CARTA DEI DIRITTI E SERVIZI

Residenza LA PANORAMICA S.r.l.
Via Tagliamento 10, 33094 Pinzano al Tagliamento (PN)
tel. 0432 950890 – e-mail info@lapanoramica.org
P.I./C.F. 01316740933 – Nr. Iscr. Reg. Impr. PN-01316740933 - R.E.A. 56998

SOMMARIO

1. PRESENTAZIONE 3
2. CHI SIAMO 4
3. FINALITÀ E PRINCIPI DEL NOSTRO OPERARE 5
4. DOVE SIAMO 6
   Come raggiungerci 6
   Il territorio circostante 6
5. LA STRUTTURA 7
   Gli spazi comuni 7
   Gli ambienti privati 7
   Le aree esterne 8
6. SERVIZI OFFERTI E STANDARD QUALITATIVI 9
   Servizi generali 9
   Assistenza alla persona 9
   Assistenza sanitaria 9
   Assistenza riabilitativa e fisioterapica 10
   Animazione e socializzazione 10
   Documentazione 10
   Parrucchiera e pedicure 10
7. QUALITÀ E SICUREZZA 11
8. TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI 12

1. PRESENTAZIONE

Questo materiale informativo si presenta come uno strumento di facile consultazione, per permettere agli Ospiti e ai loro familiari di valutare con serenità la possibilità di un soggiorno, temporaneo o prolungato, presso la residenza La Panoramica S.r.l..

Questa Carta dei Diritti e Servizi, vuole rappresentare la garanzia, per gli Ospiti e i Familiari, dell'impegno e della trasparenza con cui operiamo.

Vuole inoltre aiutare a capire la nostra organizzazione e facilitare in caso di necessità per ottenere risposte efficaci e rapide.

Per ottenere ulteriori informazioni, o per richiedere una semplice visita alla struttura, siamo a vostra completa disposizione: è sufficiente utilizzare uno dei nostri contatti o canali di accesso:

- Linea telefonica fissa: 0432 950890
- Indirizzo posta elettronica: info@lapanoramica.org
- Ind. posta elettronica certificata: lapanoramica@legalmail.it
- Sito Internet:

Ci auguriamo che questo opuscolo possa esservi utile e che la nostra residenza sia di vostro gradimento.

