

Azienda pubblica di servizi alla persona ITIS
via G. Pascoli n. 31 - 34129 TRIESTE



CARTA DEI SERVIZI DELLA RESIDENZA PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI DI 3° LIVELLO



INDICE

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona ITIS	1
I principi dell'Azienda di Servizi alla Persona	2
Gli spazi comuni dell'Azienda di Servizi a disposizione della Residenza per Anziani	3
I Giardini	4
L'Atrio monumentale	5
Il Bar	5
Il Salotto relax San Giusto	6
Il Punto Ristoro	6
L'Auditorium	7
La Biblioteca	7
Le Sale Polifunzionali	8
La Chiesa	9
La Sala Maggiore	9
La Residenza per anziani non autosufficienti di terzo livello	10
Come raggiungerci	10
Presentazione della residenza	10
L'organizzazione della residenza per anziani non autosufficienti di terzo livello ed i suoi spazi	11
Le Residenze ed i loro servizi	13
Le Residenze site nell'edificio storico	14
Le Residenze site nell'edificio S. Giusto	14
L'equipe multiprofessionale	14
L'equipe è composta dalle seguenti figure professionali	14
Le Attività di coordinamento	15
Il Coordinamento psico-sociale	16
L'Area sanitaria	16
Il Coordinamento socio-assistenziale e infermieristico	17
La giornata tipo in residenza	18
I Servizi assicurati nelle residenze	19
Il Servizio infermieristico	19
Il Servizio socio-assistenziale	19

Il Servizio riabilitativo	19
Il Servizio animazione	20
La Stanza multisensoriale	21
Il Servizio di ristorazione	21
Il Servizio di guardaroba e lavanderia	22
Il Servizio igiene degli ambienti	23
Il Servizio di assistenza spirituale	23
Servizio di parrucchiera ed estetista	23
Accesso e dimissioni dalla Residenza	24
Come ottenere informazioni	24
Il primo contatto	25
Presentazione della domanda di accoglienza	25
Le dimissioni dalla Residenza	25
Gli standard organizzativi e di qualità	26
Standard di personale della residenza per anziani non autosufficienti ITIS	26
La Valutazione dell'anziano e progetto personalizzato	26
Partecipazione dell'utenza	27
Consultazione e valutazione della qualità dei servizi	27
Ufficio reclami con il Pubblico (URP) - Segnalazioni, elogi e reclami	27
Diritti e doveri delle persone accolte	28
Le persone accolte hanno diritto:	28
Informazioni in breve	29
Ricoveri ospedalieri	29
Farmaci	29
Oggetti personali	29
Rette	30
Posta	30
Volontariato	30
Animali d'affezione	30
Fumo	30
Tranquillità ambientale	31
Introduzione di generi alimentari	31
Norme di sicurezza	31



L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona ITIS

Gentile Signora, Egregio Signore,

con la presente carta dei servizi viene illustrato il servizio residenziale per anziani non autosufficienti di 3° livello realizzato dall'Azienda di Servizi alla Persona ITIS a Trieste nel comprensorio di via Pascoli 31.

L'Azienda di Servizi alla Persona Itis ha radici lontane, intrecciate con la storia dello sviluppo sociale e civile della città di Trieste. Essa trae origine storica dall'Istituto Generale dei Poveri, istituito dall'I.R. Governo Provinciale di Trieste nel 1818, rinominato nel 1976 Istituto Triestino per Interventi Sociali e trasformatosi infine nel 2005 in Azienda di servizi alla persona Itis.

Nei corso dei suoi oltre duecento anni di vita ITIS ha dato una risposta alle diverse esigenze della città dando sussidi e protezione ai poveri, prevalentemente bambini ed anziani, come si desume dal motto posto sul frontone dell'ingresso principale che recita "pauperibus alendis tutandis", senza dimenticare che alla vigilia dell'entrata in guerra dell'Italia provvide all'accoglienza dei profughi di Pola, parzialmente evacuata dalle autorità austroungariche, e all'acquartieramento delle truppe.

L'Azienda oggi opera nel campo dei Servizi alla Persona e la sua finalità primaria, ma non esclusiva, è l'assistenza alle persone anziane. Attualmente l'Azienda gestisce lo sportello di portierato sociale del rione di Barriera Vecchia, centri di aggregazione per anziani, condomini solidali, mini alloggi e la Residenza per anziani non autosufficienti di terzo livello.

È sede inoltre di diversi Servizi sanitari territoriali dell'Azienda sanitaria Giuliano Isontina quali l'assistenza riabilitativa Trieste 1, il servizio territoriale di cure palliative, l'Ospedale di comunità.

