

OPERA PIA SPEDALE G. ZAULI DA MONTEPOLO

CARTA DEI SERVIZI

ULTIMO AGGIORNAMENTO 18/10/2011

INDICE

Presentazione	<i>2</i>
Il Ruolo (Mission) - Le Scelte	<i>2</i>
Carta dei Servizi e Qualità dei Servizi	<i>3/4</i>
Principi Fondamentali	<i>5</i>
Evoluzione storica – Ieri e Oggi	<i>6</i>
Informazione sui servizi offerti	<i>7</i>
Servizi erogati	<i>8/13</i>
Hospice Territoriale	<i>14</i>
Impegni per la qualità dei servizi – Standard di Qualità	<i>15/17</i>
Tutela dei Diritti-Doveri	<i>18/20</i>
Emergenze Ambientali	<i>19/20</i>
Indicazioni di comportamento	<i>21</i>
Rette	<i>22/23</i>
Segnalazioni e suggerimenti	<i>24</i>
Informazione e partecipazione	<i>24</i>
Rapporti coi familiari	<i>25</i>

Allegati :

- ❖ Informativa ai sensi dell'art. 13 Dlgs. N. 196/2003 (trattamento dei dati personali);
- ❖ Modulo di accettazione della Carta dei Servizi;
- ❖ Elenco documenti richiesti per l'inserimento nei servizi;
- ❖ Elenco del vestiario richiesto;
- ❖ Scheda – Modulo per segnalazioni.

PRESENTAZIONE

Questa è la Carta dei Servizi dell'Ente G. Zauli da Montepolo che sostituisce il precedente "Regolamento di gestione delle strutture".

Si tratta di una dichiarazione "trasparente" dei servizi offerti e delle modalità di erogazione degli stessi.

L'impostazione e la stesura vera e propria del documento è stata preceduta da un impegnativo e proficuo lavoro di consultazione e confronto con un gruppo di familiari, dipendenti ed anziani ospiti.

Allo stesso tempo si è cercato di raccogliere gli input provenienti dal personale in genere e soprattutto le richieste manifestate dai fruitori dei servizi: gli anziani del territorio e gli adulti in stato di bisogno.

Proprio perché questo documento non vuole essere un obbligo formale ma solo uno strumento di "comunicazione esterna" delle nostre conoscenze e competenze tecniche, della nostra professionalità e della nostra lunga esperienza, l'Ente s'impegna ad aggiornarlo periodicamente per rendere conto delle modificazioni e degli inevitabili cambiamenti che interverranno nella realtà dinamica che descrive.

○ IL RUOLO (MISSION)

La Carta dei Servizi è uno strumento con cui l'Ente intende instaurare un dialogo con i propri utenti, promuovendone l'informazione, la tutela e la partecipazione.

Oggi l'Ente rappresenta per Dovadola e per i Comuni del Comprensorio Forlivese una fondamentale risorsa e un punto di riferimento per gli anziani, per gli adulti affetti da disabilità fisica e psichica e per le loro famiglie.

Al nostro Ente spetta un'importante ruolo nell'assistenza alla popolazione adulta in stato di bisogno.

I Cittadini trovano in essa un punto di riferimento nel momento più delicato della loro vita o di quella dei loro familiari. Da anni, infatti, l'Ente risponde alle esigenze degli anziani della terza e quarta età oltre agli adulti affetti da disabilità fisica e psichica che esprimono bisogni complessi e sempre più differenziati, arricchendo e valorizzando la rete dei servizi socio - assistenziali e sanitari del territorio.

○ LE SCELTE

Le scelte dell'Ente si propongono di individuare alcuni orizzonti sfidanti e derivanti dalla cultura e dai valori che la struttura ha fatto propri traducendo i valori in scelte operative.

I valori fondamentali su cui l'Ente costruirà il futuro sono:

- Il perseguimento e il miglioramento continuo della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate agli utenti/clienti nell'ottica di una sempre più ampia soddisfazione dei loro bisogni sia a livello territoriale che in struttura

- La personalizzazione e la flessibilità del servizio offerto all'utente/cliente finalizzate a rendere la vita all'interno dell' "istituzione" più vicina possibile alla vita della propria residenza
- Favorire le condizioni per il permanere degli anziani nel proprio ambito familiare, mediante attività di supporto e di idonee modalità informative (assistenza domiciliare, assistenza domiciliare integrata, pasti a domicilio, servizio lavanderia, ecc.)
- L'apertura all'esterno con l'obiettivo di creare integrazione ed un collegamento tra gli anziani ivi residenti ed il territorio circostante (Enti, associazioni, sindacati scuole, ecc.).
- La diffusione di una cultura di coinvolgimento, della responsabilizzazione e del senso di appartenenza delle risorse umane dell'Ente come garanzia di una cultura del "servizio"
- L'efficienza, la flessibilità e l'ottimizzazione nell'utilizzo delle risorse come condizione per garantire lo sviluppo organizzativo e l'aumento dell'offerta e della qualità della prestazioni.

CARTA DEI SERVIZI e QUALITA' DEL SERVIZIO

In questi ultimi anni l'ascolto dell'utente/cliente e delle sue esigenze è stato sostenuto, spinto, accelerato dal diffondersi delle logiche della Qualità e della Qualità totale. Come è noto, questo approccio si basa su alcune strategie base quali:

la centralità del cliente/utente;
 la qualità dei processi attraverso i quali si eroga il servizio;
 il miglioramento continuo;
 il coinvolgimento delle risorse umane.

La definizione delle carte dei servizi per gli Enti pubblici si colloca a pieno titolo in questo più ampio movimento della qualità e persegue l'importante obiettivo di riequilibrare il rapporto con il cittadino.

Con essa l'Ente dichiara a priori quali sono le prestazioni erogate, quali siano gli impegni che si assume con i cittadini ed esplicita come intende operare in caso di non rispetto delle prestazioni promesse.

Il cittadino/utente pertanto è messo nelle condizioni di poter scegliere e prendere le proprie decisioni sulla base delle prestazioni e dei servizi dichiarati. Il processo di definizione della carta dei servizi parte dalla rilevazione dei bisogni e delle attese dei cittadini per quanto riguarda i servizi forniti dall'Ente per approdare alla definizione di standard operativi passando attraverso la revisione ed il controllo di processi organizzativi che sottendono all'erogazione dei servizi stessi.

Il vero lavoro aggiunto di questo processo complesso è costituito dal fatto che induce ad orientare l'attenzione di tutti al cittadino/utente e ad operare attraverso standard di risposte assistenziali e sanitarie che rappresentino un riferimento univoco per tutti gli operatori.

L'Ente è attivamente impegnato in questo processo che è fondamentalmente culturale, tecnico e metodologico e ha intrapreso da tempo un percorso volto all'ascolto dei propri utenti/clienti.

All'interno dell'Ente la Direzione Assistenziale ha specifiche responsabilità relative all'elaborazione della Carta dei Servizi e all'adeguamento della struttura a rispetto di quanto in essa stabilito oltre che la progettazione, attivazione, implementazione e mantenimento di un sistema qualità aziendale. La Direzione dell'Ente si prefigge sostanzialmente di creare e mantenere un "sistema di qualità" aziendale, cioè un sistema di attività e servizi integrati e finalizzati agli obiettivi e alle strategie definite dalla direzione.

