

## CARTA DEI SERVIZI



### **RESIDENZA DISABILI “SUOR ARMANDA”**

**(Residenza Sanitaria Assistenziale per persone con disabilità - RSD)**

**Rev. 7 - Marzo 2022**



*Gentile Signora, Egregio Signore,*

*la presente la Carta dei Servizi della nostra Residenza Sociosanitaria Socioculturale “RD Suor Armanda”.*


*Con la Carta dei Servizi, la 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 della nostra struttura 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 in a cursive style.

# INDICE

<b>NOTA METODOLOGICA SULLA REDAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI</b> .....	4
<b>PRIMA PARTE: SOCIOCULTURALE ED IL SUO COMPLESSO RESIDENZIALE SOCIO SANITARIO</b> .....	5
BREVE STORIA DI SOCIOCULTURALE .....	5
STRUTTURA ORGANIZZATIVA GENERALE (ORGANIGRAMMA).....	5
IL COMPLESSO RESIDENZIALE .....	7
MISSION E VALORI .....	7
TIPOLOGIA DI SERVIZI .....	9
STRUTTURAZIONE INTERNA .....	10
OFFERTA ALBERGHIERA .....	11
<b>SECONDA PARTE: RESIDENZA DISABILI “SUOR ARMANDA”</b> .....	13
MISSION DELLA RESIDENZA .....	13
STRUTTURA ORGANIZZATIVA. ORGANIGRAMMA RESIDENZA “SUOR ARMANDA”	13
TIPOLOGIA DI SERVIZI .....	15
MODALITA’ OPERATIVE.....	16
GIORNATA TIPO .....	18
SERVIZI OFFERTI.....	19
COORDINAMENTO DELLA RESIDENZA .....	24
INDICATORI SULLA QUALITÀ EROGATA.....	24
INFORMAZIONI UTILI .....	25
COME RAGGIUNGERCI.....	28
ALLEGATI .....	29

# NOTA METODOLOGICA SULLA REDAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

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”** di Mira riportando anche gli aspetti organizzativi comuni alle due Residenze; una seconda, che descrive gli aspetti organizzativi specifici della **Residenza Disabili “Suor Armanda”** (Residenza Sanitaria Assistenziale per persone con disabilità).

## PRIMA PARTE: 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.

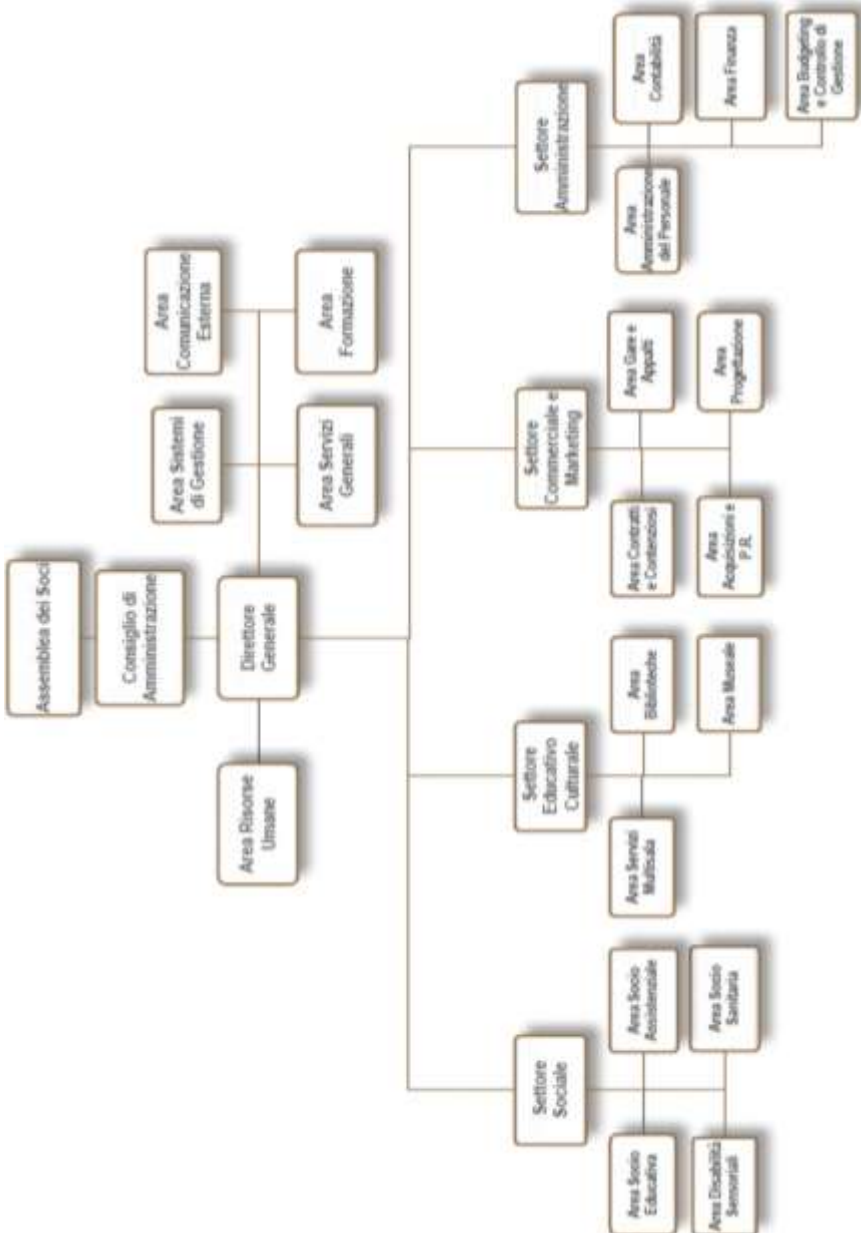
In più di 30 anni di vita ha raggiunto un alto livello di professionalità e competenza, mediante una crescita costante e continua nel numero di soci e nel fatturato. Eroga oggi i propri servizi a Province, Comuni, Regioni, Musei, Università, Aziende ULSS ed Aziende Private distribuite sull'intero territorio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