Ospita anche la sede della facoltà universitaria di fisioterapia



I principi dell'Azienda di Servizi alla Persona

L'Azienda di Servizi alla Persona ITIS realizza diverse tipologie di servizi nel rispetto dei principi fondamentali per l'erogazione di servizi pubblici previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" che sono:

1. **Eguaglianza:** I servizi ITIS sono ispirati da un'eguale considerazione per ogni persona. Questo non significa uniformità del servizio erogato, ma piuttosto una diversificazione dello stesso, perché è solo riconoscendo la diversità dei bisogni e delle specifiche condizioni iniziali che si può garantire un'eguaglianza sostanziale;
2. **Imparzialità:** il personale che opera nei servizi ITIS ispira i propri comportamenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;
3. **Continuità:** ITIS garantisce la continuità nell'erogazione dei propri servizi secondo le modalità previste dalla normativa di settore;
4. **Diritto di scelta:** Ogni persona, qualunque sia la propria condizione di salute, ha diritto di vedere riconosciuta e promossa la propria autonomia.
5. **Partecipazione:** ITIS garantisce la partecipazione dei cittadini beneficiari diretti / indiretti dei servizi e dei lavoratori;
6. **Efficacia ed efficienza:** ITIS si impegna a realizzare i servizi ricercando la migliore combinazione tra risultati conseguiti e risorse impiegate (economiche, umane e strumentali) e tra risultati attesi e risultati raggiunti

Gli spazi comuni dell'Azienda di Servizi a disposizione della Residenza per Anziani



Il Centro Servizi ITIS è un luogo ricco di storia e di spazi e gli anziani accolti nella residenza per anziani non autosufficienti possono fruire di diversi spazi comuni oltre agli spazi propri di ciascuna residenza.

I Giardini

In ITIS, ubicato in centro città, sono presenti complessivamente tre giardini fruibili liberamente dagli anziani accolti e dai loro famigliari

Il giardino centrale è collocato tra l'edificio storico e l'edificio San Giusto. Si tratta di un grande giardino attrezzato prospiciente al bar, molto frequentato in tutte le stagioni.



Il giardino posto sul lato ovest del comprensorio, in prossimità del campo di calcio, è particolarmente utilizzato per le attività di animazione ed è affiancato da un piccolo giardino storico con alberi da frutta, arredato con panchine e vasca con i pesci rossi.



Il giardino pensile ad anello ubicato al primo piano dell'edificio storico, dotato di panchine e ricco di erbe aromatiche, è fruibile da tutti. Le residenze per anziani Margherita e Bucaneve hanno l'accesso diretto al giardino.



L' Atrio Monumentale



Il Bar



Al piano terra, nell'atrio monumentale dell'edificio storico si trova il bar, aperto dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 14.00 e dalle 16.00 alle 18.30 e il sabato e la domenica dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 16.00 alle 18.30.

In prossimità del bar si trovano anche alcuni tavolini con relative poltroncine a disposizione delle persone presenti. Il bar non effettua servizio ai tavoli.

Inoltre a pianterreno dell'edificio storico, corridoio lato ovest, sono disponibili distributori automatici di bevande calde e fredde e snack.

Il Salotto relax San Giusto



Al piano ammezzato dell'edificio S.Giusto si trova uno spazio Relax dove i familiari con i propri cari possono sostare e trascorrere del tempo in maggior intimità; lo spazio è dotato di distributore automatico di caffè.



Il Punto Ristoro



Al piano terra dell'edificio San Giusto si trova il Punto Ristoro aperto dalle ore 12.00 alle ore 14.00 dal lunedì al giovedì e dalle ore 12.00 alle ore 13.30 il venerdì.

Ad esso hanno libero accesso tutte le persone che frequentano ITIS, studenti, anziani del Centro di Aggregazione, lavoratori e familiari degli anziani accolti nella residenza.



L'Auditorium



Nell'atrio monumentale dell'edificio storico di ITIS, di fronte al bar, si trova l'Auditorium con 200 posti a sedere. Dotato di moderna strumentazione per la gestione tecnica degli eventi, viene utilizzato per concerti, spettacoli teatrali, feste, proiezioni e incontri di vario genere. Gli eventi sono destinati prevalentemente agli anziani accolti nella residenza, con l'obiettivo di offrire occasioni culturali e di svago organizzati anche in collaborazioni con importanti realtà istituzionali territoriali (es. Società dei Concerti, Conservatorio G. Tartini di Trieste e Associazioni culturali di vario genere). In media vengono svolti oltre 200 eventi all'anno.

La Biblioteca



Al piano terra dell'edificio storico, nel corridoio lato via Conti, si trova la biblioteca. Ricca di luce, raccoglie diversi volumi donati da benefattori. E' sempre aperta a disposizione di residenti e visitatori ed ogni giorno è possibile trovare una copia del quotidiano "Il Piccolo".

Le Sale Polifunzionali

Le sale sono disponibili per ospitare laboratori ed incontri di vario genere; offrono luoghi per incontri familiari e spazi per attività ricreative.



La Chiesa

Al primo piano dell'edificio storico si trova la Chiesa storica risalente all'1862 dedicata a San Carlo Borromeo

La chiesa è sempre aperta e vi è la Santa Messa di rito cattolico tutte le domeniche alle ore 10.00. All'interno della chiesa vi si trova un organo di particolare pregio storico che permette di organizzare concerti con organisti di fama affermata



La Sala Maggiore



Al primo piano dell'edificio storico si trova la Sala Maggiore, ambiente storico di grande valore architettonico con quadri di pregio e un pianoforte a coda.