In particolare tale sistema intende:

- offrire prestazioni personalizzate e che tengono conto dei bisogni specifici e "unici" degli utenti perfezionando Piani Individualizzati da attuare all'interno della struttura;
- offrire agli utenti un servizio che rispetti la privacy e la dignità della persona;
- garantire la sicurezza degli utenti attraverso l'utilizzo di sistemi di protezione che non ledano l'autonomia individuale;
- garantire formazione adeguata ed estesa a tutto il personale dell'Ente sia sui contenuti tecnici che sulle tematiche relative alla qualità, alla comunicazione e alla relazione interpersonale;
- assicurare e diffondere la cultura della sicurezza e della prevenzione dei rischi sul luogo di lavoro promuovendo e diffondendo l'utilizzo dei dispositivi di protezione individuale;
- semplificare i percorsi interni ed esterni al fine di erogare servizi e prestazioni nel minor tempo possibile;
- fornire informazioni chiare ed esaurienti agli utenti ed ai cittadini sui servizi e sulle prestazioni offerte, sul personale addetto e sugli standard di prestazione.

PRINCIPI FONDAMENTALI E PRESENTAZIONE DELL'ENTE

I PRINCIPI FONDAMENTALI

La struttura fa propri e si impegna a rispettare i seguenti principi fondamentali:

◇ *Eguaglianza*

Ogni utente della struttura residenziale ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure più appropriate, senza discriminazione di età, sesso, razza, nazionalità, lingua, religione, opinioni politiche e condizione sociale.

◇ *Imparzialità*

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

◇ *Continuità*

La struttura ha il dovere di assicurare la continuità e regolarità delle cure.

◇ *Diritto di scelta*

Ove sia consentito dalle normative vigenti, l'utente ha il diritto di scegliere il soggetto o la struttura residenziale e/o sanitaria che ritiene possa meglio rispondere alle proprie esigenze.

◇ *Partecipazione*

All'utente deve essere garantita la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso: una informazione corretta, chiara e completa; la possibilità di esprimere la propria valutazione della qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio; la collaborazione con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

◇ *Efficienza ed efficacia*

Ogni operatore lavora per il raggiungimento dell'obiettivo primario che è la salute ed il benessere dell'ospite, in modo da produrre, con le conoscenze disponibili da continuare ad aggiornare esiti validi per la salute stessa. Il raggiungimento di tale obiettivo non è disgiunto dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate nel miglior modo possibile, senza sprechi o costi inutili.

EVOLUZIONE STORICA IERI E OGGI

Gli aspetti istituzionali dell'Opera Pia sono sostanzialmente ancora regolati dalla Legge 17/7/1890 n. 6972 (con successive marginali modificazioni) con gli annessi regolamenti di contabilità e amministrazione.

La legge è detta anche legge Crispi, dal nome del Presidente del Consiglio Francesco Crispi che trasformò le Opere Pie, per definizione di carattere religioso e di ordinamento giuridico privatistico, in "Istituzioni Pubbliche di Assistenza Beneficenza" (IPAB) con definizione ed impostazione giuridica di carattere laico, come era marcatamente lo stato Italiano dell'epoca.

Con la costituzione della Regione la legislazione trasferì vari poteri dello stato proprio alla stessa e da questa ai Comuni.

La nomina dei Consiglieri (5) dell'O.P. Zauli passò così al Consiglio Comunale di Dovadola.

La Legge 8 Novembre 2000 n. 238 (legge Quadro) ha dettato le linee per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali ed oggi, a distanza di qualche tempo, il Consiglio Regionale ha approvato la nuova legge di riordino 2/2003.

La legge approvata pone al centro il principio dell'universalismo, affermando il diritto alla prestazione a prescindere dalla condizione economica del cittadino.

Valorizza le comunità locali, intese come sistema di relazioni tra le Istituzioni, le organizzazioni sociali, i cittadini ecc...; si pone inoltre l'obiettivo di un efficace contrasto alla povertà e all'esclusione sociale, individuando strategie attive che permettono percorsi di uscita dal bisogno quali l'introduzione di prestiti sociali e la sperimentazione del reddito minimo di inserimento.

Tale legge, in particolare al Titolo V, fissa i criteri per il riordino delle IPAB. Oggi, mentre si sta attuando un percorso di trasformazione, l'Ente Spedale G. Zauli da Montepolo, rappresenta una fondamentale risorsa per il territorio ed un punto di riferimento per gli anziani e gli adulti in stato di bisogno fisico e psichico e le loro famiglie.

La Regione Emilia Romagna con delibera di Giunta n.224 del 21.02.2011 ha nominato, per la gestione temporanea di questa Ipab, un Commissario il quale, ha, fra i compiti assegnati, lo svolgimento dell'attività di concertazione con i Comuni del Territorio per la trasformazione di questo Ente in Azienda Pubblica di Servizi alla Persona, al fine di consentire definitivamente la trasformazione della natura giuridica dell'IPAB ai sensi di quanto disposto dalla normativa regionale.

INFORMAZIONI SUI SERVIZI OFFERTI

L'Ente attualmente offre ai cittadini i seguenti servizi:

- CASA PROTETTA per n. 20 anziani non autosufficienti gestiti in convenzione con l'Azienda USL di Forlì.
- CASA DI RIPOSO NON CONVENZIONATA servizio rivolto agli utenti che si rivolgono privatamente alla struttura.
- CENTRO SOCIO-RIABILITATIVO DIURNO fino a n. 8 disabili in età adulta, in convenzione con il Comitato per l'Accordo di Programma.
- CENTRO SOCIO RIABILITATIVO RESIDENZIALE per n. 11 disabili in età adulta, in convenzione con il Comitato per l'Accordo di Programma
- COMUNITA' APERTA per n. 12 donne affette da problematiche psichiatriche, gestiti in convenzione con l'Azienda USL di Forlì - Dipartimento Salute Mentale.
- HOSPICE TERRITORIALE per n. 8 utenti con problematiche oncologiche in convenzione con l'AUSL di Forlì.
- GRAVISSIME DISABILITA' ACQUISITE IN ETA' ADULTA per n. 9 utenti con gravissime patologie (fortemente invalidanti), in convenzione con l'AUSL di Forlì.
- SERVIZI PASTI A DOMICILIO gestiti in convenzione con il Comune di Dovadola.
- SERVIZI FORNITURA PASTI fornitura pasti alle strutture di Rocca S. Casciano e di Terra del Sole Tramite contratto di fornitura di servizio con L'A.S.P. del Forlivese.
- SERVIZIO FORNITURA PASTI alla Coop.va Sadurano Salus presso la struttura ex RSA.

AMMISSIONE E MODALITA' D'INGRESSO

Le ammissioni presso i servizi socio-sanitari ed assistenziali in convenzione con gli Enti (A.U.S.L. e Comune) avvengono tramite il Servizio Assistenza Anziani (SAA) istituito con l'Accordo di programma siglato tra i Comuni, le IPAB del territorio Forlivese e l'Azienda USL di Forlì, ai sensi della legge Regionale n. 5/1994.

Il SAA è articolato a livello territoriale - (Servizi di Assistenza Anziani Territoriali (SAAT) ed ha sede presso i singoli comuni, ove opera un'Assistente Sociale alla quale rivolgersi per segnalare il bisogno.

- ◇ Le ammissioni degli utenti anziani nel servizio residenziale sono indicate dall'ufficio competente del SAA.

