

COMUNE DI BORGO VALBELLUNA

CENTRO SERVIZI PER ANZIANI

“ROSA ED ETTORE MIONE”

LENTIAI

CARTA DEI SERVIZI



PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi del Centro Servizi per Anziani di Borgo Valbelluna - Lentiai è uno strumento attraverso il quale la VALBELLUNA SERVIZI srl si impegna a comunicare con i propri potenziali utenti, nell'ottica della tutela e della promozione del diritto alla partecipazione e all'informazione.

La Carta dei Servizi ha la funzione di far conoscere la Casa di Soggiorno e descrive i servizi garantiti agli ospiti consentendo loro di verificare l'effettiva erogazione degli stessi.

E', pertanto, uno strumento che coinvolge direttamente l'ospite, i suoi familiari e, più in generale, i cittadini, non solo nella gestione, ma anche nel controllo dell'operato, con il preciso obiettivo di consolidare e migliorare sempre di più i livelli di qualità del servizio erogato.

A garanzia degli impegni assunti e dei livelli qualitativi enunciati nel presente documento, la Valbelluna Servizi - Società partecipata del Comune di Borgo Valbelluna, che ha in gestione la Casa di Soggiorno, ha avviato l'iter per la certificazione del Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e la Sicurezza sui posti di lavoro ISO 45001:2018 e 9001:2015

In quest'ottica e con questo spirito saranno attentamente accolti e valutati eventuali reclami e suggerimenti, nella convinzione che l'impegno di tutti faciliterà il raggiungimento dell'obiettivo del miglioramento dei servizi resi.

VALIDITA'

La presente Carta dei Servizi ha validità dal 17 settembre 2020.

Essa verrà revisionata ed aggiornata regolarmente con l'obiettivo di migliorare la qualità dei servizi offerti dell'Ente.

INDICE

1) PERCHÈ LA CARTA DEI SERVIZI	4
Come è stata costruita la Carta dei Servizi	4
Validità	4
Valore informativo	4
Obiettivi della Carta	4
Diffusione della Carta	5
2) LA STORIA	5
3) LA MISSION	7
4) DESCRIZIONE E RICETTIVITA'	8
Ricettività	8
Ospitalità diurna	9
Gli uffici	9
5) PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI	8
Filosofia della struttura	8
Uguaglianza personalizzazione e sussidiarietà	8
Trasparenza	10
Qualità della vita dell'ospite	10
Principi di efficacia ed efficienza	10
6) INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI EROGATI	9
Accoglimento, inserimento e segretariato sociale	11
Servizi sanitari	12
Servizi assistenziali	13
Servizio di assistenza sociale	14
Servizio psicologico	14
Servizio educativo-animativo	14
Servizio di riabilitazione	15
Servizio di ristorazione	16
Servizio di pulizia	16
Servizio di lavanderia e guardaroba	16
Servizio di parrucchiera e pedicure	16
Accompagnamento spirituale	17
Volontariato	17
Assistenza sussidiaria agli ospiti	17
7) TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI E DEI LORO FAMILIARI	17
Comitato degli Ospiti della Casa di Soggiorno e dei loro Familiari	17
Rette	15
Reclami	17
Standard di qualità dei servizi erogati all'utente	17
Riferimenti normativi:	18

CARTA DEI SERVIZI DEL CENTRO SERVIZI PER ANZIANI DI LENTIAI

1) PERCHÈ LA CARTA DEI SERVIZI

Come è stata costruita la Carta dei Servizi

La Carta è stata realizzata seguendo i contenuti del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 21 dicembre 1995 e successive disposizioni e si ispira ai principi fondamentali richiamati nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, relativa a “Principi nell’erogazione dei servizi pubblici”.

E’ anche in sintonia con quanto previsto dall’articolo 13 della Legge n. 328/2000 per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali che chiede agli Enti di assistenza di dotarsi della Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi è stata quindi redatta in conformità con quanto previsto dalla normativa vigente, definendo i criteri per l’accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti. Al fine di tutelare le posizioni soggettive e di rendere immediatamente esigibili i diritti soggettivi riconosciuti, la Carta dei Servizi, ferma restando la tutela per via giurisdizionale, prevede per gli utenti la possibilità di attivare ricorsi nei confronti dei responsabili preposti alla gestione dei servizi.

Validità

I contenuti della presente Carta dei Servizi hanno validità dalla data di revisione del documento stesso.

La Carta dei Servizi è costantemente revisionata e aggiornata con l’obiettivo di informare costantemente gli utenti riguardo ai servizi offerti.

Valore informativo

La Carta dei Servizi è il documento da cui partire per conoscere meglio i servizi offerti dalla Valbelluna Servizi nell’ambito della gestione della Casa di Soggiorno; offre informazioni essenziali sulla tipologia dei servizi erogati. Inoltre, nella Carta sono indicati i referenti a cui rivolgersi per accedere a livelli di informazione e comunicazione più approfonditi e specifici.

Obiettivi della Carta

Nell’erogazione dei servizi, la Valbelluna Servizi srl persegue obiettivi di trasparenza, semplificazione e garanzia di qualità.

La redazione della Carta dei Servizi, è finalizzata a:

- promuovere la partecipazione del cittadino perché contribuisca, anche attraverso i propri rappresentanti, al miglioramento della qualità dei servizi agli anziani;
- garantire la centralità dell’utente prestando attenzione ai bisogni di benessere espressi;
- perseguire la qualità dei servizi, sia nelle modalità di erogazione, sia nella valutazione dei risultati ottenuti.

