



**“NONNA ADRIANA”  
NONNALINA SRL**

CARTA DEI DIRITTI E DEI SERVIZI

**RESIDENZA POLIFUNZIONALE  
PER ANZIANI**

**1° LIVELLO NUCLEI N3  
PROFILI E, C, B, COMP.  
Convenzione Regione FVG  
Abbattimento Retta Comune Ts**

**VIA TORREBIANCA N. 8  
PEC:nonnalina.srl@legalmail.it  
MAIL:nonnalina2218@gmail.com  
P.I. 04848030757  
TEL: 040362961  
34100 -TRIESTE-  
SEDE LEGALE  
VIA GALLIPOLI, 218  
73055 -RACALE -LE-**

## INDICE

<b>1.</b>	<b>INTRODUZIONE</b>	<b>3</b>
1.1	Chi siamo	3
1.2	Perché la carta dei servizi	3
1.3	La Residenza	3
1.4	Destinatari dei servizi	4
<b>2.</b>	<b>PRINCIPI FONDAMENTALI</b>	<b>4</b>
2.1	Principi	4
2.2	Diritti e doveri degli Ospiti e dei loro familiari	5
<b>3.</b>	<b>ACCOGLIMENTO E INSERIMENTO</b>	<b>5</b>
3.1	Retta	5
<b>4.</b>	<b>SERVIZI EROGATI</b>	<b>6</b>
4.1	Servizi compresi nella retta	6-7
4.2	Servizi a pagamento	8
<b>5.</b>	<b>ORARI E MODALITA' DI ACCESSO</b>	<b>8</b>
<b>6.</b>	<b>GESTIONE DELLE EMERGENZE</b>	<b>8</b>
<b>7.</b>	<b>ORGANIZZAZIONE E PERSONALE</b>	<b>9</b>
7.1	PREMESSA	9
7.2	PERSONALE	9
7.3	ORGANIGRAMMA	10
7.4	I Principi e le Prassi Assistenziali	11
7.5	La valutazione multiprofessionale	11
7.6	La programmazione	11
7.7	Prassi e metodologie di intervento	11
7.8	La valutazione della qualità	12
<b>8.</b>	<b>LA GIORNATA TIPO NELLA NOSTRA STRUTTURA</b>	<b>13</b>

# **1. INTRODUZIONE**

## **1. 1 Chi siamo**

La Residenza per anziani non autosufficienti NONNA ADRIANA, gestita dalla società Nonnalina S.r.l., (di seguito Residenza) con sede in via Torrebianca, 8 a Trieste, ha come oggetto della propria attività fornire una risposta adeguata ai bisogni delle persone anziane non autosufficienti che non possono o non vogliono permanere nel proprio domicilio.

## **1. 2 Perché la carta dei servizi**

Questa Carta si propone di descrivere il Servizio offerto dalla Residenza e le garanzie offerte a coloro lo utilizzano. La nostra Carta è conforme alla Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994, che dispone i *“principi su cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici”*. È anche in sintonia con quanto previsto dal DPGR 144/2015 Friuli Venezia Giulia. La Carta ha validità pluriennale e sarà rinnovata qualora dovessero intervenire significative modifiche rispetto a quanto descritto. Una copia della Carta viene consegnata a tutti gli Ospiti e loro familiari all'ingresso nella Residenza.

## **1. 3 La Residenza**

La Residenza per anziani non autosufficienti è destinata ad ospitare 25 anziani non autosufficienti e si propone di mantenere l'equilibrio tra anziano e Istituzione e tende a garantirgli un sistema integrato di servizi socio assistenziali e socio sanitari. Detto sistema, permette all'anziano, ospite della Residenza, il mantenimento di normali condizioni di vita e cerca di contenere il declino dell'anziano, per favorire il mantenimento dell'autosufficienza, stimola l'ospite a svolgere autonomamente una serie di utilità e di occupazioni quotidiane e favorisce l'integrazione sociale con il modo esterno. Le caratteristiche strutturali della Residenza sono le più idonee per rispondere in modo adeguato alle esigenze socio assistenziali e psicologiche dell'anziano. In particolare i Servizi della Residenza sono integrati con i servizi sanitari e socio-sanitari gestiti dai Distretti Sanitari di competenza presenti su territorio di Trieste.