- ◇ Le ammissioni degli utenti portatori di handicap sono regolamentate da apposita convenzione fra questo Ente e il Comitato per l'Accordo di Programma rappresentato dal Comune di Forlì al quale i cittadini devono rivolgersi per le richieste d'inserimento.
- ◇ Le ammissioni degli utenti affetti da problematiche psichiatriche, avvengono tramite il Dipartimento Salute Mentale e Assistenza Psichiatrica dell'Azienda USL di Forlì e sono regolamentate da apposita convenzione.
- ◇ Le ammissioni nei posti letto Hospice sono stabilite dall'Unità di Cure Palliative dell'Azienda USL di Forlì.
- ◇ Le ammissioni degli utenti nei posti dedicati alle Gravissime Disabilità Acquisite in età adulta avvengono previa valutazione dell'apposita commissione (D.G.R. 2068/2004) dell'AUSL di Forlì

ATTIVITA' A FAVORE DELL'UTENZA
SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA:

◇ **SERVIZIO ASSISTENZA DI BASE**

- Diurna e notturna rispondente ai livelli stabiliti dalla normativa nazionale e regionale organizzata in base a progetti personalizzati formulati dall'equipe degli operatori coinvolti nei nuclei .

Il servizio diretto a migliorare e mantenere le capacità residue dell'anziano fornisce aiuto e supporto nei seguenti momenti:

- ✓ L'alzata e messa a letto: in questa occasione l'operatore verifica lo stato di salute dell'ospite e si assicura che l'ambiente sia confortevole e funzionale alle sue esigenze;
- ✓ L'igiene personale quotidiana e al bisogno, garantita secondo modalità e protocolli idonei e verificati, ponendo attenzione alle esigenze personali e alle capacità residue dell'ospite;
- ✓ Il bagno viene ciclicamente garantito: il bagno in vasca-doccia è assicurato a tutti gli ospiti parzialmente e totalmente non autosufficienti con l'aiuto degli addetti all'assistenza; in situazioni particolarmente gravi il bagno è effettuato a letto o utilizzando ausili specifici quali, ad esempio, la barella doccia. Il bagno settimanale e l'igiene personale sono momenti particolarmente intimi della vita dell'ospite e, in quanto tali, si svolgono in un clima di rispetto e attenzione alla sua dignità.
- ✓ L'accompagnamento degli ospiti in difficoltà per trasferimenti interni alla struttura;
- ✓ Gli interventi di mobilizzazione o posturazione: viene attuata su tutti gli ospiti allettati o costretti, con scarsa e/o assente capacità di movimento, al fine di evitare il rischio di piaghe da decubito o altre patologie derivate dall'allettamento. Questi interventi sono programmati di norma con periodicità costante, di giorno e di notte, per evitare la compressione delle parti del corpo maggiormente a rischio di arrossamento o di piaga, secondo un piano di mobilizzazione e posturazione.

- ✓ Aiuto all'ospite durante il momento dell'alimentazione, compreso l'eventuale imboccamento.
- ✓ La somministrazione di liquidi: viene effettuata più volte nel corso della giornata in base al bisogno di ogni singolo ospite, come prevenzione al rischio di disidratazione.
- ✓ La gestione del problema dell'incontinenza: avviene attraverso un progetto personalizzato che tiene conto del tipo di incontinenza, dei presidi più adeguati e dei possibili interventi di prevenzione e/o riabilitazione sfinterica. L'ospite che, pur presentando il problema dell'incontinenza, conserva un qualunque tipo di controllo, viene accompagnato ai servizi con periodicità costante e ravvicinata.
- ✓ L'assistenza è comunque garantita in equipe da medici, infermieri professionali, r.a.a. ed operatori in un continuo interscambio di informazioni ed con la corretta flessibilità delle attività svolte da ogni figura.

a) Alzata e riposo pomeridiano e notturno

L'alzata risponde all'obiettivo di mantenere un ritmo di vita fisiologica e relazionale, favorendo la socializzazione ed evitando l'isolamento e la sindrome da allettamento, nel rispetto delle esigenze e abitudini degli ospiti.

L'orario dell'alzata avviene di norma tra le 6.30 e le 8.30. Si effettuano alzate differite in funzione di particolari patologie degli ospiti ed a secondo dei bisogni e delle abitudini degli utenti.

Dopo il pranzo è assicurato il riposo pomeridiano a letto per gli ospiti che lo richiedono o ne hanno necessità. La successiva alzata avviene di norma entro le ore 16.00 -16,30.

Analogha situazione si pone per il riposo notturno che avviene a partire dalle ore 19,00 circa.

b) Assunzione dei pasti

I pasti vengono consumati preferibilmente in sala da pranzo. La disposizione degli ospiti ai tavoli tiene conto delle richieste dei bisogni di ciascuno.

Gli ospiti che non sono in grado di alimentarsi da soli vengono assistiti parzialmente o completamente a seconda del bisogno.

Gli ospiti allettati consumano il pasto in camera con l'assistenza dell'operatore.

c) Igiene personale e cura della persona

Agli anziani che necessitano di aiuto viene garantita l'assistenza per effettuare l'igiene quotidiana e la cura della persona (igiene personale, cura dell'aspetto estetico ecc.).

I bagni sono programmati in base ai bisogni ed alle esigenze degli anziani, di norma la frequenza è settimanale

d) Assistenza tutelare notturna

Il servizio di assistenza tutelare degli ospiti, con verifiche programmate nelle singole camere, interventi al bisogno e programmati relativi a posture, idratazione e cambi.

Nelle ore notturne nelle strutture sono presenti operatori addetti alla assistenza e infermieri professionali, mentre per le urgenze sanitarie si fa riferimento al servizio di guardia medica.

◇ SERVIZIO DI ANIMAZIONE

Il servizio di animazione è garantito da operatori qualificati ed ha l'obiettivo di:

➤ stimolare e mantenere le abilità psicologiche e fisiche dell'ospite e quindi di contenere il processo involutivo;

➤ facilitare il rapporto tra l'ospite e l'ambiente al fine di favorire le condizioni di benessere della persona all'interno della residenza.

La progettazione delle attività tiene conto, oltre al Piano di Assistenza condiviso in équipe, delle richieste, degli interessi e dei bisogni espressi dagli utenti.

Si opera inoltre con particolare impegno per favorire e attivare relazioni significative con i volontari e le associazioni del territorio ed in particolare con i familiari degli ospiti.

La presenza dell'animatore nei vari servizi è rilevabile dal prospetto di presenza esposto.

◇ SERVIZIO DI RIABILITAZIONE FISICA:

Il Servizio viene garantito all'interno della Struttura da fisioterapisti dipendenti dalla Cooperativa CAD tramite contratto con l'Ente

I compiti dei fisioterapisti consistono:

- nell'elaborazione, in riferimento alla diagnosi e alle prescrizioni del medico e nell'ambito delle loro competenze, del programma di riabilitazione;

- nella pratica autonoma dell'attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psico-motorie e cognitive, utilizzando terapie fisiche, manuali, massoterapiche e occupazionali;

- nella proposta dell'adozione di protesi ed ausili, nell'addestramento al loro uso e nella verifica della loro efficacia;

- Per ciò che concerne gli ausili fisioterapici viene attivata la richiesta nominale ed inoltrata al Servizio Protesi e Ausili dell'AUSL di Forlì.

◇ SERVIZIO INFERMIERISTICO:

L'infermiere professionale, all'interno della struttura, è un riferimento costante per gli ospiti che necessitano di essere curati, visitati, soccorsi: interviene nel

primo soccorso, procede alla rilevazione del bisogno e collabora con il medico negli interventi del caso.

Gli infermieri sono presenti, secondo un'organizzazione decentralizzata, presso gli ambulatori dove si concentrano i servizi sanitari di cui gli ospiti abbisognano.