Per garantire l’attuazione di tali principi fondamentali, il servizio erogato è sottoposto a costante monitoraggio e verifiche attraverso audit interni ed esterni sul sistema di gestione per la qualità e attraverso attività di customer satisfaction per la valutazione del grado di soddisfazione di utenti e familiari. Inoltre, il “Comitato degli Ospiti e dei Familiari” collabora con la Valbelluna Servizi srl per garantire l’osservanza dei

principi di eguaglianza, imparzialità, continuità e diritto di scelta, partecipazione, cooperazione, collaborazione, trasparenza, tempestività e puntualità nelle informazioni.

La Carta dei Servizi è rivolta ai cittadini e, in particolare, agli ospiti della Casa di Soggiorno e ai loro familiari, per favorire la piena affermazione del diritto al benessere attraverso:

- l'informazione,
- gli strumenti di partecipazione,
- le indagini di gradimento,
- le garanzie di qualità dei servizi, nell'ambito delle prestazioni offerte.

Diffusione della Carta

La Carta dei Servizi è diffusa tra i Cittadini e tra tutti gli interlocutori che si occupano di promuovere i percorsi di assistenza agli anziani. È consegnata a ogni utente e/o potenziale utente, al momento della domanda di entrata ed è a disposizione presso gli uffici della Valbelluna Servizi srl e del Comune di Borgo Valbelluna.

2) LA STORIA

La storia della Casa di Riposo di Lentiai inizia con l'atto di donazione ufficiale che riporta data 7.12.1959 compiuto dal Gran Ufficiale Ing. Augusto Mione, cittadino di Lentiai emigrato in Francia in memoria dei genitori Rosa ed Ettore. La donazione consisteva nel lascito di un edificio (già Villa Laudati) e annesso terreno, dotato di tutti gli arredi completi, suppellettili ed attrezzature, utili ad offrire una capacità recettiva di 20 posti. L'intenzione del donatore era di offrire ospitalità in tale struttura a cittadini anziani bisognosi nel Comune di Lentiai.

Le intenzioni del benefattore che emergono dall'atto di donazione sono:

- che la Casa recasse l'intestazione in perpetuo dei genitori Rosa ed Ettore Mione;
- che il comune di Borgo Valbelluna - Lentiai esercitasse l'amministrazione con personale laico, rispettando il carattere aconfessionale, democratico ed egualitario dell'istituto;
- che la capienza fosse di minimo 20 posti da destinarsi in via privilegiata agli anziani del comune di Lentiai riservando 8 posti a eventuali persone indigenti.

In seguito all'accettazione della donazione, deliberata dal Comune, iniziava la gestione della struttura le cui modalità di esercizio risultano ben descritte nel primo regolamento, adottato con deliberazione consiliare n° 28 del 15.05.1965. Veniva introdotto il Comitato di Gestione quale organo collegiale composto da 8 persone, di mandato biennale e di emanazione del Consiglio comunale, con compiti ampiamente decisionali entro l'ambito del bilancio preventivo.

Agli ospiti, oltre al servizio alberghiero, veniva offerta l'assistenza igienico-sanitaria. Sostanzialmente la gestione a conduzione familiare si è protratta fino al 1986 anno di pensionamento dei titolari.

Nel 1960 la struttura veniva ampliata sia come capacità ricettiva sia con l'annessione di un altro edificio (casa Isotton) acquistato dal Comune, collegato alla casa madre con un corridoio, costruito con una donazione di un altro cittadino di Lentiai, il cav. Ugo Pasa.

Nel 1985 iniziava la costruzione di un ulteriore padiglione sul preesistente corridoio di raccordo, realizzato su due piani di cui uno mansardato, finanziato in parte con contributi della Regione e in parte del Comune, collegato direttamente alla Casa madre e mediante corridoi all'edificio nord. La tipologia di detta costruzione, portata a termine nel 1998, si avvicina già ai moderni standard strutturali previsti dal regolamento regionale del 17.12.1984 n° 8 con stanze a due posti letto dotate di servizi igienici e bagno, provviste di piano cottura e frigorifero, e in parte di terrazza. Oltre ai servizi privati veniva allestita anche allo stesso primo piano una stanza da bagno attrezzata con una vasca speciale per disabili. Contemporaneamente venivano realizzati ex-novo al piano seminterrato, la dispensa, il magazzino per deposito materiali, gli

spogliatoi del personale con annessi servizi igienici, la lavanderia/guardaroba, un ampio garage e la palestra per l'attività di riabilitazione. La cucina esistente veniva ampliata e ristrutturata, dotandola di tutti i requisiti igienico-sanitari prescritti dalla normativa e di tutta l'attrezzatura necessaria per un corretto funzionamento. Nel contempo, al piano terra del nuovo padiglione, sorgevano una sala polivalente e due ampie stanze di soggiorno con un grande caminetto. Interventi successivi di ristrutturazione si sono avuti negli anni 1996/97 al padiglione sud con sostituzione integrale di pavimenti, infissi, sanitari e arredi nonché a nord con l'installazione di un nuovo ascensore montalettighe. Venivano realizzati locali per l'attività diurna, la cella mortuaria e altri ambienti di servizio, successivamente tutti gli impianti sono stati messi in sicurezza. Nel 1997 il Comune di Lentiai stipulava una convenzione con il comune di Feltre cui affidare la direzione e gestione della struttura ormai a pieno titolo inserita nella rete dei servizi e il 1° gennaio 2007 entrava nell'Azienda Feltrina per i Servizi alla Persona connotandosi come Centro Servizi.

