

# CARTA DEI SERVIZI



**RESIDENZA ANZIANI  
“ADELE ZARA”**  
(Centro Servizi per persone anziane non autosufficienti)

Rev.6 Ottobre 2020

*Gentile Signora, Egregio Signore,*

*Le presento la Carta dei Servizi della nostra Residenza Sociosanitaria Socioculturale "RA Adele Zara".*

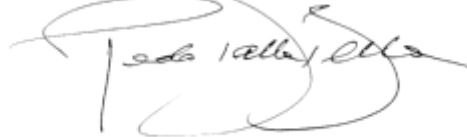
*Con la Carta dei Servizi, la Socioculturale Cooperativa Socioculturale mette a disposizione delle persone un idoneo strumento per conoscere con chiarezza i servizi offerti ed essere informati sull'organizzazione generale della Residenza di cui è Proprietario ed Ente Gestore.*

*Tale documento mette in evidenza la natura e la qualità dei servizi che siamo in grado di offrire e gli obiettivi ed i traguardi che intendiamo raggiungere anche in base ai suggerimenti e consigli che Vorrà darci, in qualità di ospite delle nostre strutture e in base a quelli che vorranno darci i Suoi familiari.*

*Con l'augurio che la condivisione di questa Carta dei Servizi possa essere un elemento del nostro star bene insieme, cordialmente Le porgo i miei migliori saluti.*

**Il Presidente**

Dott. Paolo Dalla Bella

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Paolo Dalla Bella', written over a faint, stylized graphic element that resembles a large, abstract letter 'P' or a similar shape.

## INDICE

BREVE STORIA DI SOCIOCULTURALE .....	4
STRUTTURA ORGANIZZATIVA GENERALE - ORGANIGRAMMA .....	5
IL COMPLESSO RESIDENZIALE .....	5
MISSION E VALORI .....	5
TIPOLOGIA DI SERVIZI .....	6
STRUTTURAZIONE INTERNA .....	7
OFFERTA ALBERGHIERA .....	7
MISSION DELLA RESIDENZA .....	9
STRUTTURA ORGANIZZATIVA: ORGANIGRAMMA RESIDENZA ANZIANI "ADELE ZARA" .....	9
TIPOLOGIA DI SERVIZI .....	9
MODALITA' OPERATIVA .....	10
GIORNATA TIPO .....	12
SERVIZI OFFERTI .....	12
INDICATORI SULLA QUALITÀ EROGATA .....	14
INFORMAZIONI UTILI .....	15
COME RAGGIUNGERCI .....	17
ALLEGATO 1 - INFORMATIVA RETTE E MODALITA' DI PAGAMENTO .....	18
ALLEGATO 2 – CUSTOMER SATISFACTION OSPITI (FAC-SIMILE) .....	19
ALLEGATO 3 – CUSTOMER SATISFACTION FAMILIARI (FAC-SIMILE) .....	20
ALLEGATO 4 – MODULO RECLAMI E SUGGERIMENTI (FAC-SIMILE) .....	21
ALLEGATO 5 – INFORMAZIONI SULLE MODALITA' GESTIONALI DURANTE IL PERIODO DI EMERGENZA LEGATO ALLA DIFFUSIONE DELLA SARS-CoV2 .....	22

La presente Carta dei Servizi è stata redatta dalla Direzione di Socioculturale S.C.S. in data 21/11/2016 e verrà aggiornata periodicamente.

Essa è composta da due parti: una prima, che comprende una breve storia di Socioculturale S.C.S. e descrive il complesso residenziale polifunzionale **“Residenze Sociosanitarie Socioculturale” (RSS)** di Mira riportando anche gli aspetti organizzativi comuni alle due Residenze; una seconda, che descrive gli aspetti organizzativi specifici della **Residenza Anziani “Adele Zara”** (Centro Servizi per persone anziane non autosufficienti).

## **SOCIOCULTURALE ED IL SUO COMPLESSO RESIDENZIALE SOCIO SANITARIO**

### **BREVE STORIA DI SOCIOCULTURALE**

Socioculturale è una Cooperativa Sociale di Tipo “A”, fondata a Venezia nel 1986.

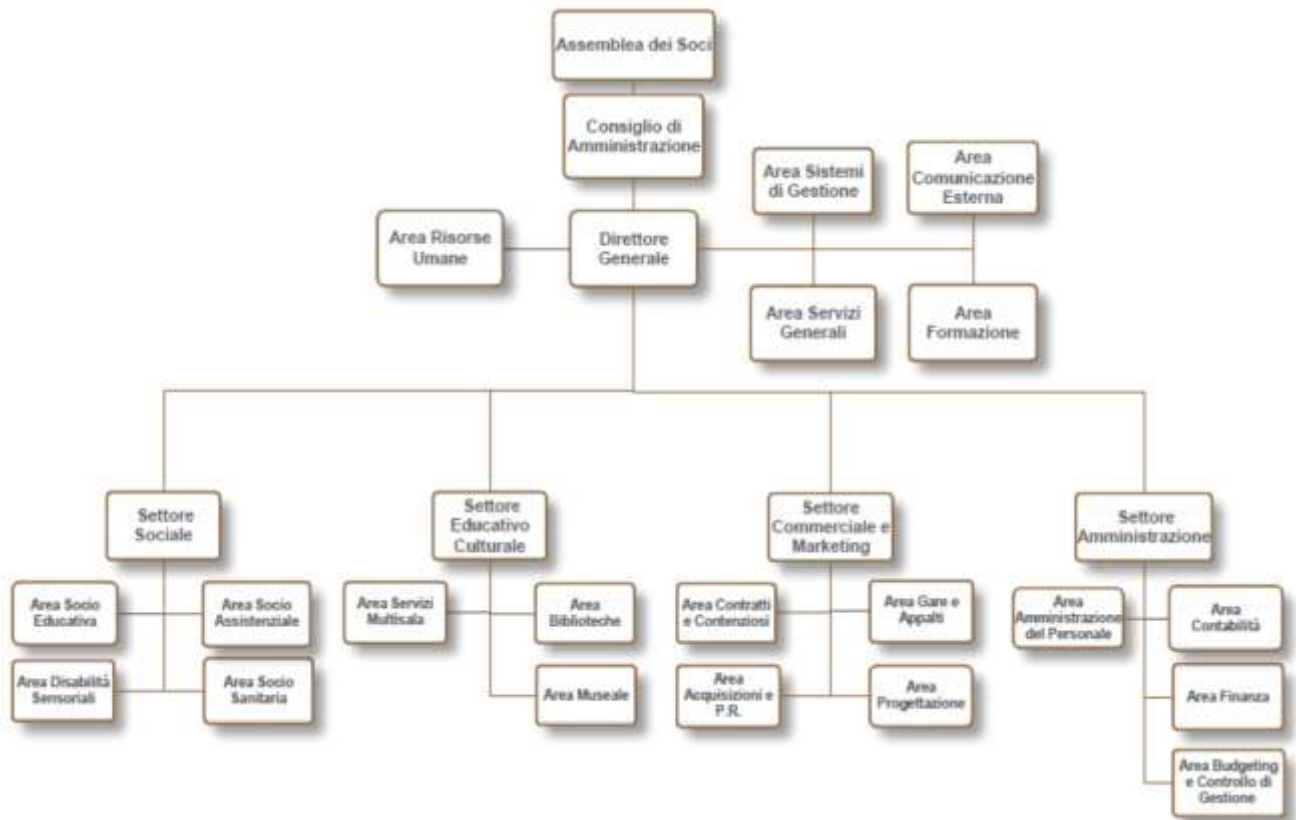
In più di 30 anni di vita ha raggiunto un alto livello di professionalità e competenza, mediante una crescita costante e continua nel numero di soci e nel fatturato. Eroga oggi i propri servizi a Province, Comuni, Regioni, Musei, Università, Aziende ULSS ed Aziende Private distribuite sull’intero territorio nazionale.

Socioculturale svolge attività nel settore socio-assistenziale, socio-sanitario, infermieristico, socio-educativo ed educativo culturale con la progettazione, la promozione e la gestione di attività e servizi sociali, sanitari, riabilitativi, educativi, didattici, ricreativi e culturali.

Nell’ottica della progettazione di nuovi servizi socio-sanitari e riabilitativi si colloca la creazione da parte della Cooperativa e del complesso Residenziale Polifunzionale **“Residenze Sociosanitarie Socioculturale”** di Mira.

## STRUTTURA ORGANIZZATIVA GENERALE - ORGANIGRAMMA

Di seguito si riporta l'Organigramma della Socioculturale, proprietario e gestore delle Residenze Sociosanitarie di Mira.



## IL COMPLESSO RESIDENZIALE

Le **“Residenze Sociosanitarie Socioculturale” (RSS)** sono situate in una zona residenziale immersa nel suggestivo paesaggio delle Ville Venete della Riviera del Brenta, in località Mira.

Il complesso offre a **120 persone anziane non auto-sufficienti** non assistibili a domicilio e a **20 persone con disabilità fisica e psichica non autosufficienti** un'assistenza socio-assistenziale e sanitaria.

Il complesso, infatti, comprende due diverse Residenze :

- a) la prima, denominata **Residenza Anziani “Adele Zara”**, accoglie persone anziane ed è organizzata in 4 nuclei di 30 posti letto ciascuno suddivisi in 15 stanze doppie
- b) la seconda, denominata **Residenza Disabili “Suor Armanda”**, accoglie persone diversamente abili in un unico nucleo organizzato in 10 camere doppie.