In particolare l'infermiere quotidianamente:

- ❖ prepara e distribuisce le terapie prescritte secondo modalità e tempi indicati dal medico;
- ❖ collabora con tutti gli altri operatori al Piano di Assistenza Individualizzato dell'ospite definendo gli obiettivi assistenziali di sua competenza;
- ❖ collabora con i medici nell'espletamento delle visite mediche;
- ❖ effettua controlli sanitari, medicazioni, interventi nutrizionali, rilevazioni di parametri vitali e fornisce informazioni ai familiari su indicazione del medico curante;
- ❖ svolge tutte le attività infermieristiche di competenza e con adeguata flessibilità collabora allo svolgimento delle funzioni degli operatori sanitari.

◇ ASSISTENZA MEDICA:

L'Assistenza Medica è prestata: dal Medico di Medicina Generale, scelto dall'ospite al momento dell'ingresso in Struttura. Per gli ospiti di Casa Protetta convenzionati l'assistenza medica è comunque garantita da Medici appositamente incaricati dall'AUSL di Forlì.

I medici sono presenti in struttura con accessi programmati e sono disponibili a ricevere i familiari in orari prefissati.

Presso tutti i servizi vengono garantite, su richiesta del medico di medicina generale, le seguenti consulenze specialistiche:

Fisiatria

Psichiatria

Cardiologia

Dermatologia

Geriatrics

Oncologia

Su prescrizione medica possono essere adottate misure contenitive per il mantenimento di corretta postura e della salvaguardia dell'anziano.

L'Assistenza Sanitaria comprende anche le seguenti prestazioni farmaceutiche:

- Fornitura farmaci :

Agli ospiti non autosufficienti l'Azienda U.S.L. di Forlì garantisce direttamente attraverso il proprio servizio farmaceutico i farmaci previsti nel Prontuario

Farmaceutico. In casi particolari, su prescrizione medica, l'Ente provvede all'acquisto di Farmaci non compresi nel Prontuario Ospedaliero presso una farmacia esterna. La fornitura di farmaci di uso corrente necessari all'ospite autosufficiente è compresa nella retta purchè i farmaci stessi siano prescritti dal medico di base.

- Materiale di medicazione.
- Trasporti sanitari quando previsti.

SERVIZIO ALBERGHIERO

🕒 servizio di ristorazione

🕒 servizio di lavanderia e guardaroba

🕒 Presso la sede O.P. Zauli alloggio in camere da 1 o 2 letti tutte con bagno.

🕒 Servizio di igiene e sanificazione quotidiana degli ambienti comuni e delle singole camere. Il servizio di igiene ambientale affidato a ditte esterne con esperienza consolidata nel settore,

L'Ente cura in modo particolare l'aspetto alberghiero sia sotto il profilo igienico-sanitario che del comfort.

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

L'Ente offre ai propri ospiti il servizio di ristorazione mettendo a disposizione una cucina interna attrezzata per la produzione e il confezionamento dei pasti. Il servizio è gestito direttamente dall'Ente con propri operatori.

L'alimentazione degli ospiti è organizzata con programmi dietetici stabiliti dal medico di struttura.

Il menù varia giornalmente e si ripete ogni 4 settimane. Il Responsabile delle Attività Assistenziali giornalmente interpella gli ospiti sulla scelta degli alimenti proposti da menù per la giornata successiva. E' previsto un menù invernale ed uno estivo.

La fascia oraria di distribuzione dei pasti è la seguente:

🕒 colazione	dalle ore	8.30	alle ore	9.00
🕒 pranzo	dalle ore	12.00	alle ore	13.00
🕒 cena	dalle ore	18.00	alle ore	19.00

L'utente o i familiari possono consultare il menù settimanale esposto alla bacheca del proprio nucleo.

Programmi dietetici personalizzati vengono richiesti e sottoposti al controllo medico.

Oltre al menù proposto sono previste diete personalizzate che rispondono alle più comuni patologie e problematiche tipiche della terza età.

Sono previste verifiche periodiche della qualità del Servizio dal punto di vista del cliente utilizzando specifici strumenti compilati dai Referenti delle Attività Assistenziali.

E' fatto divieto agli ospiti, per motivi d'igiene e sicurezza, preparare cibi in camera e si sconsiglia di acquistare alimenti integrativi e inoltre di evitare la somministrazione di alimenti manipolati a domicilio.

Per quanto concerne gli alimenti confezionati, prima di somministrarli agli ospiti si terrà conto di eventuali diete personalizzate previa comunicazione all'Infermiere e/o al Responsabile delle Attività Assistenziali.

◇ SERVIZIO DI PARRUCCHIERA E PODOLOGA

Presso le strutture può essere attivato il servizio di parrucchiere/barbiere e podologo su richiesta dell'ospite o del familiare.

◇ ASSISTENZA RELIGIOSA

All'interno della struttura viene garantita agli utenti l'assistenza religiosa.

Gli orari delle SS. Messe sono i seguenti:

- O.P. Zauli - Hospice alle ore 16.00 Venerdì

Agli Ospiti è garantita la libertà di culto.

◇ SERVIZIO DI SEGRETERIA

Il servizio di Segreteria è a disposizione per informazioni riguardanti le rette di ricovero (definizione, composizione, modalità di pagamento) e sulle pratiche amministrative relative all'accesso e alla permanenza dell'anziano in struttura.

Svolge funzioni di deposito a titolo gratuito dei valori consegnati dietro autorizzazione scritta dell'ospite o dei suoi familiari e supporta la gestione del fondo cassa individuale dell'anziano.

L'Ufficio Amministrativo svolge funzioni di riscossione delle pensioni per conto dell'anziano, solo se autorizzata per iscritto e in assenza di familiari di riferimento.

HOSPICE TERRITORIALE BENEDETTA BIANCHI PORRO

L'Hospice territoriale di Dovadola nasce nel 2005 e sviluppa un programma di assistenza a pazienti con patologia attiva, progressiva ed in stato avanzato in fase di particolare criticità.

◇ MISSION

L'obiettivo principale delle cure palliative è rappresentato dal miglioramento della qualità di vita del paziente e dei familiari attraverso:

- Assistenza ai pazienti che, per intensità dei sintomi o per impossibilità della famiglia a gestire la situazione assistenziale al domicilio, necessitano di cura specialistica palliativa continuativa;
- Trattamenti specialistici proporzionati alle necessità fisiche, psicosociali e spirituali del paziente e dei suoi familiari.

◇ ORGANIZZAZIONE

L'Hospice territoriale fa parte della Rete di Cure Palliative (RCP) del territorio forlivese all'interno della quale si sviluppano e coordinano servizi ospedalieri e territoriali di Cure Palliative.

Il ricovero in Hospice è effettuato in modo programmato.

La direzione sanitaria è affidata alla Dott.sa Barbara Marelli.

◇ STANDARD ASSISTENZIALI

Gli standard assistenziali garantiti sono i seguenti:

- Assistenza Medico Specialistica
- Assistenza Medica Cure Primarie
- Coordinamenti Infermieristico
- Assistenza Infermieristica
- Coordinamento Assistenziale – R.A.A.
- Assistenza totale alla persona
- Psicologo, Terapista della Riabilitazione, Assistenza Spirituale.