LA STORIA RECENTE

I recenti lavori di riqualificazione hanno permesso di raggiungere gli standard fissati dall'attuale normativa in termini di sicurezza. E' in fase di completamento un ultimo stralcio di interventi manutentivi ad alcuni locali ausiliari interni, che consentirà di migliorare ulteriormente la qualità dell'accoglienza.

I due corridoi di collegamento (uno al piano terra e uno al primo piano), insieme alla sala polivalente sono stati demoliti per far posto a una nuova costruzione che permette ora un contatto diretto fra i due edifici; questo ha permesso la genesi di 5 stanze doppie e una singola tutte con bagno, la costruzione di un ampio soggiorno, una palestra e un nuovo ascensore che permette di collegare i piani dal seminterrato al secondo. Nel contempo sono stati realizzati, sempre nella stessa nuova costruzione, gli spogliatoi del personale, l'infermeria ed alcuni locali di servizio.

Anche il corpo nord dell'edificio è stato interessato dai lavori con la riorganizzazione strutturale di alcuni ambienti.

La zona sud della struttura vede anch'essa la riorganizzazione degli spazi interni di alcune camere, la creazione di un bagno assistito, la conversione di alcune stanze in uffici amministrativi e di contatto con il pubblico.

Sono stati creati inoltre nuovi accessi con porte automatiche nella parte est, e un nuovo monta lettighe che permette l'accesso anche dall'esterno e collega i tre piani della struttura, conferendo facilità di accesso agli utenti disabili e al personale dei mezzi di soccorso.

L'ORGANO AMMINISTRATIVO

Con atto a rogito del notaio Stefano Stivanello del 26.02.2020, rep. n. 12.169 (reg.to a Belluno il 26.02.2020 al n. 1005 serie 1T) – iscritto al competente Registro delle Imprese in data 20.01.2020 è stato approvato dalle rispettive assemblee il progetto di fusione per incorporazione della società Valbelluna Servizi srl (con sede legale in Borgo Valbelluna, Via Piave, 60 - Lentiai, P.IVA e C.F. 01221690256) nella società Essepuno Servizi Srl (con sede legale in Borgo Valbelluna, Quartiere Europa, 5 - Mel, P.IVA e C.F. 00995760253). L'aggregazione si completerà con l'atto di fusione i cui effetti giuridici decorrono dal **01.01.2020**. Con l'atto di fusione la società incorporante ha mutato la propria denominazione sociale in **VALBELLUNA SERVIZI SRL**.

Dal 01.03.2020, la gestione della Casa di Soggiorno è in carico alla Valbelluna Servizi Srl, L'attuale amministratore unico della società è Claudio Piccin nominato il 21/04/2020, la Direzione Generale della società è affidata a Battocchio Paolo

3) LA MISSION

La Direzione ha incentrato la propria politica della qualità sulla soddisfazione delle esigenze esplicite e implicite dei clienti e di tutte le parti interessate, focalizzando l'attenzione sull'efficacia delle proprie iniziative nei confronti dell'utenza.

L'organizzazione si impegna quindi a:

- fornire ambienti e attrezzature adeguati e confortevoli, nel rispetto delle norme riguardanti la salute, la sicurezza e il rispetto ambientale;
- trattare ogni dato personale in suo possesso secondo le leggi su riservatezza ed etica professionale, assicurando sicurezza e protezione;
- offrire la migliore ospitalità e il miglior servizio agli ospiti;
- ascoltare costantemente il cliente per migliorare il proprio servizio;
- sviluppare con un'azione continua il miglioramento dei servizi e dei processi aziendali, garantendo ai clienti uguaglianza, imparzialità, continuità dell'assistenza, diritto di scelta e partecipazione;
- sostenere l'integrazione professionale delle figure assistenziali tecniche e amministrative, nell'ottica della crescita personale e aziendale di tutte le risorse umane coinvolte;
- assicurare l'aggiornamento professionale, la formazione continua e la messa a disposizione di strumenti didattici adeguati al servizio offerto;
- valutare con particolare attenzione la congruità delle risorse umane, finanziarie e tecnologiche. In particolare, si impegna a valorizzare le risorse umane rappresentate in quanto fornitori di prestazioni;
- garantire la massima trasparenza della propria contabilità e della propria gestione;
- attuare e mantenere aggiornato un prospetto contenente la descrizione dei fattori qualificanti delle attività, gli indicatori utilizzati per misurarli e gli obiettivi stabiliti;
- verificare che la politica della qualità sia continuamente adeguata, sostenuta e attuata a tutti i livelli organizzativi;
- promuovere il sistema di gestione per la qualità come strumento operativo, attraverso l'applicazione sistematica degli strumenti del sistema.

4) DESCRIZIONE E RICETTIVITA'

La Casa di Soggiorno costituisce una struttura polifunzionale che ha lo scopo di offrire servizi di residenzialità o semi residenzialità a persone anziane di ambo i sessi, sia in condizioni di non autosufficienza, momentanea o permanente, sia in condizioni di autosufficienza.

