a parlare di Carta dei Servizi per le Pubbliche Amministrazioni nell’ottica di una razionalizzazione dell’attività delle stesse.

Attraverso la carta dei servizi, infatti, il Comune si impegna a garantire determinati servizi con standard prefissati.

La Carta dei Servizi costituisce uno strumento di promozione della qualità e di attenzione verso i cittadini.

Si assiste pertanto ad un ribaltamento di prospettiva, dove il residente da fruitore del servizio passa a vero e proprio cliente, capace di interagire con il Comune manifestando i suoi bisogni e verificando la corrispondenza delle prestazioni ricevute agli standard qualitativi promessi.

Si tratta di una sorta di “patto scritto” tra il residente e l’Amministrazione, attraverso il quale il cittadino ha la possibilità di partecipare al processo di miglioramento della qualità del servizio. Un patto di cittadinanza, rendendo i cittadini tutti attori attivi nella relazione con gli enti erogatori di servizi. Un patto di cittadinanza che si basa su principi, diritti e valori chiari ed esigibili.

I principali riferimenti normativi della Carta dei Servizi, della diffusione e comunicazione all’utenza sono:

- direttiva del Pres. Cons. dei Ministri 27.01.1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”;
- D.Lgs 30.07.1999 n. 286 “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell’attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell’art. 11 della Legge 15 marzo 1997 n. 59 e, in particolare, l’art. 11 “Qualità dei servizi pubblici e Carte dei Servizi”.
- D.Lgs 27.10.2009 n. 150, attuazione della Legge 4 marzo 2009 n. 15 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni;
- D.Lgs. 198/2009, attuazione dell’art. 4 della L. 4 marzo 2009 n. 15 in materia di ricorso per l’efficienza delle amministrazioni e dei concessionari dei servizi pubblici;
- Delibera CiVIT 88/2010, Linee guida per la definizione degli standard di qualità, emanata ai sensi dell’art. 1 del D.Lgs. n. 198/2009;
- Delibera CiVIT 3/2012, Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici, emanata ai sensi degli artt. 13, c. 6, lett. f) e 28 del D.Lgs. 150/2009;
- L. 24.12.2007 n. 244 art. 2 comma 461;
- L. 328/2000 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali” (s.m.i.) poi recepita dalla L.R. 06/2006 “Sistema integrato di interventi e servizi per la promozione e la tutela dei diritti di cittadinanza sociale” (s.m.i.).

La Casa di Riposo “V. Sarcinelli” viene gestita nel rispetto della normativa nazionale (in particolare dalla L. 328/2000) e regionale (in particolare il D.P.Reg. 144/2015 “Regolamento di definizione dei

requisiti, dei criteri e delle evidenze minimi strutturali, tecnologici e organizzativi per la realizzazione e per l'esercizio di servizi semiresidenziali e residenziali per anziani" s.m.i.), nonché di quanto previsto dallo Statuto Comunale e dal Regolamento Comunale per il funzionamento e l'accoglimento in Casa di Riposo.

1. STORIA E INFORMAZIONI GENERALI

La "Pia Casa di Ricovero Valentino Sarcinelli" fu donata dal Sig. Pietro Sarcinelli alla Congregazione di Carità di Cervignano nel 1933, allo scopo di onorare la memoria del figlio, Valentino Sarcinelli, deceduto in seguito ad un incidente automobilistico il 30.08.1930, perché fosse adibita a ricovero per le persone indigenti di Cervignano. Nel 1978 la Congregazione fu costretta, dalla normativa nel frattempo intervenuta, a trasformarsi in Ente Comunale di Assistenza.

Oggi è un Servizio Autonomo del Comune di Cervignano del Fr. destinato ad accogliere residenti autosufficienti, parzialmente autosufficienti e non autosufficienti in regime residenziale e semiresidenziale.

Inizialmente l'edificio, nato dalla ristrutturazione della ex "Villa Antonelli", poteva ospitare fino ad un massimo di 12 residenti ed era gestito da un Consiglio di Amministrazione, attraverso l'apporto dato dalle religiose dell'Ordine della Madonna della Neve con sede a Savona. Negli anni '60, Presidente la Sig.ra Variola, si effettuarono alcuni lavori di ampliamento e la costruzione di una piccola cappella lungo il confine a sud, consentendo alla struttura di accogliere sino a 28 residenti. Grazie all'intervento del Consiglio di Amministrazione presieduto dal Geom. Burba, al fine di riuscire a soddisfare le crescenti richieste da parte degli indigenti del "mandamento" di Cervignano, nel '69 con un contributo regionale venne acquistato il confinante terreno, di proprietà della famiglia Dreossi-Parmeggiani, ed edificato un nuovo corpo. L'inaugurazione, avvenuta nel novembre del 1973, fu un evento importante, al quale parteciparono diverse personalità dell'epoca, fra le quali l'allora Presidente della Regione Avv. Comelli: la struttura, con una capienza sino a 94 posti, si presentava come una delle più capienti della Regione. Nel 1981, a seguito dell'adeguamento ad una disposizione di legge nazionale, tutti gli E.C.A. vennero abrogati e le competenze trasferite ai Consigli Comunali. Infine, nel 1993 l'Amministrazione Comunale, al fine di adeguare la struttura alla nuova normativa, effettuò nuovi lavori che si conclusero nel gennaio 1999 e che comportarono la riduzione ad 87 posti letto.

Da maggio del 2019 la Struttura vanta un'autorizzazione all'esercizio a titolo pieno (nell'ambito del processo di riclassificazione regionale - Titolo X, capo IV del D.P.Reg. 144/2015) come **Residenza per anziani non autosufficienti di terzo livello** con una recettività di **87 posti letto** (di cui 82 convenzionati con l'Azienda Sanitaria Universitaria Friuli Centrale destinati a non autosufficienti ai sensi della L.R. 10/1997 e 5 per anziani autosufficienti), organizzata in **tre nuclei** di tipologia **N3** destinati all'accoglienza di persone con compromissione elevata delle funzionalità (livelli di bisogno da B ad A star) ma anche persone con profilo C ed E con bisogni sociosanitari di media e lieve intensità.

La Struttura residenziale per anziani "V. Sarcinelli", situata in via Mercato n.12 a Cervignano, gode di una posizione centrale, a pochi passi dalla piazza in cui ha sede il Palazzo Municipale, ma è al tempo stesso immersa nel verde grazie all'ampio parco che la circonda. L'accesso dall'esterno nella fascia oraria notturna viene impedito da una recinzione mascherata da una verdeggiante siepe e da una serie di cancelli, due dei quali dotati di impianto elettrico di apertura con codice. Nell'ampio parco

sono presenti percorsi privi di barriere architettoniche, panchine affinché i residenti ed i visitatori possano trascorrere del tempo all'aria aperta.

Di fronte all'ingresso, è situata una cappella nella quale si svolgono le celebrazioni religiose e nella quale chi lo desidera può raccogliersi in preghiera.