Viene utilizzata in occasione di particolari eventi istituzionali e di rappresentanza, ma anche per concerti ed eventi culturali come i concerti di musica da camera, musica lirica o recital.

Per scelta organizzativa interna i nuclei sono stati organizzati in 9 unità chiamate "residenze", denominate ognuna con nome di fiori e di alberi. Nell'edificio storico si trovano le residenze: Margherita, Ciclamino, Tulipano, Bucaneve, Iris, Stella Alpina mentre nell'edificio S. Giusto le residenze Quercia, Palma e Larice. Ogni "residenza" è formata al massimo da 2 nuclei.

All'ingresso di ITIS i visitatori ricevono, dal personale addetto alla portineria, aperta 24/24h al giorno, le prime indicazioni per orientarsi all'interno del comprensorio.

Le "residenze" per anziani non autosufficienti si trovano ubicate ai piani superiori dell'edificio storico e dell'edificio S. Giusto e sono raggiungibili seguendo l'apposita segnaletica.



L'organizzazione della residenza per anziani non autosufficienti di terzo livello ed i suoi spazi

La Residenza per anziani non autosufficienti ITIS di terzo livello accoglie 411 persone anziane non autosufficienti per le quali sia stata accertata la volontà o l'impossibilità di permanere nell'ambito familiare. Per qualificare e differenziare il servizio a seconda dei bisogni delle persone anziane, a livello organizzativo, si è scelto di suddividere la Residenza ITIS in 9 unità chiamate "residenze". Le Residenze sono concepite ed organizzate per accogliere le persone anziane con serie limitazioni dell'autosufficienza. Non sono destinate a persone richiedenti cure ospedaliere acute e intensive o con affezioni e disturbi comunque non conciliabili con una normale convivenza comunitaria.

Le Residenze e i loro servizi

Le Residenze sono organizzate in Nuclei tendenzialmente omogenei; sono definiti tendenzialmente omogenei in quanto accolgono persone con caratteristiche e bisogni assistenziali simili, ma prevedono una certa flessibilità al fine di favorire, ove possibile, l'integrazione di persone che hanno instaurato nel corso del tempo dei significativi rapporti personali.

Ogni "residenza" è composta da 2 nuclei per un massimo di 30 persone a nucleo ad eccezione della residenza Tulipano costituita da un unico nucleo di 31 posti letto.

La centralità della persona anziana e delle relazioni tra le persone sono gli elementi sui quali si fonda l'organizzazione della residenza; in questa prospettiva assumono grande importanza le relazioni con le famiglie degli anziani accolti che sono considerate come veri e propri determinanti della loro salute.

Nei Nuclei prestano servizio un gruppo di operatori dedicati e per quanto possibile stabili, che si prendono cura degli anziani così da rispondere ai loro bisogni assistenziali, sanitari e relazionali. Le attività sono organizzate ponendo particolare attenzione a favorire le relazioni interpersonali tra anziani, familiari, operatori e cittadinanza.

L'obiettivo della Residenza è di garantire agli anziani la migliore qualità di vita possibile e la scelta del Nucleo più rispondente ai bisogni della persona anziana avviene a seguito di valutazione multidimensionale effettuata dall'équipe multiprofessionale aziendale e condivisa con l'interessata/o e la sua famiglia. Nella scelta viene valutata la situazione personale dell'anziano, le caratteristiche del nucleo di accoglienza e la contingente disponibilità di posti letto.

Nelle residenze è attiva la modalità di lavoro in équipe multiprofessionale che effettua periodiche valutazioni che possono comportare una variazione dell'assegnazione alla Residenza qualora non risulti più adeguata ai bisogni del singolo o degli altri residenti.

L'équipe multiprofessionale valuta in modo integrato il bisogno dell'anziano, predisponendo e gestendo progetti assistenziali personalizzati di intervento e collaborando con il territorio per affrontare situazioni complesse.

La Residenza per anziani non autosufficienti è aperta alle visite dalle 09 alle 13 e dalle 16 alle 20; per esigenze particolari è possibile concordare orari diversi.

Si evidenzia che durante i pasti non è consentito l'accesso nelle sale da pranzo.



Ogni Residenza è dotata di spazi privati (camere con bagni e/o comuni), spazi comuni (soggiorno, sala da pranzo, bagno assistito) e spazi di servizio ad utilizzo esclusivo del personale (ambulatorio, cucinetta, magazzino, depositi) e si configura come un'unità organizzative in cui la persona anziana è al centro dell'azione di cura.

Le camere sono arredate con mobili, sedie e/o poltroncine con braccioli, letti a 3 snodo e comodini; sono inoltre dotate di tavolini servitori, luci notturne, sistema di chiamata centralizzato. Alcune camere sono predisposte con attacco TV la cui presenza deve essere concordata con Itis.