Viene data precedenza nell'ospitalità ai residenti nel Comune di Borgo Valbelluna, ma vengono accolti nei limiti dei posti disponibili anche gli anziani appartenenti per residenza o domicilio di soccorso ad altri Comuni.

I servizi forniti dalla struttura sono integrati con i servizi socio-sanitari gestiti dall'Azienda ULSS 1 Dolomiti per conto della Regione Veneto.

Ricettività

Il Centro Servizi per Anziani di Valbelluna Servizi ha una capacità ricettiva totale di 62 posti letto: 33 posti per anziani non autosufficienti di primo livello (ridotto – minimo bisogno assistenziale) accreditati ai sensi della L.R. 22/2002 e 29 posti per autosufficienti autorizzati dalla Giunta comunale.

Ospitalità diurna

La struttura offre la possibilità di accedere al servizio di ospitalità diurna, che prevede l'accoglienza di 5 anziani autosufficienti: gli anziani sono accolti di giorno presso il centro servizi e rientrano nel proprio domicilio per la notte, con la possibilità di consumare in struttura la colazione, il pranzo e la cena.

Il servizio diurna è attivo dal lunedì al sabato dalle 7.00 alle 20.00.

Gli uffici

Gli uffici sono situati in zona sud al piano terra e facilmente accessibili al pubblico. Sono aperti dalle 8.30 alle 13.

5) PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Filosofia della struttura

La Valbelluna Servizi srl mira a realizzare un continuo miglioramento nella gestione dei servizi, con l'obiettivo di creare situazioni di benessere e quindi di salute, per l'ospite e la sua famiglia, in collaborazione con la comunità locale e il territorio.

L'orientamento della Valbelluna Servizi è quello di tradurre il più possibile questa filosofia di gestione nelle procedure operative, nei protocolli scritti e negli standard di servizio.

Uguaglianza personalizzazione e sussidiarietà

L'organizzazione eroga servizi secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche, forme di handicap. I servizi vengono comunque personalizzati, tenendo conto delle necessità specifiche delle persone, secondo criteri di obiettività e imparzialità.

La valutazione dei bisogni dell'ospite viene eseguita dall'Unità Operativa Interna per la definizione di un programma terapeutico riabilitativo individuale finalizzato al recupero o al mantenimento del grado di autonomia dell'anziano accolto.

Ciascun intervento è soggetto a verifica periodica rispetto al raggiungimento degli obiettivi stabiliti dall'equipe o all'aggiornamento sulla base di variare condizioni di salute.

Il principio di sussidiarietà viene applicato nei rapporti tra la Casa e i suoi ospiti nella misura in cui l'anziano e la sua famiglia divengono protagonisti di interventi che li riguardano direttamente e non più soggetti passivi, bisognosi solo di assistenza.

Trasparenza

La struttura garantisce la trasparenza della propria attività gestionale e amministrativa con la dovuta chiarezza e tempestività dell'informazione, salvaguardando la riservatezza dei dati personali trattati.

Qualità della vita dell'ospite

Compito primario della struttura è garantire il benessere dell'anziano, fornendo un insieme di servizi che assicurino:

- ✓ assistenza sanitaria,
- ✓ igiene e cura della persona,
- ✓ alimentazione adeguata alle specifiche esigenze dietetiche,
- ✓ rieducazione funzionale,
- ✓ animazione, vita di relazione e sostegno emotivo,
- ✓ assistenza psicologica e assistenza sociale,
- ✓ confort alberghiero.

Nel rispetto delle esigenze e degli orari collettivi, particolare attenzione è riservata ai tempi di ciascun ospite, ai suoi ritmi e alle sue abitudini di vita, e al rispetto della sua dignità in tutti i momenti del vivere quotidiano.

Principi di efficacia ed efficienza

Sia il concetto di efficacia (che attiene alla verifica del raggiungimento degli obiettivi di salute), sia quello di efficienza (che attiene al miglior utilizzo delle risorse per il raggiungimento di tali obiettivi) sono intrinseci nell'attività della struttura.

L'organizzazione persegue il raggiungimento del livello massimo di potenziamento e di mantenimento del grado di autonomia residua dell'anziano attraverso il miglioramento continuo della qualità dei servizi complessivamente erogata e utilizzando nella misura più economica possibile tutte le risorse disponibili.

6) INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI EROGATI

La presente Carta dei Servizi si applica a tutti i servizi offerti dalla Valbelluna Servizi srl.

I servizi offerti sono: residenziali per anziani autosufficienti, residenziali per non autosufficienti e servizio diurno per anziani autosufficienti.

Il profilo di non autosufficienza di un anziano è assegnato in base alla S.VA.M.A. (Scheda di Valutazione Multi-dimensionale dell'Anziano), strumento dell'ULSS adottato in sede di consiglio della UVMD (Unità di Valutazione Multi-dimensionale).

La valutazione multi-dimensionale è una procedura alla quale contribuisce una equipe multi-professionale, finalizzata ad accertare la condizione di autonomia della persona anziana sotto il profilo fisico, psichico e sociale e a definire modalità e criteri di tutela e promozione della stessa.

La Valbelluna Servizi srl gestisce autonomamente l'assegnazione dei posti:

- per autosufficienti residenziali,
- per non autosufficienti residenziali non titolari di impegnativa di residenzialità rilasciata dall'ULSS,
- di accoglienza diurna per autosufficienti.