La Residenza è inserita nel contesto del centro cittadino di Trieste, in prossimità di diverse attività commerciali, area pedonale. La struttura, la cui capacità ricettiva totale è di 25 posti letto, è composta da:

- Camere da letto da 1, 2, 3 o 4 posti letto
- Bagni accesso disabili
- Sala da pranzo
- Angolo bar
- sala TV
- Cucina
- Dispensa
- Infermeria
- Presidio del personale
- Magazzino
- Ufficio amministrativo
- Spogliatoi del personale
- Deposito biancheria sporca
- Lavanderia
- ripostiglio deposito attrezzature
- area fisioterapica/palestra

## **1. 4 Destinatari dei servizi**

La Residenza ha lo scopo di ospitare persone anziane di ambo i sessi che vivano in condizioni di oggettivo disagio (socio – sanitario – assistenziale) tali da richiedere l'accoglimento in strutture residenziali sia che siano in condizioni di non autosufficienza, momentanea o permanente, sia che siano ancora in condizioni di parziale non autosufficienza.

## **2. PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **2. 1 Principi**

Nell'erogazione dei Servizi previsti nella Residenza il personale tutto si impegna al rispetto dei seguenti principi fondamentali.

#### **Uguaglianza**

La struttura eroga i Servizi secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche, forme di handicap anche se i servizi vanno comunque personalizzati, tenendo conto delle necessità delle persone, secondo criteri di obiettività e di imparzialità.

#### **Imparzialità e continuità**

Nella propria gestione, la residenza informa la propria attività ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità delle prestazioni di seguito specificate.

#### **Diritto di scelta**

Compatibilmente con le esigenze organizzative la Residenza si impegna a ricercare criteri di maggiore flessibilità per l'erogazione dei servizi sul territorio.

#### **Efficienza e efficacia**

L'erogazione dei Servizi viene effettuata secondo modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, nell'organizzazione e nell'attuazione dei progetti generali ed individuali che riguardano le persone fruitrici del Servizio. La Residenza si impegna a garantire un costante aggiornamento del personale, in termini di crescita professionale, al fine di fornire Servizi sempre più rispondenti alle esigenze del Cliente, migliorando nel contempo la qualità dell'intervento.

#### **Riservatezza**

Nell'espletamento dei propri compiti il personale tutto si impegna a garantire la massima riservatezza su tutti i dati sensibili degli Ospiti e dei loro familiari di cui vengano in possesso nello svolgimento della propria attività impegnandosi al più assoluto mantenimento del segreto professionale.

#### **Trasparenza**

La residenza garantisce la trasparenza della propria attività gestionale ed amministrativa attraverso la possibilità di visionare o avere copia dei documenti, ma anche con la tempestività delle informazioni richieste e la chiarezza, salvaguardando in ogni caso la riservatezza dei dati personali.

## **2. 2 Diritti e doveri degli Ospiti e dei loro familiari**

### **Diritti**

- L'Ospite ha il diritto di essere assistito con premura e attenzione nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- L'Ospite ha diritto di veder rispettato il proprio ambiente di vita.
- L'Ospite ha il diritto di ottenere informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso.
- L'Ospite ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.
- L'Ospite ha il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi.
- La famiglia ha diritto di essere informata su tutto quanto concerne la cura e la salute del loro familiare.

### **Doveri**

- L'Ospite ha il dovere di rispettare la dignità degli Operatori della Residenza.
- L'Ospite ha il dovere di osservare le regole di convivenza concordate con gli Operatori e con gli altri Ospiti della Residenza.
- L'Ospite ha il dovere di collaborare nel fare sì che lo spazio abitativo sia il più possibile su misura delle proprie esigenze personali, nel rispetto delle diverse individualità.
- Familiari hanno il dovere di saldare nei tempi previsti la retta e le eventuali spese accessorie.
- L'Ospite e i suoi Familiari sono tenuti ad avere cura di arredi ed accessori della Residenza.

