

**CENTRO SERVIZI ASSISTENZIALI
S. ANTONIO CHIAMPO E ALTA VALLE**

CARTA DEI SERVIZI

CARTA DEI SERVIZI

Approvata con

Delibera n. 18 del 11/06/2012

La Carta dei Servizi del Centro Servizi Assistenziali S. Antonio Chiampo e Alta Valle è stata predisposta per:

- Fornire informazioni sulla struttura;
- Descrivere le modalità che regolano i rapporti degli ospiti e dei loro familiari con il Centro Servizi Assistenziali;
- Illustrare preventivamente i servizi sociosanitari e assistenziali che vengono erogati;
- Esporre i principi ai quali la gestione si ispira;
- Presentare gli obiettivi che l'ente intende raggiungere;
- Riferire la normativa di settore della struttura.

E', quindi, uno strumento messo a disposizione per instaurare un rapporto trasparente tra utente ed Ente erogatore. L'utente deve sapere e conoscere ciò che la struttura può offrire, in modo da poter scegliere liberamente quanto più si avvicina alle sue esigenze, diventando utente attivo e consapevole.

La Carta dei Servizi è da ritenersi un documento da interpretare in chiave dinamica, soggetto quindi a momenti di verifica, di miglioramento, d'integrazione, ciò al fine non solo di adeguarsi all'evolversi delle situazioni ma anche per la completa realizzazione degli obiettivi di miglioramento prefissati.

La invitiamo ad offrirci i Suoi consigli e a presentare i Suoi eventuali reclami, che ci impegniamo fin da ora ad ascoltare e a cercare di soddisfare.

Il Consiglio di Amministrazione

INDICE DEL DOCUMENTO:

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA.....	5
INFORMAZIONI GENERALI SULLA STRUTTURA.....	5
ORGANI DELL' IPAB.....	6
PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	7
Eguaglianza e Imparzialità.....	7
Continuità.....	7
Partecipazione.....	7
Efficacia ed Efficienza.....	7
POLITICA PER LA QUALITÀ AZIENDALE	8
POLITICA PER LA SICUREZZA AZIENDALE	9
SERVIZI OFFERTI.....	10
SERVIZI RESIDENZIALI E SEMIRESIDENZIALI.....	10
SERVIZI TERRITORIALI.....	10
LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELL'ENTE	12
ORGANIGRAMMA	12
MODALITA' DI FUNZIONAMENTO DEI NOSTRI SERVIZI	12
AMMISSIONE E INSERIMENTO.....	16
MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI.....	16
UNITA' VALUTATIVA MULTIDIMENSIONALE INTERNA (U.V.M.I.)	17
GIORNATA TIPO DEL RESIDENTE.....	18
NORMATIVA DI SETTORE	19

Allegati:

<i>AMMINISTRAZIONE E DIRIGENZA</i>	Allegato a
<i>RETTE DI DEGENZA IN VIGORE</i>	Allegato b
<i>SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE</i>	Allegato c
<i>ORGANIGRAMMA</i>	Allegato d
<i>MODULO RECLAMI/ SUGGERIMENTI</i>	Allegato e
<i>COMITATO FAMILIARI</i>	Allegato f
<i>INFORMAZIONI UTILI</i>	Allegato g

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

INFORMAZIONI GENERALI SULLA STRUTTURA

Il Centro Servizi Assistenziali S. Antonio Chiampo e Alta Valle, ebbe origine nel 1418 con il nome di “Hospitale S. Antonio”, successivamente eretto in Ente Morale con Regio Decreto 12.7.1896 allo scopo di provvedere al ricovero e all’assistenza degli anziani di ambo i sessi del comune di Chiampo e limitrofi.