La Direzione

2. CHI SIAMO

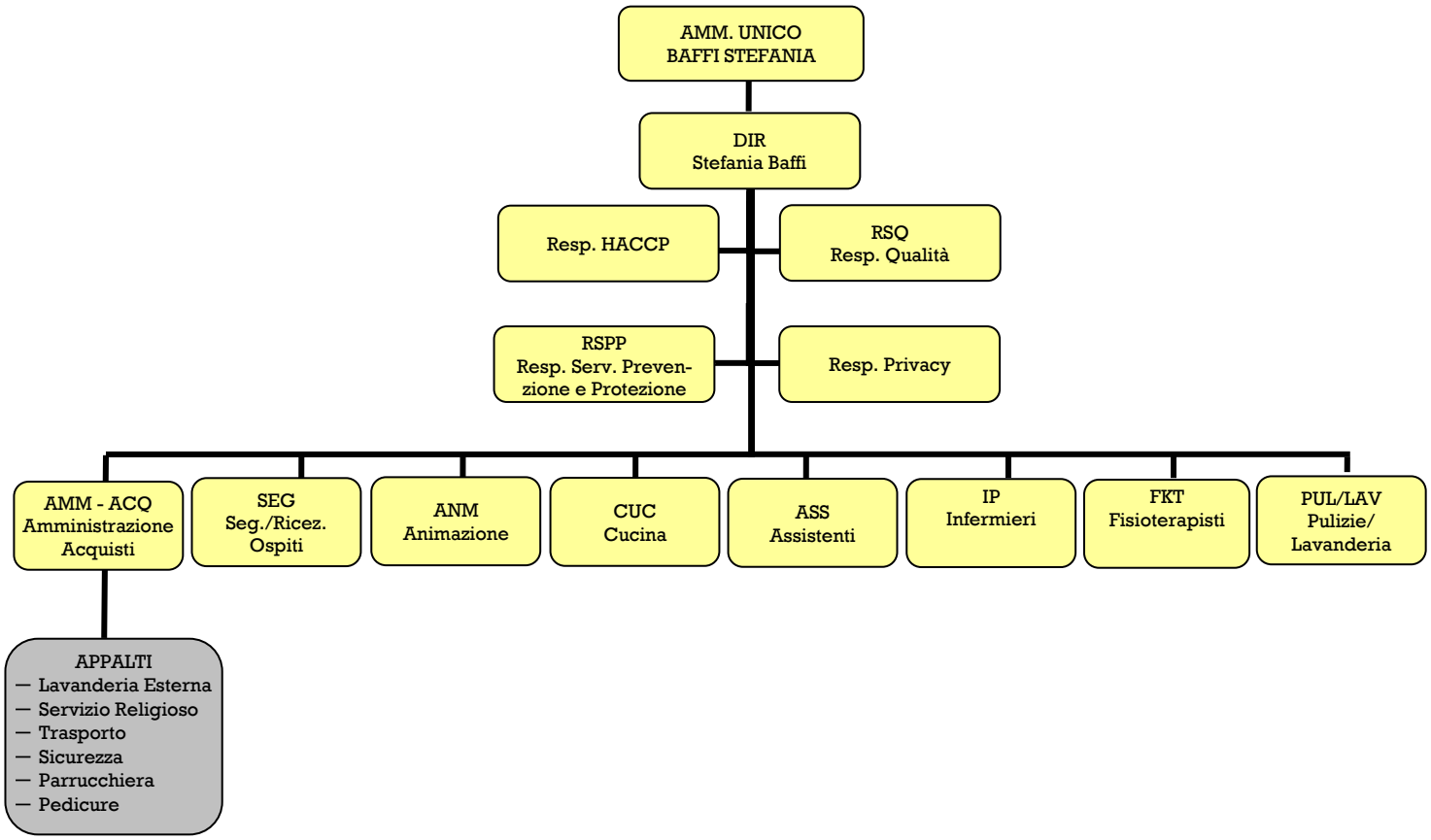
La Panoramica S.r.l. è una Residenza per Anziani non autosufficienti di primo livello che offre una vasta gamma di servizi in risposta alle specifiche necessità dell'ospite.

Si tratta di un complesso di piccole dimensioni, immerso nel verde, che può ospitare fino a 47 persone. Il nostro Centro è dotato di tutti i comfort, organizzato in modo da offrire un ottimo livello assistenziale. Si propone, inoltre, pur nell'ambito della vita comunitaria, di rispettare e di andare incontro il più possibile alle esigenze, abitudini, gusti e preferenze di ogni singolo ospite.

La proprietà dell'immobile e la gestione dell'attività fanno capo alla società La Panoramica S.R.L.

All'interno della nostra attività operano liberi professionisti e personale assunto direttamente dalla Direzione, pertanto nessun servizio è affidato in gestione a cooperative.

Organigramma:



3. FINALITÀ E PRINCIPI DEL NOSTRO OPERARE

La Residenza per Anziani non autosufficienti di primo livello per anziani La Panoramica S.r.l. per lo svolgimento delle proprie attività è guidata da principi etici e organizzativi condivisi. Tali principi si rifanno alle normative nazionali in merito (indicazioni del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19.5.1995 e contenuti nelle Linee Guida del 31.8.1995) ed in particolare sono valori distintivi della struttura:

Equaglianza:
Ogni ospite della Residenza per anziani La Panoramica S.r.l. ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, nazionalità, lingua, religione, opinioni politiche e condizione sociale;

Imparzialità:
I comportamenti degli operatori verso gli ospiti devono essere ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;

Continuità:
La Residenza per anziani La Panoramica S.r.l. ha il dovere di assicurare la continuità e regolarità delle cure.