## **3. ACCOGLIMENTO ED INSERIMENTO**

Coloro che intendano entrare nella Residenza, o i loro familiari, devono presentare la seguente documentazione:

1. Domanda di ingresso;
2. Certificato del medico curante con indicato lo stato di salute del richiedente;
3. Scheda di valutazione Val.Graf.
4. Certificato di residenza;
5. Impegnativa dell'ospite, e/o di un parente, al pagamento della retta (sottoscrizione del contratto d'assistenza)
6. Eventuali esenzioni ticket
7. Documentazione sanitaria

### **3. 1 Retta**

A fronte dei servizi sopra descritti l'Ospite, o i suoi familiari, con l'entrata nella Residenza si impegnano al pagamento di una retta mensile che deve essere pagata anticipatamente entro il quinto giorno del mese di riferimento nei modi stabiliti per legge.

## **4. SERVIZI EROGATI**

### **4.1 Servizi compresi nella retta**

Il servizio comprende le seguenti prestazioni:

- A. Servizi assistenziali**
- B. Servizio di ristorazione**
- C. Servizi Sanitari**
- D. Servizi Generali**
- E. Fisioterapia - riabilitazione**
- F. Servizio di animazione ed intrattenimento**
- G. Assistenza religiosa**
- H. Assistenza sussidiaria**

#### **Servizi assistenziali**

L'assistenza alle attività di vita quotidiana dell'anziano viene programmata, garantita, coordinata e verificata con approccio multiprofessionale che coinvolge tutte le figure professionali operanti presso la struttura. Compatibilmente con la loro condizione di salute tutti gli Ospiti vengono alzati ed accompagnati nelle aree comuni per trascorrere la giornata. In particolare l'attività di assistenza prevede:

- aiuto all'anziano nelle attività quotidiane (cura della persona attraverso igiene personale, vestizione mirante all'utilizzazione di un abbigliamento dignitoso, gestione dell'incontinenza, mobilitazione attiva e passiva con particolare attenzione alle posture, gestione dell'alimentazione assistita, operazioni di messa a letto ed alzata, deambulazione assistita, movimentazione degli ospiti a rischio decubiti...) coinvolgendo attivamente la persona in tutte le attività in un'ottica di mantenimento e miglioramento delle abilità residue.
- cura delle condizioni igieniche ambientali (rifacimento dei letti, riordino delle stanze, pulizia dei comodini e degli ausili)

#### **Servizio di ristorazione**

Tale servizio garantisce la fornitura della colazione, del pranzo, della merenda e della cena. Oltre ai pasti principali è previsto un apporto di bevande, fredde e calde, durante l'intera giornata, in particolare nella parte centrale del pomeriggio. Il servizio si impegna ad integrare in maniera armonica le valenze nutrizionali con quelle igieniche di modo che siano rispettate le linee guida appositamente predisposte dall'Azienda Sanitaria secondo la Delibera di Giunta N. 66 del 19 gennaio 2018:

1. Il menù sia tale da soddisfare le esigenze dell'utenza sia dal punto di vista delle quantità sia, nel limite delle alternative proposte, delle preferenze individuali;
2. Il menù sia definito in modo personalizzato sulla base delle indicazioni del medico in riferimento al quadro sanitario dell'Ospite;
3. Le pietanze da somministrare agli Ospiti siano presentate e servite con cura nel rispetto delle norme igienico sanitarie vigenti.
4. La valutazione delle esigenze nutrizionali si basa sulla presenza di eventuali patologie e sulle capacità funzionali residue degli anziani non autosufficienti, mirando all'applicazione di schemi dietetologici adeguati.

## **Servizi Sanitari**

La residenza predispone l'assistenza medica generica garantendo la presenza in struttura di un medico due volte la settimana. Nei rimanenti giorni viene comunque fatto riferimento al medico di base dell'Ospite nonché al servizio di guardia medica, al Pronto Soccorso e ai Servizi Distrettuali. Il medico della struttura è preposto alla valutazione e compilazione della cartella clinica, al periodico controllo della situazione sanitaria successiva con richiesta di eventuali accertamenti diagnostici e di visite specialistiche: ha, in sintesi, compiti di diagnosi, cura, prevenzione, educazione sanitaria. Si rende disponibile a colloqui con parenti su appuntamento.