## IL COMPLESSO RESIDENZIALE

Le **“Residenze Sociosanitarie Socioculturale”** 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** con ridotto-minimo bisogno assistenziale 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 (dal 2021, 30 posti sono dedicati a ospiti di 2° livello assistenziale)
- 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, 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 9001 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 educativo individuale (rif. PEI) 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.

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. Il servizio non è in convenzione.

## **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"**, 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 benessere.

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, 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 nella nostra Residenza 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 esperto 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 vengono accettati suggerimenti dagli ospiti in modo da renderli partecipi nella personalizzazione della loro dieta. Il Menù viene sempre in secondo step approvato dal personale qualificato e successivamente affisso all'entrata della sala mensa. Per favorire l'autonomia sono utilizzate stoviglie e ausili specifici e viene data particolare attenzione al rispetto del tempo adeguato al pasto.

In occasione delle principali festività il menù è arricchito da pietanze, dolci e

bevande tipiche del periodo o della particolare festa. Per una maggiore personalizzazione e coinvolgimento, dal 2021 è stato scelto di creare dei menù settimanali “a tema” rivisitando piatti tipici regionali e nazionali accompagnati da stoviglie e oggettistica dedicati alla zona geografica scelta.



### ***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.

È stata inoltre dedicata una operatrice della ditta di lavanderia che effettua un controllo maggiormente dettagliato sugli indumenti degli ospiti per evitarne l'usura, la perdita e lo scambio accidentale.

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.<sup>1</sup>



### ***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, parrucchiere)***



I servizi di cura della persona sono offerti da personale qualificato in apposito locale delle Residenze idoneamente attrezzato. È possibile inoltre che l'ospite venga accompagnato dagli operatori presso un barbiere/parrucchiere di fiducia sempre mantenendo chiare le norme di sicurezza e tutela dell'ospite.

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

---

<sup>1</sup> La pulizia è stata incrementata durante il 2020-2021 per contrastare il contagio da Sars-CoV-2 all'interno della struttura.

All'interno del Complesso Residenziale (al Piano Primo) si trova una sala per la professione del culto, dove viene celebrata la Santa Messa.

Le persone ospitate che appartengono a confessioni diverse, possono richiedere l'assistenza spirituale dei propri Ministri avvertendo anticipatamente il Coordinatore.

## **SECONDA PARTE: RESIDENZA DISABILI “SUOR ARMANDA”**

La **Residenza “Suor Armanda”** è un servizio residenziale che offre a **20 persone diversamente abili**, con limitazioni di autonomia sia fisiche sia mentali che non permettono la permanenza a domicilio, un'assistenza medica, infermieristica, riabilitativa, socio-assistenziale ed alberghiera.

Essa è organizzata in un unico nucleo di 10 camere doppie, collocato al Primo Piano delle **“Residenze Sociosanitarie Socioculturale”** della Socioculturale S.C.S., sita nel Comune di Mira (VE).