Sempre al piano terra si trovano la sala polifunzionale, dove si svolgono la maggior parte delle attività ricreative ed un locale attrezzato con distributori di bibite calde e fredde. Presso il salone polifunzionale è anche disponibile per le attività educative, una "cucina terapeutica" dove, con la supervisione degli educatori/animatori, i residenti hanno la possibilità di cimentarsi in laboratori culinari.

Il locale per la cura della persona è situato sempre al piano terra con accesso dal salone polifunzionale ed è facilmente accessibile dai residenti per le prestazioni programmate erogate dalla parrucchiera e dalla pedicure.

La Struttura è dotata di una lavanderia interna nella quale vengono lavati i capi personali dei residenti. Inoltre, all'interno della struttura, vi è un centro cottura dotato di efficienti attrezzature, ma soprattutto di personale attento alle esigenze di un'utenza anziana.

I pasti vengono consumati in una sala da pranzo al piano terra - da parte dei residenti che conservano una certa autonomia - e in piccole sale da pranzo ai piani, dagli residenti che necessitano di maggiore aiuto.

La Residenza è composta da tre Nuclei, coincidenti con i tre piani in cui sono collocate le stanze dei residenti, destinati ad ospitare utenza con differente grado di disabilità (dal più grave al più lieve). Sono stati applicati degli accorgimenti strutturali e cromatici per aiutare i residenti ad orientarsi e ad identificare il proprio piano di degenza all'interno della Casa.

Ogni piano ospita 1 camera ad un letto, 8 camere a due letti, 4 camere a tre letti.

La Struttura è dotata di un impianto di raffrescamento dell'aria, in tutte le camere è presente un sistema di chiamata con campanello a disposizione di ogni ospite ed un impianto di illuminazione notturna di sicurezza.

Ogni residente ha a disposizione un comodino ed un armadio personale. In ogni camera è presente una TV e la struttura mette a disposizione alcune cuffie per evitare di arrecare disturbo agli altri ospiti.

In ogni piano, oltre ai bagni delle camere da letto, vi è un *bagno assistito* dotato di speciali ausili per l'igiene dei residenti con ridotta autonomia. Anche i bagni delle camere sono adatti all'utilizzo da parte di disabili.

2. FILOSOFIA DEL SERVIZIO e MISSION

IL PRINCIPIO FONDAMENTALE DELLA STRUTTURA RESIDENZIALE PER ANZIANI "V. SARCINELLI" È LA CENTRALITÀ DELLA PERSONA ANZIANA NEL RISPETTO DELLA DIGNITÀ, DEI DIRITTI INALIENABILI E DELLA LIBERTÀ CIVILE.

Le dimensioni della struttura, unite ad un arredo di tipo domestico, sono il presupposto di una gestione tesa a realizzare un ambiente che, pur essendo in grado di soddisfare le esigenze di

assistenza e cura, risulti accogliente e familiare, aperto verso l'esterno, dove il bisogno del singolo possa trovare una risposta specialistica, ma il più possibile personalizzata.

Al fine di non creare una comunità isolata, emarginata dalla società civile, la Residenza V. Sarcinelli, intrattiene rapporti costanti e strutturati con il territorio. L'accesso da parte degli esterni (volontari o semplici visitatori) viene incoraggiato attraverso la realizzazione di numerosi incontri (feste a tema, rappresentazioni teatrali e musicali, laboratori con bambini, ecc.) ai quali partecipano adulti e bambini, familiari e semplici conoscenti. Il volontariato viene riconosciuto, valorizzato e coinvolto nella realizzazione di progetti che vedono come promotori numerose Associazioni del territorio.

La *mission* è rendere l'ingresso e la permanenza in Struttura residenziale il meno traumatici possibile, nel rispetto dell'individualità di ogni residente ed in vista del mantenimento dell'autonomia residua.

3. PRINCIPI e VALORI

Uguaglianza ed Imparzialità: la Struttura residenziale per anziani "V. Sarcinelli" s'impegna a garantire il medesimo trattamento a parità di condizioni, senza distinzioni e discriminazioni basate sul sesso, sulle origini razziali, sul credo, sulle condizioni economiche o sulle opinioni politiche.

Continuità: la struttura s'impegna ad assicurare la continuità del servizio, mediante l'articolazione dello stesso in turni sulle ventiquattro ore in modo da garantire adeguati livelli di prestazioni. In caso di interruzioni del servizio dovute a cause di forza maggiore, la Struttura si impegna a ridurre al minimo disagi che ne possano derivare.

Diritto di scelta e libertà: l'anziano ed i familiari, nel caso di impossibilità fisica o psichica dello stesso, mantengono il diritto di manifestare le proprie scelte e di muoversi liberamente all'interno della struttura, incluso il diritto di chiedere le dimissioni. Tali diritti incontrano il solo limite delle eventuali maggiori esigenze organizzative e funzionali che verranno di volta in volta esplicitate.

Rispetto ed Umanizzazione: i servizi della casa di riposo accolgono, dal momento della domanda di ricovero, la persona in tutta la sua globalità attuando una presa in carico omnia; la struttura si impegna a riconoscere il rispetto dei tempi e i ritmi di vita personale, degli spazi privati, della privacy, della dignità della persona e dei suoi valori

Salute: la struttura con personale professionale e aggiornato adotta la logica della prevenzione, della giusta cura, seguendo linee di riabilitazione delle possibilità soggettive sia fisiche che della sfera psicologica; i servizi raccolgono le volontà dei Residenti per evitare forme di accanimento terapeutico non desiderate.

Autodeterminazione: ogni Residente deve essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione. Tutti i servizi devono essere erogati in un clima di riservatezza e nel rispetto della dignità della Persona.

Autorealizzazione ed Operosità: la struttura partecipa concretamente al superamento degli ostacoli nella realizzazione del Sé, delle aspirazioni, passioni e stili di vita, nella promozione delle capacità personali, abilità e competenze in tutte le espressioni della vita dei Residenti

Partecipazione e trasparenza: la Struttura residenziale per anziani "V. Sarcinelli" promuove il coinvolgimento dei cittadini e dei residenti nell'erogazione dei servizi loro destinati, anche

attraverso una corretta e tempestiva informazione. Il residente o, nel caso di impossibilità fisica o psichica dello stesso, i familiari hanno il diritto di manifestare le proprie opinioni in merito all'andamento del servizio e alle tipologie di servizi erogati attraverso l'invio di proposte, suggerimenti e richieste alla Direzione della Struttura.

Efficienza ed efficacia: la Struttura residenziale per anziani "V. Sarcinelli" ha come obiettivo prioritario il perseguimento di un miglioramento continuo del livello di qualità, attraverso la massimizzazione dei risultati, contenendo, nel contempo, le risorse da impiegare.