L'assistenza infermieristica, finalizzata alla valutazione dei bisogni degli Ospiti ed alla predisposizione di piani di assistenza individualizzati (PAI) volti al raggiungimento degli obiettivi prefissati, viene garantita quotidianamente, nelle ore diurne.

Secondariamente, l'infermiere è deputato:

- alla supervisione delle corrette assunzioni dei farmaci da parte degli Ospiti stessi;
- all'esecuzione della terapia intramuscolare endovenosa o sottocutanea e dei prelievi;
- alla prevenzione e medicazione delle ulcerazioni e delle piaghe;
- al controllo ed alla gestione dei cateteri, delle sonde e delle stomie;
- al controllo dei parametri vitali;
- alla compilazione ed alla gestione della cartella clinica ed infermieristica di concerto con il medico.

Qualora gli Ospiti avessero bisogno di usufruire di prestazioni di assistenza nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale, la struttura attiva tutte le procedure necessarie a soddisfare tale esigenza.

L'assistenza riabilitativa e fisioterapica è garantita a tutti gli Ospiti dal lunedì al sabato.

## **Servizi generali:**

La gestione quotidiana è responsabilità degli Operatori in servizio, i quali gestiscono:

– la pulizia degli ambienti: spazzatura e lavaggio dei pavimenti, relativamente alle stanze, ai bagni delle stanze e ai bagni comuni, alla cucina e alle parti comuni tutte; spolveratura degli arredi, degli oggetti, nonché di qualsiasi tipo di superficie soggetta a depositi di polvere; lavaggio e disinfezione con detergente sanificante dei servizi igienici sanitari, accessori, ecc.); ripristino carta igienica, sapone; vuotatura cestini, portarifiuti, evacuazione di tutto il materiale di risulta; igienizzazione della attrezzatura utilizzata per preparazione pasti (cucine, piani lavoro, lavandini e quant'altro). la gestione dei magazzini;

– l'organizzazione della dispensa alimentare: Per l'approvvigionamento di beni vari (alimentari, prodotti per l'igiene, ecc.) la Residenza si avvale sia di fornitori qualificati che delle risorse del territorio.

– il servizio di lavanderia e guardaroba: lavaggio, stiratura e piegatura del vestiario degli Ospiti nonché della biancheria piana (lenzuola, federe, asciugamani, tovaglie, tovaglioli, tende). La Residenza offre inoltre collaborazione alle famiglie per quanto concerne la gestione del vestiario provvedendo al riordino, all'immagazzinamento e ai cambi di stagione.

## **Servizio di animazione ed intrattenimento**

La Residenza offre quotidianamente un Servizio di Animazione, volto al miglioramento o al miglioramento delle abilità cognitive e della motricità fine residue, favorendo il coinvolgimento delle risorse presenti sul territorio nell'individuazione di attività educative esterne, in un'ottica di integrazione dell'Ospite con il contesto sociale fornita da personale qualificato, mirata ad un benessere multidisciplinare.

In particolare vengono organizzate feste nelle principali ricorrenze dell'anno ed eventi di animazione giornalieri e settimanali, eventi musicali e gite occasionali.

## **Assistenza religiosa e spirituale**

L'assistenza religiosa e spirituale viene garantita dalla presenza di un parroco, settimanalmente ovvero ogni qualvolta gli Ospiti ne avessero bisogno e la somministrazione dell'Ecaurestia.