Nella struttura residenziale sono presenti anche spazi comuni per attività di animazione/ laboratori attività riabilitativa e motoria di gruppo, e locali per la cura della persona. Negli ambienti interni, dotati di climatizzazione o di impianto di raffrescamento, si cura la disposizione degli arredi al fine di garantire la sicurezza degli ospiti, coniugando altresì il bisogno di funzionalità con l'armonia dell'ambiente. Vi è la possibilità di personalizzare le camere da letto con suppellettili propri dell'ospite, compatibilmente con l'uso degli spazi, il rispetto delle norme sulla sicurezza e le regole di buona convivenza.

Di seguito si indicano la distribuzione delle residenze nel comprensorio ITIS e la tipologia di camere presenti in ogni residenza.



Le Residenze site nell'edificio storico

Piano	Residenza	Tipologia di camere
I	Margherita	Singole e doppie con bagno in camera
	Bucaneve	Singole e doppie con bagno in camera
II	Ciclamino	
	Iris	
III	Tulipano	Singole doppie e triple con bagno in camera
	Stella alpina	Singole e doppie con bagno in camera

Le Residenze site nell'edificio S. Giusto

Piano	Residenza	Tipologia di camere
I	Larice	Stanze da 2, 3 4 posti letto con bagno esterno
II	Quercia	Stanze da 2, 3 4 posti letto con bagno esterno
III	Palma	Stanze da 2, 3 4 posti letto con bagno esterno

L'equipe multiprofessionale

La cura dei bisogni delle persone anziane accolte è affidata all'equipe multiprofessionale di residenza, composta da personale dedicato che stila e aggiorna periodicamente i piani di assistenza individualizzati (PAI) che riportano le azioni messe in atto nella residenza per rispondere ai bisogni sanitari, assistenziali, riabilitativi e di socializzazione di ogni singola persona.

L'equipe è composta dalle seguenti figure professionali

- infermiere responsabile del governo assistenziale
- referente area psico-sociale
- assistente sociale referente di residenza
- referente del rischio clinico
- referente dell'organizzazione sanitaria
- coordinatore assistenziale
- coordinatore infermieristico
- operatore sociosanitario
- infermiere
- animatore

- fisioterapista
- addetta alla pulizia degli ambienti
- addetta mensa

Nelle bacheche antistanti ogni residenza è presente l'elenco degli operatori che compongono l'equipe dedicata della residenza.

L'equipe di residenza è integrata dal Direttore Sanitario, dalla Dirigente e dalla Coordinatrice del Servizio, dai MMG, dalla psicologa, da personale amministrativo e tecnico a seconda delle tematiche in oggetto di trattazione.

Tutto il personale è tenuto a mantenere con gli anziani ed i loro familiari un rapporto professionale basato su rispetto, solidarietà umana cortesia e riservatezza.



Le attività di coordinamento

La residenza per anziani ITIS di terzo livello è un sistema complesso non solo per la numerosità delle persone accolte ma soprattutto per la varietà delle attività e progettualità che vengono realizzate all'interno delle singole residenze per rispondere ai bisogni delle persone anziane non autosufficienti. Partendo dalla convinzione che i risultati di salute non sono dati dalla somma delle prestazioni dei diversi professionisti ma derivano dal prodotto integrato delle attività che per rispondere in modo unitario e coerente all'anziano necessitano di essere coordinate ed integrate si indicano di seguito le figure di coordinamento che agiscono in modo integrato tra di loro sia in fase di programmazione delle attività che di verifica della loro realizzazione.

Il coordinamento psico-sociale

La centralità delle persone anziane e le relazioni con le loro famiglie sono curati dall'assistente sociale che rappresenta il punto di riferimento di ogni residenza. L'assistente sociale raccoglie i bisogni ed i *desideri* delle famiglie e degli anziani, si preoccupa del loro benessere complessivo e delle loro richieste.

L'Area sanitaria



All'ufficio dell'area sanitaria afferiscono:

- il Direttore Sanitario
- l'infermiera responsabile del governo assistenziale
- l'infermiera referente del rischio clinico
- l'infermiera referente dell'organizzazione sanitaria
- i medici di medicina generale

Il Direttore sanitario svolge l'attività di indirizzo, gestione e vigilanza finalizzata al governo del sistema igienico-sanitario e di tutela della salute e igiene pubblica della residenza per anziani.

Le infermiere responsabili del governo assistenziale definiscono le linee di indirizzo generali e pianificano e monitorano le attività sociosanitarie e sanitarie che si svolgono nelle singole residenze. Le singole attività sociosanitarie e sanitarie sono programmate dai coordinatori infermieristici ed assistenziali e svolte dagli infermieri, operatori sociosanitari e fisioterapisti presenti nelle residenze.

I medici di medicina generale si occupano della diagnosi e cura dei problemi di salute dei loro pazienti.

Il servizio di continuità assistenziale che opera nella città di Trieste

interviene per le necessità sanitarie in orario festivo, notturno, e comunque in quello non coperto dai Medici di Medicina Generale.

I medici di medicina generale sono presenti in struttura a seconda del numero di assistiti e delle loro necessità di salute e la tabella con le giornate ed orari di presenza è esposta in direzione sanitaria.