Chiarezza e cortesia: ogni cittadino deve essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione. Tutti i servizi devono essere erogati in un clima di riservatezza e nel rispetto della dignità della Persona.

Affettività e Socialità: la struttura garantisce la possibilità di sviluppare e mantenere relazioni affettive ed emotive autentiche con persone, oggetti personali ed animali significativi. Inoltre favorisce un contesto comunitario sicuro, aperto recettivo dal e nel quale poter mantenere la comunicazione e lo scambio con la comunità di riferimento.

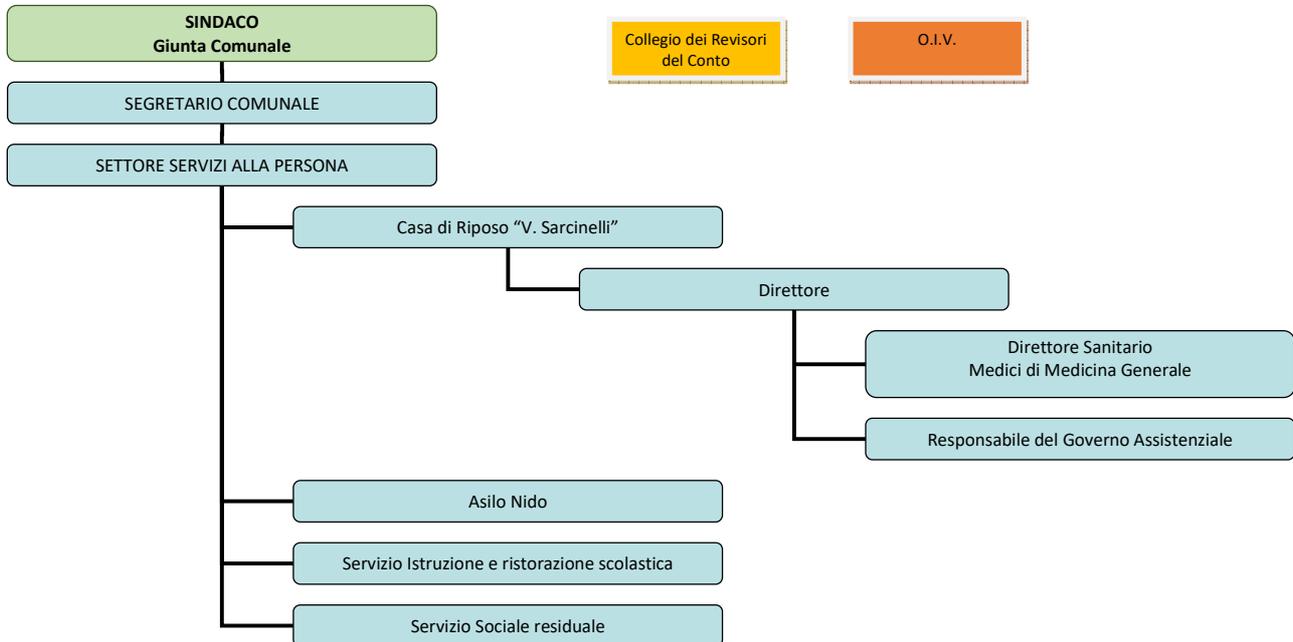
Vivibilità e Comfort: la struttura valorizza la strutturazione di un ambiente fisico personale e nel quale il Residente si identifichi anche nella sua dimensione familiare, pensando quindi ad un ambiente dignitoso, accogliente, adeguatamente stimolante e rispettoso di ogni singolarità.

Gusto: la struttura ritiene il momento dei pasti fondamentale nel suo valore sociale e quindi garantisce un'alimentazione sana, completa, varia e gustosa, rispettosa delle libertà di scelta e delle condizioni di salute, rispettosa delle tradizioni locali.

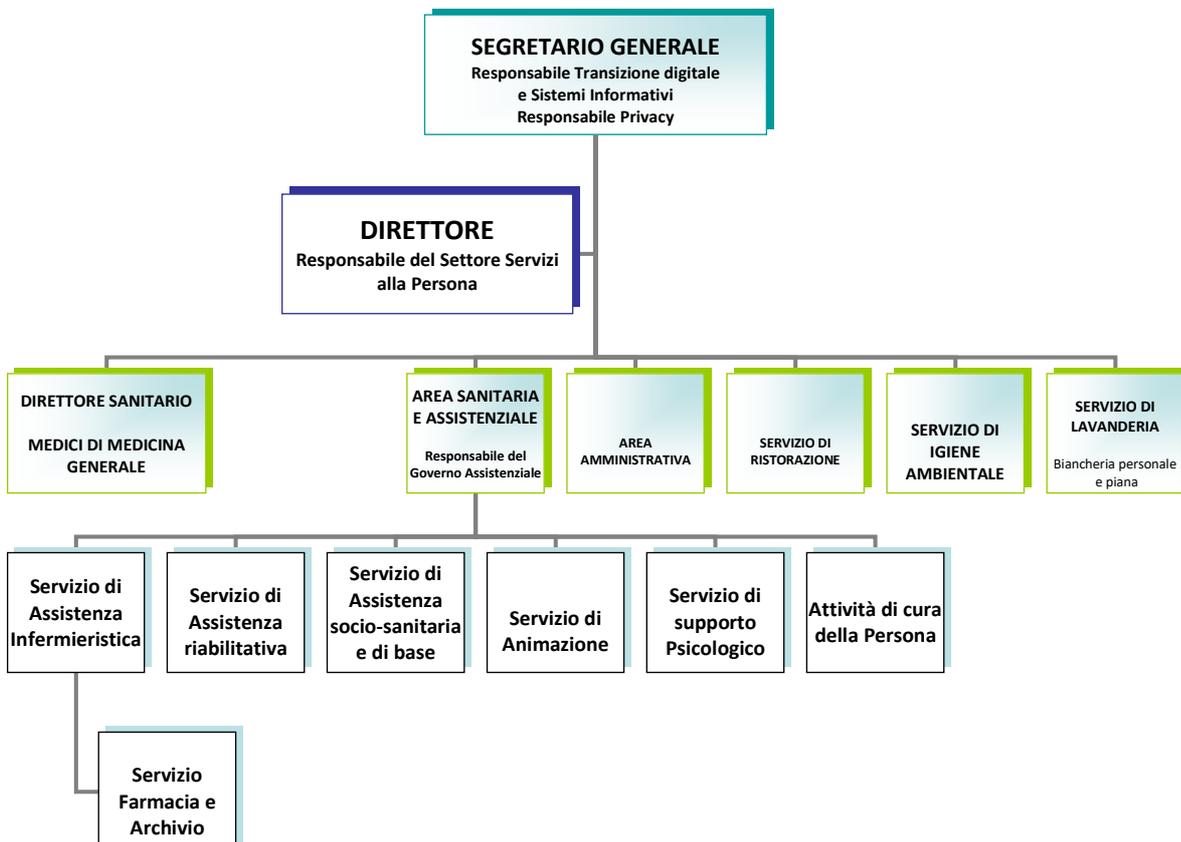
Interiorità: viene garantita, adeguando spazi e servizi, la possibilità ai Residenti di riflettere sulla sfera intima e spirituale, avendo le capacità anche di affrontare l'esperienza della morte.