## MISSION e VALORI

Le due **Residenze**, quali articolazioni di Socioculturale, ne condividono le Politiche e la Mission generale ampliandone tuttavia campo d'azione e prospettive. In particolare nelle **Residenze**:

*“Ci dedichiamo, attraverso servizi assistenziali, sanitari e riabilitativi, qualificati e continuativi, al perseguimento del benessere della persona fragile, anziana o diversamente abile, in stretta collaborazione con la famiglia, le istituzioni e servizi del territorio. Con professionalità, competenza, serietà e passione accogliamo e diamo voce alle richieste, ai bisogni, alle aspettative, accompagnando le persone in un percorso di consapevolezza delle proprie potenzialità per renderle attori principale della loro vita. Il nostro agire è, infatti, mosso dalla consapevolezza che per realizzare la migliore qualità di vita, è necessario prendersi cura, accogliere e sostenere le persone nel rispetto della loro individualità e unicità”*

Tutte le attività sono progettate da una equipe multi professionale, per rispondere ai bisogni di ogni singola **persona** incentivandone capacità e potenzialità residue, rispettando l'autonomia delle azioni e delle scelte e preservandone la sicurezza e la dignità.

Le modalità operative adottate per il perseguimento degli obiettivi possono essere così riassunte:

- a) **La centralità della persona ospitata.** I servizi proposti sono programmati ed organizzati tenendo presente che chi ne fruisce ne è attore principale. I diritti della persona che necessita di cure sanciti dalla Carta Europea nonché l'adesione ad una Sistema di Certificazione ai sensi delle norme UNI EN ISO 9000 e SA 8000, spingono le nostre realtà residenziali a perseguire un'assistenza individualizzata e personalizzata che

risponde alle esigenze e ai bisogni delle persone ospitate e della famiglia.

- b) **L'umanizzazione, imparzialità e uguaglianza.** Tutti i servizi sono pensati in un'ottica di interventi ed attività caratterizzati da competenza e umanizzazione e sono erogati nel rispetto dei principi e criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Nessuna discriminazione viene compiuta relativamente al genere, razza, lingua, religione o ideologia politica. Viene assicurata e garantita la parità di trattamento a tutte le persone anziane e diversamente abili ospitate.
- c) **La multi-professionalità.** Ogni figura professionale presente nelle Residenze concorre con le altre a conseguire gli obiettivi stabiliti insieme quale logica conseguenza della multidimensionalità della persona in stato di bisogno.
- d) **Il lavoro per obiettivi e progetti.** Il personale lavora partendo da un'analisi dei bisogni, da una definizione delle risposte possibili e dalla programmazione e realizzazione di azioni verificabili nella loro capacità di soddisfare tali bisogni. A tal fine ogni persona è inserita in un progetto assistenziale individuale (rif. PAI) sottoposto a verifica periodica da parte dell'equipe multi-professionale nell'ambito delle cosiddette UOI (Unità Operativa Interna).
- e) **Il prendersi cura di chi si prende cura.** Si promuove un ambiente di lavoro dove ciascun collaboratore possa trovare stimoli, motivazioni e strumenti per migliorare la propria crescita professionale. A tale scopo le nostre residenze sono impegnate a definire ed attuare periodici piani formativi e periodiche indagini relative al clima aziendale.
- f) **Il rispetto della Privacy.** Molta attenzione è rivolta a perseguire la sicurezza e la protezione dei dati personali assicurata da un sistema di gestione informatizzato e normato.
- g) **L'Innovazione.** Particolare attenzione è riservata agli aspetti strutturali ed alle migliori soluzioni tecnologiche assistenziali al fine di far vivere le persone che gravitano in esse, in un ambiente dove le norme igieniche, di sicurezza ed assistenziali sono garantite ai più alti livelli.
- h) **L'apertura al territorio.** Si favorisce il completo inserimento nel territorio della struttura e delle persone ospitate attraverso: la collaborazione con i Servizi Sociali del Comune di Mira e dei Comuni limitrofi/afferenti; l'informazione e la comunicazione continua con la comunità; l'organizzazione e la partecipazione delle persone ospitate ad eventi culturali e ricreativi dei quali la Coop. Socioculturale è promotrice e/o organizzatrice su tutto il territorio provinciale, regionale e nazionale e la cura dei rapporti con le Associazioni di volontariato locali.

I principi su cui si fondano i nostri servizi sono i seguenti:

- a) **Uguaglianza e rispetto.** Il servizio è pensato in un'ottica di personalizzazione degli interventi nel rispetto delle diversità e della dignità di ogni singola persona;
- b) **Imparzialità ed obiettività.** Tutto il personale è tenuto ad assistere la persona con imparzialità ed obiettività;
- c) **Continuità.** La continuità del servizio è ottenuta attraverso una turnazione del personale volta a garantire – in entrambe le Residenze - un'assistenza a ciclo continuo (h 24) tutti i giorni dell'anno;
- d) **Diritto di scelta.** E' fondamentale preservare il diritto di scelta al di là delle condizioni psico - fisiche. Per rispettare ciò, tutto il personale è coinvolto in tale processo;
- e) **Partecipazione.** Per realizzare un'assistenza centrata sulla persona è necessario coinvolgere attivamente l'utente e la sua famiglia nelle fasi di erogazione del servizio, dei percorsi assistenziali. Si incentivano iniziative per migliorare il servizio e la qualità della vita;
- f) **Efficacia ed efficienza.** L'equipe elabora degli interventi individualizzati. Il personale è tenuto a verificare che tali interventi siano realizzati in termini di efficacia ed efficienza utilizzando le risorse a disposizione nel modo più consono.

## TIPOLOGIA DI SERVIZI

Le nostre Residenze erogano:

### **Soggiorni residenziali**

Prevedono l'accoglienza per un periodo indeterminato. In base ai bisogni delle singole persone ospitate e nell'ambito dei servizi offerti vengono proposti molteplici interventi definiti attraverso l'apporto di più professionisti, al fine di garantire il miglior livello di vita/ben-essere della persona.

### **Soggiorni temporanei**

Nell'ambito della disponibilità globale di posti, si eroga un servizio di residenzialità temporanea in regime convenzionato.

Il servizio si pone l'obiettivo di garantire periodi di sollievo per quelle famiglie che vivono situazioni di carico assistenziale particolarmente gravoso. Tale servizio residenziale è caratterizzato dalla presa in carico della

persona nel periodo concordato con l'obiettivo, attraverso programmi specifici, di offrire il miglior livello di vita/ben-essere possibile.

## **STRUTTURAZIONE INTERNA**

In entrambe le nostre Residenze le persone possono godere di un ambiente confortevole ed armonioso che permette loro di vivere in un'atmosfera familiare. Forme, colori, materiali e attrezzature sono state scelte per rendere più agevole la quotidianità delle persone ospitate.

Nei Nuclei di entrambe le Residenze sono presenti ambienti sicuri pensati per coloro che sono limitati nell'esercizio delle proprie autonomie.

Le **camere da letto** sono luminose e accoglienti. Tutte le camere, dotate di bagno privato, dispongono di ampi armadi a due ante, scrivanie con sedie, comodini e letti ergonomici rispondenti alle diverse tipologie di utenza (altezza a regolazione variabile attivati elettricamente e provvisti di spondine a scomparsa). Vi sono letti "Alzheimer" per i quali l'altezza è regolabile fino a terra e letti "sanitari". Vi è la predisposizione per consumare i pasti agevolmente a letto.

Le camere, inoltre, sono munite di: dispositivi di chiamata individuale per garantire la sicurezza della persona; un sistema di erogazione dei gas medicali; un punto luce personale; un televisore e collegamento di rete wi-fi gratuito.

All'interno dei Nuclei sono presenti i seguenti ambienti comuni: la sala da pranzo, il soggiorno, ed una sala per il culto.

Nelle **aree soggiorno** le persone ospitate possono trascorrere il proprio tempo dedicandosi alla lettura, all'utilizzo di dispositivi informatici ed alla visione di programmi televisivi. La sala comune è illuminata da grandi vetrate con vista sul giardino interno.

Una **stanza sensoriale "SNOEZELEN"**, posta al Secondo Piano della Residenza "Adele Zara", è a disposizione di tutte le persone ospitate e consente di rilassarsi ripristinando l'equilibrio psico-fisico attraverso l'utilizzo di materiali morbidi, effetti luminosi, colori, suoni e profumi. L'utilizzo di tali tecniche terapeutiche-riabilitative prevede un approccio multisensoriale al mondo interno, affinché la persona raggiunga il proprio ben-essere.

I Nuclei dispongono anche di un ambulatorio con medicheria ed di bagni assistiti dotati di un sistema di vasche idromassaggio con sanificazione, cromoterapia, musicoterapia e di barelle doccia.

I Nuclei sono inoltre provvisti di locali di servizio destinati allo stoccaggio della biancheria pulita e sporca ed al coordinamento.

Per ricevere tutte le informazioni necessarie all'accesso alle Residenze è previsto, all'ingresso, un Punto Informativo/Reception.

Sempre al Piano Terra, sono presenti locali adibiti alle attività di cura della persona (es. parrucchiere, barbiere ecc.), salottini dove poter trascorrere il proprio tempo con i familiari, sale polivalenti utilizzate per attività ricreative e una sala convegni dotata di strumentazioni tecnologiche.