## **Assistenza sussidiaria agli ospiti**

Considerato che la struttura assicura e garantisce agli anziani non autosufficienti ospitati tutto ciò che attiene alle loro necessità primarie, sono valutati ed autorizzati eventuali interventi assistenziali sussidiari secondari rivolti ai singoli ospiti, in forma diretta, da parte di familiari e/o amici, oppure in forma indiretta, da parte di persone incaricate da quest'ultimi, a condizione che tali interventi non interferiscano in alcun modo con l'andamento e con l'organizzazione dei reparti e dell'intera struttura, e che avvengano con modalità concordate e compatibili con le disposizioni date. Qualora tale assistenza fosse fornita da persone incaricate dai familiari degli anziani ospiti non autosufficienti, i committenti devono farsi carico delle relative responsabilità assicurative e civili, comunicando preventivamente e per iscritto il nominativo, i compiti e gli orari di presenza del loro incaricato. L'Amministrazione della casa si riserva di impedire l'accesso ad incaricati che dovessero assumere comportamenti non consoni alle caratteristiche del contesto o di manifesto disturbo dell'ambiente della struttura o in carenza delle necessarie abilitazioni previste per legge.

## **4. 2 Servizi a pagamento**

Nella retta non risulta compreso quanto specificato nel dettaglio sottostante che è da considerarsi quindi a carico dell'Ospite e/o della sua famiglia o tutore:

- Capi di abbigliamento personale comprese le calzature e la biancheria intima.
- Piccole spese di vita quotidiana (sigarette, bar ed altri generi di conforto personale)
- Farmaci, ausili medici e protesici non erogati dal SSN
- Eventuali ticket per farmaci, visite mediche specialistiche, accertamenti ed esami
- Parcelle per consultazioni personali di professionisti e per eventuali ricoveri presso strutture che richiedano pagamenti di rette parziali o totali compreso l'accompagnamento
- Trasporti
- Onoranze funebri

## **5. ORARI E MODALITA' DI ACCESSO**

La residenza è articolata per 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno e accoglie i propri Ospiti anche per periodi transitori. Le visite di parenti e amici degli Ospiti possono avvenire di mattina, tra le 10:00 e le 12:00, e nel pomeriggio, tra le 15:00 e le 18:00, tutti i giorni, festivi compresi; visite in orari diversi possono essere concordate con la Direzione, non interferendo con il regolare funzionamento del Servizio. Gli Operatori presenti in turno sono a disposizione per fornire informazioni di carattere generale. Per informazioni più dettagliate inerenti alla condizione degli Ospiti è necessario il colloquio con il Coordinatore o con il Medico.

## **6. GESTIONE DELLE EMERGENZE**

Eventuali emergenze sanitarie che dovessero avvenire nelle ore diurne, vengono trattate, in prima battuta dal personale sanitario in servizio. Durante le ore notturne, gli Operatori si avvalgono del servizio di Guardia Medica e/o di Pronto Soccorso, fornendo pronta comunicazione alle Famiglie dell'accaduto.



## **7. ORGANIZZAZIONE E PERSONALE**

### **7.1 Premessa**

La Nonnalina S.r.l. è l'ente gestore della Residenza "Nonna Adriana", autorizzata all'accoglimento di 25 Ospiti non-autosufficienti nell'unico Nucleo di cui si compone la residenza:

- Il Nucleo, di tipologia N3, accoglie 25 Ospiti non autosufficienti o parzialmente non-autosufficienti, con profili di bisogno E, C o B;