4. GLI ORGANI

Organigramma



Organigramma Gestionale



Le figure di riferimento

L'ASSESSORE DI RIFERIMENTO per il Servizio Casa di Riposo è l'ASSESSORE ALLE POLITICHE SOCIALI del Comune di Cervignano del Friuli e riceve su appuntamento negli orari pubblicati sul sito istituzionale.

Il RESPONSABILE DEL SERVIZIO CASA DI RIPOSO è il Responsabile del Settore Servizi alla Persona, ha funzioni di direzione della gestione amministrativa e delle risorse umane, finanziarie e strumentali per il raggiungimento degli obiettivi di efficacia e di qualità delle prestazioni e dei servizi erogati. Riceve su appuntamento e negli orari pubblicati sul sito istituzionale del Comune di Cervignano del Friuli.

Il RESPONSABILE DEL GOVERNO ASSISTENZIALE, che ricopre mansioni di coordinamento del personale sanitario e socio assistenziale, garantisce il raggiungimento degli obiettivi di assistenza infermieristica e di assistenza di base alla persona, attraverso il coordinamento delle risorse umane, la pianificazione degli interventi, la conduzione delle attività e l'organizzazione dei processi assistenziali, lo sviluppo e il miglioramento della qualità assistenziale.

5. MODALITA' DI ACCESSO, CONDIZIONI DI SOGGIORNO E DIMISSIONI

L'interessato o, nei casi di impossibilità fisica o psichica dello stesso a firmare, un parente, un amministratore di sostegno, curatore o tutore, può presentare istanza di accoglimento in struttura presentando la domanda su apposito modello predisposto e disponibile sul sito istituzionale (sportello telematico online) e inviata telematicamente, via mail, consegnata all'Ufficio Protocollo o agli Uffici Amministrativi della Casa di Riposo.

Dopo la conclusione dell'esame istruttorio, le domande complete saranno inserite nella graduatoria di riferimento secondo l'ordine cronologico di arrivo, attestato dal protocollo generale. La priorità negli accoglimenti viene data in primo luogo ai casi segnalati dal Servizio Sociale, successivamente dai richiedenti residenti nel Comune di Cervignano del Friuli e, successivamente ai residenti in altri Comuni.

L'assegnazione delle camere e del posto letto, avviene a cura del Responsabile del Governo Assistenziale, tenuto conto della disponibilità dei posti e delle problematiche del nuovo accolto. La Direzione, per tramite del RGA, sentiti i familiari, si riserva la facoltà di trasferire gli Ospiti in altra camera o posto letto, qualora vi siano giustificati motivi (sanitari, organizzativi, assistenziali, di pacifica convivenza, ecc.) o espressa richiesta da parte dei residenti.

Le dimissioni volontarie dell'ospite devono essere precedute da preavviso di almeno 15 (quindici) giorni (che decorreranno dalla data di presentazione della richiesta di dimissioni al protocollo). In caso di dimissioni per le quali non sia stato rispettato tale preavviso saranno conteggiati 15 (quindici) giorni di retta intera (senza diritto al contributo regionale di cui alla L.R. 10/97) dalla data di presentazione al protocollo della richiesta di dimissioni o dalla data di allontanamento dalla struttura.

In caso di particolari problematiche di incompatibilità con la vita comunitaria della struttura o per motivi di garanzia della sicurezza dei residenti, come previsto dal Regolamento di accoglimento e permanenza, la Direzione si riserva di proporre al Sindaco del Comune di Cervignano, la dimissione dell’Ospite, collaborando con i parenti e con la rete di servizi territoriali, al fine di trovare altra adeguata sistemazione.

LA RESIDENZA ANAGRAFICA

L’accoglimento presso una residenza protetta per anziani non autosufficienti, costituisce una convivenza rilevante ai fini anagrafici (art. 5 DPR 233/1989 e smi). Ciò comporta l’obbligatorietà del trasferimento di residenza che viene eseguito d’ufficio entro 30 giorni dall’ingresso in struttura.

IL DIRITTO AL VOTO

Durante le elezioni, la Casa di Riposo è sede di seggio elettorale per gli anziani che vi risiedono. Il servizio amministrativo provvede a raccogliere le volontà di voto, verifica la disponibilità delle schede elettorali ed, eventualmente, provvede a richiederne l’emissione; tiene altresì contatti con l’ufficio elettorale del Comune di Cervignano per l’organizzazione del seggio.

LA GIORNATA TIPO

| | |
|-----------------|---|
| Ore 7:00 – 8:30 | Sveglia e igiene personale |
| Ore 7:30 – 8:30 | colazione |
| Dalle ore 9:00 | Attività sanitarie, assistenziali, fisioterapiche e di animazione |
| Ore 12:00 | Pranzo |
| Ore 13:30 | Attività assistenziali e riposo pomeridiano |
| Ore 15:00 | Alzata, merenda e idratazione, ripresa delle attività |
| Ore 18:30 | Cena |
| Dalle ore 19:30 | Attività assistenziali, riposo notturno |

6. L’ACCOGLIMENTO IN STRUTTURA

Essendo questa una fase molto delicata, nella quale spesso si assiste a fenomeni di depressione e di disorientamento cognitivo, è importante che il nuovo residente prenda contatto in modo a-traumatico con la Struttura e con le figure di riferimento dell’area assistenziale. A tal fine, compatibilmente con le capacità di comprensione residue del residente, uno dei Coordinatori provvede a presentare a quest’ultimo le altre figure di riferimento (in particolare l’OSS Tutor assegnato), e ad accompagnarlo in una visita guidata alla struttura, segnalandogli i percorsi per raggiungere i vari locali a partire dalla propria stanza e gli orari in cui vengono svolte le diverse attività.

Il primo periodo di osservazione, durante il quale viene richiesta la collaborazione dei familiari al fine di superare il disagio emotivo del residente e per raccogliere informazioni da utilizzarsi per la definizione del P.A.I. (Piano Assistenziale Individualizzato), dura dai 20 ai 30 giorni a seconda dei casi. In seguito il P.A.I. viene rivisto con cadenza periodica semestrale, diversa nel caso di insorgenze di problematiche assistenziali nuove.

La stesura del P.A.I. è di competenza dell'Équipe multidisciplinare della struttura composta dai coordinatori dei servizi infermieristici (RGA) e socio-assistenziali, dal Fisioterapista e dal Tutor O.S.S. del residente, da una referente del servizio di animazione e, se presente, dalla psicologa di struttura.

PROGETTO DI CURA E ASSISTENZA – IL PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO (P.A.I.)