### **MISSION DELLA RESIDENZA**

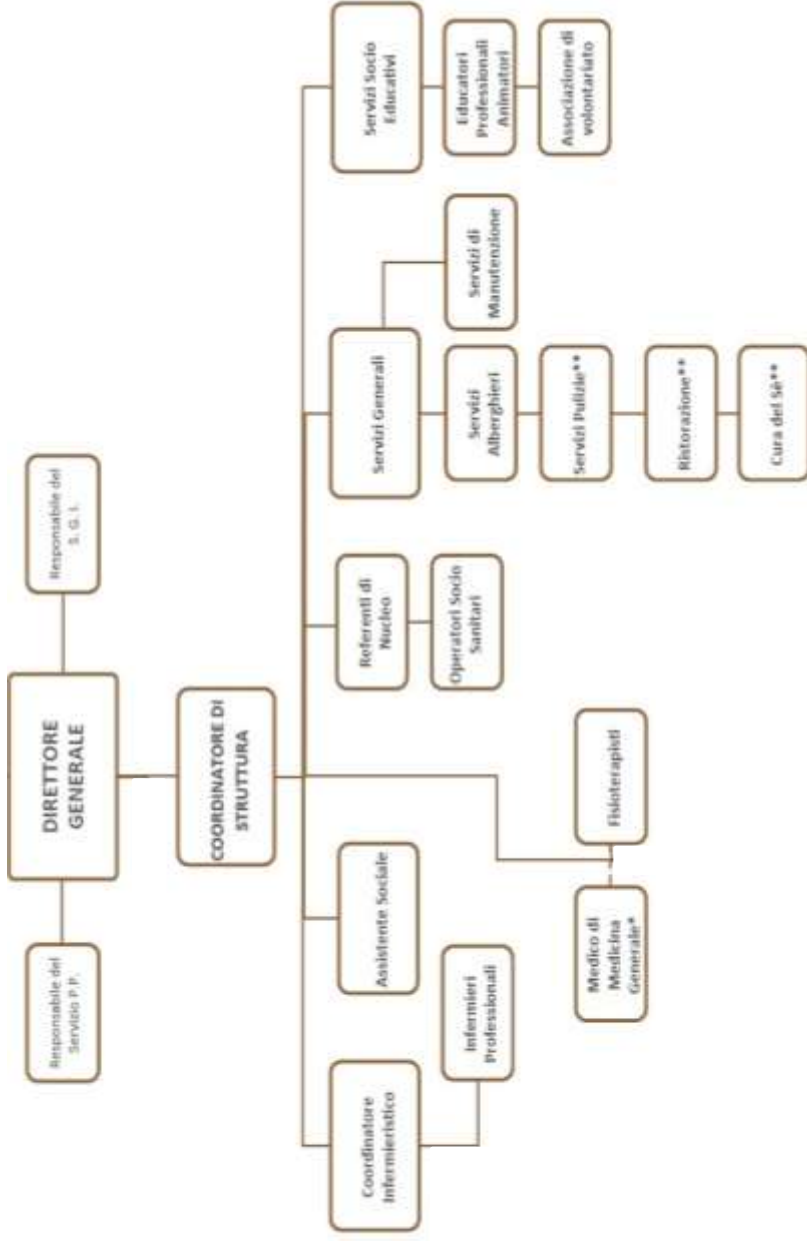
La **Residenza “Suor Armanda”**, quale articolazione della Socioculturale, che ne ha la proprietà e la gestione, ne condivide la Politica della Qualità e la Mission per la cui consultazione si rinvia al sito [www.socioculturale.it](http://www.socioculturale.it)

*“Il nostro agire è mosso dalla consapevolezza che, valori quali la libertà di scelta e la dignità di ogni persona, permettano di limitare le forme di disegualianza ed emarginazione e di far vivere la persona fragile in un ambiente che ne stimola e ricerca il ben-essere e lo rende attore principale della sua vita. Ci impegniamo ad assistere, curare e garantire la miglior qualità di vita possibile a tutte le persone assistite”.*

Per questo motivo l'équipe multi-disciplinare e multi-professionale, in sinergia con i servizi del territorio e la famiglia, con impegno, competenza e passione programma interventi assistenziali, riabilitativi, sanitari ed educativi di qualità che mirano alla consapevolezza, alla promozione e valorizzazione della capacità di vivere in autonomia o in collaborazione con gli altri.

### **STRUTTURA ORGANIZZATIVA. ORGANIGRAMMA RESIDENZA “SUOR ARMANDA”**

Di seguito si riporta l'Organigramma della Residenza “Suor Armanda” per persone con disabilità della Socioculturale.



## TIPOLOGIA DI SERVIZI

In accordo con quanto descritto sopra, la Residenza “Suor Armanda” offre soggiorni residenziali in regime convenzionato, privatistico e temporaneo - riabilitativo, a **20 persone diversamente abili con gravi limitazioni di autonomia**.