◇ STRUTTURA DI DEGENZA

Il reparto è stato realizzato seguendo criteri di domiciliarità, composto da 8 stanze singole arredate con criteri definibili di civile abitazione. Ogni stanza è dotata di una poltrona-letto per il familiare che voglia trascorrere la notte vicino al proprio caro, inoltre è provvista di un angolo cottura per poter preparare cibi o bevande personalizzati. Le camere sono dotate di servizi igienici per pazienti non deambulanti e i letti elettrici articolati sono forniti di materassi per la prevenzione di lesioni da decubito e di sponde a scomparsa.

In Hospice vi è un'ampia zona giorno-sala da pranzo a disposizione di pazienti e familiari.

L'accesso ai familiari è libero 24 ore su 24 e vi è la possibilità di usufruire del servizio pasti.

Dopo la dimissione il paziente, o una persona delegata dal paziente in forma scritta, **può richiedere una copia a pagamento della cartella clinica, rivolgendosi all'Ufficio cassa dell'Ospedale Morgagni-Pierantoni .**
La cartella clinica è il documento in cui sono registrate tutte le informazioni relative al ricovero ed i risultati degli esami effettuati.

Impegni per la qualità dei servizi – Standard di Qualità

Gli standard di qualità rappresentano obiettivi che sono in parte completamente raggiunti e garantiti agli utenti, mentre permangono ulteriori impegni per il futuro volti ad erogare una sempre maggior qualità di servizi ai nostri utenti.

ACCOGLIENZA e COMFORT :

<i>INDICATORI</i>	<i>STANDARD</i>
Accoglienza in struttura	La struttura è aperta ai visitatori esterni dalle ore 7.00 alle ore 21.00. Durante le ore notturne, previa autorizzazione, è prevista la presenza dei familiari.
Accesso alla struttura e nei percorsi interni	Assenza di barriere architettoniche, segnaletica di orientamento nella struttura
Comfort delle camere di degenza e delle zone comuni	Servizi igienici riservati agli utenti, arredamento idoneo alla tipologia di utenza ospitata, guardaroba personale. Televisori in ogni stanza e aria condizionata.
Servizio ristorazione	E' previsto menù invernale e estivo con ampia possibilità di varianti. Su richiesta è fornito il pasto ai familiari/visitatori
Frequenza igienizzazione delle stanze	Giornaliera con ripasso pomeridiano.

DIRITTO ALL'INFORMAZIONE:

<i>INDICATORI</i>	<i>STANDARD</i>
Accoglienza dell'utente all'ingresso	Ogni utente viene accolto dalla Infermiera e dal Responsabile delle Attività Assistenziali. Viene illustrata e consegnata la Carta dei Servizi dell'Ente.
Identificazione del personale	Le divise degli operatori sono distinte per colori e ogni operatore è dotato del cartellino di riconoscimento.
Assistenza erogata	Gli utenti e/o familiari sono informati sul piano di assistenza individuale garantito verbalizzato sull'apposito modulo a disposizione per presa visione
Pratiche amministrative	Gli uffici dell'Ente sono aperti al pubblico: lunedì – mercoledì – venerdì : dalle 7.00 alle 14.00 martedì – giovedì: dalle 7.00 alle 16.30

IGIENE E SICUREZZA :

<i>INDICATORI</i>	<i>STANDARD</i>
Pulizia dei locali	E' garantita attraverso una cooperativa di servizi che applica metodologie e protocolli predefiniti
Rispetto delle norme di igiene degli alimenti	E' applicato il sistema di auto controllo secondo quanto previsto dal D.lgs 155/97.
Rispetto della privacy	Il consenso al trattamento dei dati viene raccolto nella fase di accoglienza dell'utente.
Rispetto delle norme sicurezza sul lavoro	E applicato quanto previsto dalla D.lgs 81/2008 in materia di tutela della salute e sicurezza
Piani di sicurezza	Certificato Prevenzioni Incendi rilasciato dal Comando Provinciale dei VVFF di Forlì-Cesena Addestramento di tutto il personale e presenza della squadra di emergenza adeguata dotazione di mezzi antincendio presso i reparti e le zone comuni. Informative sui percorsi protetti di evacuazione. Controlli periodici e programmati sugli impianti elettrici e tecnologici. Servizio di manutenzione impianti attivabile 24 ore su 24

PROFESSIONALITA' E TECNOLOGIA:

<i>INDICATORI</i>	<i>STANDARD</i>
Dotazione e qualifica del personale	Parametri in conformità da quanto previsto dalle normative emanate dalla Regione Emilia Romagna, tutto il personale è qualificato.
Selezione del personale	La selezione del personale avviene attraverso prove pratiche e colloqui e/o attraverso le procedure concorsuali previste dagli Enti Pubblici.
Aggiornamento e formazione del personale	Piano di formazione degli operatori
Dotazione di attrezzature elettromedicali	Conformità di quanto previsto dalla normativa della Regione Emilia Romagna

INDICATORI DI QUALITA' SPECIFICI PER L'HOSPICE TERRITORIALE:

Prioritari impegni dell'Hospice Territoriale nei confronti dell'utente sono costituiti dalla accessibilità al servizio garantita da brevi tempi di attesa e dalla umanizzazione dell'assistenza attraverso la particolare attenzione alla gestione del dolore.

Gestione del dolore in Hospice:

<i>INDICATORI</i>	<i>STANDARD</i>
% Cartelle integrate nelle quali il sintomo dolore è stato registrato all'ingresso e dopo 7 giorni	>98%

Tempi di attesa:

<i>INDICATORI</i>	<i>STANDARD</i>
Tempo di attesa al ricovero in Hospice	≤ 3 giorni

TUTELA DEI DIRITTI E DEI DOVERI

L'Ente al fine di tutelare i propri utenti e di salvaguardare la libertà di ognuno intende stabilire alcune basilari regole di convivenza.

Nel fissare tali regole intende fare tesoro e valorizzare gli stili di vita e le abitudini degli ospiti, pur nella consapevolezza che ciascun individuo è specifico e manifesta bisogni e aspettative differenti.

Imparare a vivere in una comunità ad una certa età non è cosa facile e scontata: spesso i livelli di conflittualità con gli altri utenti, con il servizio e a volte con gli stessi familiari, sono evidenti. Al fine di garantire una permanenza serena presso i nostri servizi per ogni ospite viene predisposto un piano d'intervento personalizzato il cui contenuto sarà esplicitato all'interessato ed ai suoi familiari.

- ◇ L'assegnazione della camera terrà conto:
 - del livello di autosufficienza;
 - della compatibilità delle proprie esigenze con quelle degli anziani già residenti;
 - della collocazione logistica più rispondente ai bisogni espressi;
 - dei posti disponibili in quel momento.

- ◇ Il servizio potrà procedere a spostamenti di stanza o di nucleo dell'anziano all'interno della struttura in relazione alle esigenze particolari del singolo e/o della comunità e per garantire la funzionalità del servizio stesso.
- ◇ La struttura favorisce la personalizzazione degli spazi di vita degli anziani sempre che non contrastino con le regole di vita degli altri.
- ◇ L'Ente non risponde di eventuali furti o perdita di valori in possesso degli ospiti. Si invita comunque a non tenere oggetti preziosi in camera.
- ◇ Gli ospiti possono ricevere visite durante la giornata nel rispetto del tranquillità e della privacy degli altri utenti.
- ◇ Considerato che le strutture sociosanitarie non sono servizi coercitivi, si richiama l'attenzione dell'utente, dei familiari e degli eventuali accompagnatori, prima di uscire dalle nostre strutture di compilare il modulo di assunzione di responsabilità a carico del firmatario con data, ora di uscita e l'orario presunto del rientro.
- ◇ La Direzione, pur attivando ogni mezzo di sorveglianza possibile nell'ambito assistenziale e tutelare, non può adottare misure coercitive e limitative della libertà personale.