Il PAI o Piano Assistenziale Individualizzato, è il documento di sintesi che raccoglie e descrive, in ottica multidisciplinare, le informazioni relative ai soggetti in condizioni di bisogno con l'intento di formulare ed attuare un progetto di cura e assistenza che possa favorire la migliore condizione di salute e benessere raggiungibile per il residente.

All'interno del PAI trovano spazio elementi di valutazione clinica, assistenziale, sociale, psicologica e linguistico-comunicativa, tutti integrati e condivisi con il residente, il suo nucleo familiare e/o con i suoi caregivers, in modo da garantirne quanto più possibile l'empowerment.

Ogni persona è un individuo diverso da tutti gli altri con abitudini e comportamenti che variano in base alle sue volontà, alle sue capacità fisiche e a quelle psichiche, ai gusti personali e alla sua storia.

Quindi la stesura del P.A.I. deve rispettare questa unicità, questa specialità, evidenziando soprattutto cosa facciamo o cosa possiamo fare di particolare per rendere la qualità della vita del residente significativamente migliore.

7. SERVIZI OFFERTI

Al fine di garantire i principi di assistenza e cura cui la Struttura fa riferimento, l'organizzazione del servizio deve essere improntata su una solida e fluida integrazione tra le diverse figure professionali e su un efficace coordinamento tra le varie attività svolte e i piani di lavoro, orientando i propri obiettivi verso la garanzia del benessere e la promozione della massima qualità di vita possibile.

I servizi offerti sono:

- **SERVIZI ALBERGHIERI** (ristorazione, lavanderia, guardaroba, igiene ambientale, trasporto);
- **SERVIZI SOCIOASSISTENZIALI E DI ASSISTENZA DI BASE** (attività di aiuto alla persona nello svolgimento delle attività di base e strumentali della vita quotidiana (ADL), sorveglianza, attività di animazione e socializzazione, cura dei capelli, cura della barba delle mani e dei piedi, assistenza religiosa);
- **SERVIZI SANITARI** (assistenza infermieristica, riferimento a Medici di Medicina generale, assistenza riabilitativa garantita da fisioterapisti);
- **SERVIZIO DI CENTRO DIURNO PER ANZIANI AUTOSUFFICIENTI**
- **SERVIZIO AMMINISTRATIVO – GESTIONALE** (attività di coordinamento generale del servizio, servizio amministrativo-contabile).

Nella struttura residenziale per anziani "v. Sarcinelli", oltre al personale dipendente del Comune di Cervignano del Friuli, operano diversi operatori economici, con competenze e professionalità specifiche, i cui rapporti di collaborazione sono regolamentati da:

- contratti d'affidamento di servizi in Appalto;
- contratti di convenzione fra Pubbliche Amministrazioni e soggetti del Terzo Settore.

SERVIZI ALBERGHIERI

Nei servizi alberghieri sono inclusi il vitto, l'alloggio, l'igiene e il riordino dell'ambiente e dei capi personali.

I **pasti**, le colazioni e le merende vengono preparati presso il Centro Cottura interno e serviti entro 15 minuti dalla preparazione. Il menù del giorno (per il pranzo e per la cena) viene esposto in una bacheca posta all'esterno della sala da pranzo.

| | | |
|-----------------------------|------------------|----------------------|
| Orari dei pasti principali: | ore 7:30 – 08:30 | colazione |
| | ore 10:30 | merenda, idratazione |
| | ore 12:00 | pranzo |
| | ore 15:30 | merenda, idratazione |
| | ore 18:30 | cena |
| | ore 20:30 | idratazione |

Il servizio di **pulizia e igiene ambientale** viene svolto dal personale della ditta appaltatrice, nel rispetto delle specifiche normative vigenti in materia di sanificazione, con una frequenza dettagliatamente prevista nel capitolato speciale d'appalto e i criteri di erogazione del servizio sono ispirati alla tutela della Salute e dell'ambiente.

Il riordino e la pulizia delle camere e degli spazi comuni vengono effettuati in modo da ridurre al minimo le interferenze con le attività assistenziali. Le camere ed i bagni vengono puliti e riassetati almeno una volta al giorno.

Il servizio di noleggio e lavaggio della biancheria piana (lenzuola, federe, asciugamani, traverse, coperte o piumini, copriletto, ecc.) viene svolto da un'azienda specializzata del settore.

Il servizio di **lavanderia personale** dei residenti è invece affidato al personale del Comune di Cervignano presso i locali della lavanderia interna alla struttura: il servizio è attivo dal lunedì al sabato e comprende il lavaggio, l'asciugatura, la stiratura e il rammendo degli indumenti che vengono poi riposti negli armadi personali. Al momento dell'accoglimento, ogni residente dovrà essere provvisto di un corredo personale con un numero sufficiente di cambi, come da elenco indicativo fornito dalla Struttura. Gli indumenti personali dovranno essere identificati come da indicazioni fornite al momento dell'ingresso.

Il servizio di **trasporto** è garantito dal lunedì al venerdì per gli anziani residenti della Casa di Riposo che non necessitano di particolare protezione (anziani deambulanti o in carrozzina) da e per le strutture sanitarie del territorio. Il trasporto viene garantito solo per le visite specialistiche o esami diagnostici erogati dal SSN e concordati o prenotati dal Servizio Infermieristico della struttura. Il servizio di trasporto è affidato ad un'entità territoriale specializzata in trasporti sanitari tramite apposita convenzione. E' fortemente raccomandata la presenza dei familiari nel momento della visita specialistica in quanto non è prevista la presenza di un accompagnatore/operatore di assistenza fuori dalla struttura.

Il trasporto di anziani in dimissione dall'ospedale o di persone con gravi limitazioni fisiche o allettate, viene garantito dal SSN per tramite di ASUFC e viene prenotato dal servizio infermieristico di struttura.

SERVIZI SOCIOASSISTENZIALI E DI ASSISTENZA DI BASE

Attraverso l'attività degli operatori socio-assistenziali, su indicazione dei Coordinatori socio-assistenziali e con la supervisione dei Referenti di Nucleo, ad ogni residente vengono garantite tutte le attività di aiuto alla persona nello svolgimento delle attività di base (ADL) e strumentali della vita quotidiana. Tra le prestazioni di assistenza di base alla persona rientrano tutte le attività

sociosanitarie finalizzate al soddisfacimento dei bisogni primari della persona quali: l'igiene personale, la vestizione, aiuto e sorveglianza nella corretta assunzione degli alimenti, l'idratazione e l'aiuto per la corretta deambulazione o la movimentazione a letto. Altre attività comprese nel servizio sono il rifacimento del letto, il riassetto degli ambienti di vita, il cambio e il conferimento in lavanderia della biancheria personale e del letto, lo smaltimento dei rifiuti, pulizia delle stoviglie e corretta conservazione degli alimenti nelle cucinette di piano.