### *Inserimento in struttura residenziale, in regime di convenzione<sup>2</sup>*

Per accedere alla Residenza “Suor Armanda” è necessario rivolgersi al Servizio Distrettuale per la Disabilità Adulta del Distretto Socio – sanitario di riferimento e avviare le pratiche amministrative per l’inserimento in convenzione.

La richiesta di ammissione dovrà essere presentata al nostro Servizio d’Accoglienza. La coordinatrice tramite incontro presso domicilio, quando possibile, illustrerà al nuovo ospite e alla sua famiglia le modalità di lavoro e di organizzazione della struttura cercando fin dal principio di instaurare con loro un rapporto di fiducia reciproca. Apposita modulistica può essere ritirata presso l’Ufficio Cortesia/accoglienza o visionata e scaricata dal sito [www.residenzemira.it](http://www.residenzemira.it).

La domanda di ingresso viene inserita in un’apposita possibile lista di attesa. Seguirà un colloquio conoscitivo che permetterà di conoscere la persona nella sua globalità con i suoi bisogni socio – assistenziali e sanitari e il livello di autosufficienza. L’accesso delle persone è subordinato alla lista di attesa ed alla disponibilità dei posti in struttura.

Di seguito si riporta la documentazione richiesta alle persone in ingresso:

1. Domanda di ammissione debitamente compilata e sottoscritta dall’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.Di 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

---

<sup>2</sup> La modalità di inserimento/ingresso è in continuo aggiornamento a causa dell’emergenza da Sars-CoV-2. Si consiglia di contattare la struttura per informazioni precise in merito.

eventuali malattie infettive in atto, presenti o pregresse;  
10. Copia decreto di nomina dell'Amministratore di Sostegno/Tutore/Curatore (se in possesso).

### **Dimissioni**

La persona diversamente abile ospitata e i suoi famigliari, compilando l'apposito modulo, concordano il giorno della dimissione con il personale delle "Residenze Sociosanitarie Socioculturale" che ne darà comunicazione al Coordinatore della struttura. Su richiesta, viene rilasciata copia del fascicolo socio-sanitario. L'ultimo giorno di frequenza la persona o il familiare ritireranno i beni personali.

## **MODALITA' OPERATIVE**

### **Accoglienza e Presa in carico**

Riteniamo la fase dell'accoglienza una fase estremamente delicata ed importante per la presa in carico della persona e della sua famiglia. Accoglienza, che ha inizio con la conoscenza dei bisogni, delle aspettative, dei desideri della persona e di chi si occupa di lui e si concretizza dando origine al Progetto Educativo Individuale (**P.E.I.**) che diventerà il progetto di vita della persona accolta.

La fase di accoglienza ha inizio nel momento in cui si verifica la disponibilità di un posto. La coordinatrice contatta la famiglia e, in seguito alla conferma di accettazione del posto, si attiva per svolgere le pratiche amministrative. Inoltre, informerà il familiare circa le modalità di inserimento della persona disabile, evidenziando la delicatezza del periodo e la necessità che questo avvenga con una sinergia di interventi mirati e ne accoglierà le domande, perplessità ed aspettative. Sarà compito della Referente del Servizio raccogliere le informazioni rispetto alle condizioni psicofisiche, sanitarie, sociali e familiari dell'ospite e definire i tempi e le modalità d'ingresso.

L'équipe multi-disciplinare e multi-professionale si riunisce per definire e predisporre il piano personalizzato d'inserimento e accoglienza del nuovo ospite in tutti i suoi aspetti organizzativi, relazionali e operativi che condividerà con la famiglia. In base alla tipologia ed al livello di disabilità, precedentemente all'ingresso dell'utente in struttura, saranno definite le figure professionali e gli eventuali ausili che dovranno essere presenti in tale occasione.

Il giorno dell'ingresso la Coordinatrice della Struttura insieme all'équipe sanitaria, assistenziale ed educativa accoglie la persona diversamente abile ed i suoi familiari dando le opportune informazioni sul servizio e presenta i vari



professionisti ai quali affidarsi per problematiche specifiche.

I familiari e l'ospite sono accompagnati nel Nucleo assegnato e presentati al Referente di Nucleo. Quest'ultimo e/o un Operatore OSS appositamente identificato, provvederà alla sistemazione degli indumenti; eseguirà il loro inventario; fornirà le opportune informazioni inerenti modalità, tempi e luoghi del servizio assistenziale offerto.

Su richiesta potrà essere attivato l'intervento dello Psicologo come figura di supporto ai familiari.

La persona diversamente abile "nuovo ospite" viene presa in carico anche dal punto vista sanitario attraverso la codifica della cartella sanitaria da parte del personale infermieristico e della vista medica a cui seguirà il piano terapeutico. I professionisti della struttura Suor Armanda manterranno una collaborazione continua con il personale sanitario che precedentemente all'ingresso in struttura ha avuto in carico l'ospite.