CUSTODIA E DEPOSITO VALORI

L'Ente non assume responsabilità per i valori conservati personalmente dagli ospiti nelle proprie stanze.

Su richiesta tramite autorizzazione scritta dell'ospite o dei familiari l'Ufficio svolge funzioni di depositario a titolo gratuito ai sensi degli artt. 1766 e seguenti del Codice Civile.

◇ DIRITTO DI PARTECIPARE ALLE COMPETIZIONI ELETTORALI

L'Ente garantisce agli utenti che ne hanno diritto, la possibilità di esprimere il proprio voto attivandosi nelle procedure previste dalle normative vigenti.

◇ DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

L'ospite ha diritto ad ottenere informazioni sulle proprie condizioni di salute e sulle prestazioni assistenziali e sanitarie a lui dirette, con linguaggio comprensibile, semplice e chiaro.

In caso d'incapacità dell'ospite tali informazioni devono essere rese al parente di riferimento.

◇ PRESENZA DEI FAMILIARI

L'Ente opera nel rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza personale e favorisce la partecipazione degli ospiti e dei loro familiari alla vita comunitaria.

Dalle ore 21:00 della sera alle ore 7:00 del mattino successivo è consentita la permanenza in reparto solo per gravi motivi e previa autorizzazione del responsabile del nucleo.

In caso di ricovero presso Strutture Ospedaliere compete ai familiari stessi l'assistenza dell'utente fino al suo rientro.

Presenza durante l'assunzione dei pasti:

- E' possibile per i familiari e conoscenti fare visita all'anziano durante la somministrazione del pranzo e della cena per massimo 1 visitatore alla volta e comunque sempre dopo la chiusura del carrello portavivande a fine distribuzione.

- Essendo il momento della somministrazione del pasto un momento molto importante e delicato per gli ospiti è opportuno che i familiari non discutano le diete personali degli anziani in quel contesto ma richiedano spiegazioni al Referente del Nucleo o all'Infermiere Professionale .

- Ai familiari è vietato l'accesso in cucina così come l'accesso ai frigoriferi ed attrezzature delle cucinette di Nucleo.

- Al fine di tutelare la salute della comunità (pericolo tossinfezioni alimentari) è vietato per chiunque portare cibi cucinati da casa.

Presenza nelle camere di degenza:

- I visitatori degli ospiti per rispetto della privacy degli utenti e per consentire il lavoro degli operatori, sono pregati di allontanarsi temporaneamente dalle camere durante l'igiene degli utenti, la visita medica e la pulizia delle stesse.

- L'Ente fornisce servizi in grado di rispondere ai bisogni dei propri utenti: qualora il familiare ritenesse opportuno, in particolari situazioni e con oneri a proprio carico, chiedere la collaborazione di persone esterne per assistenza

morale al proprio congiunto, dovrà sottoporre la proposta al R.A.A. e concordarne le modalità. L'Ente potrà, dopo un periodo di sperimentazione, esprimere il proprio parere in quanto tale collaborazione deve integrarsi e non deve ostacolare le attività della Struttura.

In caso di parere negativo dell'Ente il familiare dovrà interrompere tale forma di collaborazione.

In ogni caso l'Ente non risponde in nessun modo dell'operato di eventuali collaboratori richiesti dai familiari i quali dovranno sottoscrivere un'assunzione di responsabilità rispetto l'operato di tali figure.

◇ CORREDO PERSONALE

All'ingresso tutti gli utenti, ad eccezione dei ricoveri nel reparto Hospice (per i quali il lavaggio della biancheria personale è a carico della famiglia), devono disporre di un corredo personale conforme alle proprie condizioni fisiche e concordato con il Referente delle Attività Assistenziali di Nucleo.

L'elenco del corredo minimo indispensabile all'ingresso verrà concordato con l'ospite o i familiari durante la visita di pre-ingresso.

L'utente o i familiari sono tenuti ad integrare il corredo iniziale ogni qualvolta il Referente delle Attività Assistenziali ne ravveda la necessità.

Il guardaroba dell'utente deve essere inventariato al momento dell'ingresso e numerato a cura del servizio lavanderia dell'Ente che ne cura il lavaggio.

PROCEDURE ADOTTATE PER LE EMERGENZE AMBIENTALI

Nella Struttura è stato predisposto un piano di emergenza, definito da specifiche procedure operative, che può scattare tempestivamente e nel quale ogni componente riveste un ruolo preciso. Obiettivi del piano di emergenza sono:

- minimizzare i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa dell'evento;
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite; delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.

In conformità a quanto previsto dalle normative vigenti in materia è stata addestrata una squadra di emergenza composta da personale dipendente.

Chiunque rilevi un'emergenza deve informare immediatamente un operatore della Struttura che provvederà a dare avvio alla procedura operativa d'intervento.

Sono previste simulazioni di emergenza e prove di evacuazione.

In tutti i casi di emergenza, in caso di incendio o di presenza di fumo

Si prega di mantenere la calma, rivolgersi al personale di reparto e seguirne attentamente le indicazioni. Il personale è stato appositamente addestrato per operare nei casi di emergenza.

In caso di abbandono rapido della struttura si prega di attenersi scrupolosamente alle direttive del personale in servizio, non utilizzare gli ascensori, non perdere tempo a recuperare oggetti personali, non ritornare nella propria stanza e indirizzarsi alla più vicina uscita di sicurezza, adeguatamente segnalata.

Gli Ospiti in grado di muoversi dovranno lasciare il reparto autonomamente seguendo i cartelli indicatori delle vie d'emergenza e le istruzioni del personale.

Gli Ospiti non in grado di muoversi dovranno attendere i soccorsi già predisposti dal personale, che giungeranno tempestivamente.

◇ VOLONTARIATO

L'amministrazione promuove e valorizza l'attività del volontariato quale espressione gratuita e spontanea di sostegno psicologico agli ospiti.

◇ ALCUNE INDICAZIONI DI COMPORTAMENTO

E' vietato fumare in tutta l'area interna della Struttura.
E' consentito l'uso di telefoni cellulari.

◇ Per i visitatori

I visitatori sono tenuti al rispetto degli Ospiti e della Struttura inoltre durante le visite ai loro familiari o conoscenti è da evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disagio o disturbo agli utenti o agli operatori nello svolgimento delle loro funzioni.

RETTE

◇ RETTE PER OSPITI DI CASA PROTETTA

La retta di ricovero, determinata annualmente dal Consiglio di Amministrazione, è comprensiva dei sotto elencati servizi:

- Assistenza globale alla persona (notturna diurna) comprese le attività di animazione;
- Assistenza alberghiera (alloggio, vitto, lavanderia, igiene degli ambienti, riscaldamento, utenze)
- Presidi per l'incontinenza e materiale di medicazione;
- Assistenza farmaceutica per quanto di competenza;
- Trasporti sanitari per quanto di competenza;
- Spese di gestione e coordinamento.

L'Azienda USL garantisce i seguenti servizi:

- Assistenza medica;
- Assistenza infermieristica, farmaceutica e riabilitativa;
- Assistenza specialistica su richiesta dei medici convenzionati.

