



AZIENDA DI SERVIZI ALLA
PERSONA

CENTRO GERIATRICO GIOVANNI XXIII

Casa di riposo per anziani
Casa-Albergo - Area residenziale

CARTA DEI SERVIZI

E PROGETTO GLOBALE FINALITÀ
ORGANIZZATIVE E GESTIONALI

VITERBO

Via Teverina n. 13/A

Tel.0761/39261:

Fax 0761/392638:

www.giovanni23viterbo.it
info@giovanni23viterbo.it

INDICE

Lettera all'Ospite.

SEZIONE PRIMA

Presentazione della struttura e principi fondamentali

1.1 CARATTERISTICHE E FINALITA'

1.2 PRESENTAZIONE DEL CENTRO

1.3 PRESENTAZIONE DEL CONTESTO TERRITORIALE

SEZIONE SECONDA

Informazioni sulla struttura e servizi erogati

2.1 L'ORGANIZZAZIONE

2.2 SERVIZI SPECIFICI

2.2.1 Assistenza sanitaria (medica, infermieristica, riabilitativa)

2.2.2 Attività tutelare ed assistenziale

2.2.3 Attività alberghiera

2.2.4 Altri servizi

2.3 INSERIMENTO: MODALITA' ED INFORMAZIONI GENERALI

2.4 RETTE

2.5 ORARI E MODALITA' DI ACCESSO

SEZIONE TERZA

Standard di qualità, impegni e programmi

3.1 FATTORI E STANDARD DI QUALITA'

3.2 IMPEGNI E PROGRAMMI

Allegati:

- | | |
|-----------------------|--|
| Allegato 1 | Questionario sul grado di soddisfazione dell'utente. |
| Allegato 1 bis | Scheda per segnalazioni di segnalazioni e suggerimenti |
| Allegato 2 | Modulo Reclami. |



ASP GIOVANNI XXIII
CENTRO GERIATRICO - VITERBO

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

PRESIDENTE:

Avv. Giuseppe Piferi

CONSIGLIERI:

Dott. Alfonso Carnevalini

Dott. Cristiano Davoli

LETTERA ALL'OSPITE

Gentile Signora, Egregio Signore,

nel porgere un cordiale benvenuto presso la nostra struttura, Vi presento l'Ipab Centro Geriatrico Giovanni XXIII.

La invito a prendere visione della presente Carta dei Servizi, che è stata elaborata nel rispetto dei contenuti minimi previsti dalla D.G.R. n. 1305/2004, affinché possa conoscere la nostra organizzazione, le tipologie e le modalità di erogazione dei servizi offerti, gli standard di qualità, i nostri impegni e programmi futuri, nonché le modalità per la Sua tutela rispetto agli atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni.

Sono convinta che questo strumento Le consentirà di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti, facilitando, grazie alla Sua cortese collaborazione, l'impegno del personale del Centro Geriatrico.

Nel presente documento Lei può compilare, in modo assolutamente anonimo, un modulo per la comunicazione di segnalazioni e suggerimenti, da utilizzare per rilevare situazioni più o meno critiche o semplici indicazioni e spunti per il miglioramento dei servizi offerti.

Con l'augurio che possano esserLe graditi i nostri servizi, la saluto molto cordialmente,

Il Presidente

Avv. Giuseppe Piferi

SEZIONE PRIMA

Presentazione della struttura e principi fondamentali

1.1 CARATTERISTICHE E FINALITA'



Il Centro Geriatrico Giovanni XXIII è una ASP (Azienda di Servizi alla Persona, derivante dalla trasformazione ai sensi della legge regionale 22 febbraio 2019, n. 2 e dell'articolo 3 dell'articolo 3 del regolamento regionale 9 agosto 2019, n.17 della precedente IPAB, ex legge 17 luglio 1890, n. 6972 c.d. Legge Crispi), regolamentata dal D.Lgs. 4 maggio 2001, n. 207 (Riordino del sistema delle istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza, a norma dell'articolo 10 della L. 8 novembre 2000, n. 328). La natura giuridica è pubblica. *Scopo del Centro è quello di garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata all'ospite anziano, autonomo o meno, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.* Tale tipologia interventistica si fonda quindi oltre che sul miglioramento continuo delle prestazioni, anche sulla trasparenza dell'operato e

dell'etica professionale. A tutto ciò si aggiunge la consapevolezza che per la soddisfazione ottimale del cliente risulta fondamentale l'umanità, concetto chiave che, insieme a tutto il resto, contribuisce all'erogazione di un servizio di elevata qualità.