### **Definizione del Progetto educativo individualizzato (PEI) e attività educative di riabilitazione della persona disabile: lavoro in équipe multi-disciplinare.**

La persona diversamente abile è accolta e presa in carico dall'équipe multi-disciplinare e multi-professionale che, in seguito ad un primo periodo di osservazione e conoscenza dei bisogni e potenzialità, elabora, in sede di **U.O.I** (Unità Operativa Interna), un piano di assistenza individualizzata e un piano educativo mirati al ben-essere complessivo della persona.

I piani assistenziali devono dichiarare in modo chiaro gli obiettivi da raggiungere, le attività, i tempi di realizzazione, le modalità, i mezzi e le risorse a disposizione in base alla classificazione internazionale del funzionamento, della disabilità e della salute ("ICF" International Classification of Functioning) approvato dalla OMS nel 2001 per fornire un linguaggio unificato standard.

Il rispetto della persona, delle sue autonomie personali e sociali, delle potenzialità e il mantenimento delle capacità residue sono i punti cardine su cui si fondano i piani.

La verifica attenta del raggiungimento degli obiettivi e l'evoluzione dinamica della persona permettono che tali piani diventino espressione di un vero Progetto di Vita.

Il lavoro per Progetti si pone, quindi, come metodo di lavoro e strategia vincente al fine di attuare una presa in carico e un'assistenza globale della persona.

Il personale, per rendere gli interventi efficaci e corretti, si attiene a procedure e protocolli codificati e certificati elaborati a partire dalle linee guida aggiornate.

Compito dell'équipe è anche quello di monitorare e osservare le condizioni della persona e registrarle al fine di garantire un servizio sempre adeguato ai bisogni. L'utilizzo di una cartella informatizzata permette, per gli aspetti di competenza, di raccogliere i dati necessari, di verificare l'andamento della progettualità, di avere una costante informazione e registrazione dell'attività. ed una conseguente analisi e distribuzione di tali dati ai vari professionisti che hanno in carico la persona.

In un'ottica di condivisione del percorso di vita, la persona residente ed i familiari sono coinvolti nella progettazione e aggiornati sull'andamento e sul mutare delle condizioni del proprio caro. A tal proposito, in qualsiasi momento è possibile richiedere un incontro con le varie figure professionali.

### **Rientro a domicilio temporaneo o permanente**

A seguito di richiesta di approvazione dell'Azienda Sanitaria di riferimento, la Residenza Suor Armanda permette all'ospite di passare del tempo con la famiglia al di fuori della struttura mantenendo però il supporto e il contatto dei professionisti qualora fosse necessario.

Successivamente ad una degenza temporanea, il personale assistenziale della struttura si rende disponibile per aiutare e supportare il care-giver nell'organizzazione e gestione della persona disabile una volta rientrata a domicilio, fornendo l'opportuno sostegno emotivo e tutte le indicazioni di tipo sanitarie, assistenziali e riabilitative necessarie.

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

I familiari saranno costantemente informati, dal personale assistenziale, relativamente alle condizioni di salute del proprio caro, in particolar modo, quando si rileverà un peggioramento delle condizioni di salute di quest'ultimo. Il personale della Residenza "Suor Armanda" ha l'obiettivo di garantire la dignità di vita della persona diversamente abile anche nella fase finale della propria vita. In questo momento così delicato ed emotivamente coinvolgente, infatti, la famiglia sarà supportata costantemente ed avrà la possibilità di trascorrere la giornata e la notte accanto al proprio caro.

### **GIORNATA TIPO**

Presso la Residenza "Suor Armanda", l'ospite diversamente abile 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 stabiliti, nella Sala da Pranzo posta al Primo Piano, 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. Durante la giornata l'ospite usufruisce degli interventi infermieristici, di logopedia, di animazione e di assistenza educativa. 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 il personale sociosanitario provvederà all'assistenza necessaria.

## **SERVIZI OFFERTI**

### **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 (7 giorni su 7 diurno è presente un infermiere).

Nello specifico tutela e monitora la salute della persona ospitata e previene l'insorgere di eventuali patologie in stretta collaborazione con il personale medico. Ha funzione curativa, riabilitativa e palliativa mettendo in atto 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.

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' AULSS 3 Serenissima 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 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.

### **Servizio di Assistenza Farmacologica**

L'Azienda Ulss di riferimento fornisce, alle persone ospitate nella nostra Residenza in regime convenzionale, tutti i presidi ed i farmaci necessari al trattamento delle patologie delle quali sono interessate ed i gas medicali per ossigenoterapia. Ulteriori farmaci non specificati nel piano terapeutico personalizzato dell'ospite sono da integrare da parte del familiare.