Non sono a carico della dell'Ente le eventuali spese per:

- Assistenza tutelare prestata presso strutture ospedaliere;
- Vestiario;
- Generi voluttuari (sigarette, giornali ecc..)
- Cure dentarie comprese protesi che rimangono a carico degli ospiti e/o dei loro familiari;
- Spese funerarie-

- La sottoscrizione dell'impegno al pagamento viene fatta prima dell'ingresso dell'anziano in struttura da parte degli obbligati (ex art. 433 e seguenti del Codice Civile);

- In caso di mancato pagamento, nei confronti degli ospiti e dei familiari tenuti agli alimenti, saranno inoltre applicate tutte le azioni di rivalsa previste dalla legge.

- Agli ospiti che lo richiedono, è rilasciata la dichiarazione prevista dalla delibera Regionale 477/99 attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie.

Il pagamento della retta dovrà essere effettuato entro il 15° giorno del mese successivo al ricevimento del rendiconto tramite addebito bancario automatico da inviare con bonifico al Tesoriere dell'Ente presso la Cassa dei Risparmi di Forlì e della Romagna S.p.a. - Agenzia di Dovadola -

IBAN IT12 CIN U - ABI 06010 CAB 13290 c.c.- n. 074000003020

Versamento diretto presso l'Ufficio Amministrativo dell'Ente.

◇ RETТА PER UTENTI FREQUENTANTI IL CENTRO SOCIO RIABILITATIVO PER PORTATORI DI HANDICAP DIURNO E RESIDENZIALE:

La retta e le modalità di calcolo delle assenze vengono ora determinate annualmente dal Commissario di questo Ente sulla base di apposita convenzione concordata con il Comune di Forlì in qualità di Ente capofila del Comitato per l'Accordo di Programma.

◇ RETТА PER UTENTI INSERITI IN COMUNITA' APERTA E HOSPICE:

La retta è a carico dell'Azienda USL e viene determinata annualmente in accordo con l'Azienda stessa.

◇ RETТА PER UTENTI INSERITI NEL SERVIZIO DI GRAVI DISABILITA' ACQUISITE:

La retta è a carico dell'Azienda USL, l'utente partecipa con una piccola quota giornaliera stabilita dalla Regione Emilia Romagna.

◇ RETТА PER UTENTI NON CONVENZIONATI:

La retta, stabilita annualmente dal Commissario dell'Ente, è a totale carico del cittadino/utente.

ASSENZE

L'ospite gode della massima libertà salvo limitazioni imposte dallo stato di salute.

Tali limitazioni sono di competenza del medico curante.

Gli Ospiti non possono assentarsi dalla Casa senza comunicare l'uscita ai Responsabili di Nucleo e all'Infermiere. Possono uscire accompagnate dal personale della casa o dai familiari che si rendono responsabili della incolumità dell'assistito.

In caso di assenza verranno applicate le seguenti decurtazioni dalla retta a carico:

- CASA PROTETTA: decurtazione del 10% a partire dal secondo giorno di assenza;
- GRAVI DISABILITA' ACQUISITE: decurtazione del 20% a partire dal primo giorno di assenza;
- NON CONVENZIONATI: decurtazione di 1/3 della retta a partire dal secondo giorno di assenza.

SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Nell'intento di rendere il soggiorno dell'ospite il più sereno e confortevole possibile, si ritiene fondamentale conoscere l'opinione di ogni persona interessata sui Servizi erogati e sulla qualità degli interventi.

Per raggiungere questo obiettivo sono stati predisposti dei moduli in cui comunicare eventuali segnalazioni o suggerimenti che consentiranno di adeguare in misura sempre maggiore i servizi alle aspettative degli ospiti.

Sarà cura del Commissario, dopo aver incaricato la Direzione ad effettuare idonea attività istruttoria, dare una risposta alle segnalazioni entro 30 gg dalla segnalazione.

INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

L'Ente opera per:

coinvolgere tutto il personale nel perseguimento della mission e degli obiettivi dei Servizi;

garantire una corretta informazione sul funzionamento dei servizi;

favorire una reale partecipazione dei soggetti interessati alla scelta e alla programmazione delle proprie attività.

Promuove:

Incontri con gli ospiti ed i familiari al fine di:

- favorire una reale partecipazione dei soggetti interessati alla scelta e alla programmazione delle proprie attività;

comunicare informazioni amministrative e gestionali , modifiche e cambiamenti del Servizio.

Incontri con altri Enti, con le organizzazioni Sindacali, con le Associazioni di Volontariato o singoli visitatori al fine di raccogliere stimoli, proposte e contenuti per una sempre migliore qualità del Servizio.

Partecipazione e verifica

La funzione di partecipazione si realizza mediante forme di coinvolgimento degli ospiti e dei familiari: viene attuata attraverso riunioni periodiche e appositi questionari di soddisfazione distribuiti almeno una volta all'anno.

Viene incentivata la funzione propositiva degli operatori della Casa che dalla loro attività quotidiana traggono spunto per osservazioni e miglioramenti.

L'Ente si impegna annualmente ad aggiornare la presente Carta dei Servizi sulla base di cambiamenti organizzativi rilevanti e sulle esigenze emerse in sede di incontri con il personale e l'utenza.

◇ RAPPORTI CON I FAMILIARI

L'Ente Zauli favorisce la massima integrazione con le famiglie degli utenti nel rispetto delle esigenze degli stessi e con l'osservanza dei piani di assistenza attivati dalla struttura al quale il familiare stesso può partecipare attivamente. Il familiare è sempre tenuto all'osservanza delle norme della comunità improntando il proprio comportamento al rispetto sia degli individui che delle varie forme di convivenza, nonché delle singole professionalità e dell'integrazione fra le stesse.

Il familiare è tenuto altresì al rispetto delle norme igienico sanitarie proprie di ogni comunità.

Ogni eventuale richiesta, informazione, osservazione o suggerimento andranno rivolte nei modi e nelle sedi opportune, quindi, per problemi di carattere socio-assistenziale l'interlocutore è il Responsabile delle Attività Assistenziali del Nucleo di appartenenza e in seconda istanza il Coordinatore delle Attività Assistenziali. Per problemi di carattere sanitario l'interlocutore è il medico di riferimento del servizio.

In caso di decesso dell'anziano, la struttura dà immediata comunicazione alla famiglia; qualora il defunto non abbia familiari tenuti per legge a provvedere, la struttura attiva il servizio cimiteriale del Comune di competenza.

◇ DONAZIONI E LASCITI

Eventuali donazioni o lasciti devoluti all'Ente saranno utilizzati a favore delle attività erogate presso i servizi delle strutture ed in ogni caso a beneficio degli utenti accolti presso gli stessi.

◇ PRIVACY

Tutti i dati personali dell'ospite, raccolti in sede di accoglimento e durante la permanenza nei vari Servizi, sono utilizzati dall'Amministrazione, titolare del trattamento, secondo le norme vigenti sulla riservatezza dei dati.

Ogni dato relativo allo stato di salute è considerato "dato sensibile" come previsto dalla Legge 675/1996 e successive modificazioni ed integrazioni.

INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 D. LGS. N . 196/2003
(CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI)

Gentile signora, Gentile signore,
nel darLe il benvenuto, l'Opera Pia Spedale G. Zauli da Montepaolo La informa che la normativa sulla privacy (d.lgs. 196/03) richiede il Suo consenso per utilizzare i suoi dati personali.

COSA SONO I DATI PERSONALI?

I dati personali sono le informazioni personali (ad es. nome, cognome, indirizzo, ecc.) e sanitarie che La riguardano.

PERCHE' L'ENTE ZAULI RICHIEDE I DATI PERSONALE AI SUOI PAZIENTI?