L'intensità delle cure assistenziali varia nel corso delle 24 ore, tenuto conto delle diverse necessità connesse alla fascia oraria. Per quanto possibile, l'assistenza viene modulata anche in base alle caratteristiche psico-fisiche di ogni residente attraverso l'elaborazione del P.A.I. (Piano Assistenziale Individualizzato).

Le attività in generale possono essere riassunte come segue:

Prestazioni antimeridiane (dalle 7:00 alle 13:30)

- Alzata (igiene e vestizione)
- Colazione
- Bagni programmati (almeno 1 a settimana)
- Igiene personale giornaliera
- Idratazione
- Programma incontinenza
- Programma posture
- Aiuto nella deambulazione
- Rifacimento letto
- Pranzo
- Riposo pomeridiano

Prestazioni pomeridiane (dalle 13:30 alle 22:00)

- Alzata pomeridiana
- Idratazione
- Merenda
- Idratazione
- Programma incontinenza
- Programma posture
- Aiuto nella deambulazione
- Cena
- Messa a letto
- Riposo notturno

Prestazioni notturne (dalle 22:00 alle 7:00)

- Idratazione
- Sorveglianza notturna
- Programma incontinenza
- Programma posture

Il servizio di animazione che prevede lo svolgimento di attività ricreative, di socializzazione e di terapia occupazionale mirate al mantenimento delle attività psico-fisica, viene effettuato da personale qualificate e con certificata esperienza nel campo della animazione a favore di persone fragili (soddisfa, segue e si aggiorna rispetto al D.P.REG. 144/2015 e sue modificazioni). Il servizio di

animazione coordina i rapporti con le associazioni di volontariato e con aziende del territorio che esplicitino il desiderio di collaborare con la casa di riposo, definendosi come nodo della rete sociale. Le attività svolte dai volontari all'interno della struttura vengono espressamente previste da apposite convenzioni con le associazioni del terzo settore e di volontariato; le attività vengono discusse dall'équipe multidisciplinare, al fine di vagliarne la compatibilità con le altre attività e con lo stato psico-fisico dell'utenza.

Anche se opportunamente stimolati a partecipare, i residenti rimangono liberi di aderire o meno alle iniziative proposte.

Sono previste anche attività all'esterno della struttura come uscite o gite in luoghi, idonei per l'accoglienza di persone con delle fragilità, con sensibile rilevanza per il territorio locale (es. Santuario di Barbana e Castelmonte, museo civiltà contadina, ecc.).

Le attività svolte all'esterno della struttura, realizzate dal Coordinatore dei Servizi socio-assistenziali in collaborazione con il personale socio-assistenziale e/o con i volontari accreditati, coinvolgono i soli residenti previamente autorizzati da parte del Coordinatore dei servizi infermieristici, tenuto conto delle condizioni psico-fisiche degli stessi al momento in cui viene effettuata l'escursione.

Nel servizio di cura della persona sono previste attività di parrucchiere e pedicure, svolto da personale abilitato all'esercizio e in possesso di adeguata preparazione e/o esperienza. Le prestazioni di parrucchiere comprendono il taglio dei capelli, l'asciugatura e la messa in piega; le prestazioni di pedicure comprendono la cura estetica e preventiva del piede. Viene garantito, per ogni residente, un accesso mensile al servizio di parrucchiere ed uno ogni sei settimane per il servizio di pedicure.

Settimanalmente, la Parrocchia S. Michele Arcangelo, celebra la S. Messa nella cappella interna e fornisce l'assistenza religiosa ai residenti che la richiedano, nel pieno rispetto della libertà di credo. Oltre ai parenti di residenti e ai residenti stessi, alla S. Messa partecipano anche soggetti esterni alla Struttura residenziale per anziani, rendendo quello che è un importante momento religioso, anche un momento di apertura della Struttura verso l'esterno.

SERVIZI SANITARI

Le prestazioni sanitarie sono di competenza dell'Azienda per i Servizi Sanitari territorialmente competente (ASUFC). In particolare spetta all'Azienda:

- garantire l'erogazione di tutte le prestazioni infermieristiche, riabilitative e di medicina (di base e specialistiche);
- il coordinamento dell'attività sanitaria;

I rapporti tra l'Azienda ed il Servizio del Comune sono regolati da apposita convenzione.

Le prestazioni di Medicina Generale vengono effettuate attraverso i Medici convenzionati con ASUFC e scelti in autonomia dagli residenti.

In aggiunta alle visite mediche programmate, il Responsabile del Governo Assistenziale, nella sua funzione di coordinatore infermieristico, provvede a contattare il Medico in caso di necessità.

Qualora il Medico di Medicina Generale ravvisi la necessità di effettuare delle visite specialistiche le stesse vengono effettuate in regime di SSN e prenotate dal servizio infermieristico attraverso il CUP.

Il trattamento fisioterapico viene effettuato su prescrizione del Medico Fisiatra convenzionato con l'Azienda Sanitaria. La struttura è dotata di palestra al primo piano, nella quale sono presenti diversi

strumenti per la riabilitazione attiva e passiva (spalliera, scala, parallele, specchio, cyclette, elettrostimolatori, lampade per termoterapia, ecc.).

Il personale infermieristico provvede ad effettuare tutte le prestazioni infermieristiche necessarie, alla stregua di quanto avviene nei reparti di degenza ospedalieri, nonché a vegliare sulla corretta alimentazione dei residenti (incluse le diete speciali). Per tale ultimo compito si avvale del dietista del servizio di ristorazione.

Durante la fascia notturna, le prestazioni sanitarie sono assicurate dal Servizio di Guardia Medica e dal servizio infermieristico di reperibilità.

Il servizio di assistenza riabilitativa è garantito da personale qualificato (con idonea abilitazione alla pratica delle attività di Fisioterapia) e propone attività fisica e riabilitativa, individuale o di gruppo, in favore di tutti i residenti, anche a quelli allettati con attività di mobilitazione a cadenza costante. Il Fisioterapista collabora e promuove programmi finalizzati al recupero della mobilità anche con il coinvolgimento degli operatori di assistenza. È inoltre il referente per la gestione degli ausili in raccordo con il Distretto Sanitario. Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì per circa 50 ore settimanali.

CENTRO DIURNO PER ANZIANI AUTOSUFFICIENTI

Il Centro Diurno per anziani autosufficienti, autorizzato ai sensi dell'art. 44 del D.P.Reg. 144/2015 e ss.mm.ii., inserito all'interno della residenza, ha una ricettività di n. 15 posti per anziani con profilo di bisogno E che, pur rimanendo al proprio domicilio, vogliono usufruire delle seguenti attività:

- **SERVIZI ALBERGHIERI** (ristorazione, igiene ambientale);
- **SERVIZI SOCIOASSISTENZIALI E DI ASSISTENZA DI BASE** (attività di aiuto alla persona nello svolgimento delle attività di base e strumentali della vita quotidiana (ADL), sorveglianza, attività di animazione e socializzazione);
- **SERVIZIO AMMINISTRATIVO – GESTIONALE** (attività di coordinamento generale del servizio, servizio amministrativo-contabile).