1.4 PRESENTAZIONE DEL CENTRO

Il Centro Geriatrico "Giovanni XXIII" si propone di offrire prestazioni socio-sanitarie di qualità a persone anziane che a seguito di malattie o traumi necessitano di essere ospitati in strutture socio-assistenziali.

Il Centro è in grado di accogliere in modo permanente sia ospiti anziani totalmente autosufficienti, sia ospiti adulti con grado diverso di disabilità che necessitano di assistenza fisica e morale e di un programma riabilitativo.

La struttura, finalizzata ad offrire ai propri ospiti un idoneo spazio relazionale, formativo e riabilitativo che ne migliori la qualità della vita, è suddivisa nei seguenti nuclei:

PIANO RIALZATO

un nucleo con 15 posti letto suddiviso in un reparto uomini (3 stanze) e un reparto donne (3 stanze) idoneo a persone che possiedono potenzialità di miglioramento o recupero in ambito socio relazionale e funzionale

PRIMO PIANO

un nucleo con 36 posti letto suddiviso in 12 stanze

SEZIONE SECONDA

Informazioni sulla struttura e i servizi erogati

2.1 L'ORGANIZZAZIONE

Il Centro Geriatrico Giovanni XXIII è una ASP sottoposta a controllo della Regione Lazio. L'organico del Centro Geriatrico Giovanni XXIII è così composto:



La copertura assicurativa è garantita mediante polizza Inail (n. 28123651) per i lavoratori e mediante Polizza R.C. Rischi Diversi. 622/7/1768 (Italiana Assicurazioni) per coloro che siano autorizzati a trovarsi all'interno della struttura. Coloro che intendano effettuare tirocini volontari a fini didattici all'interno della struttura debbono essere muniti una polizza emessa dall'Istituto di appartenenza:



2.2 SERVIZI SPECIFICI

2.2.1 Assistenza sanitaria (medica, infermieristica, riabilitativa)

ASSISTENZA MEDICA DI BASE

L'assistenza medica è garantita attraverso la presenza dei medici di medicina generale che operano presso la struttura in convenzione con l'Azienda U.S.L di Viterbo e svolgono le seguenti prestazioni:

- visita e/o controllo di medicina generale;
- prescrizione di farmaci, di attività riabilitative e di diete personalizzate;
- richiesta di visite specialistiche;
- proposte di ricovero ospedaliero.

L'attività medica viene prestata, sia presso l'infermeria, sia nelle camere di degenza.

L'assistenza medica è inoltre garantita durante le ore notturne, nei giorni festivi o per situazioni che rivestono carattere di urgenza attraverso la reperibilità.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

L'assistenza infermieristica è garantita sia dal personale infermieristico interno sia dal personale infermieristico del C.A.D. (Centri Assistenza Domiciliare) di Viterbo.

Il personale infermieristico svolge le seguenti prestazioni:

- somministrazione di farmaci a seguito di prescrizione medica;
- medicazioni;
- sorveglianza dello stato di salute degli ospiti.

ATTIVITA' DI SOSTEGNO PSICOLOGICO

La presenza di professionisti psicologi interni alla struttura garantisce un idoneo supporto psicologico agli ospiti e, qualora necessario, ai loro famigliari.

ATTIVITA' DI RIABILITAZIONE FISIOTERAPICA

L'attività di riabilitazione, svolta da personale qualificato del C.A.D, mira al recupero, al mantenimento o alla riduzione della perdita delle capacità funzionali residue della persona.

ATTIVITA' EDUCATIVO- ANIMATIVA E OCCUPAZIONALE

L'attività è garantita da animatori e volontari che hanno il compito di coinvolgere di recupero psico-fisico complessivo.

Svariate sono le attività di intrattenimento: ascolto musicale, canto individuale e di gruppo, ballo, gioco della tombola, delle carte e della dama, lettura di un quotidiano nelle aree di testo dai caratteri di grossa dimensione, puzzle, cruciverba, dettato, colorazione mirata di disegni ecc.

La terapia praticata propone anche esercizi di manualità fine, per mantenere una certa funzionalità delle mani, utile per svolgere tutte le normali azioni quotidiane.