Le domande di ingresso devono essere presentate su apposita modulistica presso il Centro Servizi. L'Assistente Sociale è a disposizione per un supporto nella compilazione e fornisce le informazioni necessarie sull'iter previsto e la documentazione da presentare.

Dalla lista di attesa delle domande, in funzione della tipologia di posto disponibile, viene selezionato l'ospite candidato all'entrata secondo i seguenti criteri di precedenza:

1. residenti nel Comune di Borgo Valbelluna;
2. urgenze sociali;
3. urgenze sanitarie;
4. ordine cronologico della domanda;
5. valutazione dello stato sociale.

I criteri di accesso e le liste d'attesa dei 33 posti per ospiti non autosufficienti titolari di impegnativa di residenzialità sono gestiti direttamente dall'ULSS di competenza.

Tutti i servizi di seguito elencati sono disponibili per gli ospiti della Casa di Soggiorno commisurati sulle specifiche esigenze assistenziali.

Eventuali differenziazioni importanti sono evidenziate nella descrizione del servizio.

Accoglimento, inserimento e segretariato sociale

Nelle procedure di accoglimento è previsto un colloquio preventivo all'inserimento dell'ospite, per meglio conoscere la condizione socio assistenziale dell'ospite e organizzare un'adeguata assistenza sin dalle prime fasi dell'inserimento. Tale attività è svolta di norma dall'Assistente Sociale della Valbelluna Servizi srl, che può avvalersi della collaborazione di altre figure professionali ritenute opportune.

Al momento dell'ingresso, dopo aver provveduto al disbrigo delle formalità burocratiche, l'ospite e i familiari vengono accolti dall'equipe multiprofessionale del Centro Servizi, per un colloquio informativo.

L'ospite viene successivamente accompagnato nella sua camera da letto e presentato agli altri ospiti, al personale di assistenza e alle altre figure professionali presenti nell'organico.

Se sufficientemente orientato, viene accompagnato a visitare anche gli altri spazi della struttura.

In questa prima fase si provvede all'apertura della cartella integrata per l'assistenza socio-assistenziale, con informazioni su parametri vitali, comunicazioni mediche e parametri cognitivi.

Il Piano Assistenziale Individualizzato

Il piano assistenziale individualizzato (PAI), è il documento di sintesi che raccoglie e descrive in ottica multidisciplinare la valutazione di ciascun ospite, con lo scopo di dare l'avvio a un progetto di assistenza e cura che abbia come obiettivo la salute dell'ospite: è il risultato del coordinamento di tutte le figure che si occupano dell'anziano accolto nella Casa di Soggiorno.

La programmazione del PAI inizia con l'ingresso dell'ospite: il PAI viene compilato dall'equipe di lavoro circa dopo 60 giorni dall'ingresso in struttura e successivamente con cadenza periodica, secondo le esigenze dell'assistito, ma almeno una volta all'anno.

Il PAI comprende:

- la valutazione di aspetti clinico-sanitari riportata dai Medici di Medicina Generale (MMG);
- la valutazione dell'assistenza effettuata dagli Infermieri (INF) con l'ausilio degli Operatori Socio Sanitari (OSS) che quotidianamente si prendono cura dell'ospite;

- la valutazione delle esigenze di riabilitazione e riattivazione motoria messa a punto dalla fisioterapista (FKT);
- la valutazione di aspetti più personali, di relazione e socializzazione, effettuata da Assistente Sociale (AS), Educatori (EDU) e Psicologo (PSI);
- la valutazione di problematiche relative alla comunicazione o di problemi di disfagia a cura della logopedista (LOG);
- una fase sintetica di integrazione e condivisione con i familiari.

Nel PAI sono individuati obiettivi misurabili e quantificabili inerenti la cura e l'assistenza dell'ospite, che vengono perseguiti dall'equipe multidisciplinare e sottoposti a verifica periodica: il PAI viene infatti applicato per un periodo di durata prestabilita, che tuttavia può subire delle variazioni nel caso si riscontrino sostanziali modifiche nello stato di salute dell'ospite.

Servizi sanitari

L'assistenza medica generica viene garantita da medici convenzionati.

La loro presenza è garantita ogni giorno feriale non prefestivo per il monte ore previsto dall'apposita convenzione stipulata con l'ULSS 1 Dolomiti, competente per il territorio.

Nelle rimanenti fasce orarie viene comunque fatto riferimento al medico di base, mentre nei giorni festivi e prefestivi si fa ricorso al servizio di Guardia Medica.

Il medico è preposto alla valutazione e compilazione della cartella clinica, al periodico controllo della situazione sanitaria successiva con prescrizioni di eventuali accertamenti diagnostici, di visite specialistiche, di prescrizioni di farmaci; ha, in sintesi, compiti di diagnosi, cura, prevenzione, educazione sanitaria.

Provvede anche a tutte le altre prestazioni di sua competenza, comprese le certificazioni, e si rende disponibile a colloqui con parenti e ospiti.

L'attività sanitaria è garantita dalla presenza di personale medico e infermieristico e prevede:

- effettuazione delle visite mediche periodiche;
- predisposizione e somministrazione della terapia orale ed esecuzione della terapia intramuscolare, endovenosa, sottocutanea e dei prelievi;
- gestione, approvvigionamento, controllo e conservazione dei farmaci;
- controllo dell'alimentazione;
- prevenzione e medicazione delle ulcerazioni e delle piaghe;
- controllo e gestione dei cateteri, delle sonde e delle stomie;
- controllo della continenza urinaria e fecale;
- controllo dei parametri vitali;
- compilazione e gestione della cartella clinica e infermieristica;
- organizzazione e gestione delle visite mediche specialistiche;
- predisposizione del piano assistenziale.