### **Servizio Educativo**

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

L'educatore, attraverso specifici progetti educativi 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, prendendosene cura ed accompagnandola nel suo percorso di vita, incentivandone l'identità e la sua autodeterminazione, affinché possa scegliere tra le opportunità offerte per migliorare la propria qualità di vita e sentirsi parte attiva di una comunità di riferimento.

Elemento centrale dell'agire educativo è la capacità relazionale ed in particolar modo la relazione empatica. E' attraverso l'empatia che l'educatore entra nel mondo della persona, la aiuta a prendere consapevolezza di se stessa e fornisce gli strumenti per favorire il raggiungimento di apprendimenti nella sfera psicomotoria, cognitiva, espressiva e relazionale. Attraverso la condivisione del tempo libero, delle attività quotidiane e di quelle animative, l'educatore riempie di vita e relazioni la giornata della persona.

Le attività mirate al rinforzo e potenziamento delle autonomie funzionali di base e sociali sono:

- Attività di stimolazione cognitiva;

- Attività espressive;
- Attività per favorire la socializzazione tra residenti e con il territorio (es. feste, uscite, partecipazione a eventi locali);
- Attività di potenziamento delle abilità comunicative;
- Laboratori artigianali;
- Attività ludiche;
- Attività di potenziamento delle abilità dell'area neuropsicologica;
- Attività di animazione ed occupazionale;
- Attività di stimolazione sensoriale Snoezelen.

Tutto ciò attraverso un lavoro di rete che prevede la collaborazione con le famiglie, con le Associazioni di Volontariato e 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 e sulla pagina Facebook.

### **Servizio di Assistenza religiosa e spirituale**

La nostra Residenza cura con attenzione l'assistenza religiosa e spirituale delle persone ospitate che lo desiderano.

Al suo interno (al Primo Piano) si trova, infatti, una sala per la professione del culto, dove viene celebrata la Santa Messa.

Le persone ospitate che appartengono a confessioni diverse, possono richiedere l'assistenza spirituale dei propri Ministri avvertendo anticipatamente il Coordinatore.

### **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. I nostri operatori sono costantemente formati in merito alle norme di sicurezza da garantire all'interno della struttura (D.lgs. 81/08) e vengono continuamente aggiornati in merito alla loro mansione specifica tramite corsi di formazione e seminari personalizzati anche in base al loro bisogno formativo. La loro formazione viene inoltre integrata da supervisioni e incontri organizzati con una psicologa qualificata per monitorarne il loro stato di stress. Tutto il personale partecipa al PEI e ne condivide gli obiettivi, si prende cura delle persone ospitate sostenendole nelle attività quotidiane a seconda delle carenze di autonomia delle funzioni personali. Il personale socio assistenziale ha la possibilità di entrare in relazione con la persona durante la maggior parte

delle attività della giornata e in situazioni che evidenziano le carenze di autonomia. La relazione empatica diventa strumento per tutelare, recuperare e mantenere l'autonomia funzionale ed il ben-essere della persona ospitata.

### **Servizio di Assistenza Logopedica**

È offerto inoltre, un supporto logopedico dalla struttura Suor Armanda svolto da personale in possesso del titolo di studio richiesto dalla normativa vigente. Attraverso test standardizzati e attenta osservazione valuta le disabilità e le autonomie della persona e si attiva per prevenire e rieducare i disturbi foniatrici e del linguaggio attraverso interventi individuali e di gruppo. La rieducazione permette alla persona ospitata di utilizzare un linguaggio che risponda efficacemente ai bisogni quotidiani, con conseguente miglioramento della qualità della vita. Il logopedista può proporre l'utilizzo di ausili e protesi alle persone ospitate e collabora con altri professionisti esterni (es. odontoiatra, otorinolaringoiatra, ecc.). Prende in carico la persona anche per quanto concerne i disturbi legati alla deglutizione. Ha il compito di fornire strategie e formazione specifica al personale assistenziale.

## **ULTERIORI SERVIZI SU RICHIESTA**

### **Servizio di Assistenza Riabilitativa-Fisioterapica**

Su richiesta, 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 l'acquisire, mantenere o incrementare le abilità motorie e funzionali della persona per favorire il massimo grado di autonomia possibile e un miglioramento di vita. Con l'ausilio di test standardizzati e l'osservazione diretta, elabora in collaborazione con il medico di struttura ed il fisiatra, un programma riabilitativo personalizzato. Tale programma prevede interventi sia individuali sia di gruppo utilizzando terapie fisiche, manuali, massoterapiche ed occupazionali. 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. Si occupa, inoltre, di informare e formare il personale assistenziale all'utilizzo di protesi ed ausili previste per la persona in un'ottica di sinergia degli interventi e di efficacia degli stessi.