L'attività è svolta in una *sala polivalente* interna al Centro tutti i giorni feriali dalle 9.00 alle 11.00



2.2.2 Attività tutelare ed assistenziale

Questa attività mira a curare il recupero e il reinserimento degli ospiti. L'attività tutelare ed assistenziale è garantita tutti i

giorni dell'anno con la presenza di operatori addetti all'assistenza che agiscono sulla base dei piani assistenziali individualizzati, rispettando specifici protocolli, in coerenza con le indicazioni e descrizioni medico-infermieristiche. Le prestazioni erogate sono le seguenti:

INTERVENTI RIVOLTI ALL'ASSISTENZA DIRETTA DELLA PERSONA

Aiuto nella alzata dal letto, preparazione ed aiuto per il riposo pomeridiano e notturno; Aiuto e/o esecuzione dell'igiene quotidiana e periodica; Aiuto nella scelta dell'abbigliamento e nella vestizione; Aiuto nell'assunzione del cibo; Aiuto nell'uso di ausili atti a favorire l'espletamento autonomo di alcune attività; mobilitazione delle persone allettate e/o in carrozzella.

INTERVENTI RIVOLTI ALL'ASSISTENZA INDIRETTA DELLA PERSONA

Riordino e pulizia quotidiana degli ambienti di vita, arredi ed attrezzature dell'ospite

INTERVENTI DI PROTEZIONE DELLA PERSONA

Controllo e sorveglianza dell'ospite, anche a distanza mediante l'ausilio di sistemi di allarme personale (campanelli). Il personale di ruolo del Centro è stato ulteriormente incrementato da operatori socio sanitari diplomati provenienti da cooperative che operano in convenzione e svolge interventi generali di natura assistenziale, offrendo un valido supporto psicologico, volti a seguire

l'evoluzione delle gli ospiti in attività di intrattenimento mirate anche al tentativo condizioni dell'ospite, i suoi rapporti con la famiglia e l'esterno, ecc.

Al fine di garantire l'erogazione delle prestazioni assistenziali, nell'arco delle 24 ore, e nel rispetto di un ordinato ritmo di vita per gli ospiti, il personale svolge la propria attività su tre turni.

Turni Personale

L'assistenza agli ospiti viene garantita
24 ore su 24



2.2.3 Attività alberghiera

Il Centro offre tutti i normali servizi di tipo alberghiero: portineria, ristorazione, pulizie, lavanderia/stireria, telefono.

PORTINERIA

Il personale presente in portineria (*reception*) garantisce l'accesso alla struttura da parte dei visitatori.

La portineria è il punto centrale di riferimento e di informazioni per gli utenti (ospiti o suoi familiari) della struttura .

Gli ospiti che desiderano allontanarsi dal Centro per favorire la continuità dei propri rapporti familiari e sociali , possono farlo previa

comunicazione al personale di portineria.

RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione (appaltato ad una ditta esterna) è garantito dagli addetti alla ristorazione che svolgono le attività previste per la lavorazione e preparazione degli alimenti secondo quanto richiesto dalla normativa vigente al fine di garantire la sicurezza igienica e la salubrità dei cibi somministrati agli ospiti.

I pasti vengono serviti nelle sale da pranzo presenti nei piani osservando il seguente orario:

8.30: inizio Colazione

12.00: inizio Pranzo

18.00: inizio Cena

Il menu, con variazioni stagionali, è articolato in 7 giorni, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi, sia per il pranzo, sia per la cena, tutti cucinati in modo tale da assicurare la massima digeribilità e comunque, come regola generale, i cibi vengono preparati con ridotta quantità di sali e di condimenti.

Diete personalizzate sono previste, su richiesta del medico, per quegli ospiti che per motivi diversi non possano usufruire dei cibi previsti dal menu.

LAVANDERIA-STIRERIA E

PICCOLO RAMMENDO

Questo servizio, affidato ad una ditta esterna, garantisce il lavaggio, la stireria, il riordino ed il rammendo della biancheria personale degli ospiti e della biancheria piana.

PULIZIE

Il Servizio di pulizia e igienizzazione di tutti gli ambienti della struttura è garantito quotidianamente ed appaltato ad una ditta esterna specializzata nella sanificazione



2.2.4 Altri servizi

ASSISTENZA RELIGIOSA

All'interno del Centro per gli ospiti di fede cattolica si trova una piccola Cappella, dove ogni sabato, alle ore 16.00, viene celebrata la Santa Messa. Ogni ospite o suo familiare può ricevere l'assistenza personale rivolgendosi ai sacerdoti della Parrocchia di S. Barbara che collaborano con il Centro.

Il Centro dispone, in prossimità della Cappella, di una stanza del Commiato (camera mortuaria).