Ora il Centro Servizi Assistenziali S. Antonio fa parte del Raggruppamento IPAB Chiampo (Casa di Riposo “S. Antonio” - Scuola Materna “G. Zanella”) in forza del Decreto del Presidente della Giunta Regionale n. 609 del 24.5.1984, ai sensi dell’art.58 della Legge n. 6972/1890. In data 12.02.2008 è stato approvato il regolamento del Raggruppamento IPAB ed i nuovi Statuti del Centro Servizi Assistenziali “S. Antonio” e della Scuola Materna “G. Zanella”.

Con D.G.R. n. 22 dell’11.3.2004 è stato approvato il nuovo Regolamento del Raggruppamento IPAB Casa di Riposo “S. Antonio” e Scuola Materna “G. Zanella” di Chiampo ed è stato pure approvato lo Statuto della Casa di Riposo “S. Antonio” e della Scuola Materna “G. Zanella” di Chiampo.

Con delibera n. 112 del 23 ottobre 2007 il Consiglio di Amministrazione della Casa di Riposo “S. Antonio” ha deliberato di modificare la denominazione statutaria della “Casa di Riposo S. Antonio” in “Centro Servizi Assistenziali S. Antonio - Chiampo e Alta Valle”.

Il Centro Servizi Assistenziali “S. Antonio” provvede al suo fine istituzionale con le rette corrisposte dagli Ospiti e dai Contributi regionali per ospiti non autosufficienti.

Il Centro Servizi Assistenziali “S. Antonio” è composto da un’unica sede sita in via Madre Clelia Merloni, n.10 in Chiampo (VI), è ubicato nel centro cittadino ed è sviluppato in più piani.

PIANO SEMINTERRATO

I locali di questo piano sono destinati a magazzino e a spogliatoi per il personale.

PIANO TERRA

I locali presenti al piano terra sono destinati principalmente a servizi comuni ed agli uffici dell’Ente.

PIANO PRIMO, SECONDO E TERZO

Ai piani superiori si trovano gli alloggi per gli Ospiti della struttura.

COMUNITA’ ALLOGGIO

Nelle strette vicinanze della struttura principale è allestito un alloggio protetto che usufruisce dei servizi del Centro Servizi Assistenziali. L’alloggio è destinato ad Ospiti autosufficienti e parzialmente autosufficienti.

ORGANI DELL' IPAB

Il Centro Servizi Assistenziali "S. Antonio" con la Scuola dell'Infanzia Paritaria "G. Zanella" e con il Servizio d'Asilo Nido Integrato (servizio annesso alla scuola) costituisce il Raggruppamento I.P.A.B. Chiampo.

Gli organi dell'IPAB sono:

1. PRESIDENTE E CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE - organo di Governo e d'Indirizzo -

Il Consiglio d'Amministrazione è composto da 5 membri, compreso il Presidente. Il Consiglio d'Amministrazione è l'organo di governo e di amministrazione dell'IPAB, definisce gli obiettivi e i programmi da attuare. Il Presidente è il Legale Rappresentante dell'Ente ed è eletto dal Consiglio d'Amministrazione, scelto tra i propri componenti.

I componenti sono nominati dal Comune di Chiampo e rimangono in carica per 5 anni dalla data di insediamento.

2. IL DIRETTORE - organo di Gestione -

Il Direttore è l'organo di gestione dell'Ente. Adotta tutti i provvedimenti finalizzati al raggiungimento degli obiettivi fissati dal Consiglio d'Amministrazione, come da apposito regolamento. Egli risponde al Consiglio d'Amministrazione, in relazione agli obiettivi stabiliti, dei risultati ottenuti. Il Direttore partecipa a tutte le sedute del Consiglio d'Amministrazione, esprime parere di legittimità su tutte le deliberazioni assunte e ne redige i verbali.

Il Direttore espleta ogni altro adempimento a lui attribuito da leggi o regolamenti.