### **Servizio di Sostegno Psicologico**

Su richiesta, il servizio di sostegno Psicologico è svolto su richiesta da professionisti abilitati all'esercizio della professione di Psicologo/Psicoterapeuta in caso di necessità di sostegno alle famiglie e agli ospiti.

### **Servizio di Podologia**

Su richiesta, verrà contattato un podologo specializzato per gli ospiti della Residenza Disabili "Suor Armanda".

## **COORDINAMENTO DELLA RESIDENZA**

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

È incaricata di coordinare, organizzare e controllare i diversi servizi in accordo con il Presidente/Direttore ed il Referente del Settore Sociale della Socioculturale, avvalendosi della collaborazione dei professionisti operanti nella struttura (es. Medici, educatori, ecc.) e dei Referenti socio assistenziale e infermieristico.

Al momento dell'ingresso di un nuovo ospite si occupa di conoscerlo, anche attraverso una visita a domicilio, per presentare all'ospite e alla famiglia la struttura e la modalità di lavoro della stessa.

Mantiene le comunicazioni con i familiari circa lo stato di salute e ben-essere della persona ospitata.

### ***Referente 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 e lo stato di salute e ben-essere della persona ospitata.

### ***Referente socio assistenziale***

Il Referente socio assistenziale è di riferimento fondamentale per i familiari per quanto concerne gli aspetti della quotidianità e del ben-essere del proprio congiunto ospite della Residenza "Suor Armanda". È un supporto al coordinamento per quanto riguarda la gestione e l'organizzazione dei piani di lavoro del personale OSS.

## **INDICATORI SULLA QUALITÀ EROGATA**

Il Coordinamento della Residenza "Suor Armanda" 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:

1. le manifestazioni-espressioni dei bisogni e del grado di soddisfazione della persona ospitata;
2. la percezione che la persona ospitata ha dell'organizzazione del servizio in cui risiede;
3. 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 di riferimento.

AREA	INDICATORE	METODO DI CALCOLO	STANDARD
<b>Ascolto e partecipazione</b>	% PEI attivi, elaborati/rivalutati dal soggetto gestore con il coinvolgimento dell'utente o del familiare	N. PEI attivi con firma della persona (o familiare delegato)/Totale PEI attivi	100%
<b>Ascolto e partecipazione</b>	% ospiti residenti e frequentanti (da più di 6 mesi) soddisfatti del percorso di accoglienza nella fase di informazione, orientamento, presentazione dei servizi e della modalità di gestione dell'ingresso in struttura	N. ospiti residenti (e loro famiglie) frequentanti (da almeno 6 mesi) che hanno dichiarato il gradimento per la modalità di gestione del percorso di cura ed assistenza/N. di ospiti residenti (e loro famiglie) frequentanti (da almeno 6 mesi) che hanno partecipato all'indagine di rilevazione.	90%
<b>Dignità della persona</b>	% attività proposte dalla Residenza dedicate al mantenimento della quotidianità e alla qualità della vita della persona	N° attività proposte riguardanti la quotidianità/ N° attività totali proposte dalla Residenza	80%
<b>Mobilizzazioni e cadute</b>	% di ospiti con interventi personalizzati finalizzati alla prevenzione delle cadute e prevenzione decubiti	N. ospiti con interventi personalizzati finalizzati alla prevenzione delle cadute e decubiti/N. ospiti valutati a rischio cadute	100%



<b>Comunicazione , trasparenza partecipazione</b>	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%
---	--	---	-----

## INFORMAZIONI UTILI

### Orari di visita<sup>3</sup>

Nel rispetto delle attività di assistenza e per motivi organizzativi, è preferibile che le visite alle persone ospitate abbiano luogo **tutti i giorni dalle ore 09.00 a.m. alle 11.00 e dalle 16.00 alle 18.00 p.m.** 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 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. Gli orari di ricevimento e gli indirizzi mail sono, inoltre, elencati in apposito modulo allegato alla presente Carta dei Servizi.

### Uscite dalla Residenza.

Le uscite dalla Residenza che esulano da motivazioni sanitarie, devono essere preventivamente concordate con il Coordinatore di Struttura. In loro assenza le uscite dovranno essere concordate con l'INF di turno.

### Le rette

Le rette della nostra Residenza sono composte da:

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

I 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

---

<sup>3</sup> Le visite sono state riviste e riorganizzate a seguito dell'emergenza da Sars-CoV-2, si chiede cortesemente di contattare direttamente la struttura per chiarimenti in merito.

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 Disciplinare 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 diversamente abile ospitata 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.