Il coordinamento socio assistenziale e infermieristico

Presso ogni residenza operano un coordinatore infermieristico ed un coordinatore socioassistenziale che hanno il compito di coordinare il personale e di monitorare il corretto svolgimento delle attività previste dai piani assistenziali personalizzati degli anziani accolti supportando il personale.





La giornata tipo in residenza

La vita delle persone anziane accolte nelle residenze è art
conto degli orari sotto indicati.

I servizi assicurati nel corso della giornata seguono una programmazione il più possibile personalizzata e possono variare in relazione ai bisogni dalla persona, e delle necessità organizzative, seguendo una modalità di lavoro elastica.

Dalle ore 7.00

Risveglio, assistenza all'igiene, prestazioni infermieristiche programmate, bagni assistiti

Dalle ore 8.00

Prima colazione

Dalle ore 10.00

Attività di animazione, prestazioni fisioterapiche, visite di amici e familiari, visite mediche così come da necessità o da quanto previsto dai piani assistenziali individualizzati e/ o dalle scelte degli anziani.

Attività di cura della persona, bagni assistiti o altre necessità secondo quanto previsto dai piani assistenziali individualizzati e/o scelte degli anziani.

Durante le attività è prevista una pausa per uno spuntino

Dalle ore 12.00

Pranzo e prestazioni infermieristiche programmate

Dalle ore 14.00

Riposo pomeridiano ed assistenza all'igiene personale

Dalle Ore 16.00

Spuntino

Dalle ore 16.30

Attività di animazione, bagni assistiti, visite di amici e familiari, visite mediche così come da necessità oppure previsto dai piani assistenziali individualizzati e/ o dalle scelte degli anziani.

Dalle ore 18.45

Cena e prestazioni infermieristiche programmate

Dalle ore 20.00

Preparazione al riposo notturno ed assistenza all'igiene personale

I Servizi assicurati nelle residenze

Il Servizio infermieristico

Il Servizio è svolto da infermieri in possesso di laurea o di titolo di studio equipollente. L'infermiere si occupa di realizzare le attività infermieristiche necessarie per mantenere il miglior stato di salute degli anziani accolti e provvede a garantire la disponibilità dei farmaci in Residenza.

Ogni Residenza, per rispondere prontamente alle esigenze sanitarie quotidiane degli anziani, è dotata di un Ambulatorio infermieristico dove operano gli infermieri assegnati alla residenza stessa

Il Direttore Sanitario definisce, anche in accordo con l'azienda di servizi sanitari, gli incontri e i corsi di formazione periodici da realizzarsi per la formazione e l'aggiornamento del personale sanitario.

Il Servizio socioassistenziale

Il Servizio, è garantito nell'arco delle 24 ore, per non meno di 100min/die a persona ed è svolto da personale qualificato. Assicura il supporto alle persone anziane nello svolgimento delle attività della vita quotidiana quali l'igiene personale, la vestizione, la deambulazione, l'alimentazione, l'alzata/messa a letto, l'utilizzo del bagno e/o dei presidi.

Le azioni di supporto svolte dal personale sociosanitario hanno la finalità di mantenere il più a lungo possibile le autonomie residue delle persone accolte.

Il Servizio riabilitativo

Il Servizio è programmato nell'arco della settimana dal lunedì al sabato ed è svolto sia da fisioterapisti che da una logopedista. Il personale è in possesso di laurea o di titolo di studio equipollente.



Il Servizio di animazione



Il servizio di animazione viene realizzato dal lunedì al sabato e in occasioni di festività anche alla domenica da figure professionali con titolo di studio riconosciuto secondo la normativa regionale vigente.

La programmazione delle attività, che possono svolgersi sia individualmente che in gruppo, è finalizzata a promuovere il benessere psico-fisico dell'anziano, la socializzazione e l'aggregazione. Le diverse proposte garantiscono un'opportunità di scelta in base alle inclinazioni individuali e, nel rispetto delle singole volontà, le indicazioni del Piano Assistenziale Individualizzato.

Le attività di animazione comprendono spettacoli, concerti, laboratori manuali, attività cognitive..., utilizzando diverse tecniche validate.

La Stanza multisensoriale



Nella Residenza Itis è presente una stanza multisensoriale basata sul metodo snoezelen; è collocata all'interno della residenza Ciclamino ed è a disposizione di tutti i residenti. Nella stanza multisensoriale gli anziani, accompagnati da operatori formati, svolgono attività volte a stimolare il contatto con sé stessi e con il mondo esterno attraverso la stimolazione dei sensi e l'espressione di una comunicazione prettamente non verbale. Nella stanza vengono svolte, anche attività in piccoli gruppi o individuali, volte a favorire il rilassamento e l'esplorazione dell'ambiente, attraverso l'utilizzo di musica personalizzata, filmati, stimoli cromatici (tubo a bolle, lampada e nuvola cromatiche), stimoli olfattivi (aromaterapia) o stimoli tattili (pannello tattile). L'obiettivo primario è stimolare al suo interno esperienze piacevoli ed un senso di benessere nella persona.