Diritto di scelta:
Dove consentivo dalle normative vigenti, l'ospite ha il diritto di scegliere il soggetto o la struttura sanitaria che ritiene possa meglio rispondere alle proprie esigenze;

Riservatezza:
Serietà e ritegno, obbligo a non rivelare notizie apprese, ma anche capacità di discernere ciò che va mantenuto riservato e ciò che è necessario comunicare all'interno di un lavoro integrato tra professionisti;

Partecipazione:
La Residenza per anziani La Panoramica S.r.l. garantisce all'ospite la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso: un'informazione corretta, chiara e completa; la possibilità di esprimere la propria valutazione della qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio; la collaborazione con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti;

Efficienza ed efficacia:
Ogni operatore della Residenza per anziani La Panoramica S.r.l. lavora per il raggiungimento dell'obiettivo primario che è la salute dell'ospite, in modo da produrre, con le conoscenze tecnico-scientifiche più aggiornate, esiti validi per la salute stessa. Il raggiungimento di tale obiettivo non è disgiunto dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate nel miglior modo possibile, senza sprechi o costi inutili.

Durante la permanenza dell'ospite nella residenza saranno messi in opera tutti gli strumenti e accorgimenti necessari per riprodurre, per quanto possibile, un ambiente familiare ed un clima di comunità. L'operatività della Residenza per anziani La Panoramica S.r.l. ha come scopo il raggiungimento e mantenimento del miglior livello possibile di qualità di vita per ciascun Ospite fino, ove possibile, al recupero e al reinserimento a domicilio.

4. DOVE SIAMO

La Residenza per Anziani non autosufficienti di primo livello per anziani *La Panoramica S.r.l.* si trova a Pinzano al Tagliamento, una amena località in provincia di Pordenone.

Come raggiungerci

Il luogo è raggiungibile da ogni parte della regione. Gli accessi autostradali più vicini si trovano a Gemona (A23), a Udine Sud (A23) e a Pordenone (A28). Quest'ultimo è facilmente raggiungibile dal raccordo autostradale Cimpello-Sequals, il cui ingresso si trova a una decina di chilometri di distanza (accesso a Sequals oppure accesso a Spilimbergo)

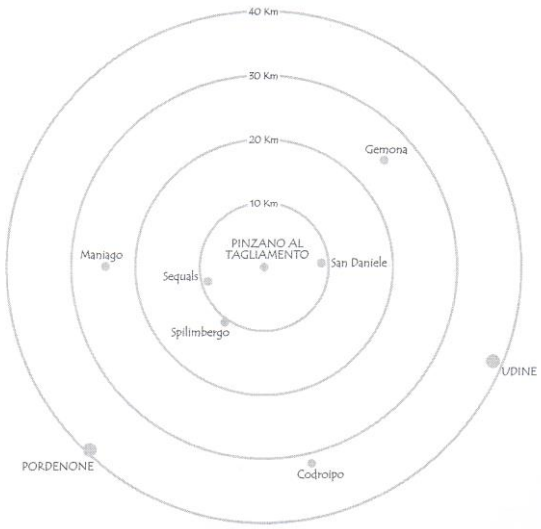
La località può contare su una buona rete di trasporto pubblico, in particolare pullman. L'area che ricade sotto la giurisdizione della provincia di Udine è servita dalla società di trasporto SAF, mentre quella che ricade nella provincia di Pordenone dalla società di trasporto ATAP.

Le stazioni ferroviarie più vicine si trovano a Casarsa della Delizia (PN) e a Udine e sono raggiungibili con l'utilizzo dei pullman.

Il territorio circostante

La località, completamente immersa nel verde e nei boschi collinari, è in grado di offrire agli Ospiti tutta la tranquillità di cui hanno bisogno, senza trascurare tuttavia le loro esigenze.

Nonostante si trovi in un contesto ancora prettamente rurale è vicina ad alcuni centri di maggiori dimensioni tra cui Spilimbergo (PN) e San Daniele (UD); inoltre, è ben collegata ai capoluoghi provinciali di Pordenone e Udine. In questi luoghi si può accedere ad una rete di servizi pubblici e privati, tra cui centri ospedalieri, medici specialisti, negozi, centri commerciali, locali per il tempo libero.