Vi sono, infine, due palestre attrezzate con ausili all'avanguardia nelle quali è possibile svolgere attività di riabilitazione individuali e di gruppo.

Le Residenze sono entrambe fornite di corridoi e spazi comuni con corrimano e arredati con poltroncine e appositi presidi antincendio. Sono, inoltre, complessivamente dotate di un sistema di aerazione e sanificazione e di attrezzature tecnologiche.

I criteri di abitabilità sono conformi alla Legge Regionale n. 22 del 16 agosto 2002 della Regione Veneto.

All'**esterno** è possibile godere di un giardino protetto che prevede un percorso sensoriale pensato in particolare per le persone con problemi di demenza. In tale spazio la persona è stimolata da fiori e piante aromatiche che evocano lo scorrere del tempo e delle stagioni. Nel periodo primaverile ed estivo nel giardino si potranno svolgere attività ricreative.

E' presente un'ampia area parcheggio dedicata a tutti coloro che accedono alla struttura.

## **OFFERTA ALBERGHIERA**



### **Ristorazione**

Si ritiene che il cibo sia espressione culturale e mezzo per il soddisfacimento sia psicologico sia fisico. Per tale ragione nelle nostre Residenze si garantisce un'alimentazione sana ed equilibrata basata su prodotti di qualità.

Il servizio di ristorazione è garantito nel rispetto delle norme HACCP (D.Lgs.155/97), che disciplinano la preparazione e distribuzione degli alimenti, ed è attualmente affidato ad una ditta leader del settore.

I menù sono elaborati da un Dietologo per le singole persone ospitate in relazione alle specifiche esigenze espresse di salute (es. diabete, intolleranze, disfagia), di cure in corso (es. uso farmaci particolari) e nel rispetto delle diverse culture, religioni ed abitudini alimentari.

Per rispondere a tali esigenze è previsto l'utilizzo di cibi di consistenza e di tipologia diversa.

Il menu settimanale viene condiviso con le persone ospitate e i loro familiari tramite affissione nella bacheca di ogni Nucleo e prevede la scelta tra una varietà di primi e secondi piatti.

In occasione delle principali festività il menù è arricchito da pietanze, dolci e bevande tipiche del periodo o della particolare festa.

Per favorire l'autonomia sono utilizzate stoviglie e ausili specifici e viene data particolare attenzione al rispetto del tempo adeguato al pasto.



#### ***Lavanderia e guardaroba***

Il servizio di guardaroba e lavanderia della biancheria piana (lenzuola, federe, teli e tovaglie) e degli indumenti personali delle persone ospitate è affidato ad una ditta esterna.

Il cambio della biancheria della persona ospitata è quotidiano e/o secondo necessità. Il cambio della biancheria piana è settimanale e/o al bisogno.

Per garantire una adeguata disponibilità di indumenti personali è opportuno che ogni persona ospitata disponga del corredo necessario. Per tale ragione, all'atto della compilazione della domanda di accoglienza, gli operatori addetti delle nostre Residenze forniscono un elenco dettagliato degli indumenti da portare al momento dell'ingresso della persona in struttura.



#### ***Pulizia e sanificazione degli ambienti***

La pulizia e il riordino degli ambienti è garantita mediante affidamento del servizio a ditta esterna secondo procedure concordate con la direzione della struttura.

Il servizio viene svolto quotidianamente senza essere di ostacolo alle attività assistenziali e secondo apposite procedure documentate.



#### ***Manutenzione ordinaria***

All'interno delle nostre Residenze è presente una figura professionale che si occupa delle manutenzioni ordinarie al fine di garantire interventi efficaci in tempi brevi



#### ***Cura della persona (barbiere, parrucchiera, pedicure e manicure estetico)***

I servizi di cura della persona sono offerti da personale qualificato in apposito locale delle Residenze idoneamente attrezzato.

#### ***Servizio di assistenza religiosa e spirituale***

All'interno del Complesso Residenziale (al Piano Primo) si trova una sala per la professione del culto. Le persone ospitate che appartengono a confessioni diverse, possono richiedere l'assistenza spirituale dei propri Ministri avvertendo anticipatamente il Coordinatore.

## **LA RESIDENZA ANZIANI "ADELE ZARA"**

La Residenza "Adele Zara" è una struttura accreditamento per l'accoglimento di 120 persone anziane non assistibili a domicilio in regime privato e/o convenzionato con l'Ulss 3 Serenissima. La struttura accoglie attualmente anziani con ridotto-minimo bisogno assistenziale ed è in fase di autorizzazione per l'accoglimento di persone di II livello con con maggior bisogno assistenziale.

E' organizzata in 4 Nuclei di 30 posti letto ciascuno suddivisi in 15 stanze doppie collocate ai Piani Primo e Secondo delle "Residenze Sociosanitarie Socioculturale".



In omaggio alle Ville Venete presenti nel territorio, i Nuclei sono stati denominati:

- **CONTARINI**
- **WIDMANN**
- **FOSCARI**
- **PISANI**

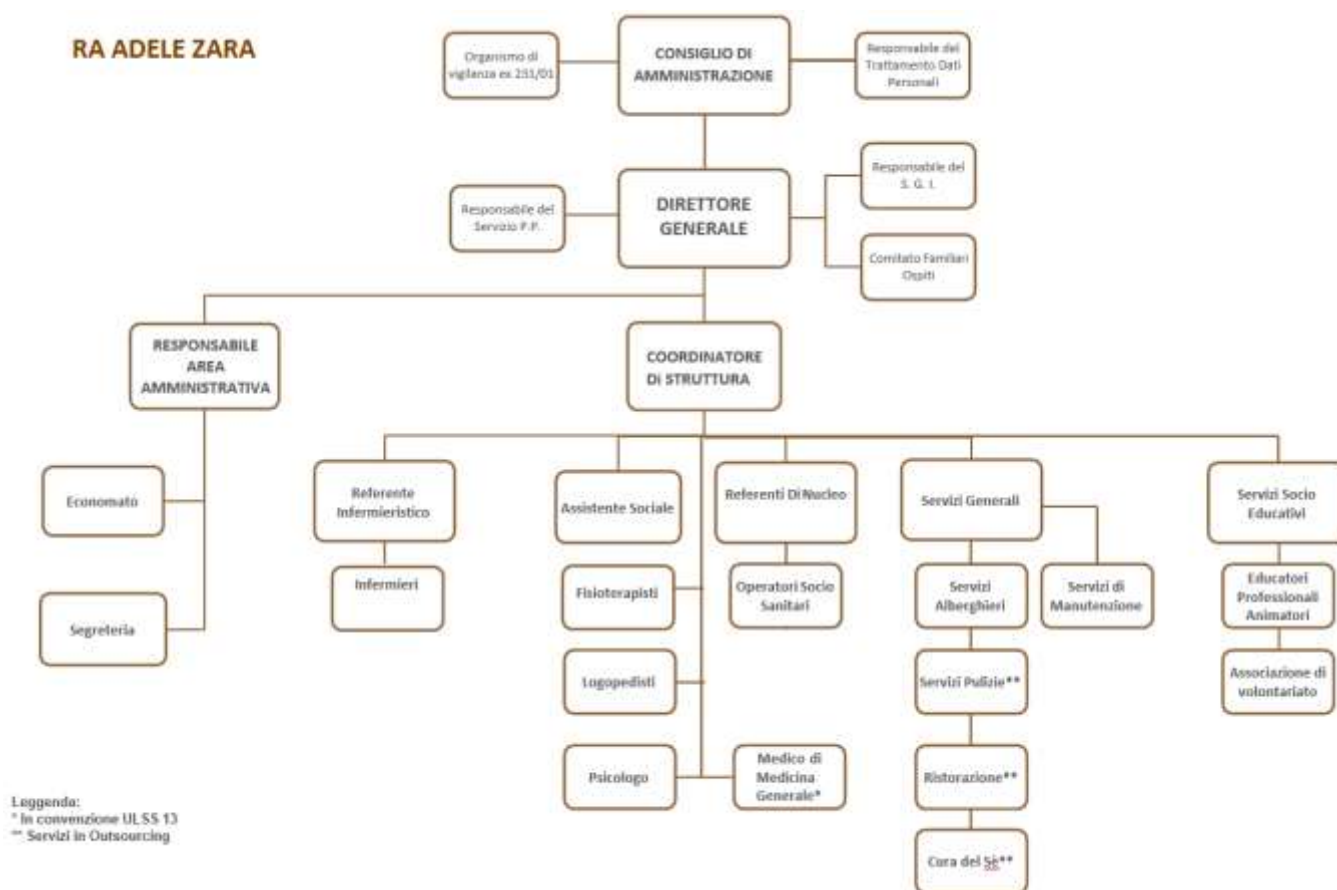
## MISSION DELLA RESIDENZA

La **Residenza "Adele Zara"**, quale articolazione della Socioculturale, che ne ha la proprietà e la gestione, ne condivide la Politica della Qualità e la **mission** (per la cui consultazione si rinvia al sito [www.residenzemira.it](http://www.residenzemira.it)) **ossia** "Impegnarsi a garantire il benessere e la migliore qualità di vita possibile attraverso un'assistenza medica, infermieristica, riabilitativa, tutelare ed alberghiera di qualità, prendendosi cura, accogliendo e sostenendo le persone anziane nel rispetto della loro individualità ed unicità".