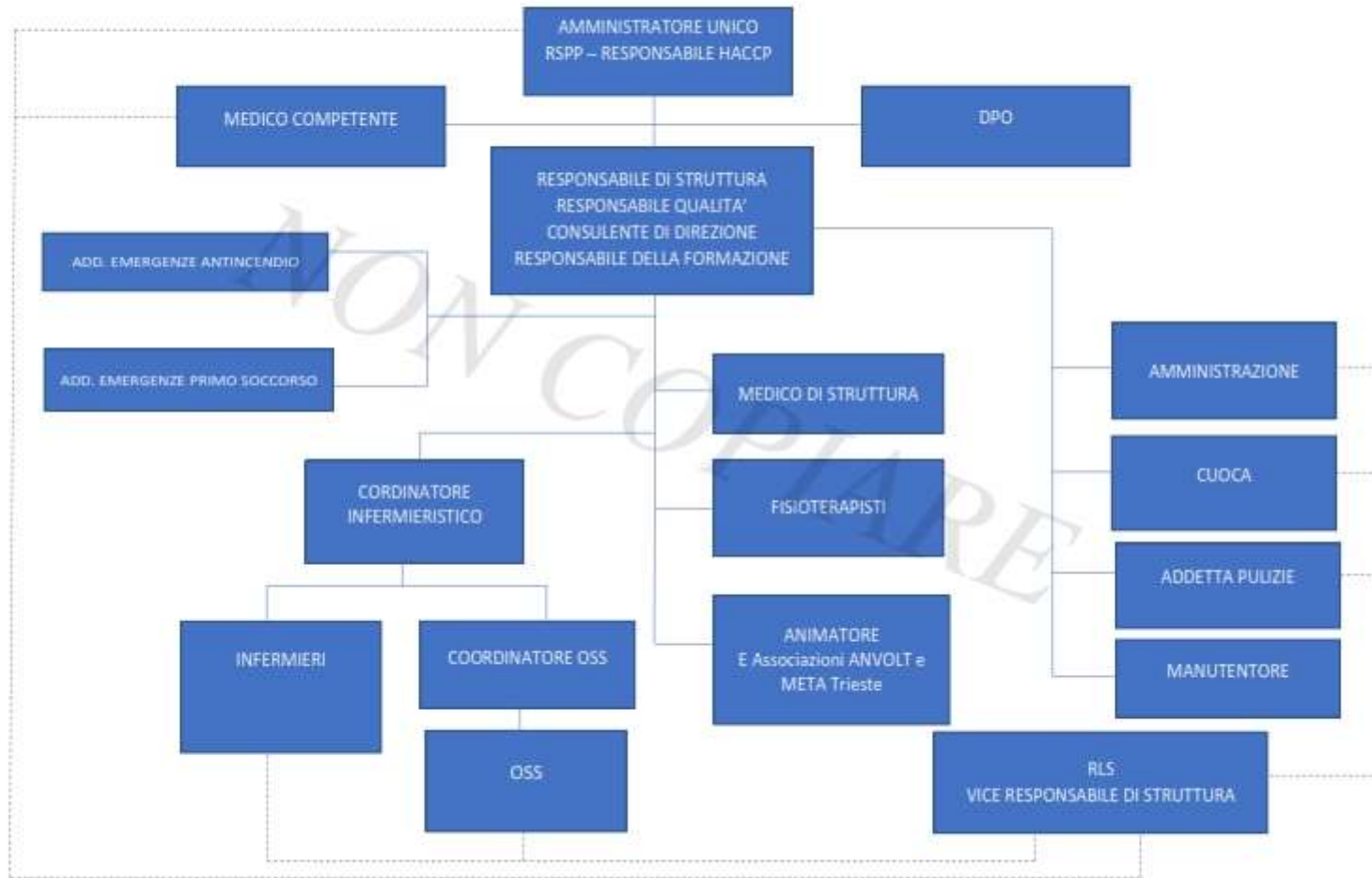
### **7.2 Personale**

Per l'esecuzione dei Servizi sopra richiamati la Residenza si avvale del seguente personale:

- Medico
- Responsabile-Coordiatore Infermiere
- Responsabile di struttura
- Responsabile-coordinatore d'assistenza operatori OSS
- Personale addetto all'assistenza di base alla persona
- Responsabile-coordinatore fisioterapico - Fisioterapisti
- Personale amministrativo
- Responsabile privacy
- Animazione
- Cuoca
- Manutentore
- Addetto alle pulizie

L'operatore addetto all'assistenza di base alla persona è tenuto a:

- Svolgere con puntualità e diligenza i compiti ad esso affidati dal Responsabile di struttura, rispettando gli orari e le modalità di svolgimento del servizio concordate
- Collaborare con la famiglia nell'ambito delle attività di competenza
- Mantenere, sia con l'Ospite che con i familiari, un comportamento di collaborazione, disponibilità e rispetto
- Riferire al responsabile di struttura, segnalando puntualmente eventuali problemi o/e esigenze dell'Ospite
- Mantenere il rigoroso rispetto del segreto professionale circa le informazioni, gli atti e i documenti dei quali viene a conoscenza o in possesso, conformandosi ai principi di cui alla legge di tutela della privacy, ed osservare diligentemente le norme specificate nella presente Carta dei Servizi



## 7.4 I Principi e le Prassi Assistenziali

La Struttura adotta un modello Team Nursing, spesso chiamato anche “modello per piccole equipe”. La valutazione dell’Ospite e la programmazione dell’assistenza avvengono ad opera di un’equipe composta almeno da:

- Infermiere (che è team leader)
- Fisioterapista
- Operatore Socio Sanitario.