Il Servizio di Ristorazione



I pasti sono preparati direttamente nella cucina sita nel comprensorio di via Pascoli 31 e vengono serviti presso le sale da pranzo delle residenze o, in caso di situazioni sanitarie particolari, nelle camere.

I menù proposti seguono una programmazione stagionale e prevedono per il primo la possibilità di due scelte, per i secondi e il contorno 3 possibili scelte.

Il menù, validato dall'Azienda Sanitaria, prevede la presenza di prodotti freschi e piatti tipici. Sono previsti inoltre degli spuntini particolari in occasione di festività o eventi organizzati dal servizio di animazione.

Per le persone con problemi di disfagia è presente un menù dedicato con pasti omogenizzati, calibrati per bisogno calorico e nutrizionale. Nel caso di patologie specifiche è possibile inoltre fornire delle diete adeguate alle necessità dell'anziano residente.

Il Servizio di guardaroba e lavanderia



Il servizio di lavanderia è previsto per la biancheria piana e per gli indumenti personali degli anziani residenti. Poiché la lavanderia attua dei protocolli che prevedono la sanificazione di tutti i tessuti, non possono essere accettati abiti delicati (ad esempio in lana, seta, con pizzi, che devono essere lavati a mano o a secco), fermo restando che anche gli indumenti ritenuti idonei hanno un ciclo di vita più breve rispetto alla gestione domestica.

Il residente deve avere un proprio corredo adeguato e sufficiente. All'atto dell'accoglimento vengono fornite delle indicazioni di massima sulle quantità e tipologie di indumenti richiesti, dei quali potrà essere chiesto un reintegro durante la permanenza in Struttura.

Gli indumenti personali, sia nella fase di accoglimento sia in seguito, prima di venir usati devono essere sempre consegnati al guardaroba aziendale (sito nell'ammazzato della Palazzina S. Giusto) dove il personale addetto si accerterà dell'idoneità al lavaggio industriale procedendo alla registrazione ed etichettatura. Gli indumenti verranno poi collocati negli armadi del residente dal personale assistenziale del nucleo.

Il Servizio Igiene degli ambienti

Il servizio di pulizia è quotidiano in tutti gli spazi di ITIS e viene articolato su più turni della giornata. Oltre agli interventi ordinari, sono previste delle attività periodiche di pulizie a fondo sugli arredi, vetri e tendaggi.

La pulizia degli armadietti, letti e comodini viene effettuata giornalmente dal personale incaricato; al fine di garantire il rispetto delle norme igieniche, s'invita a non depositarvi cibo deteriorabile;

Il personale in servizio attivo ha diritto ad accedere alle stanze ed al relativo mobilio al fine di provvedere alla pulizia e alle esigenze tutelari dei residenti.

Il Servizio di Assistenza spirituale

Fermo restando l'assoluta libertà della persona in campo spirituale e religioso,

La residenza per anziani non autosufficienti è dotata di una Cappella di rito cattolico a disposizione degli ospiti. Il cappellano assiste spiritualmente gli anziani che lo richiedano. La messa domenicale si tiene in chiesa alle ore 10 mentre durante la settimana sono organizzate delle messe anche nelle singole residenze.

La Residenza è aperta ad accogliere i riti e l'assistenza spirituale di religioni diverse in base alle richieste e alle disponibilità degli officianti specifici.



Il Servizio di parrucchiera ed estetista

In Itis è presente il servizio di parrucchiera e di estetista; l'attività viene svolta, anche attraverso il lavoro integrato con gli OSS e gli infermieri, da personale in possesso della qualificazione professionale secondo la normativa vigente. Il servizio viene svolto in giornate programmate nelle diverse residenze.



Accesso / dimissioni dalla Residenza

Come ottenere informazioni



Le informazioni sulla residenza per anziani sono fornite dall'ufficio di segretariato sociale sito vicino all'ingresso principale della Struttura, nel corridoio lato via Conti.

Nell'ufficio di segretariato sociale presta servizio personale composto da figure amministrative ed assistenti sociali che si occupano di fornire informazioni e seguire le attività collegate all'accoglimento degli anziani in residenza. L'ufficio collabora strettamente con i servizi territoriali sociali e sanitari per la gestione delle situazioni complesse.

L'orario del segretariato sociale è:

dal lunedì al giovedì:
dalle ore 8.30 alle ore 13
dalle ore 13.30 alle ore 16
il venerdì: dalle ore 8,30 alle ore 13.30.
L'ufficio riceve su appuntamento.

Su richiesta, per particolari esigenze, l'appuntamento può essere fissato in diverso orario, fino alle ore 17.

Telefono: 040 3736303

Indirizzo mail : segretariatosociale@Itis.it

Sito internet: <https://www.Itis.it>

Il primo contatto

Tramite contatto telefonico è possibile avere le prime informazioni, nonché la documentazione sulla residenza e fissare un colloquio con i professionisti dello sportello di segretariato sociale per visitare le residenze ed avere tutte le informazioni ed un supporto per predisporre la documentazione relative all'accoglienza della persona anziana in ITIS

La presentazione della domanda di accoglienza

L'accettazione della domanda di accoglienza è condizionata al consenso informato dell'interessato, espresso nei modi compatibili con il suo stato psico-fisico, o da chi lo rappresenta.