Tutte le attività assistenziali sono progettate preventivamente e monitorate nel tempo da un'equipe multidisciplinare e multi-professionale per rispondere ai bisogni di ogni singolo ospite. Le attività sono finalizzate al mantenimento delle capacità e delle potenzialità residue, nonché ad un loro possibile miglioramento, nel rispetto dell'autonomia di azione e di scelta della persona, preservandone la sicurezza e la dignità.

## STRUTTURA ORGANIZZATIVA: ORGANIGRAMMA RESIDENZA ANZIANI "ADELE ZARA"

Di seguito si riporta l' Organigramma della Residenza "Adele Zara" – Centro Servizi per Anziani non autosufficienti della Socioculturale.



## TIPOLOGIA DI SERVIZI

### Inserimento in regime di convenzione

La Residenza "Adele Zara" offre soggiorni residenziali in regime convenzionato e temporaneo convenzionato a 120 persone anziane non autosufficienti.

Per accedere alla Residenza in regime di residenzialità convenzionata è necessario rivolgersi all'Assistente Sociale del Comune di residenza e avviare le pratiche amministrative per l'attivazione dell'Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale (UVMD) per l'ottenimento della scheda S.V.A.M.A (Scheda di valutazione multidimensionale dell'anziano). Nella domanda, oltre ad allegare la documentazione richiesta, la persona è

tenuta ad esprimere come preferenza tre Centri Servizi. I servizi sociali del Comune si attivano per prendere in carico la domanda di accoglienza e per trasmetterla all'équipe multi-professionale (UVMD). In base al punteggio ottenuto dalla compilazione della scheda S.VA.M.A, la persona viene inserita nella Graduatoria Unica per la Residenzialità.

L'azienda ULSS sulla base della graduatoria provvede a rilasciare l'impegnativa di residenzialità alla persona che ne ha fatto richiesta. Nel momento in cui, in uno dei Centri Servizi di preferenza, si renda disponibile un posto letto, il primo utente in graduatoria viene contattato per l'accettazione.

L'Assistente Sociale della Residenza, fornisce tutte le informazioni sui servizi erogati dalla stessa e sugli adempimenti burocratici da svolgere per l'inserimento. La persona (e/o il relativo familiare o Amministratore di Sostegno), provvede alla sottoscrizione del **Contratto di Accoglienza della struttura**, dopo aver preso visione e accettato la Carta dei Servizi e il Regolamento della Residenza (disponibili in loco).

Di seguito si riporta la documentazione richiesta alle persone in ingresso per tutte le tipologie di inserimento<sup>1</sup>.

1. Domanda di ammissione debitamente compilata e sottoscritta dall'anziano interessato al ricovero (o da un suo familiare o curatore/tutore/amministratore di sostegno) e allegati (disponibile presso la reception della residenza);
2. Fotocopia documento carta d'identità;
3. Fotocopia documento codice fiscale o tessera sanitaria magnetica;
4. Fotocopia Tessera Sanitaria Cartacea;
5. Esenzione ticket;
6. Scheda S.VA.M.A completa di verbale U.V.M.D.;
7. Documentazione sanitaria recente (esami, lettere dimissioni ospedaliere, piano terapeutico etc.);
8. Copia certificato invalidità civile o ricevuta di richiesta (se in possesso);
9. Certificato medico attestante: le patologie e la terapia farmacologica con indicazione di posologia in atto; dichiarazione di presenza/assenza di eventuali malattie infettive in atto, presenti o pregresse; dichiarazione di idoneità alla vita di comunità;
10. Copia decreto di nomina dell'Amministratore di Sostegno/Tutore/Curatore (se in possesso).
11. Dati relativi alla situazione reddituale dell'ospite e del garante (cedolino pensione/busta paga, 730, CUD ecc...)

Per permettere alla persona anziana e ai propri cari di scegliere la Residenza quale luogo di vita futura, il Servizio d'Accoglienza propone un appuntamento durante il quale è a disposizione per far conoscere i servizi, visitare i locali e informare sulle condizioni che regolano il soggiorno in struttura<sup>2</sup>.

## MODALITA' OPERATIVA

### *Accoglienza e Presa in carico*

La consapevolezza che il processo di accoglienza è un momento delicato sia per la persona anziana sia per la famiglia, induce a riflettere sull'agire, con l'obiettivo di stabilire modalità chiare e condivise per predisporre procedure di *inserimento*, adeguati progetti assistenziali, organizzazione ed erogazione di servizi con serietà e professionalità.

In caso d'ingresso l'Assistente Sociale della struttura contatta i familiari o comunque chi esercita la tutela sull'anziano ed accerta con loro l'accettazione. In caso affermativo effettua un colloquio preliminare con la persona anziana e/o i familiari per illustrare i servizi offerti dalla struttura, raccogliere le informazioni necessarie e consegnare la documentazione prevista dalla procedura di ammissione: sottoscrizione della Domanda di Accoglimento; consegna copia del Regolamento Interno, della Carta dei Servizi e dell'elenco degli indumenti necessari per l'ingresso.

L'Assistente Sociale illustra le modalità di inserimento dell'anziano, evidenziandone la delicatezza del periodo e la necessità che questo avvenga con una sinergia di interventi mirati e ne raccoglierà domande, perplessità ed aspettative.

Dopo aver esplicitato le pratiche sociali ed amministrative, la Referente sociale, comunica al Coordinatore i dati dell'anziano.

---

<sup>1</sup>La documentazione specifica richiesta per l'inserimento in struttura in ottemperanza alle normative di contrasto alla diffusione del SARS-CoV- 2 è riportata in Allegato 5.

<sup>2</sup> La modalità di tale appuntamento viene definita in ottemperanza alle normative di contrasto alla diffusione del SARS-CoV- 2 in Allegato 5.

I familiari e l'anziano, se è in grado, sono invitati ad un colloquio con il **personale** in cui si raccolgono l'**anamnesi** e le informazioni che permettono di accoglierlo nel modo più consono, concordando la data e l'orario d'ingresso.

In seguito l'equipe professionale si riunisce per definire e predisporre l'accoglienza del nuovo ospite in tutti i suoi aspetti organizzativi, relazionali e operativi. Si decidono, in base alla tipologia di utente, le figure professionali che devono essere presenti al momento dell'accoglienza.

Il giorno dell'ingresso l'Assistente Sociale, o un suo delegato, accoglie la persona anziana ed i suoi familiari dando le opportune informazioni sul servizio e presentando i vari professionisti ai quali affidarsi per problematiche specifiche. I familiari e l'anziano vengono accompagnati nel Nucleo assegnato e presentati al Referente. Quest'ultimo supporterà il nuovo ospite nella sistemazione degli indumenti, ne eseguirà l'inventario e fornirà le opportune informazioni inerenti modalità e tempi del servizio assistenziale offerto.

Al bisogno potrà essere attivato l'intervento dello Psicologo come figura di supporto ai familiari. L'anziano "nuovo ospite", successivamente al suo inserimento e gradualmente, sarà osservato e valutato da tutte le figure tecniche professionali, ai fini della compilazione del **P.A.I.** (Piano Assistenziale Individualizzato), evento al quale i familiari saranno invitati a partecipare per la condivisione<sup>3</sup>.

### **Progettualità**

L'equipe viene adeguatamente formata per rispondere alle situazioni di dolore e mettere in atto i protocolli previsti per la gestione del dolore e attivando, se necessario, le cure palliative in un'ottica di rispetto della dignità della persona.

Inoltre, si impegna a trovare modalità operative che non rientrino nel contenimento fisico e farmacologico per rispondere alle esigenze della persona anziana.

Viene periodicamente eseguita una rivalutazione della progettualità all'interno del piano degli obiettivi della singola persona. Tale progettualità è condivisa con la famiglia e con la persona al fine di accompagnarla nel suo progetto di vita all'interno della Residenza.

### **Definizione del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)**

Il metodo di lavoro utilizzato, presso la nostra Residenza "Adele Zara", è il lavoro di equipe per progetti realizzato da diversi professionisti al fine di realizzare una presa in carico globale dell'ospite anziano.

Il gruppo di lavoro, pertanto, diventa lo strumento vincente per pianificare, programmare, attuare e verificare progetti.

Dopo una prima fase di conoscenza e di analisi dei bisogni e delle risorse della persona, come previsto dalla normativa regionale vigente l'equipe multi-disciplinare e multi-professionale si riunisce in sede di **U.O.I** (Unità Operativa Interna) per valutare i bisogni fisici, sanitari, psicologici, affettivi e relazionali dell'anziano.

Da tale analisi ed in seguito alla definizione degli obiettivi e degli interventi, originerà la formulazione del **P.A.I.** (Piano Assistenziale Individualizzato) inteso come un vero progetto di vita che mira alla salute e al benessere complessivo dell'anziano.

Il Piano definisce in modo chiaro: gli obiettivi da raggiungere, indicandone la priorità; le attività da eseguire; i tempi di realizzazione delle attività; le modalità, i mezzi e le risorse a disposizione; le persone coinvolte e da coinvolgere; l'attribuzione di compiti e responsabilità.

Sono, inoltre, definite le modalità attraverso le quali la persona, compatibilmente con il proprio specifico livello di non autosufficienza, avrà accesso ai servizi forniti dalla Residenza "Adele Zara".

Il Coordinatore verifica in itinere l'efficacia e l'efficienza del Piano elaborato e, a fronte di mutate condizioni delle persone ospitate, riconvoca l'U.O.I. per la definizione di un nuovo piano.