PARRUCCHIERE/ PEDICURE

Trattamenti di igiene e di cosmesi del piede (pedicure), taglio ed acconciatura dei capelli e/o barba (parrucchiere/barbiere) sono effettuati, previo appuntamento, da professionisti esterni che collaborano con il Centro.



2.3 INSERIMENTO: MODALITA' ED INFORMAZIONI GENERALI

Sono ammessi al Centro Geriatrico Giovanni XXIII tutte le persone anziane **autosufficienti**, **parzialmente autosufficienti** e le persone anziane **bisognevole di particolare attenzione e cura**.

L'ammissione al Centro è subordinata alla presentazione dei seguenti documenti:

- Domanda di Ammissione alla Struttura
- Scheda Sanitaria da compilarsi a cura del medico curante
- Copia di un Documento di Riconoscimento

La modulistica compilata e corredata di tutti i documenti e le certificazioni richieste devono essere consegnate alla **Coordinatrice**, la quale provvede, dopo l'accettazione, all'inserimento della domanda di ammissione nella Lista d'Attesa e a mantenere i contatti con la famiglia e con l'anziano per un successivo ingresso.

Al momento dell'inserimento in struttura l'ospite deve portare con sé i seguenti documenti:

- Copia della Tessera Sanitaria rilasciata dall'Unità Sanitaria Locale;

- Copia della Tessera di iscrizione al servizio sanitario regionale con eventuali annessi Ticket di esenzione;
- Impegno Economico (con annessa copia di un documento di riconoscimento dell'impegnatario);
- Trattamento Dati Medico sanitari;
- Autorizzazione al trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 22 Legge 675/1996;
- Dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà (per i soli utenti che non usufruiscono di alcuna indennità di accompagnamento);
- documentazione sanitaria relativa a ricoveri ospedalieri e/o in case di cura (ad es. cartella clinica, esami diagnostici ecc.);
- documentazione sanitaria rilasciata dal medico di base con eventuale prescrizione di terapia.

L'ospite deve avere con sé i seguenti effetti personali:

- biancheria (biancheria intima, asciugamani);
- indumenti (pigiami e/o camicie da notte, vestaglie o veste da camera, calzini, pantofole, vestiti, scarpe);
- ausili per l'igiene personale (sapone, spazzolino e dentifricio, pettine, necessario per barba).

Avviso: L'ospite è invitato a non tener con sé denaro o oggetti di valore (ad esempio oggetti preziosi)

all'interno della struttura. La Direzione non si assume responsabilità per eventuali inconvenienti.



2.4 RETTE

Tutte le prestazioni elencate in questa carta dei servizi sono comprese nelle seguenti rette:

Rette di ricovero per gli Ospiti della Casa di riposo dell'Istituto

Tipologia	Retta individuale
Fascia A	1000,00 € mensili
Fascia B	1440,00 € mensili
Ospiti con ricovero giornaliero	50,00 € al giorno (omnicomprensivo)

Rette alloggi Casa Albergo comprensive di trattamento di pensione completa

Tipologia di alloggio	Retta individuale
Alloggio	1000,00 € mensili (omnicomprensivo)

Qualora l'ospite del Centro Residenziale Anziani espressamente richieda di rinunciare ad un pasto, il relativo importo giornaliero che sarà decurtato è di 2,00 € a pasto, fermo restando che comunque almeno un pasto dovrà essere compreso nella retta.

In caso di assenza per malattia o altra causa, l'utente, avrà diritto alla conservazione del posto continuando ad effettuare il versamento della retta. Al termine del periodo di assenza, sarà decurtato l'importo complessivo dei pasti non consumati, dalla retta del mese successivo al rientro.

Nel caso di decesso dell'ospite entro la prima quindicina del mese, ove risulti già corrisposta la retta del mese in corso, il Centro Geriatrico provvederà a rimborsare alla persona che ha assunto il relativo impegno economico, l'importo corrispondente ai giorni residui del mese stesso. In nessun altro

caso sono dovuti rimborsi delle rette già corrisposte.

2.5 ORARI E MODALITA' DI ACCESSO

Il Centro Geriatrico Giovanni XXIII è aperto al pubblico (parenti e amici degli ospiti) con l'orario di seguito riportato.

Orario apertura al pubblico

MATTINO dalle 10,30 alle 13,00

POMERIGGIO dalle 15,00 alle 18,30

Per qualunque esigenza particolare i familiari degli ospiti possono frequentare il Centro al di fuori dell'orario di visita previa autorizzazione del Direttore.