La Valbelluna Servizi è in grado di fornire il servizio di trasporto e accompagnamento per visite o altre necessità; il prezzo del servizio è da quantificarsi al km secondo le tariffe stabilite dalle rette vigenti.

Servizio infermieristico

Il servizio infermieristico opera secondo specifici protocolli operativi adottati dall'ente: rileva i parametri vitali, prepara e somministra la terapia farmacologica, controlla e gestisce i presidi sanitari e le diete.

In generale, si occupa di tutte le attività sanitarie di prevenzione e controllo della salute degli ospiti su indicazione medica e segnalando al medico le problematiche incontrate.

In caso di aggravamento delle condizioni di salute, il servizio infermieristico garantisce una prima assistenza attivando il medico della struttura o il presidio ospedaliero.

Mantiene i rapporti con i familiari, con l'ospedale e i servizi sanitari per la programmazione delle visite specialistiche. Compila e gestisce la cartella infermieristica.

Gli infermieri partecipano, assieme alle altre figure professionali, alle Unità Operative Interne ove vengono definiti i progetti di assistenza infermieristica, effettuando su prescrizione ed indirizzo medico, gli interventi conseguenti.

Servizi assistenziali

L'assistenza alla persona è organizzata in modo da garantire all'anziano il soddisfacimento dei bisogni primari, dall'igiene personale alla vestizione, dall'aiuto nel mangiare alla mobilizzazione. Questo servizio, svolto dagli operatori addetti all'assistenza, in possesso di qualifica professionale di Operatore Socio Sanitario, costituisce l'asse portante delle attività che si svolgono quotidianamente presso la Casa di Soggiorno. La specifica attività varia in funzione delle caratteristiche degli anziani e dell'evoluzione nel tempo delle loro condizioni di salute.

In ogni caso, nell'organizzare l'assistenza alla persona, vengono sempre privilegiate le attività che consentono agli anziani di mantenere il più a lungo possibile le capacità legate all'autonomia, in particolare nelle attività della vita quotidiana.

Il personale di assistenza nello svolgere il proprio lavoro, entra in relazione con la persona anziana in un clima familiare e rispettoso, accompagnandolo, se necessario, nelle attività svolte dagli altri servizi (riabilitazione, animazione, gruppi per il mantenimento della memoria, ecc.).

Operatore tutor

Ogni ospite è affidato a un addetto all'assistenza che lo prende in carico per alcuni aspetti di vita quotidiana come la cura del vestiario e degli effetti personali e diventa l'operatore di supporto dei professionisti e l'interlocutore privilegiato della famiglia per gli aspetti sopraindicati.

Nella Casa di Soggiorno viene garantita la continuità assistenziale nelle 24 ore.

Servizio di assistenza sociale

Il servizio di assistenza sociale è garantito da un assistente sociale che:

- gestisce gli ingressi presso il Centro Servizi per l'Anziano ;
- accoglie le domande per i servizi del Centro Servizi per l'Anziano;
- predispone le liste di attesa;
- esegue l'attività di segretariato sociale;
- supporta gli utenti nel disbrigo delle pratiche (richieste di invalidità, aggravamento ecc.);
- mantiene i rapporti con gli assistenti sociali di riferimento;
- cura i contatti e il sostegno alla famiglia dell'utente.

Servizio psicologico

Il servizio psicologico è garantito da uno psicologo che:

- effettua la valutazione dello stato psicologico dell'anziano mediante colloqui e test, sia al momento dell'ingresso che periodicamente;
- cura la fase di ambientamento dei nuovi ospiti in struttura;
- pianifica ed esegue interventi di riabilitazione cognitiva individuali e/o di gruppo;
- collabora con gli educatori nella progettazione di interventi che promuovano la socializzazione degli ospiti;
- effettua interventi psicologici di sostegno per gli ospiti in difficoltà affettivo-emotiva;
- effettua interventi di consulenza e/o sostegno ai familiari;
- effettua interventi di supervisione e supporto con il personale.

Tali interventi, svolti nel pieno rispetto del segreto professionale, hanno come obiettivo la promozione del benessere psichico degli ospiti.

Servizio educativo-animativo

Il servizio educativo-animativo è garantito dagli educatori professionali.

Il servizio programma e attiva interventi di stimolazione delle abilità di socializzazione e di valorizzazione delle capacità residue nell'ambito del programma terapeutico e riabilitativo specifico di ogni ospite. Gli interventi sono caratterizzati da obiettivi relazionali, educativo - riabilitativi e ludico - occupazionali, con lo scopo di recuperare e/o mantenere le capacità residue (memoria, logica, orientamento spazio-temporale, attenzione, ecc.) nonché di valorizzare attitudini e interessi personali in un contesto di partecipazione attiva alla vita quotidiana.