La verifica degli obiettivi del P.A.I, infatti, viene stabilita di volta in volta dall'equipe; di norma avviene con periodicità annuale e, comunque, ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità.

Successivamente, il P.A.I. è presentato e condiviso con i familiari dell'anziano, affinché possano diventare parte attiva del processo valutativo e decisionale e collaborino alla sua realizzazione. La loro presenza, oltre a garantire il rispetto del diritto alla trasparenza, consente la condivisione di scelte ed è fondamentale premessa per costruire un rapporto di collaborazione positivo.

Il Piano, quindi, diventa strumento operativo indispensabile per organizzare e fornire un'assistenza individualizzata e mirata ai bisogni della persona e sarà periodicamente rivalutato per adeguarlo alle eventuali modifiche dello stato di salute e benessere della persona cui si riferisce.

---

<sup>3</sup> Si consulti l'Allegato 5, per le modalità di condivisione del PAI durante il periodo di chiusure delle residenze per anziani in ottemperanza alle normative per la prevenzione della diffusione del contagio da SARS-CoV-2.

### ***Rientro a domicilio***

Successivamente ad una degenza temporanea (es. ricoveri sollievo), il personale assistenziale della struttura si rende disponibile ad aiutare e supportare il care-giver nell'organizzazione e gestione dell'ospite anziano una volta rientrato a domicilio, fornendo l'opportuno sostegno emotivo e tutte le indicazioni di tipo sanitario, assistenziale e riabilitativo necessarie.

### ***Accompagnamento nella fase finale della vita***

I familiari saranno costantemente informati, dal personale assistenziale, relativamente alle condizioni di salute dell'anziano, in particolar modo, quando rileveranno un peggioramento delle condizioni di salute di quest'ultimo.

Il personale della Residenza "Adele Zara" ha, inoltre, l'obiettivo di garantire dignità di vita alla persona anziana anche nella fase finale della vita di quest'ultima (rif. "fine vita").

In questo momento delicato ed emotivamente coinvolgente, infatti, la famiglia sarà supportata costantemente ed, infine, sarà data la possibilità al familiare di trascorrere la giornata e la notte accanto al proprio caro<sup>4</sup>.

### **GIORNATA TIPO**

Presso la Residenza "Adele Zara" l'ospite anziano viene seguito, fin dal suo risveglio, dal personale assistenziale ed infermieristico. Tale personale si occupa di coadiuvare l'ospite - nel rispetto delle capacità residue - nel disbrigo delle pratiche quotidiane di igiene e di assistenza sanitaria.

Ad orari stabili, nelle Sale da Pranzo poste ai Piani, vengono servite la colazione, il pranzo e la cena. A metà mattina e pomeriggio, nel rispetto del protocollo idratazione, sono offerte bevande calde e/o fresche a seconda della stagionalità ed un piccolo spuntino nelle ore pomeridiane.

Durante la giornata, come da Piano Assistenziale, l'ospite usufruisce degli interventi infermieristici, fisioterapici di gruppo ed individuali, di logopedia, di animazione e di assistenza psicologica.

Inoltre, nel rispetto della libertà di scelta e del mantenimento dei propri interessi, può trascorrere il tempo impegnandosi in diverse attività.

Vi è la possibilità di riposare nella propria camera o nella Sala Soggiorno.

Di sera, al termine della cena, il personale accompagna in camera la persona e la segue nelle pratiche igieniche e assistenziali per prepararla al riposo notturno. Durante le ore notturne sia il personale OSS sia quello infermieristico provvederà all'assistenza necessaria.

### **SERVIZI OFFERTI**

#### **Servizio d'accoglienza (le/gli Assistenti Sociali)**

Presso la nostra Residenza per anziani, il servizio di accoglienza è svolto da Assistenti Sociali abilitati all'esercizio della professione.

Le/Gli Assistenti Sociali forniscono tutte le informazioni necessarie alla conoscenza delle caratteristiche dei servizi offerti e quelle riguardanti la procedura di accoglimento.

Nell'ambito dell'attività di segretariato sociale offrono consulenza ed informazioni relative alla documentazione e la modulistica da predisporre per l'accesso alla struttura e provvedono all'adempimento delle prassi di accoglienza, inserimento e dimissioni della persona. Si rendono disponibili per la gestione di documentazione di pratiche amministrative (es. richiesta di invalidità, nomina Amministratore di Sostegno, contributo comunale ad integrazione della retta, ecc.).

Essi, inoltre, si relazionano con i Servizi Sociali territoriali dei comuni di provenienza delle persone ospitate, con il Comune di Mira e con i Distretti socio-sanitari ai fini di una presa in carico integrata della persona.

#### **Servizio di assistenza Infermieristica**

Il Servizio Infermieristico è svolto da personale in possesso del titolo di studio richiesto dalla normativa vigente ed è garantito ogni giorno della settimana h 24. Il nostro personale infermieristico, tutela e monitora la salute della persona ospitata e previene l'insorgere di eventuali patologie. Inoltre, ha funzione curativa, riabilitativa e palliativa attraverso interventi garantiti dalla prescrizione diagnostico-terapeutica prescritta dal Medico di riferimento. Questi ultimi sono previsti nel Programma Terapeutico Individuale e messi in atto con procedure e protocolli operativi del Sistema di Gestione Integrato della Socioculturale.

---

<sup>4</sup> La modalità verranno definite con l'equipe nel rispetto delle normative di contrasto alla diffusione del SARS-CoV- 2

Il personale infermieristico, inoltre, garantisce una prima assistenza relazionando situazioni di peggioramento dello stato di salute della persona che richiede un intervento specifico al Medico di riferimento, al Servizio di Continuità Assistenziale (Guardia Medica) o al Pronto Soccorso (PS).

### **Servizio di assistenza Medica**

Il servizio di assistenza medica viene garantita dall' ULSS 13 di Mirano, Dolo e Noale attraverso i Medici di medicina generale (MMG) convenzionati operanti all'interno della struttura, e attraverso il ricorso ai presidi sanitari pubblici (distretti sanitari ed ambulatori specialistici) di riferimento.

Obiettivo dei MMG è la salute della persona anziana non autosufficiente intesa non esclusivamente come assenza di malattia, ma come ottenimento del ben-essere globale (fisico, psichico e sociale).

Per questo motivo i MMG, periodicamente: verificano lo stato funzionale e di salute di ogni singola persona ospitata; prescrivono le terapie farmacologiche di volta in volta necessarie e le rivalutano; prescrivono eventuali accertamenti specialistici ed esami di laboratorio da effettuarsi.

Essi, inoltre, sono tenuti alla cura ed al mantenimento delle relazioni e delle comunicazioni con le persone ospitate e con i loro familiari per ciò che si riferisce al loro stato di salute. Di notte e nei giorni festivi tale assistenza è garantita attraverso il ricorso al Servizio di Continuità Assistenziale (Guardia Medica) attivato su iniziativa dell'Infermiere di turno.

Sono previste consulenze di Medici Geriatri, Fisiatri e Logopedisti secondo necessità ed in accordo con l'ULSS di appartenenza.

### **Servizio di assistenza Farmacologica**

L' Azienda ULSS di riferimento fornisce, alle persone anziane ospitate nella nostra Residenza in regime convenzionato, tutti i presidi ed i farmaci necessari al trattamento delle patologie delle quali sono interessate ed i gas medicali per ossigenoterapia.

### **Servizio di assistenza Riabilitativa-Fisioterapica**

Il servizio di assistenza riabilitativa è svolto da Tecnici della riabilitazione fisioterapica in possesso del titolo di studio richiesto dalla normativa vigente.

Essi hanno come obiettivo la cura ed il trattamento delle patologie della funzione motoria e delle sintomatologie dell'apparato locomotore della persona anziana ospitata considerata come soggetto attivo di un trattamento riabilitativo.

Il personale addetto alla riabilitazione motoria attua interventi sia individuali sia di gruppo utilizzando terapie fisiche, manuali, massoterapiche ed occupazionali volte al mantenimento ed alla riattivazione delle funzione motorie, psicomotorie e cognitive residue delle stesse.

Particolare attenzione è data ai trattamenti in fase acuta e post acuta conseguenti a fratture, ictus o allettamenti prolungati ed alla prevenzione dei danni secondari derivanti da scarsa mobilità.

Il personale Tecnico della Riabilitazione può, infine, proporre l'impiego di protesi ed ausili previa visita specialistica del Fisiatra. Segue l'eventuale attivazione della procedura di approvvigionamento e addestra la persona all'utilizzo e ne verifica l'efficacia.

Gli interventi riabilitativi diretti alle persone ospitate presso la nostra Residenza, sono programmati ed attuati a seguito di esigenze emerse negli specifici Piani Assistenziali Individualizzati (PAI)

### **Servizio di assistenza Logopedica**

Il servizio di assistenza logopedica è svolto da personale in possesso del titolo di studio richiesto dalla normativa vigente ed è mirato alla prevenzione e alla rieducazione dei disturbi foniatrici e del linguaggio attraverso interventi individuali e di gruppo. La rieducazione permette alla persona anziana ospitata di utilizzare un linguaggio che risponda efficacemente ai bisogni quotidiani, con conseguente miglioramento della qualità della vita.

Il servizio si occupa, inoltre, dei problemi e dei disturbi legati alla deglutizione fornendo valutazioni, strategie e formazione specifica al personale assistenziale.