Per rispondere alle diverse esigenze familiari si sono previste due fasce orarie: una prima fascia dalle 8:30 alle 14:00 ed una seconda fascia dalle 8:30 alle 18:30; è facoltativa la scelta di usufruire del servizio di ristorazione per il pranzo e per la cena (a scelta è possibile scegliere di usufruire anche di un solo pasto, o pranzo o cena). Il servizio costituisce una valida alternativa alla Struttura residenziale per anziani, qualora l'anziano conservi un sufficiente grado di autonomia, ma necessiti di una sorveglianza continua e di una adeguata stimolazione onde prevenire il decadimento e l'isolamento, attraverso il coinvolgimento in diversi tipi di attività.

UFFICIO AMMINISTRATIVO – GESTIONALE

L'attività di coordinamento del Servizio avviene attraverso riunioni di équipe a programmate.

L'Équipe multidisciplinare, composta dal Responsabile del Servizio (Direttore), dal Coordinatore comunale dei servizi assistenziali, dal Responsabile del Governo Assistenziale, dal Coordinatore per l'impresa affidataria dei servizi di assistenza e igiene ambientale, dai referenti dei servizio di riabilitazione e di animazione e, se presente, dallo psicologo di Struttura.

Può essere integrata, in base ai punti all'ordine del giorno, dai referenti di nucleo, dal referente per la ristorazione, dal referente per le manutenzioni.

Si riunisce almeno 2 volte al mese ed in base alle necessità, affrontando ogni tematica inerente all'andamento complessivo del servizio che non risulti delegabile ai livelli inferiori.

L'équipe multiprofessionale è a disposizione dei familiari per ogni informazione o chiarimento.

L'attività amministrativo-gestionale fa capo all'ufficio amministrativo della Casa di Riposo e al Direttore e si riferisce all'espletamento delle procedure amministrative e contabili relative all'accoglimento e alla permanenza dei singoli residenti, alle funzioni di controllo delle attività e delle prestazioni svolte in struttura e, in generale, allo sviluppo degli aspetti contrattuali e normativi in vigore. L'ufficio amministrativo della Casa di Riposo provvede all'acquisizione dei servizi, agli acquisti, alla contabilità ordinaria e tiene i contatti con gli altri uffici e servizi del Comune e del territorio.

Per ricevere informazioni amministrative sulla struttura residenziale e relative alla permanenza nella Convivenza Anagrafica, gli **Uffici Amministrativi** siti in Via Mercato n.12 sono **aperti al pubblico** dalle 10:30 alle 12:30 dal lunedì al venerdì e dalle 15:30 alle 17:30 il lunedì ed il mercoledì.

Per informazioni telefoniche gli Uffici sono a disposizione allo **0431/388530** il lunedì ed il mercoledì dalle 8:30 alle 13:30 e dalle 14:30 alle 17:30, mentre il martedì, il giovedì e il venerdì dalle 8:30 alle 13:30.

Accesso alla struttura

Al fine di garantire il massimo rispetto della riservatezza del residente e per non creare intralcio all'organizzazione, l'accesso alla struttura di familiari, amici e conoscenti è consentito nei seguenti orari:

| FASCIA MATTUTINA | FASCIA POMERIDIANA |
|------------------------|------------------------|
| Dalle 10:00 alle 11:30 | Dalle 15:30 alle 17:45 |

Al di fuori degli orari sopraindicati è possibile, previa autorizzazione, frequentare la struttura in orari diversi da quelli sopra indicati.

8. RETTE DI ACCOGLIENZA

L'ammontare della retta giornaliera di ospitalità viene determinata annualmente dalla Giunta Comunale.

La retta è diversificata a seconda del grado di autosufficienza e del Comune di residenza (prima dell'ingresso in Struttura), secondo le seguenti tipologie:

- * retta per autosufficienti
- * retta per non autosufficienti
- * retta per il centro diurno (con suddivisione per fascia oraria e consumazione pasto)
- * supplemento giornaliero per camera singola

Non sono previsti servizi aggiuntivi a richiesta e pagamento: la retta di degenza è comprensiva di tutti i servizi erogati dalla Residenza indicati al precedente art. 7.

In caso di assenza è previsto:

- * Per le assenze programmate e per la conservazione del posto, fino ad un massimo di 30 giorni, la retta viene determinata nella misura del 70% della retta lorda di riferimento di ogni singolo ospite fino ad un massimo di 15 gg, oltre i quali la retta diventa piena.

- * Per le assenze dovute ai ricoveri ospedalieri la retta lorda è pari al 70% della retta di riferimento di ogni singolo ospite, per tutta la durata dell'assenza.

La retta a carico degli ospiti dichiarati non autosufficienti dall'Unità di Valutazione Distrettuale del Distretto competente viene decurtata del contributo di cui all'art. 13 L. R. 10/1997, come modificato dalla L.R. 13/2002. Il contributo si compone di una quota fissa, per la quale non è necessario presentare alcuna domanda, nonché di una quota variabile in base alla situazione economica del richiedente, per la quale è necessario presentare una richiesta corredata dalla documentazione attestante la situazione reddituale del nucleo familiare nel quale il richiedente è inserito, secondo la normativa nel tempo vigente.

9. STRUMENTI DI TUTELA ED INTERAZIONE

Allo scopo di migliorare la comunicazione e l'interazione tra Ente erogatore del servizio e il residente/cittadino, ottenendo al contempo l'effetto di verificare il raggiungimento degli obiettivi concordati nella presente Carta dei Servizi ed in ultima analisi di migliorare il livello della qualità del servizio reso, viene garantita la possibilità al residente, ma anche al privato cittadino, di presentare proposte/suggerimenti. Nei casi di disservizio, insorti prima o durante l'accoglimento in struttura, al residente viene, inoltre, garantita la possibilità di proporre reclamo alla Direzione della Struttura. Scopo del reclamo è quello di segnalare all'Amministrazione fatti o comportamenti non in linea con i principi e le finalità del servizio. La segnalazione va fatta verbalmente ovvero utilizzando il modulo predisposto dall'Ente e disponibile presso gli Uffici della Struttura residenziale per anziani o scaricabile dal sito internet del Comune (www.cervignano.net), compilato in ogni sua parte. Se il reclamo risulta chiaro, sufficientemente circostanziato e fondato, l'Ente si attiverà senza ritardo per eliminare la difformità segnalata e darà dovuta risposta scritta entro 15 giorni dalla protocollazione. E' in ogni caso fatta salva la facoltà da parte della Direzione di chiedere precisazioni e chiarimenti in merito. Se l'attività necessaria all'eliminazione dell'illegittimità risulta particolarmente complessa, la Direzione comunicherà al reclamante lo stato di avanzamento della pratica.