I dati personali sono necessari ai medici e al personale dei servizi erogati dalla struttura per erogare le prestazioni sanitarie da Lei richieste e per svolgere le attività ad esse correlate (ad es. quelle amministrative, di gestione delle pratiche, ecc.)

È possibile che alcuni dei Suoi dati, resi in forma anonima (cioè non collegabili in alcun modo alla Sua persona) vengono utilizzati per la ricerca scientifica, per la statistica epidermica e per la formazione.

COME SONO CONSERVATI I DATI PERSONALI DEI PAZIENTI E CHI VI ACCEDE?

I Suoi dati personali verranno custoditi dall'O.P. Spedale G. Zauli in archivi cartacei o informatici. Saranno protetti da misure di sicurezza in grado di garantire che solo il personale autorizzato vi abbia accesso.

Inoltre, essi verranno utilizzati nei modi previsti dalla legge e nel pieno rispetto del segreto professionale, a cui è tenuto tutto il personale dell'Ente.

Potranno essere comunicati, solo se necessario, agli altri soggetti che partecipano al percorso di cura (ad es: ai tecnici dei laboratori di analisi, ai medici di altre strutture sanitarie a cui vengono richiesti ulteriori accertamenti, ecc.)

In tal caso, questi soggetti saranno nominati Responsabili del trattamento, cioè dovranno comunque utilizzare i Suoi dati personali nel rispetto delle istruzioni loro impartite dall'Ente Zauli e dall'Azienda USL di Forlì.

È quindi esclusa ogni ipotesi di diffusione e comunicazione che non sia imposta da una legge o che non sia autorizzata da Lei.

L'OPERA PIA SPEDALE G. ZAULI DA MONTEPAOLO LE RICORDA CHE...

Lei ha sempre diritto di:

- Conoscere i Suoi dati oggetto di trattamento;
- Sapere come i dati vengono utilizzati e per quali scopi;
- Conoscere chi ha il compito di conservarli e proteggerli;
- Sapere a chi vengono comunicati e chi ne viene a conoscenza;
- Chiedere l'aggiornamento, la rettificazione o l'integrazione dei Suoi dati;
- Chiederne la cancellazione (nei casi in cui non debbano essere conservati per legge), la trasformazione in forma anonima, il blocco dei dati trattati in violazione di legge nonché opporsi per giusti motivi al loro utilizzo.

Nel caso in cui decida di esercitare uno o più diritti elencati sopra, La preghiamo di rivolgersi al Segretario dell'Ente, disponibile presso la sede della stessa
(P.le SS. Annunziata 6 – Dovadola – tel. 0543/ 934607 0543/934710)

LA DIREZIONE

O.P. SPEDALE G. ZAULI DA MONTEPOLO

CASA PROTETTA – HOSPICE –COMUNITA’ APERTA
GRAVI DISABILITA’ ACQUISITE-CENTRO SOCIO RIABILITATIVO

Piazzale SS. Annunziata n. 6 –
Tel. 0543/934607 – 934710 Fax 0543/933255
47013 DOVADOLA (FORLI’)

E mail: info@gzauli.com
Sito internet: <http://www.operapiazauli.fc.it>

Il/La sottoscritto/a _____

Nato/a a _____ in data _____

Codice fiscale _____ Tel. _____

Residente a _____ In Via _____

In qualità di _____

Del/della Sig./Sig.ra _____

Dopo aver preso visione della Carta dei Servizi dell’O.P. Spedale G. Zauli da Montepolo di Dovadola, dichiara di accettare quanto in essa contenuto.

Io sottoscritto prendo atto dell’informativa ai sensi dell’art. 10 della legge 31.12.96, n. 675 (Legge sulla “Privacy”).

Dovadola, li

Firma

.....
INFORMATIVA AI SENSI DELL’ART. 10 L. 31/12/96, n. 675
I dati personali da Lei forniti saranno trattati esclusivamente per le finalità connesse allo svolgimento del Procedimento e nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di tutela della riservatezza delle persone.

O.P. SPEDALE G. ZAULI DA MONTEPOLO

Piazzale SS. Annunziata n. 6 –
Tel. 0543/934607 – 934710 Fax 0543/933255
47013 DOVADOLA (FORLÌ)

E mail: info@gzauli.com
Sito internet: <http://www.operapiazauli.fc.it>

ELENCO DOCUMENTI NECESSARI PER L'INSERIMENTO IN STRUTTURA RELATIVAMENTE AD OSPITI DI CASA PROTETTA, CENTRO SOCIO RIABILITATIVO RESIDENZIALE, COMUNITA' APERTA, GRAVISSIME DISABILITA' ACQUISITE

- Valido documento di riconoscimento
- Codice Fiscale
- Tessera sanitaria
- Eventuale esenzione tickets
- Fotocopia del verbale di riconoscimento d'invalidità
- Dichiarazione di accettazione della Carta dei Servizi

NB. Il giorno dell'inserimento è opportuno che l'utente e/o i familiari presentino tutta la documentazione sanitaria in loro possesso affinché sia visionata dal Medico di Medicina Generale

LA DIREZIONE

O.P. SPEDALE G. ZAULI DA MONTEPOLO

CASA PROTETTA – HOSPICE –COMUNITA' APERTA GRAVI DISABILITA' ACQUISITE-CENTRO SOCIO RIABILITATIVO

Piazzale SS. Annunziata n. 6 –
Tel. 0543/934607 – 934710 Fax 0543/933255
47013 DOVADOLA (FORLI')

E mail: info@gzauli.com
Sito internet: <http://www.operapiazauli.fc.it>

ELENCO VESTIARIO IN DOTAZIONE AL MOMENTO DELL'INSERIMENTO IN STRUTTURA

MAGLIE INTIME IN COTONE O FIBRE MISTE	N.6
CALZINI IN COTONE O CALZE AUTOREGGENTI	N.6
MUTANDE IN COTONE (SE L'UTENTE NON E' INCONTINENTE)	N.6
PIGIAMA O CAMICIA DA NOTTE	N.6
TUTE DA GINNASTICA IN PILE O ACETATO	N.6
TUTE DA GINNASTICA IN PILE O ACETATO	N.4
CARDIGAN TESSUTO MISTO	N.2
FAZZOLETTO DA NASO	N.6
SCARPE DA GINNASTICA	N.1
PANTOFOLE ALLACCIATE	N.1
PIGIAMONI INTERI (utenti affetti da demenza)	N.4

UNA BUSTA CONTENENTE IL SEGUENTE MATERIALE:

- SPAZZOLINO DA DENTI + DENTIFRICIO
- PETTINE – SPAZZOLA
- RASOIO ELETTRICO (UOMO)
- PORTA PROTESI
- PASTIGLIE PER PROTESI
- FORBICINE PER UNGHIE

N.B. SI RACCOMANDANO LE SEGUENTI NORME NELL'ACQUISTO DEI CAPI DI VESTIARIO:

- Evitare di acquistare i capi di pura lana (la lavanderia non si assume alcuna responsabilità sul lavaggio dei suddetti capi)
- Acquistare pantofole chiuse con apertura a strappo
- La biancheria va consegnata nel tipo e nel numero richiesto al Responsabile dell'Attività Assistenziale della Struttura
- Si chiede alla famiglia di sostituire gli indumenti usurati nel tempo.
- I capi consegnati al momento dell'ingresso dovranno essere consoni al periodo in cui avviene l'ingresso, con la stagione successiva il familiare dovrà fornire il vestiario appropriato.

LA DIREZIONE