Il logopedista può proporre l'utilizzo di ausili e protesi alle persone ospitate e collabora con altri professionisti esterni (es. odontoiatra, otorinolaringoiatra, ecc.).

### **Servizio di sostegno Psicologico**

Il servizio di sostegno Psicologico è svolto da professionisti abilitati all'esercizio della professione di Psicologo/Psicoterapeuta.

Tale servizio ha l'obiettivo di valutare le funzioni cognitive, psichiche, affettive e relazionali delle persone anziane ospitate presso la nostra Residenza "Adele Zara" e attivare interventi di riabilitazione cognitivo-comportamentale e di supporto emotivo. Inoltre, agevola la creazione di un rapporto empatico col personale e le altre persone ospitate; favorisce l'accettazione da parte della persona e dei suoi familiari della nuova condizione; crea uno spazio comunicativo entro il quale la persona può sentirsi accolta, compresa ed ascoltata. Per i familiari che lo richiedono, tale servizio fornisce adeguato sostegno, formazione e supporto psicologico.

### **Servizio Educativo**

Il servizio educativo è assicurato da Educatori in possesso del titolo richiesto dalla normativa vigente.

L'educatore, attraverso specifici progetti educativi e riabilitati individuali e di gruppo finalizzati a promuoverne l'inserimento, la partecipazione sociale e il mantenimento delle funzioni cognitive e relazionali, partecipa al perseguimento dello stato di benessere globale della persona.

L'educatore ha il compito di instaurare una relazione empatica con la persona che è presa in carico con tutta la sua storia e il suo vissuto. La soddisfazione dei suoi desideri e interessi è la base imprescindibile da cui si parte per l'elaborazione di ogni intervento, sia esso di semplice occupazione del tempo libero, sia che abbia finalità riabilitativa. A partire da tale relazione si programmano attività di stimolazione delle capacità cognitive prassico-manuali; attività che mirano al recupero di antichi interessi e abitudini di vita con l'obiettivo di valorizzare la persona e la sua storia; attività per favorire la socializzazione tra le persone ospitate e l'apertura delle "Residenze Sociosanitarie" alla Comunità (es. feste, uscite, partecipazione a eventi locali). Tutto ciò attraverso un lavoro di rete che prevede la collaborazione delle Associazioni di Volontariato e delle altre istituzioni del territorio.

Le attività educative sono programmate e rese note alle persone ospitate ed ai loro familiari anche attraverso l'esposizione di appositi calendari nelle bacheche di struttura.

### **Servizio di assistenza alla vita quotidiana (OSS)**

Il servizio di assistenza alla vita quotidiana è garantito dagli Operatori Socio Sanitari (OSS) in possesso di specifico attestato di qualifica professionale richiesto dalla normativa vigente ed è garantito ogni giorno della settimana h 24. Il personale è coordinato dai Referenti di Nucleo.

I nostri operatori si prendono cura delle persone ospitate aiutandole nelle attività di igiene, alimentazione, vestizione, mobilitazione, deambulazione e socializzazione a seconda dei bisogni e dei livelli di autonomia.

Il personale socio assistenziale utilizza tecniche e metodologie dirette a tutelare, recuperare e mantenere l'autonomia funzionale ed il ben-essere della persona ospitata, in ambito sia sociale sia sanitario, attuando il Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) pianificato con l'equipe multi-professionale per la parte di propria competenza

## **COORDINAMENTO DELLA RESIDENZA**

### ***Coordinatore di struttura***

È incaricato di coordinare, organizzare e controllare i diversi servizi in accordo con il Presidente/Direttore ed il Referente dell'Area Sociale di Socioculturale, avvalendosi della collaborazione dei professionisti operanti nella struttura (es. assistenti sociali, Medici, educatori, ecc.) e dei Coordinatori di Nucleo. Mantiene le comunicazioni con i familiari circa lo stato di salute e ben-essere della persona anziana ospitata.

### ***Coordinatore Infermieristico***

È incaricato di organizzare e controllare i servizi sanitari della Residenza. Mantiene le comunicazioni con i familiari per ciò che riguarda i bisogni sanitari della persona anziana ospitata.

### ***Referenti di Nucleo***

I Referenti di Nucleo sono di riferimento fondamentale per i familiari per quanto concerne gli aspetti della quotidianità e del ben-essere del proprio congiunto ospite della Residenza.

## **INDICATORI SULLA QUALITÀ EROGATA**

Il coordinamento della Residenza "Adele Zara" ritiene, in linea con gli indirizzi regionali, che uno dei fattori più importanti da misurare è la capacità del servizio di favorire il benessere della persona, superando il metodo di

riferirsi a valutazioni/percezioni che il servizio matura avvalendosi dei soli dati oggettivi o professionali recuperando, in questo modo, la dimensione soggettiva che la persona ospite ha del suo benessere, del suo stare bene.

L'attenzione del servizio deve essere, quindi, sempre orientata al comprendere:

- le manifestazioni-espressioni dei bisogni e del grado di soddisfazione della persona ospitata;
- la percezione che la persona ospitata ha dell'organizzazione del servizio in cui risiede;
- il grado di partecipazione della persona ospitata (e delle persone per lei significative) alla vita del servizio in cui risiede.

A tal fine, presso la Residenza, sono state identificate due tipologie di indicatori (sia di esito che di processo) riferibili a due ambiti (socioassistenziale e sanitario) per la misurazione degli aspetti sopra elencati.

Di seguito si riporta una Tabella con indicazione degli indicatori, loro modalità e standard prefissati dal Centro Servizi Anziani "Adele Zara".

AREA	INDICATORE	METODO DI CALCOLO	STANDARD
Ascolto e partecipazione	% PAI attivi, elaborati/ rivalutati dal soggetto gestore con il coinvolgimento dell' utente o del familiare	N. colloqui intercorsi con i famigliari e le varie figure professionali, per monitorare il periodo di accoglienza Totale PAI attivi entro 30 giorni dall'ingresso	99%
Ascolto e partecipazione	% ospiti residenti e famigliari soddisfatti dei servizi offerti	% ospiti residenti soddisfatti dei servizi offerti che hanno partecipato all'indagine di rilevazione.	90%
Dignità della persona	% PAI che riportano bisogni ed obiettivi correlati ad aspetti religiosi-culturali-sociali	N. PAI attivi con obiettivi ed azioni relativi al rispetto delle dimensioni sociali, culturali e religiose totale PAI attivi	90%
Mobilizzazioni e cadute	% di ospiti con interventi personalizzati finalizzati alla prevenzione delle cadute	N. ospiti con interventi personalizzati finalizzati alla prevenzione delle cadute N. ospiti valutati a rischio cadute N. ospiti caduti	90%
AREA	INDICATORE	METODO DI CALCOLO	STANDARD
Igiene e pulizia, Cura della persona	N. medio di bagni di pulizia su base mensile per ospiti che non presentano controindicazioni sanitarie all'effettuazione del bagno	N. bagni di pulizia effettuati al mese ( uno alla settimana) N. totale di utenti presenti nel servizio nel mese di riferimento che non hanno presentato controindicazioni sanitarie relative all'effettuazione del bagno.	100%
Comunicazione trasparenza partecipazione	N. incontri effettuati dal servizio ai quali hanno partecipato insieme agli operatori gli utenti e familiari.	N .incontri realizzati con presenza di utenti familiari n. totale incontri programmati con presenza di utenti familiari	90%
Assistenza sanitaria	Controllo dello stato di salute Controllo item: cadute, cateteri, infezioni urinarie, medicazioni, contenzioni	verifica dei parametri vitali almeno una volta al mese Verifica mensile degli item sanitari: cadute, cateteri, infezioni urinarie, medicazioni, contenzioni	90%
Servizi alberghieri	Personalizzazione del menù, garanzia di igiene ambientale, garanzia di lavaggio e sanificazione della biancheria ,	Possibilità di scegliere tra le diverse portate, preparazione di diete personalizzate. Esecuzione una volta al giorno di pulizia delle stanze, ambienti comuni e bagni	90%
Servizio educativo animativo	Realizzazione uscite dalla struttura Collaborazione con gruppi esterni per attività	Organizzazione di una festa almeno una volta al mese Collaborazione di almeno 12 gruppi all'anno	90%
Miglioramento del servizio	Gestione dei rapporti con utenza e famigliari	Risposta ai reclami a 30 giorni o 7 giorni a seconda del reclamo	90%

## INFORMAZIONI UTILI

### Orari di visita

Al fine di tutelare la privacy della persona residente, preservare la sicurezza e la tutela, e salvaguardare il riposo, è preferibile che le visite abbiano luogo **tutti i giorni nei seguenti orari: 08.30/12.00-15.00/18.00<sup>5</sup>**. Orari di accesso diversi da quelli sopra indicati, motivati da particolari esigenze o eventi, possono essere concordati di volta in volta dal familiare con il Coordinatore della Residenza di appartenenza della persona

<sup>5</sup> Gli orari e le modalità di visita dei familiari sono stati rivisti in ottemperanza alle normative di contrasto alla diffusione del SARS-CoV- 2. La Cooperativa ha predisposto dei protocolli specifici che verranno condivisi in sede di ingresso dell'ospite.

ospitata.

Le nostre Residenze individuano, inoltre, orari di ricevimento delle figure professionali che vi prestano servizio. Per avere un colloquio con uno dei professionisti interessati è sufficiente fissare un appuntamento, anche telefonicamente, presso il Punto Informativo/Reception delle Residenze.