5. LA STRUTTURA

L'edificio si sviluppa su quattro piani, con spazi dedicati ad attività comuni ed altri riservati esclusivamente agli Ospiti, nel pieno rispetto dei momenti di privacy. Tutti gli ambienti sono arredati secondo le più recenti normative di settore.

I piani sono serviti da due ascensori: uno situato vicino all'ingresso, omologato per il trasporto di carrozzine, l'altro, adiacente al corpo scala centrale, omologato per il trasporto di barelle e con requisiti antincendio.

Gli spazi comuni

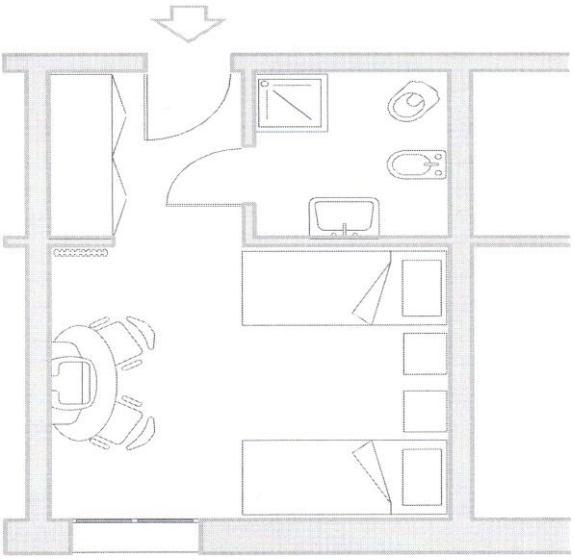
Gli spazi riservati alle attività collettive degli Ospiti sono distribuiti al piano terra e al piano seminterrato dell'edificio.

Al piano terra sono presenti la sala soggiorno con angolo TV e una zona pranzo, affiancata dagli ambienti della cucina, ed infine un locale Bar aperto al pubblico, ma con collegamento interno diretto alla Residenza; su semplice richiesta degli Ospiti il servizio bar può essere effettuato con consegna presso la sala soggiorno della Residenza.

Al piano seminterrato c'è la sala mensa, fruibile dalle persone autonome nell'alimentarsi. In questo livello sono presenti anche alcuni ambienti di servizio, tra cui l'ambulatorio infermieristico, lo spazio dedicato ad attività fisioterapiche, l'ambulatorio di fisioterapia e la lavanderia interna (oltre agli spogliatoi per il personale e alla camera mortuaria).

Gli ambienti privati

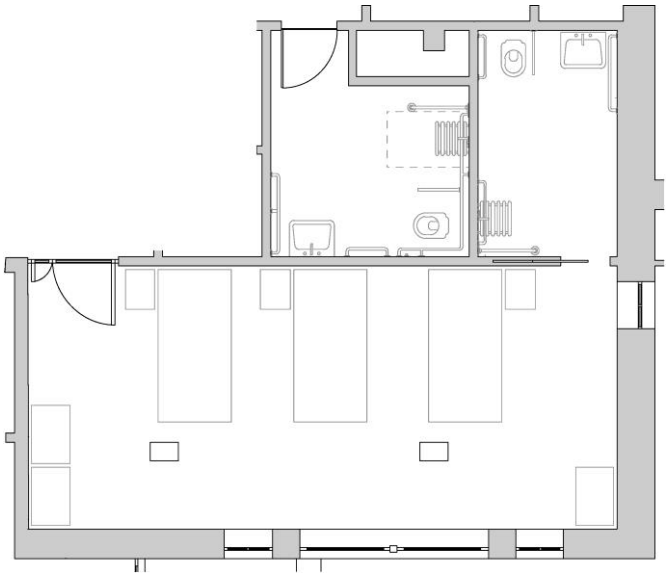
Le camere degli Ospiti si trovano al primo e al secondo piano dell'edificio: vi si accede tramite i corpi scala o i due ascensori.