SEZIONE TERZA

Standard di qualità, impegni e programmi

3.1 FATTORI E STANDARD DI QUALITA'

L'utente che fa esperienza concreta di un particolare servizio e/o prestazione è in grado di percepire la qualità del servizio offerto attraverso ad alcuni aspetti (fattori di qualità). La direzione considera per i propri servizi i seguenti fattori di qualità:

- orari e modalità di distribuzione pasti;
- regolarità delle visite mediche;
- accessibilità dei familiari e orario visite;
- informazione data all'ospite dal medico sul trattamento terapeutico

3.2 IMPEGNI E PROGRAMMI

La Direzione del Centro Geriatrico Giovanni XXIII si impegna ad istituire una rappresentanza degli utenti, e/o dei loro familiari, eletta democraticamente fra gli ospiti della struttura stessa, che esercitando liberamente e autonomamente la libertà di riunirsi, svolgerà funzioni propositive e di impulso al miglioramento dei Servizi e a monitorare periodicamente la qualità dei medesimi, anche attraverso questionari da sottoporre agli ospiti e ad attivare specifici programmi di miglioramento della qualità del servizio mediante l'analisi del **questionario sul gradimento dei servizi** e del **modulo per segnalazione e suggerimenti**.
Si allegano i questionari

CENTRO GERIATRICO "Giovanni XXIII"
Azienda di Servizi alla Persona - ASP

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI

Gentile Signora/Signore

1) Come giudica in generale la permanenza nella nostra struttura?

- non soddisfacente,
perché _____
- adeguata
- molto soddisfacente

2) Come giudica il vitto?

- non soddisfacente,
perché _____
- adeguata
- molto soddisfacente

3) Come giudica la pulizia e l'igiene degli ambienti?

- non soddisfacente,
perché _____
- adeguata
- molto soddisfacente

4) Come giudica L'assistenza del personale medico?

- non soddisfacente,
perché _____
- adeguata
- molto soddisfacente

5) Come giudica l'assistenza del personale infermieristico ?

- non soddisfacente,
perché _____
- adeguata
- molto soddisfacente

6) Come giudica l'assistenza del personale ausiliario?

- non soddisfacente,
perché _____
- adeguata
- molto soddisfacente

IL QUESTIONARIO E' ANONIMO

CENTRO GERIATRICO "Giovanni XXIII"
Azienda di Servizi alla Persona - ASP

MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Il sottoscritto/ La sottoscritta

(Cognome) _____ (Nome) _____,

residente in via

_____ n° _____, a _____

_____,

in qualità di :

- diretto interessato Sig./Sig.ra

- parente del Sig./della

Sig.ra _____

accolto/accolta presso il Centro Geriatrico Giovanni XXIII°

Tel. : _____

DESIDERA EVIDENZIARE alla Direzione del Centro che (esprimere l'oggetto della **segnalazione**):

DESIDERA COMUNICARE, inoltre, alla Direzione del Centro che (esprimere eventuali **suggerimenti**):

Ai sensi della legge 675/96 autorizzo il Centro al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data _____

Firma

***Il presente modulo va inserito nelle cassetture portalettere collocate all'ingresso delle strutture.
Le Responsabili di Struttura si impegnano, attivando eventualmente i competenti uffici, a fornire riscontro in merito alle segnalazioni.***

CENTRO GERIATRICO "Giovanni XXIII"
Azienda di Servizi alla Persona - ASP

MODULO RECLAMI

Episodio:

Data: ___/___/_____ ora: _____,_____

Indichi il nome del servizio presso cui è avvenuto l'episodio:

Reparto/Luogo: _____

Servizio: _____

Descriva l'episodio che intende segnalare:

Indichi cosa chiede alla Direzione del Centro Geriatrico Giovanni XXIII°

Indichi la voce di interesse:

- Sono stato il protagonista di questo evento
 Segnalo per conto di altri

Indichi i dati della persona per conto della quale presenta il reclamo:

Cognome e Nome _____

Relazione di parentela _____

(eventuale)

Indichi i suoi dati (sono necessari per l'assunzione di responsabilità e per rispondere in merito al reclamo):

Cognome e nome:

Legge n. 196/2003 – trattamento dei dati personali: Autorizzo il Centro Geriatrico Giovanni XXIII° ad utilizzare i dati sopra riportati esclusivamente per l'approfondimento dei fatti segnalati.

Data _____

Firma