### **Uscite dalla Residenza.**

Le uscite dalla Residenza che esulano da motivazioni sanitarie, devono essere preventivamente concordate con il Coordinatore e/o Assistente Sociale di Struttura. In loro assenza le uscite dovranno essere concordate con l'IP (Infermiere Professionale) di turno.

### **Le rette**

Le rette della nostra Residenza sono composte da:

- una quota sanitaria;
- una quota sociale (comunemente detta alberghiera).

In regime di *convenzione con il SSN*, la quota sanitaria è a carico del Servizio Sanitario Nazionale (SSN); mentre la quota sociale o alberghiera è a carico della persona ospitata.

La riscossione della retta avviene mensilmente in modo anticipato secondo le modalità esplicitate nel modulo *"Informativa Rette e modalità di pagamento"* allegato alla presente (Allegato n. 1).

Per una precisa e dettagliata identificazione dei servizi compresi nella retta della nostra Residenza si rinvia al documento aziendale *"Contratto di Accoglienza"* ed al Servizio Accoglienza delle Residenze.

### **Tutela della Privacy**

La nostra struttura assicura che il trattamento dei dati personali, compresi i dati sensibili e sullo stato di salute degli interessati (persone ospitate e loro familiari, tutori o Amministratori di Sostegno ed altri portatori di interesse), sia conforme al GDPR 679/16 e alle misure di sicurezza del Disciplinary Tecnico Allegato B).

I dati personali saranno trattati esclusivamente per le finalità istituzionali nel rispetto della normativa vigente in materia Sociosanitaria Assistenziale.

Gli interessati sono informati preventivamente in modo chiaro, esauriente e comprensibile, ai sensi degli artt. 13 e 14 del GDPR 679/16, sulle finalità e modalità del trattamento dei dati personali, l'ambito di comunicazione a terzi e l'esercizio dei diritti ai sensi degli artt. 15 e ss. del medesimo.

Il Titolare del Trattamento è la Socioculturale S.C.S., raggiungibile all'indirizzo mail: [privacy@socioculturale.it](mailto:privacy@socioculturale.it)

Qualsiasi variazione del trattamento dei dati è preventivamente comunicata e se necessario è richiesto un consenso specifico.

### **Consenso Informato**

La persona anziana ed i suoi familiari sono informati preventivamente in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure e procedure sanitarie ed assistenziali oltre che amministrative messe in atto presso le nostre Residenze.

### **Volontariato**

Presso la nostra Residenza sono promosse attività di animazione, ludico-ricreative e di socialità che prevedono la collaborazione di Associazioni socioculturali e di Volontari. L'attività dei volontari deve osservare i requisiti di legge e le disposizioni stabilite dalla Socioculturale nell'apposito documento della struttura *"Regolamento Volontari"* e viene coordinata dal Referente del Servizio Educativo. Si programmeranno interventi formativi ed informativi per sensibilizzare le risorse presenti nel territorio e fornire opportuni strumenti per approcciarsi all'utenza in modo corretto.

### **I Sistemi Certificati**

I servizi offerti presso la Residenza sono conformi a quanto previsto dal "Sistema di Gestione Integrato" di Socioculturale certificato ai sensi delle norme i) ISO 45001 (Sicurezza e Salute sui Luoghi di Lavoro);ii) ISO 14001 (Ambiente), ISO 9001 (Qualità), norma SA 8000 (Etica).

In accordo alla mission, con l'obiettivo di rendere partecipi gli anziani e i familiari rispetto ai servizi e alle cure erogate, la Residenza Adele Zara ha ottenuto la certificazione UNI 10881 per Assistenza Residenziale agli Anziani. Tale ulteriore norma racchiude le buone prassi da seguire da parte delle organizzazioni che erogano servizi socio assistenziali per anziani nel rispetto di due principi fondamentali: la centralità della persona e una logica del lavoro non più orientata ai compiti ma per obiettivi orientati ai risultati.

Fondamentale è la continua e costante ricerca della miglior qualità di vita e ben-essere dei residenti. In un'ottica di miglioramento continuo, la persona anziana e i suoi familiari sono chiamati a fornire informazioni



sulla qualità percepita attraverso la rilevazione del grado di soddisfazione mediante utilizzo di **questionari** annualmente messi a disposizione degli ospiti e loro familiari presso il Punto Informativo/Reception della Residenza ed i cui *fac -simili* sono allegati alla presente Carta dei Servizi (Allegato n. 2 e 3). Inoltre, il personale è sempre a disposizione per raccogliere suggerimenti migliorativi e segnalazione di disservizi attraverso apposito modulo *“Reclami e suggerimenti”* fac-simile allegato alla presente (Allegato n. 4) Come da normativa regionale, per la Residenza Adele Zara, è prevista la costituzione del un **“Comitato Familiari ed ospiti”** che ha l’obbiettivo di creare un rapporto di collaborazione continua con le famiglie per migliorare la qualità dei servizi.

### **Indicatori e Standard**

Socioculturale ha individuato una serie di indicatori e standard che sono riportati nelle specifiche descrizioni delle Residenze.

### **COME RAGGIUNGERCI**

Le nostre Residenze sono facilmente raggiungibili in auto e con mezzi di trasporto pubblici.

#### **In automobile**

Dalla Autostrada A 13 - Tangenziale di Mestre/A57 seguire indicazioni per Venezia Aeroporto e uscire a Mirano/Dolo.

#### **Treno.**

La stazione dei treni più vicina a Mira è quella di Mira-Mirano.

Dal centro di Mira alla stazione ferroviaria sono circa 4 Km.

E’ attivo un servizio locale di trasporto urbano Omnibus il cui orario e tragitto è consultabile sul sito Actv <sup>(6)</sup>

#### **Autobus.**

Mira è raggiungibile in autobus utilizzando i mezzi ACTV della linea extraurbana n. 53 che partono circa ogni 15-30 minuti da Venezia, Mestre e da Padova.

Gli autobus che collegano Mira con Mirano e Dolo sono quelli della linea extraurbana n. 56.

#### **Aereo.**

L’aeroporto di Tessera è a circa 27 km da Mira. Dall' aeroporto di Venezia si raggiunge la stazione ferroviaria di Venezia-Mestre e da qui si raggiunge Mira con la Linea ACTV extraurbana.

### **ALLEGATI**

Allegato 1 - INFORMATIVA RETTE E MODALITA’ DI PAGAMENTO

Allegato 2 – CUSTOMER SATISFACTION OSPITI (*fac-simile*)

Allegato 3 – CUSTOMER SATISFACTION FAMILIARI (*fac-simile*)

Allegato 4 – MODULO RECLAMI E SUGGERIMENTI (*fac-simile*)

Allegato 5 – INFORMATIVA SULLE MODALITA’ GESTIONALI NEL PERIODO DI EMERGENZA DA SARS- CoV-2.

---

<sup>6</sup>www.actv.avmspa.it/it

## Allegato 1 - INFORMATIVA RETTE E MODALITA' DI PAGAMENTO

(Approvata con deliberazione del C.d.A del 19/12/17)

<b>RETTA GIORNALIERA IN CONVENZIONE</b>	<b>IMPORTO <sup>(7)</sup></b>
Ospiti in convenzione camera doppia 1° livello	€ 56,00*
Servizio lavanderia facoltativo <sup>^</sup>	€ 2,00
<b>RETTA GIORNALIERA IN REGIME PRIVATO</b>	<b>IMPORTO <sup>(8)</sup></b>
Ospiti in regime privato camera doppia	€ 82,00
Ospiti in regime sollievo camera doppia	€ 90,00
<sup>^</sup> Per contrastare la diffusione dell'epidemia da SARS-CoV-2 per tutto il periodo di emergenza il vestiario degli ospiti sarà gestito obbligatoriamente tramite il servizio di lavanderia.	

La retta comprende tutti i servizi sanitari, socio-assistenziali ed alberghieri illustrati nella Carta dei Servizi. In particolare:

<b>SERVIZI ACCESSORI INCLUSI NELLA RETTA</b>	– <b>Parrucchiere</b> - 1 taglio/piega al mese
<b>SERVIZI ACCESSORI FACOLTATIVI ESCLUSI DALLA RETTA</b>	– <b>Parrucchiere</b> (servizi tecnici accessori quali : permanenti, colorazioni, pieghe o tagli aggiuntivi mensili, ecc.) – <b>Trasporto</b> per visite sanitarie programmate ed esigenze personali non sanitarie – <b>Podologo</b> (le prestazioni sono eseguite previa prescrizione medica) – <b>Farmaci e parafarmaci</b> (per ospiti privati, compresi integratori alimentari) – <b>Prodotti per incontinenza</b> (per ospiti privati)

<sup>7</sup> Gli importi sono da intendere IVATI

<sup>8</sup> Gli importi sono da intendere IVATI e con lavanderia inclusa

## Allegato 2 – CUSTOMER SATISFACTION OSPITI (fac-simile)

Gentile **Ospite**,

il presente questionario ha lo scopo di conoscere il Suo grado di soddisfazione nei confronti del servizio erogato presso la **Nostra Residenza "Adele Zara"**. Le risposte che ci darà saranno estremamente importanti per migliorare la qualità del servizio e per meglio rispondere ai Suoi bisogni. La invitiamo, quindi, a barrare con una crocetta soltanto il valore corrispondente o più vicino al Suo giudizio. La ringraziamo per il Suo contributo!