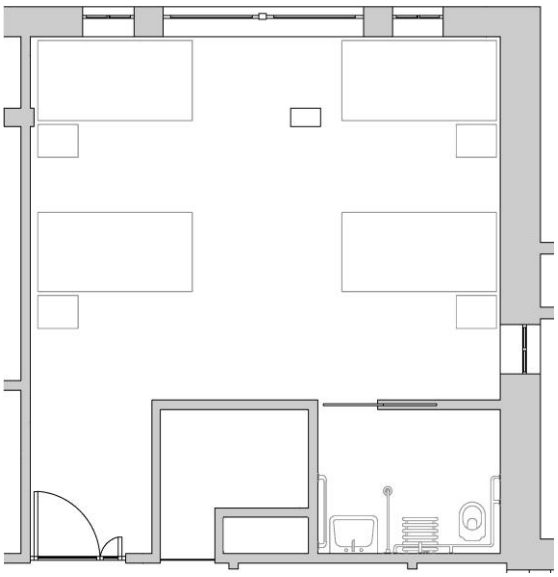


Al primo piano le stanze, spaziose e molto luminose, sono quasi tutte a due letti, ognuna col bagno riservato, completo di doccia. Due camere sono a tre letti, anch'esse provviste di bagno personale.

Per le persone con limitate possibilità motorie nel piano è disponibile un bagno assistito, da utilizzarsi con il supporto del personale della struttura.

Il secondo piano, di recentissima realizzazione, comprende una camera a due letti e altre camere a tre o a quattro letti.
Tali ambienti, molto luminosi, accoglienti e spaziosi, date le loro caratteristiche, sono più idonei al soggiorno di Ospiti in carrozzina. Anche il secondo piano è dotato di un bagno assistito, con barella doccia.

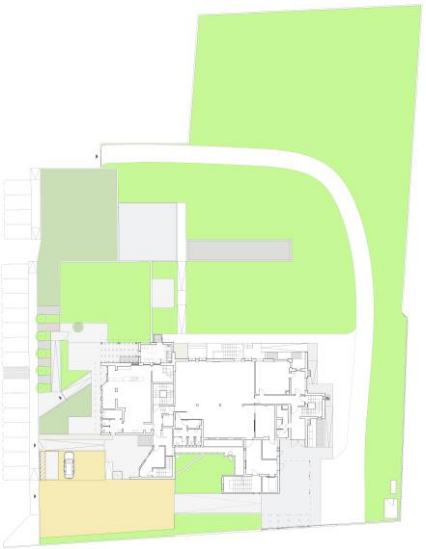




Sia le stanze del primo piano, che del secondo, sono dotate di presa telefonica, campanello per chiamate di soccorso, presa TV, sistema di ricircolo e raffrescamento d'aria.

Le aree esterne

Al secondo piano della struttura è possibile la fruizione dello spazio di un'ampia terrazza panoramica, cui si accede tramite l'uso delle scale o dell'ascensore, luogo ideale per soggiornare all'aria aperta e, allo stesso tempo, per godere di una splendida vista che spazia su tutto il territorio circostante, dalle colline di Pinzano e Ragogna al letto del fiume Tagliamento.



L'intero complesso è circondato da un ampio giardino, nel quale poter passeggiare, riposarsi, chiacchierare o, semplicemente, trovare un po' di refrigerio durante i mesi più caldi. Recentemente vi è stata realizzata una pista bocce e una platea per lo svolgimento di attività di animazione.

6. SERVIZI OFFERTI E STANDARD QUALITATIVI

Di seguito sono elencati i vari servizi, erogati nella massima cura e attenzione, per rispondere ai bisogni quotidiani dell'ospite.