L'attività si sviluppa mediante:

- progetti educativi individualizzati;
- interventi rivolti a piccoli gruppi (8-10 persone) con obiettivi specifici legati al target del gruppo stesso;
- interventi rivolti a grandi gruppi con obiettivi più generali;
- interventi di integrazione con il territorio, creando attraverso contatti con l'esterno (volontari, associazioni, altri Centri servizi per anziani, scuole) appuntamenti periodici che stimolino interscambio, abilità relazionali e di confronto con realtà diverse, riducendo nel contempo l'isolamento e l'emarginazione dell'anziano. In particolare, vengono organizzate feste musicali, manifestazioni nelle principali ricorrenze dell'anno, uscite per visite, uscite estive con pranzi all'esterno della struttura, tornei di varia natura ecc.
- collaborazione con le altre figure professionali (psicologo, fisioterapista) per la stesura e la gestione di progetti specifici.

Servizio di riabilitazione

Il servizio è garantito da un fisioterapista professionale, secondo quanto previsto dagli standard regionali.

Il fisioterapista, avvalendosi se necessario della consulenza specialistica del medico fisiatra, del neurologo e/o dell'ortopedico, valuta il paziente con l'obiettivo di identificare i problemi, verificare i margini riabilitativi e pianificare il trattamento in linea con il piano di assistenza individualizzato stabilito dall'equipe multi professionale.

Il fisioterapista si interfaccia con il medico fisiatra per la valutazione e lo svolgimento delle pratiche di richiesta ausili.

L'attività di riabilitazione si svolge in palestra e ai piani; è attuata attraverso interventi rivolti:

- al singolo anziano in presenza di evento acuto;
- al singolo anziano con capacità motoria ridotta per forzato allettamento da malattie intercorrenti;
- al singolo anziano e/o a gruppi di anziani che necessitino di programmi di mantenimento delle capacità funzionali residue.

Attenzione particolare viene posta alla valutazione della corretta postura a letto, in poltrona e in carrozzina, e all'adeguato utilizzo degli ausili specifici, con la conseguente e necessaria formazione del personale addetto all'assistenza.

Servizio di logopedia

Il servizio è svolto da un logopedista in convenzione, che, all'occorrenza, si avvale della consulenza specialistica del neurologo e dell'otorinolaringoiatra, identifica i problemi, valuta le possibilità di recupero, pianifica e segue la rieducazione dei disturbi della voce, della parola, del linguaggio e della deglutizione.

L'intervento logopedico comprende trattamenti rivolti al singolo anziano, in conseguenza di un evento acuto o di patologie specifiche (ad esempio problemi disfagici nelle persone anziane affette da demenza).

Servizio di ristorazione

Il servizio di ristorazione è affidato a una ditta esterna certificata; la Valbelluna Servizi attua controlli continui sulla qualità del servizio e dei pasti. Il servizio di vitto viene effettuato esclusivamente nella sala da pranzo della Casa di Soggiorno nei seguenti orari:

- colazione alle ore 8.15
- pranzo alle ore 11.30
- cena alle ore 18.00

In caso di indisposizione dell'ospite, il pasto viene somministrato in stanza.

Il menù è articolato su sette giorni, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi.

Il menù deve soddisfare le esigenze dell'ospite sia in termini quantitativi, sia, nel limite del possibile, dal punto di vista delle preferenze individuali.

Se necessario, il menù viene definito in modo personalizzato sulla base delle indicazioni del Medico in riferimento al quadro sanitario dell'ospite.

Le pietanze da somministrare agli ospiti sono presentate e servite con cura, nel rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti.

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 dietetici adeguati.

Oltre ai pasti principali, è previsto un apporto di bevande, fredde e calde, durante l'intera giornata, in particolare nella parte centrale della mattinata e del pomeriggio.

Servizio di pulizia

Il Servizio di pulizia degli ambienti cura l'igiene della Casa di Soggiorno.

Il servizio prevede la sanificazione e l'igienizzazione quotidiana dei locali: servizi igienici, camere, soggiorni e sale ricreative.

La pulizia e la [sanificazione](#) vengono effettuate con l'ausilio di attrezzature e prodotti specifici da operatori qualificati, che operano con scrupolosità e professionalità.

Servizio di lavanderia e guardaroba

Il servizio si fa carico internamente di lavaggio, stiratura, piccolo rammendo, smistamento e controllo della biancheria personale degli ospiti attraverso l'adozione di schede individuali a revisione semestrale. La biancheria piana è affidata ad una ditta esterna

Servizio di parrucchiera e pedicure

Nella struttura vengono effettuate prestazioni di parrucchiere e pedicure, svolte da professionisti che garantiscono una regolare presenza.

In questo caso le prestazioni sono a carico dell'utente.

Accompagnamento spirituale

L'assistenza spirituale viene offerta con la celebrazione della Santa Messa in Struttura a sabati alterni a cura del Parroco della Parrocchia di Lentiai.

Volontariato

La struttura promuove ogni forma di partecipazione delle associazioni di volontariato per lo svolgimento di attività a sostegno agli anziani ospitati.

Qualsiasi associazione di volontariato, purché in regola con le disposizioni di legge, può essere autorizzata a svolgere attività di accompagnamento, di animazione e di supporto all'assistenza, a condizione che vengano accettate le finalità e le modalità operative della Struttura.

Assistenza sussidiaria agli ospiti

Considerato che la struttura assicura e garantisce agli anziani ospitati tutto ciò che attiene alle loro necessità primarie, possono essere valutati e 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 questi ultimi, a condizione che tali interventi non interferiscano in alcun modo con l'andamento e l'organizzazione dei reparti e dell'intera struttura, e che avvengano con modalità concordate e compatibili con le disposizioni date.