### INFORMAZIONI GENERALI

#### 1. Nucleo di appartenenza (spuntare):

- Nucleo Villa Contarini
- Nucleo Villa Widman
- Nucleo Villa Foscari
- Nucleo Villa Pisani

#### 2. Genere :

- M
- F

VIVE NELLA RESIDENZA DA :	<input type="checkbox"/> MENO DI 6 MESI	<input type="checkbox"/> DA 6 MESI A 1 ANNO	<input type="checkbox"/> PIU' DI 1 ANNO	<input type="checkbox"/> ALTRO
				
E' soddisfatto delle modalità di inserimento utilizzate dalla Nostra Residenza ?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per nulla
Quando è arrivato si è sentito a suo agio?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per nulla
Se ha bisogno di parlare con un operatore, c'è sempre qualcuno che lo ascolta o aiuta?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per nulla
Se richiede chiarimenti o informazioni sul suo stato di salute al Medico le vengono date in modo chiaro e complete?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per nulla
E' soddisfatto della cortesia, professionalità e sollecitudine del personale infermieristico?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per nulla
E' soddisfatto della cortesia, professionalità e sollecitudine del personale assistenziale ( OSS )?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per nulla
E' soddisfatto della cortesia, professionalità e sollecitudine del personale educativo (Educatori/Animatori) ?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per nulla
E' soddisfatto della cortesia, professionalità e sollecitudine del personale riabilitativo (es. fisioterapisti, logopedisti, ecc.), qualora il Suo Familiare/Tutelato ne usufruisse	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per nulla
Va d'accordo con gli altri anziani?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per nulla
E' soddisfatto delle attività di animazione?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per nulla
E' soddisfatto delle attività di fisioterapia?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per nulla
Ritiene che gli spazi PERSONALI (stanze) siano adeguati alle sue esigenze?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per nulla
E 'soddisfatto del rispetto del diritto alla riservatezza/?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per nulla
E' soddisfatto del servizio pasti offerto al Suo Familiare/Tutelato?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per nulla
E' soddisfatto della pulizia degli ambienti (comuni e personali) della Nostra Residenza?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per nulla
E' soddisfatto del servizio di lavanderia offerto ?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per nulla
Rispetto alle aspettative iniziali, quanto è soddisfatto della vita in Residenza?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per nulla

### OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI.

#### 3. Ha delle osservazioni o suggerimenti da lasciarci?





Data \_\_\_\_\_

Da riporre nell'apposito contenitore in Reception

### Allegato 3 – CUSTOMER SATISFACTION FAMILIARI (fac-simile)

Gentile **Familiare/Tutore**,

il presente questionario ha lo scopo di conoscere il Suo grado di soddisfazione nei confronti del servizio erogato presso la **Nostra Residenza "Adele Zara"**. Le risposte che ci darà sono estremamente importanti per migliorare la qualità del servizio e per meglio rispondere ai bisogni del suo Familiare/Tutelato. La invitiamo, quindi, a barrare con una crocetta soltanto il valore corrispondente o più vicino al Suo giudizio. La ringraziamo per il Suo contributo!

INDICARE LA PERSONA CHE COMPILA IL QUESTIONARIO:	<input type="checkbox"/> CONIUGE	<input type="checkbox"/> FIGLIO/A	<input type="checkbox"/> NIPOTE	<input type="checkbox"/> ALTRO
VIVE NELLA RESIDENZA DA :	<input type="checkbox"/> MENO DI 6 MESI	<input type="checkbox"/> DA 6 MESI A 1 ANNO	<input type="checkbox"/> PIU' DI 1 ANNO	
				
E' soddisfatto delle modalità di inserimento del Suo Familiare/Tutelato utilizzate dalla Nostra Residenza ?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per nulla
E' soddisfatto di come è stato accolto il Suo Familiare/Tutelato quando è arrivato nella Nostra Residenza?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per nulla
Se richiede chiarimenti o informazioni riguardanti lo stato di salute del Suo Familiare/Tutelato al personale Medico (es. MMG, Psicologo, ecc.) queste Le vengono date in modo chiaro e completo?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per nulla
E' soddisfatto della cortesia, professionalità e sollecitudine del personale medico, psicologo?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per nulla
E' soddisfatto della cortesia, professionalità e sollecitudine del personale infermieristico?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per nulla
E' soddisfatto della cortesia, professionalità e sollecitudine del personale assistenziale ( OSS)?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per nulla
E' soddisfatto della cortesia, professionalità e sollecitudine del personale educativo (Educatori/Animatori) ?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per nulla
E' soddisfatto della cortesia, professionalità e sollecitudine del personale riabilitativo (es. fisioterapisti, logopedisti, ecc.), qualora il Suo Familiare/Tutelato ne usufruisse	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per nulla
Si sente coinvolto nel programma di assistenza?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per nulla
E' soddisfatto delle attività di animazione?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per nulla
E' soddisfatto delle attività di fisioterapia?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per nulla
E' soddisfatto degli ambienti comuni: aspetto, comodità, temperatura, luminosità, ventilazione?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per nulla
Ritiene che gli spazi PERSONALI (stanze) siano adeguati alle esigenze del Suo Familiare/Tutelato?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per nulla
E 'soddisfatto del rispetto del diritto alla riservatezza/privacy del Suo Familiare/Tutelato ?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per nulla
E' soddisfatto del servizio pasti offerto al Suo Familiare/Tutelato?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per nulla
E' soddisfatto della qualità e varietà del menù?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per nulla
E' soddisfatto della pulizia degli ambienti (comuni e personali) della Nostra Residenza?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per nulla
E' soddisfatto del servizio di lavanderia offerto al Suo Familiare/Tutelato?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per nulla
Come percepisce l'atmosfera ed il clima emotivo in Residenza?	<input type="checkbox"/> serena	<input type="checkbox"/> malinconica		
E' soddisfatto dei rapporti/relazioni che il suo Familiare/Tutelato ha con gli altri ospiti della Residenza ?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per nulla
Percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per nulla
Rispetto alle aspettative iniziali, quanto è soddisfatto della vita in Residenza del suo Familiare/Tutelato?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per nulla

Ha delle osservazioni o suggerimenti da lasciarci?

---



---



---

Data \_\_\_\_\_

Da riporre nell'apposito contenitore in Reception

**Allegato 4 – MODULO RECLAMI E SUGGERIMENTI (fac-simile)**

**SCHEMA RECLAMI**

*(da compilare a cura dell’Ospite/Tutore/Familiare reclamante)*

**Riferimenti Ospite**

Cognome ..... Nome .....

**Riferimenti Reclamante (es. operatore, familiare, ecc.)**

Cognome ..... Nome .....

Indirizzo.....

Tel./Cell. .... email .....

**Descrizione evento.**

.....  
.....  
.....  
.....

**Modalità di risoluzione dell’evento (es. azione correttiva)**

.....  
.....  
.....  
.....

**Suggerimenti per evitare che l’evento si ripeta e/o eventuali altri suggerimenti**

.....  
.....  
.....

Mira, li \_\_\_\_\_ *Firma Reclamante* \_\_\_\_\_

Ricevuta il \_\_\_\_\_

Operatore \_\_\_\_\_

**a. Documenti aggiuntivi necessari per l'ingresso**

Oltre alla documentazione descritta nella sezione dedicate della carta servizi, l'accesso in struttura sarà possibile solo con l'ottenimento di un tampone con esito negativo alla ricerca del Sars-Cov-2 risalente alle 48 ore precedenti al giorno definito per l'ingresso.

Il tampone potrà essere eseguito, a domicilio, da personale della Residenza Adele Zara o con la modalità "drive". Qualora il nuovo ingresso provenga da altro Centro Servizi o Struttura ospedaliera si richiede l'effettuazione del tampone con esito negativo prima del trasferimento.

Oltre all'effettuazione del test diagnostico, i Medici della Residenza effettuano un triage telefonico con il Medico curante del future residente o con il Medico di Reparto ospedaliero o della Residenza in cui si trova la persona.

**b. Modalità di ingresso in residenza Adele Zara**

Il giorno dell'ingresso in struttura, l'ospite verrà sottoposto ad un nuovo tampone per la ricerca del Sars-CoV-2. Seguirà un periodo di quarantena obbligatorio, la cui durata è variabile sulla base delle indicazioni di volta in volta fornite dalle autorità competenti e la somministrazione di altri test per la ricerca del Sars-CoV-2 ad intervalli regolari.

Al momento dell'ingresso i soli familiari (in un massimo di 2 persone) verranno accolti in locali dedicati per effettuare un colloquio volto ad una migliore conoscenza dell'ospite e delle sue abitudini e atto alla reciproca conoscenza.

**c. Modalità di condivisione dei Pai**

La condivisione dei Pai verrà effettuata telefonicamente con il familiare sottoscrittore del contratto di accoglienza dell'ospite. Uno dei professionisti dell'equipé -in rappresentanza dell'equipe multidisciplinare- si occuperà di indicare al familiare i principali obiettivi delineati nel PAI e le modalità di perseguimento degli stessi.



**Residenza Anziani “Adele Zara”**

via Boldani n.18 - 30034 Mira (VE)  
tel. 041/5600801

**Segreteria.**

*info@residenzemira.it*

**Coordinatore di Struttura.**

*coordinatore@residenzemira.it*

**Assistente Sociale.**

*assistentesociale@residenzemira.it*