10. GLI STANDARD DI QUALITÀ'

Gli standard di qualità ai quali la Struttura aderisce, sono i requisiti, criteri, standard ed evidenze contenuti nel "Manuale per il miglioramento della qualità all'interno delle strutture residenziali" emanato dalla Regione Friuli Venezia Giulia, versione 2.1 di giugno 2021, di seguito riportati:

| REQUISITO VALUTATO | CRITERI | STANDARD | EVIDENZE |
|--|---|---|---|
| VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE DEL RESIDENTE | Il residente viene valutato all'ingresso, ogni 6 mesi e a ogni cambiamento della condizione clinica perdurante da almeno 15 giorni. | Sono presenti le valutazioni in ingresso. Sono presenti le valutazioni ogni 6 mesi. Sono presenti le rivalutazioni a ogni cambiamento dello stato di salute. Sono presenti le rivalutazioni degli item di monitoraggio. | La rivalutazione è presente nel sistema e-GENeSys e rilevabile dalla cartella informatizzata del residente. |
| PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATO (PAI) | Per tutti i residenti accolti è prevista la stesura del PAI. Gli obiettivi del PAI sono | Il PAI è presente nella cartella informatizzata del residente. | Il PAI è presente nella cartella informatizzata del residente. |

| | | | |
|--|---|--|---|
| | <p>confermati e rimodulati sulla base della valutazione multidimensionale del residente e sulla base dei desideri, aspirazioni e abilità residue.</p> | <p>Il PAI è redatto entro 45 giorni dall'ingresso. Nel PAI sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - identificati i problemi/risorse; - definiti gli obiettivi e i risultati attesi; - definite le azioni/interventi; - attribuite le responsabilità delle azioni e degli obiettivi. <p>Il PAI riporta le firme dell'equipe, della persona, se possibile e della famiglia. Il PAI è redatto con il coinvolgimento della persona e della famiglia in tutti i casi in cui è possibile. Nel PAI sono riportati o riformulati gli obiettivi con evidenza delle date delle azioni, tenendo conto del confronto tra risultato osservato e risultato atteso.</p> | <p>Il PAI è a disposizione di tutti gli operatori ed è completo di tutti gli elementi previsti</p> |
| <p>PROMOZIONE DEI DIRITTI, DELLA DIGNITÀ E DELLA SICUREZZA DELLA PERSONA CON COMPROMISSIONE DELLE FACOLTA' COGNITIVE E/O DISTURBI DEL COMPORTAMENTO</p> | <p>La Struttura ha attivato protocolli, procedure, misure organizzative e ambientali, atti a mantenere l'integrità dei diritti, della dignità e della sicurezza per i residenti con compromissione delle facoltà cognitive e/o disturbi del comportamento</p> | <p>Sono presenti misure generali (ambientali e organizzative) quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - scelta di assegnazione della camera; - letti abbassabili - sistemi di seduta confortevoli - ambienti che richiamino l'ambiente domestico e il più possibile personalizzati - piani di lavoro che prevedano momenti di sorveglianza attiva, deambulazione assistita <p>Nel PAI sono indicate le misure, le azioni e gli interventi individualizzati</p> | <p>Misure rilevabili dall'ambiente e nel PAI</p> |
| <p>DOCUMENTAZIONE SANITARIA DEL RESIDENTE</p> | <p>È presente una cartella sanitaria integrata</p> | <p>Per ogni residente è presente la documentazione clinico-sanitaria-riabilitativa integrata facilmente accessibile a tutti gli operatori sanitari</p> | <p>È presente una cartella sanitaria integrata accessibile a tutti gli operatori</p> |
| <p>ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI E DELLA VITA COMUNITARIA</p> | <p>È presente il programma delle attività di animazione</p> | <p>Il programma di animazione è visibile in luogo accessibile e frequentato dai residenti. Sono presenti progetti individuali.</p> | <p>Il programma è presente in struttura. Nel programma sono esplicitati i luoghi dove si svolgono le attività e visitando quei luoghi si può verificare la presenza dei</p> |

| | | | |
|--|---|---|---|
| | | | residenti |
| PARTECIPAZIONE DEL RESIDENTE E DEI FAMILIARI AL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ | La struttura ha definito forme di partecipazione dei residenti e dei familiari alla valutazione della qualità dei servizi e di forme di consultazione | Sono definite forme e modi di partecipazione | È presente un Comitato definito con Regolamento. Sono indetti almeno due incontri annuali con i familiari. Sono organizzate forme di rilevazione partecipata della qualità della vita in struttura |
| | Esiste un sistema di rilevazione della qualità dal punto di vista dei residenti e dei familiari | La rilevazione è svolta nei modi stabiliti e vi è evidenza dell'uso dei risultati | È somministrato annualmente ai residenti e/o ai familiari un questionario di soddisfazione i cui risultati sono presentati in un incontro dedicato |
| PARTECIPAZIONE E INTEGRAZIONE CON ALTRI ENTI E CON LA COMUNITÀ | La struttura attiva legami con altri enti e con la comunità. | Esistono forme di contatto e di collaborazione con enti, associazioni e altre realtà attive nella comunità | La Struttura inserisce le collaborazioni nella programmazione delle attività e ne dà evidenza |
| ACCOMPAGNAMENTO SPIRITUALE | La struttura fornisce assistenza spirituale ai residenti | Sono garantiti momenti di vita spirituale in spazi e locali dedicati | Sono celebrati riti religiosi. È presente un luogo di culto accessibile e che consente momenti di raccoglimento individuale. È possibile richiedere l'accompagnamento spirituale nel fine vita |
| COMPETENZA E PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE | Il personale in servizio opera con competenza tecnica, comunicativa e di relazione, modulando i propri interventi rispetto ai diversi profili di bisogno dei residenti e alle loro specifiche caratteristiche e necessità personali | È presente un piano formativo annuale che prevede percorsi di formazione e aggiornamento su tematiche legate sia alle competenze tecniche sia alle abilità comunicative e relazionali. È prevista la supervisione sia individuale che di gruppo | Il piano formativo e di supervisione del personale è definito ad inizio anno ed è condiviso con la direzione. A conclusione d'anno ha luogo la verifica della realizzazione di quanto previsto nel piano annuale. |

11. VALUTAZIONE E MONITORAGGIO DEI SERVIZI

La rilevazione della qualità della vita percepita all'interno della struttura avviene su due versanti:

- 1) Raccolta e trattamento di reclami e segnalazioni presentati dai residenti e/o dai loro familiari e dagli operatori. I reclami verranno gestiti come indicato nel precedente art. 7 del presente documento.
- 2) Somministrazione periodica di un "Questionario di gradimento" ai residenti e/o loro familiari e condivisione pubblica dei risultati della rilevazione.
- 3) Organizzazione focus group con il personale per la verifica del clima organizzativo interno, condotti dallo psicologo di struttura.