A seconda della complessità dell’Ospite il Team leader può coinvolgere altre figure quali: il Medico, Lo Psicologo, l’animatore o altri, quali ad esempio i familiari dell’Ospite o figure esterne.

## 7.5 La valutazione multiprofessionale

L’equipe assistenziale si avvale di scale validate per la misurazione dei bisogni assistenziali degli Ospiti:

- La valutazione del Rischio di Malnutrizione avviene attraverso la compilazione del Mini Nutritional Assessment;
- La valutazione del Rischio di Disidratazione avviene attraverso il monitoraggio del peso corporeo ovvero attraverso altri indicatori stabiliti dal Medico in base a particolari stati patologici;
- La valutazione del Rischio di Caduta avviene attraverso la compilazione della scheda Tinetti, per gli Ospiti in grado di deambulare, o Conley, per coloro che hanno perso tale facoltà;
- La valutazione delle abilità cognitive residue avviene mediante la compilazione del Mini Mental Test;
- La valutazione del Rischio di insorgenza di Lesioni da Pressione avviene mediante la compilazione della Scala di Norton.
- La valutazione del Dolore avviene attraverso le Schede NRS o Doloplus, a seconda delle abilità cognitive e comunicative residue.
- Per una valutazione globale e per la definizione del profilo di bisogno dell’Ospite, l’equipe compila la scheda Val.Graf che fornisce anche l’indicatore di Barthel inerente le abilità residue nelle Attività della Vita Quotidiana (A.D.L.).

I valori ottenuti in queste schede diventano anche alcuni degli indicatori per il raggiungimento degli obiettivi assistenziali prefissati.

## 7.6 La programmazione

Per la programmazione degli interventi volti al raggiungimento degli Obiettivi Assistenziali prefissato, l’equipe assistenziale adotta il Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.). Il P.A.I. è suddiviso in aree tematiche che coincidono con quelle del paragrafo precedente.

## 7.7 Prassi e metodologie di intervento

Per uniformare le modalità operative, pur garantendo la personalizzazione degli interventi in base alle reali necessità degli Ospiti, la Residenza ha adottato una serie di Procedure e Protocolli. Tali documenti vengono riformulati periodicamente sulla base dei cambiamenti, sia relativamente agli Ospiti che alla Struttura. I protocolli attualmente in uso sono:

P001	VALUTAZIONE DEL RISCHIO DI MALNUTRIZIONE
------	------------------------------------------

P002	VALUTAZIONE DEL RISCHIO DI DISIDRATAZIONE
P003	VALORIZZAZIONE E RECUPERO DELLE ABILITA' COGNITIVE E DELLA MOTRICITA' FINE
P004	ANIMAZIONE
P005	GESTIONE DEL DOLORE
P006	LA RETE DELLE CURE PALLIATIVE E DELLA TERAPIA DEL DOLORE F.V.G.
P007	SERVIZIO DI FISIOTERAPIA
P008	ASSISTENZA SPIRITUALE E RELIGIOSA - ASSISTENZA AL FINE VITA
P009	PREVENZIONE E GESTIONE DELLE LESIONI DA PRESSIONE
P010	GESTIONE DEL CATETERE VESCICALE
P011	GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO: CADUTE E PROBLEMI COMPORTAMENTALI - CONTRASTO DELLA CONTENZIONE - INCIDENT REPORTING - RETE DELLE CURE SICURE F.V.G.
P012	GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO: RACCOMANDAZIONI STANDARD PER LA PREVENZIONE DELLE INFEZIONI CROCIATE - RACCOMANDAZIONI PER LE MISURE DI ISOLAMENTO - PIANO PANDEMICO COVID-19 – LAVAGGIO DELLE MANI
P013	ACCOGLIMENTO DEL NUOVO OSPITE
P014	ELEMENTI DI CONTINUITA' ASSISTENZIALE
P015	GESTIONE CLINICA DEI FARMACI
P016	GESTIONE DELLA CANNULA TRACHEOSTOMICA
P017	GESTIONE DELLA PEG
P018	GESTIONE DELLE ILEOSTOMIE, COLONSTOMIE E UROSTOMIE
P019	GESTIONE DEGLI ACCESSI VENOSI: CVP, CVC, PIC, MIDLINE
P020	GESTIONE DEL SONDINO NASO-GASTRICO
P021	GESTIONE DELLE BOMBOLE DI OSSIGENO
P022	OSSIGENOTERAPIA
P023	INSERIMENTO DEL NEOASSUNTO