Qualora tale assistenza sia fornita da persone incaricate dai familiari degli anziani, i familiari 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 alla Direzione.

La Direzione della Casa si riserva di impedire l'accesso a incaricati che dovessero assumere comportamenti non consoni alle specificità del contesto o di manifesto disturbo dell'ambiente della struttura.

7) TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI E DEI LORO FAMILIARI

Comitato degli Ospiti della Casa di Soggiorno e dei loro Familiari

Il Centro Servizi per Anziani, come previsto dal Regolamento Reg. 10 maggio 2001 n.3, favorisce e garantisce la rappresentanza degli ospiti e dei loro familiari. Questa si esprime attraverso l'elezione di un comitato denominato "Comitato degli Ospiti della Casa di Soggiorno e dei loro Familiari", normato da apposito Regolamento visionabile presso gli uffici amministrativi. Il Comitato degli Ospiti e dei loro Familiari collabora con la Casa di Soggiorno per la migliore qualità dell'erogazione del servizio, facendosi portavoce di istanze e fornendo suggerimenti e proposte. La composizione del Comitato è pubblica e ha durata triennale.

Rette

Le tariffe e i contributi praticati agli utenti sono stabiliti e aggiornati annualmente dall'Amministrazione Comunale. La Valbelluna Servizi srl comunica entro 30 giorni per iscritto agli interessati gli aggiornamenti delle rette.

Reclami

La funzione di tutela nei confronti degli ospiti è considerata essenziale attraverso la possibilità di sporgere reclami su eventuali disservizi.

Le segnalazioni servono per conoscere e capire meglio i problemi esistenti e per poter prevedere il miglioramento del servizio erogato.

L'utente e i suoi familiari possono presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- comunicazione diretta alla Direzione della struttura (telefonata, lettera in carta semplice, comunicazione verbale);
- compilazione e consegna alla Direzione della struttura del modulo predisposto, disponibile presso gli Uffici Amministrativi;
- segnalazione al "Comitato degli Ospiti della Casa di Soggiorno e dei loro Familiari", che provvederà al successivo inoltro alla Direzione della struttura.

Standard di qualità dei servizi erogati all'utente

Con il termine "standard di qualità" si fa riferimento alla singola prestazione concreta che viene garantita agli ospiti. Gli standard dichiarati devono essere interpretati come livelli di servizio assicurati su cui converge l'impegno di tutto il personale del Centro Servizi per Anziani coinvolto in attività di autocontrollo e misurazione. Se nell'erogazione del servizio intervengono fattori esterni non completamente controllabili dalla struttura, la percentuale di rispetto dello standard

non corrisponde al 100%. La struttura definisce per tutte le attività svolte quali sono i fattori di qualità del servizio erogato, ovvero gli aspetti rilevanti per la qualità, verificabili concretamente anche dagli ospiti e dai familiari. Fattori di qualità che attraverso l'adozione del Sistema di Gestione della Qualità la Valbelluna Servizi srl si impegna a raggiungere e migliorare nel tempo mediante l'utilizzo e il monitoraggio di specifici indicatori e precise procedure. I suddetti standard sono

oggetto di controlli durante l'anno; l'analisi periodica ha lo scopo di valutare i risultati conseguiti dalla struttura ed eventualmente di aggiornare gli impegni assunti nei confronti degli ospiti nella logica di un miglioramento continuo della qualità. Gli esiti delle verifiche annuali sono comunicati ai dipendenti, al Comitato degli Ospiti della Casa di Soggiorno e dei loro Familiari, agli utenti ospitati e ai loro familiari, al fine di rendere attivamente e responsabilmente partecipi tutte le componenti che possono consentire alla Struttura di definire gli obiettivi ottimali di gestione del Centro Servizi.

In caso di sciopero vengono garantiti gli standard minimi essenziali di servizio.

Riferimenti normativi:

- Legge 8 novembre 2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";
- Legge 7 agosto 1990, n. 241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi";
- Art. 14 comma 2 D. Lgs. 30 dicembre 1992, n. 502, come modificato dall'art. 12 D.Lgs. 19 giugno 1999, n. 229; Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sulla erogazione dei servizi pubblici"; DPCM 19 maggio 1995 recante "Schema generale di riferimento della 'Carta dei servizi pubblici sanitari'";

- Legge 11 luglio 1995 n. 273, legge di conversione, con modifiche, del decreto-legge 12 maggio 1995 n. 163, "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza nelle pubbliche amministrazioni";
- DGRV 22 giugno 1998 n. 2280 "Approvazione dello schema di Regolamento di pubblica tutela per gli utenti del Servizio sanitario Regionale";
- L. R. 22 del 16 agosto 2002 Autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie e socio sanitarie e sociali
- D. LGS. N. 196 Codice in materia di protezione dati personali testo coordinato e raccolta normativa vigente
- UNI EN ISO 9000 Sistemi di gestione per la qualità "Fondamenti e Vocabolario"
- UNI EN ISO 9001 Sistemi di gestione per la qualità "Requisiti"
- UNI EN ISO 9004 Sistemi di gestione per la qualità "Gestire un'organizzazione per il successo durevole "

UNI 10881 Assistenza residenziale agli anziani "Linee guida per l'applicazione delle Norme 9000"