L'accoglimento avviene sia in base allo specifico profilo di bisogno del richiedente e quindi all'adeguatezza rispetto al nucleo ed al posto letto disponibile, sia in base all'ordine cronologico di presentazione delle domande complete.

Le dimissioni dalla Residenza

Le dimissioni avvengono seguendo le modalità previste dal contratto e dal regolamento:

- per volontà dell'anziano e del suo familiare;
- per la conclusione del periodo di accoglienza;
- per volontà dell'Asp Itis per le motivazioni specifiche previste dal contratto.



Gli standard organizzativi e di qualità

Standard di personale della residenza per anziani non autosufficienti ITIS

Gli standard di personale garantiti dalla residenza per anziani non autosufficienti di terzo livello sono i seguenti:

- Il personale infermieristico è presente 24 ore su 24, 7 giorni su 7, nella misura di almeno 1/ min./die per posto letto occupato.
- Il personale addetto all'assistenza di base è presente 24 ore su 24, / giorni su 7, nella misura di almeno 100 min./die per posto letto occupato.
- Il personale riabilitativo è presente nella misura di almeno 35 min./ sett per posto letto occupato.
- Il personale addetto alle attività di animazione è presente nella misura di almeno 29,4 min./ sett per posto letto occupato.

La valutazione dell'anziano ed il progetto personalizzato

La scheda valgraf fvg è lo strumento di valutazione multidimensionale per definire le risorse necessarie per la realizzazione del progetto personalizzato di cura della persona accolta in residenza. Vi sono diversi tempi che scandiscono la realizzazione/ aggiornamento:

- Al momento dell'ingresso in residenza all'anziano viene predisposto un progetto assistenziale individualizzato sulla base della valutazione valgraf e di quanto predisposto dall'Unità di valutazione distrettuale e sulla base di quanto comunicato dai familiari.
- Entro 45 giorni dall'ingresso in residenza e sulla base di quanto emerge dal primo periodo di accoglienza viene rielaborata una nuova scheda valgraf e steso un nuovo progetto assistenziale individualizzato
- Ogni 6 mesi viene analizzata la situazione dell'anziano e vengono aggiornate la scheda di valutazione Valgraf ed il piano di assistenza individualizzato

Qualora la situazione dell'anziano accolto subisca delle significative modifiche vengono predisposti una nuova scheda Valgraf e un nuovo piano assistenziale individualizzato senza attendere lo scadere dei 6 mesi.

Partecipazione dell'utenza



Consultazione e valutazione della qualità dei servizi

La residenza per anziani attua le seguenti modalità di ascolto degli utenti e dei loro familiari:

- Presenza di un rappresentante degli utenti e dei famigliari che siede nel consiglio di amministrazione dell'Azienda di Servizi alla Persona ITIS;
- Somministrazione annuale di un questionario per verificare la soddisfazione dell'utenza in relazione ai servizi erogati nella residenza.

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) - Segnalazioni, elogi e reclami

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) fornisce informazioni sui servizi erogati, le modalità d'accesso e accoglie le segnalazioni, gli elogi e i reclami da parte dell'utenza.

Qualora la segnalazione non sia suscettibile di spiegazione o soluzione immediata, l'URP provvede all'istruttoria coinvolgendo il servizio interessato al fine di fornire all'utente una risposta adeguata entro 30 giorni.

Segnalazioni, elogi e reclami possono essere presentati tramite:

- a) Moduli presenti in ogni residenza e raccolti in cassetta chiusa
- b) Lettera in carta semplice indirizzata a: A.S.P. ITIS, Via G. Pascoli, n. 31, 34129, Trieste
- c) Posta elettronica all'indirizzo e-mail: urp@itis.it
- d) Posta elettronica certificata all'indirizzo: segreteria@pec.itis.it
- e) Tramite il sito istituzionale: Home /Linea diretta/Scrivici

ITIS prende in carico i reclami che siano precisi e circostanziati e completi dei seguenti elementi:

- a) i dati anagrafici del reclamante;
- b) l'oggetto del reclamo (il servizio oggetto della contestazione);
- c) la descrizione dettagliata dei fatti;
- d) indicazione chiare degli elementi a sostegno delle proprie affermazioni
- e) la richiesta di risoluzione del problema.