## 7.8 La valutazione della qualità

Oltre alla misurazione del raggiungimento degli obiettivi assistenziali prefissati, e con il fine del miglioramento della qualità dei servizi erogati. La Struttura misura periodicamente il livello di soddisfazione della qualità percepita dai clienti (Analisi Customer Satisfaction) e lo Stress lavoro-correlato del personale in Servizio. Oltre a questi due elementi, è sempre attivo al piano della Struttura un servizio di raccolta di reclami/elogi. Nelle mattine delle giornate feriali, o in momenti diversi previo appuntamento, gli Ospiti ed i loro Parenti possono relazionarsi direttamente con l'ufficio dell'ente gestore ovvero al Coordinatore, presso l'ufficio amministrativo. La residenza garantisce la partecipazione degli ospiti e dei familiari al processo di continuo miglioramento della qualità dei servizi attraverso il modulo allegato al contratto d'accoglimento, che ha lo scopo di formulare suggerimenti e sporgere reclami a seguito di disservizi e consegnato via mail, a brevi mano o nella cassetta della posta appositamente istituita che si trova all'ingresso della struttura. I familiari sono una risorsa da valorizzare ed è fondamentale la loro partecipazione al progetto individuale dell'ospite. Questo permette d'aumentare la sua conoscenza attraverso il racconto della famiglia e di pari passo di condividere con la stessa il percorso intrapreso all'interno della struttura.

## **8. La giornata tipo nella nostra Struttura**

Cerchiamo di fare in modo che le giornate non siano tutte uguali. A grandi linee, la nostra giornata tipo si articola così:

**06:30 – 08:00** Igiene del mattino e vestizione cercando di favorire quanto più possibile il mantenimento delle autonomie residue.

**08:00 – 08:30** Colazione e somministrazione della terapia

**09:00 – 11:00** Animazione, visite con i parenti e fisioterapia favorendo e stimolando a rotazione l'uscita dalla Struttura con piccole passeggiate nel centro cittadino.

**10:00** Ora dell'idratazione con bevande calde o fredde

**11:00 – 12:00** Proviamo ad andare in bagno per prevenire episodi di incontinenza

**12:00 – 13:00** Pranzo e somministrazione della terapia

**13:00 – 13:30** Controllo dei presidi di assorbenza

**13:30 – 15:30** Chi vuole viene accompagnato in camera per il riposino pomeridiano. In alternativa gli Ospiti vengo invitati a restare nella zona ristoro-TV ed eventualmente incontrare i propri cari

**15:30** Ora dell'idratazione con bevande calde o fredde

**16:00 – 18:00** Continuano le visite dei parenti o l'accompagnamento in bagno per le cure estetiche (capelli, barba, unghie...)

**18:00 – 19:00** Cena e somministrazione della terapia

**19:00** Inizio delle cure igieniche per la notte; controllo e sostituzione dei presidi di assorbenza. Vengono controllati i materassi ad aria, l'ordine della camera, il funzionamento dei dispositivi di chiamata, le schede di mobilitazione notturna... e quant'altro previsto nel PAI di ogni Ospite.

**20:30 – 21:00** Andiamo a dormire

**LA DIREZIONE  
NONNALINA SRL**



**ALLEGATO 1 AL REGOLAMENTO INTERNO – CONTRATTO ACCOGLIMENTO**