Servizi generali

- il *vitto* e *l'alloggio;*
- la *pulizia giornaliera* e *sanitizzazione degli ambienti* (affidata a personale interno di provata esperienza ed efficienza e soggetta a controlli di qualità dalla direzione de La Panoramica);
- un *servizio di lavanderia interno* per il lavaggio, lo stiro e la cura della biancheria intima e del vestiario degli Ospiti;
- *cucina con diete personalizzate* sulla base di *esigenze sanitarie* o di *allergie/intolleranze alimentari*. Per la somministrazione dei pasti si rispettano i seguenti orari:
  - prima colazione 8.15 – 8.30
  - pranzo 12.00 – 12.30
  - merenda 15.00 – 15.30
  - cena 18.00 – 18.30
- *supporto all'ospite ed ai famigliari* per il disbrigo delle *pratiche burocratiche* relative all'ingresso della persona presso la nostra struttura

Per ciò che riguarda le visite di parenti e amici, abbiamo adottato un *orario di visita diurno* che, rispetti i ritmi e i momenti di riposo dell'ospite.

Assistenza alla persona

Presso la Residenza l'ospite usufruisce di un'assistenza specializzata (durante l'alzata, l'igiene personale, la vestizione, l'alimentazione, gli spostamenti, l'utilizzo della toilette ed ogni altra situazione lo richieda) atta a supportarlo in tutte le attività della vita quotidiana e nelle sue esigenze personali. A seconda della situazione e delle necessità personali, l'assistenza può limitarsi ad una azione di monitoraggio e supervisione, oppure esplicarsi in azioni di aiuto parziale o totale alla persona a seconda dei diversi gradi di non autosufficienza della stessa.

Il fine ultimo è quello di facilitare il più possibile il mantenimento delle abilità residue della persona anziana, stimolandola e sostenendola, senza sostituirsi ad essa, garantendole, contestualmente ed in ogni istante, il soddisfacimento delle necessità della vita quotidiana.

Tale servizio è affidato alle figure con la qualifica OSS (operatori socio sanitari), la cui attività è articolata secondo una turnazione volta ad assicurare una copertura assistenziale e di sorveglianza sull'arco delle 24 ore.

Assistenza sanitaria

Comprende l'assistenza medica e infermieristica. La prima è garantita dai Medici di Medicina Generale che accedono regolarmente alla struttura e che possono altresì prescrivere controlli, visite specialistiche, da effettuarsi presso le strutture ospedaliere. In quest'ultimo caso, su richiesta e/o nel caso i familiari risultino impossibilitati, è previsto, a pagamento, il servizio di trasporto e l'accompagnamento dell'ospite presso reparti ospedalieri, studi specialistici, centri medici, ecc….

L'assistenza infermieristica è erogata dalle figure professionali, iscritte all'albo nazionale, che coprono con la loro presenza la fascia diurna, tutti i giorni della settimana, dal primo mattino fino a sera, responsabili della somministrazione della terapia (sulla base della prescrizione medica), dell'effettuazioni di prelievi del sangue e delle medicazioni, del monitoraggio dei parametri vitali, dell'approvvigionamento dei prodotti farmaceutici e di numerose altre prestazioni infermieristiche che supportano l'ospite nelle sue esigenze sanitarie, nonché di recupero e/o mantenimento della sua salute.

Assistenza riabilitativa e fisioterapica

E' affidata al fisioterapista, il quale, valutata la situazione sanitaria dell'ospite, stabilisce un programma riabilitativo, con relativi interventi e trattamenti, oppure lavora sul mantenimento delle abilità residue della persona anziana. Egli fornisce inoltre indicazioni utili e specifiche agli operatori addetti all'assistenza, in merito alle manovre di mobilizzazione degli Ospiti con scarse capacità residue.

Il fisioterapista si occupa inoltre delle pratiche necessarie a ottenere per l'ospite fornitura degli ausili, concessi in comodato d'uso dai Distretti competenti.

Animazione e socializzazione

Consiste nell'organizzazione di una serie di attività occupazionali mirate, che considerino i gusti e gli interessi delle persone e che abbiano come scopo non solo il trascorrere di intervalli di tempo in maniera serena e in compagnia, ma che stimolino pure l'aspetto della socializzazione e del mantenimento delle abilità degli Ospiti. Tra le attività previste, ci sono: laboratori di attività manuali (ritaglio, collage, pittura) attività ricreativo-culturali (lettura di libri, visione di film) attività motorie, passeggiate all'esterno.

E' presente anche l'assistenza religiosa.