Diritti e doveri delle persone accolte

Le persone accolte hanno diritto:

- al rispetto della propria dignità personale e della propria sfera privata;
- ad essere trattato con cortesia e umanità;
- al rispetto della propria intimità e privacy;
- ad essere aiutato a mantenere e recuperare la sua autonomia personale;
- ad essere assistito e curato nella sua integrità psico-fisica in base a quanto previsto dalla struttura organizzativa;
- ad essere informato sulle pratiche assistenziali e le motivazioni che sostengono gli interventi (medicazioni, etc.) di cui necessita;
- a fruire di terapie eseguite con correttezza e puntualità;
- ad un'assistenza ordinata e rispettosa del silenzio e del riposo;
- a consumare i pasti seduto a tavola (quando il suo stato di salute lo consenta) ed in orari non lontani da quelli consueti;
- ad utilizzare i servizi igienici anche in caso di difficoltà motorie;
- a essere ascoltato e ad esprimere liberamente i suoi pensieri anche quando affetto da deficit di comprensione o di comunicazione;
- a ricevere sempre una risposta ai quesiti posti e a conoscere l'identità dell'interlocutore;
- a ricevere aiuto in tempi e modi efficaci nell'alimentazione, nella mobilità e nella cura dell'igiene personale;
- a non essere discriminato in quanto persona fragile e a non essere etichettato a priori, ma a essere sempre considerato una persona.
- a ricevere servizi appropriati ed eseguiti con continuità e correttezza tecnico professionale.
- Le persone accolte devono rispettare gli accordi contrattuali, il regolamento e le norme di buona convivenza.
-



Informazioni in breve



Ricoveri ospedalieri

I ricoveri ospedalieri possono essere programmati o urgenti.

Nel caso di ricoveri programmati o day hospital l'anziano viene, ove possibile, accompagnato dal personale dell'Azienda ITIS con a carico il costo dell'accompagnatore e del trasporto.

Nei casi d'urgenza, viene allertato il servizio di 118, cui compete la presa in carico delle persone.

Per poter comunicare tempestivamente con la persona di riferimento/familiare è importante che la persona di riferimento comunichi ogni variazione di recapito telefonico.



Farmaci

Il servizio farmaceutico è garantito attraverso una convenzione con l'ASUGI per la fornitura diretta dei farmaci prescritti dai M.M.G., fatta eccezione per i farmaci di fascia "C" e i prodotti da banco che rimangono a carico dell'utenza ai sensi della normativa vigente.



Oggetti personali

Gli oggetti personali di chi non fruisce più dei servizi aziendali saranno tenuti a disposizione per un mese per l'eventuale ritiro da parte dell'utenza o dei familiari, dopodiché saranno eliminati.



Rette

La retta di accoglienza, definita annualmente, è differenziata in relazione

alla tipologia alberghiera ed ai bisogni rilevati tramite scheda Val.graf della singola persona

Le rette e le tariffe dei servizi aggiuntivi di accoglienza sono disponibili sul sito aziendale. Le rette lorde godono dell'abbattimento economico regionale previsto.

Posta



Ad ogni residente al momento dell'ingresso viene assegnata una cassetta delle lettere personale, ubicata presso la portineria, in cui potrà essere consegnata la posta in arrivo. E' compito dell'assegnatario, persona di riferimento o anziano stesso, assicurare la gestione della posta in essa contenuta.

Volontariato



La residenza è aperta alle collaborazioni esterne, nel rispetto delle esigenze delle persone residenti e di quelle organizzative generali.

Gli aspiranti volontari prima di prestare la loro attività a favore degli anziani dell'itis faranno un incontro motivazionale e una formazione prima dell'inserimento nelle attività della Residenza.

Animali d'affezione



Qualora gradito ed apprezzato dalla persona anziana accolta in residenza, è consentita la visita programmata di animali di affezione presso i giardini esterni e i locali del piano terra, purché si osservino le regole di igiene e il regolamento aziendale in materia.

Fumo



In base alla vigente normativa sul fumo, oltre che per ragioni di sicurezza, è assolutamente vietato fumare all'interno dei locali dell'ITIS.

Tranquillità ambientale



Per non arrecare disturbo agli altri anziani, gli utenti ed i visitatori sono invitati ad evitare il più possibile i rumori invasivi, a moderare la voce durante le visite ed il volume di radio e televisioni personali, o meglio ad ascoltarle in cuffia.

Introduzione di generi alimentari



L'introduzione nella Residenza di cibo e generi alimentari da parte degli anziani o di terzi, non è consentito.

Norme di sicurezza



L'A.S.P. ITIS è interprete attiva delle procedure e delle applicazioni della normativa vigente in tema di sicurezza.

Nell'A.S.P. ITIS è presente un Servizio di Prevenzione e Protezione interno che ha il compito di individuare i fattori di rischio e le misure per la sicurezza dei lavoratori e la salubrità dei luoghi di lavoro, in ottemperanza a quanto previsto dalle norme di prevenzione e protezione.

Il personale riceve un'adeguata formazione in relazione ai compiti e ai doveri definiti dalla normativa antinfortunistica. Inoltre il personale di Vigilanza presente H24 è idoneo ad effettuare i primi interventi in caso di emergenza.

È necessario che le persone residenti e tutti coloro che frequentano il comprensorio seguano attentamente le disposizioni e le indicazioni esposte, o comunicate dal personale, al fine di prevenire ogni possibile problema.

È obiettivo aziendale rendere concreta una cultura della sicurezza adeguata alle necessità azienda