### **Sistema della Qualità**

I servizi offerti presso la Residenza sono conformi a quanto previsto dal “Sistema di Gestione Integrato” di Socioculturale certificato ai sensi delle

norme della serie UNI EN ISO 9001 e della norma SA 8000.

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 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)

### ***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>1</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.

---

<sup>1</sup>

[www.actv.avmspa.it/it](http://www.actv.avmspa.it/it)

**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 – MODALITA' DI GESTIONE IN SITUAZIONE

EMERGENZIALE COVID-19

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

RETTA GIORNALIERA	IMPORTO (2)
Ospiti in convenzione camera doppia	€ 67
Ospiti in regime privato camera doppia	€ 145

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 dietro prescrizione medica) – <b>Psicologo</b> – <b>Fisioterapia</b> – <b>Farmaci e parafarmaci</b> – <b>Prodotti per incontinenza</b>

Direttore/Coordinatore \_\_\_\_\_





<sup>2</sup> Gli importi sono da intendere IVATI e con lavanderia inclusa

\* Importo variabile in base alla valutazione delle singole situazioni

## 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 “Suor Armanda”**. Le risposte che ci darà sono 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!

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"/> PIU' DI 3 ANNI
				
Ha percepito umanità e competenza durante l'accoglienza nella Nostra Residenza?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per nulla
Si sente al sicuro all'interno della struttura? Ritiene sufficienti le misure prese in struttura per contrastare l'emergenza COVID-19?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per nulla
Si sente coinvolto rispetto le decisioni inerenti il suo stato di salute dal personale Medico e/o infermieristico?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per nulla
Quando hai bisogno di aiuto il personale OSS è disponibile?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per nulla
E' stato soddisfatto del servizio educativo (Educatori/Animatori)?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per nulla
E' soddisfatto del servizio riabilitativo (es. fisioterapisti, logopedisti, psicologa ecc.), qualora ne usufruisse	<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 in questo periodo di emergenza?	<input type="checkbox"/> serena	<input type="checkbox"/> malinconica		
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
È soddisfatto del servizio fornito dalla ditta di: - pulizia	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per nulla
- ristorazione	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per nulla
- lavanderia	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per nulla

OSSERVAZIONI/CHIARIMENTI

---




---

## 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 le **Nostre “Residenze Sociosanitarie Socioculturale” di Mira**. Le risposte che ci darà sono estremamente importanti per migliorare la qualità del servizio e per rispondere meglio ai bisogni del suo Familiare/Tutelato. La invitiamo, quindi, a barrare con una crocetta soltanto il valore corrispondente o più vicino alla Sua risposta. La ringraziamo per il Suo contributo!

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"/> PIU' DI 3 ANNI
				
Ha percepito umanità e competenza durante l'accoglienza nella Nostra Residenza?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per nulla
Si sente al sicuro all'interno della struttura? Ritiene sufficienti le misure prese in struttura per contrastare l'emergenza COVID-19?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per nulla
Si sente coinvolto rispetto le decisioni inerenti il suo stato di salute dal personale Medico e/o infermieristico?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per nulla
Quando hai bisogno di aiuto il personale OSS è disponibile?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per nulla
E' stato soddisfatto del servizio educativo (Educatori/Animatori)?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per nulla
E' soddisfatto del servizio riabilitativo (es. fisioterapisti, logopedisti, psicologa ecc.), qualora ne usufruisse	<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 in questo periodo di emergenza?	<input type="checkbox"/> serena	<input type="checkbox"/> malinconica		
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
È soddisfatto del servizio fornito dalla ditta di: - pulizia	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per nulla
- ristorazione	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per nulla
- lavanderia	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> per nulla

**OSSERVAZIONI/CHIARIMENTI:** La preghiamo di motivare le sue risposte (in particolare se negative per aiutare la Residenza a migliorare gli aspetti a lei non graditi)



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

## SCHEDA 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 \_\_\_\_\_

## **Allegato 5 – MODALITA' DI GESTIONE IN SITUAZIONE EMERGENZIALE**

### **1. 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.

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.

### **2. Modalità di ingresso in residenza Suor Armanda**

Il giorno dell'ingresso in struttura, l'ospite verrà sottoposto ad 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.

#### **a. Modalità di condivisione dei PEI**

La condivisione dei PEI e delle informazioni in merito all'ospite verranno effettuate 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 PEI e le modalità di perseguimento degli stessi.



## **Residenza Disabili “Suor Armanda”**

via Boldani n. 18 - 30034 Mira (VE)

tel. 041/4266703

### **Segreteria.**

*info@residenzemira.it*

### **Coordinatore di Struttura.**

*coordinatorersd@residenzemira.it*