Documentazione

Per ogni ospite viene gestita una cartella contenente i documenti sanitari ed il Piano Assistenziale Individuale, alla cui redazione partecipano le varie figure professionali (infermiere, fisioterapista, operatore socio sanitario, animatore), che ha lo scopo di stilare un programma di trattamenti assistenziali e sanitari mirati e personalizzati, basati sulle effettive necessità e sui bisogni della persona.

Nella cartella vengono registrate inoltre tutte le attività e le terapie atte al miglioramento o al mantenimento della situazione sanitaria della persona o, quantomeno, al rallentamento dei processi degenerativi in atto.
Il piano assistenziale viene aggiornato periodicamente da tutte le persone coinvolte nella sua realizzazione. I documenti personali degli Ospiti vengono custoditi nell'ufficio della Direzione, in vano inaccessibile a persone terze.

Parrucchiera e pedicure

I servizi di parrucchiera e pedicure sono affidati a personale esterno e non sono compresi nella retta. La richiesta di tali servizi è a cura degli Ospiti o dei loro famigliari presso la segreteria della Residenza.

7. QUALITÀ E SICUREZZA

La Direzione della Residenza ritiene che la qualità del servizio erogato passi anche attraverso la corretta e la costante formazione ed aggiornamento dei propri collaboratori. A tal fine annualmente predispone un piano di formazione per tutto il personale comprensivo della formazione teorico/pratica obbligatoria per legge e di quella facoltativa.

Tutte le figure operanti presso La Panoramica lavorano in equipe ed in sinergia, per rendere omogenea ed efficace l'assistenza all'ospite, a prescindere da chi si trovi in turno. A tal fine si organizzano regolari incontri tra le diverse professionalità (assistenza, infermieri, fisioterapisti)

Presso la Residenza La Panoramica S.r.l. viene attuato un Piano HACCP come previsto dalla normativa vigente, che assicura una corretta gestione, manipolazione e conservazione degli alimenti.

La Residenza, inoltre, ottempera a tutte le normative concernenti la sicurezza dei dipendenti e degli Ospiti, primo fra tutti il D. Lgs. 81/2008 e s.m.i.. E' stato nominato un Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione che si occupa di informare e formare tutti i lavoratori relativamente ai possibili rischi, sulle misure di prevenzione e protezione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale (DPI) e sulle misure di sicurezza da adottare in caso di emergenza.

Dal 2009 La Panoramica S.r.l. è certificata dall'Ente di Certificazione DNV secondo la norma UNI EN ISO 9001.

8. TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI

La Panoramica S.r.l. stabilisce, sempre nel rispetto della disponibilità e apertura delle persone, un rapporto collaborativo con gli Ospiti e i loro familiari, mediante colloqui di persona e/o scambi di osservazioni e informazioni tramite mail, condivisione dei PAI ed altro ancora.

Per portare avanti tale filosofia anche nella massima tutela delle personalità (Ospiti e/o parenti), si può ricorrere alla possibilità di inoltrare comunicazioni di suggerimento e di reclamo su disservizi insorti prima, durante e dopo l'ingresso in Residenza, utilizzando sia la modulistica interna disponibile presso la segreteria oppure in carta semplice, da depositare poi anche in forma anonima nell'apposita cassetta appesa all'ingresso della struttura.

Le segnalazioni saranno impiegate per comprendere meglio i problemi presenti e per poter intraprendere azioni svolte a prevedere possibili miglioramenti del servizio erogato.

Le segnalazioni vengono esaminate dai responsabili de *La Panoramica S.r.l.* che entro 15 giorni dal ricevimento provvederanno a fornire una risposta.

La Panoramica S.r.l. opera in un'ottica di miglioramento continuo del servizio e per facilitare tale approccio chiede la collaborazione degli Ospiti e dei Familiari per la compilazione di un questionario - periodicamente distribuito - per verificare la percezione del servizio offerto.

La Direzione ritiene utile, e in taluni casi anche necessario, un dialogo costante con i famigliari degli Ospiti per la risoluzione, la precisazione o il chiarimento nel caso delle problematiche evidenziate o percepite.