3. IL COLLEGIO DEI REVISORI DEI CONTI - organo di Revisione economico finanziaria -

Il Collegio di Revisori dei Conti è nominato dal Consiglio d'Amministrazione dell'Ente secondo le modalità ed i criteri previsti dalla legge. Le determinazioni delle funzioni del suddetto Collegio e delle modalità di servizio delle stesse sono demandate al Regolamento per il suo funzionamento.

ALLEGATO A: Amministrazione e Dirigenza

PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il Centro Servizi Assistenziali "S. Antonio" intende dare concreta applicazione ai principi fondamentali relativi all'erogazione dei servizi, indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*".

Tali principi normativi così si riassumono:

Eguaglianza e Imparzialità

Il Centro Servizi Assistenziali "S. Antonio" Chiampo e Alta Valle garantisce a tutti gli Ospiti parità di trattamento e imparzialità nell'erogazione dei propri servizi, escludendo ogni forma di discriminazione.

Continuità

Il Centro Servizi Assistenziali "S. Antonio" assicura l'erogazione del servizio in modo continuativo, regolare e senza interruzioni, 24 ore su 24.

Partecipazione

Il Centro Servizi Assistenziali "S. Antonio" coinvolge gli utenti e i relativi familiari, informando gli stessi in merito agli obiettivi di carattere socio sanitario perseguiti dalla struttura.

Efficacia ed Efficienza

Il Centro Servizi Assistenziali "S. Antonio" persegue sia il principio di efficacia, verificando periodicamente se gli obiettivi di carattere socio sanitario relativi all'ospite siano stati o meno raggiunti, sia quello di efficienza, verificando costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento di tali obiettivi.

POLITICA PER LA QUALITÀ AZIENDALE

La *Mission* del Centro Servizi Assistenziali “S. Antonio” Chiampo e Alta Valle è volta a garantire, nel rispetto di ogni singola persona, della sua riservatezza e della sua dignità, una elevata qualità di vita all’utente anziano, autonomo o meno, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un’assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.

Ne deriva una Politica per la Qualità che vede il Centro Servizi Assistenziali “S. Antonio” Chiampo e Alta Valle impegnato a:

- Definire ed aggiornare, sulla base di valutazioni multiprofessionali, progetti di intervento personalizzati e/o di gruppo, (anche attraverso l’ausilio di strumenti informatizzati che garantiscano il monitoraggio continuo dell’evoluzione socio-sanitaria dell’ospite); tale tipo di approccio considera una metodologia lavorativa non più incentrata sull’organizzazione «per mansioni», bensì risulta legata ad un’organizzazione del lavoro volta al conseguimento di «obiettivi e risultati», che permetta la miglior presa in carico personalizzata dell’utente;
- Perseguire livelli di salute ottimali, nell’ottica dell’approccio multidimensionale alla persona, sviluppando e/o mantenendo le capacità funzionali residue dell’anziano;
- Garantire all’utente un’assistenza qualificata attraverso una formazione continua del personale al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale;
- Collaborare per una maggior apertura al territorio, aumentando l’integrazione con l’Azienda ULSS e il Comune, promuovendo incontri per identificare obiettivi comuni e realizzando progetti di effettiva collaborazione poiché essa è un investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della collettività;
- Razionalizzare le spese, attraverso un’analisi costante del processo di erogazione del servizio che tenga conto delle risorse disponibili e dei vincoli di bilancio.

Tale tipologia d’intervento si pone come scopi peculiari la qualità della relazione, il miglioramento continuo delle prestazioni, la trasparenza dell’operato e l’etica professionale al fine di soddisfare in modo ottimale l’utente.

POLITICA PER LA SICUREZZA AZIENDALE

Il Centro Servizi Assistenziali S. Antonio - Chiampo ed Alta Valle è impegnato al raggiungimento di standard sempre più elevati in materia di sicurezza e salute del proprio ambiente di lavoro. La gestione della sicurezza è parte integrante della cultura e politica aziendale in merito al miglioramento degli ambienti di lavoro, delle condizioni di lavoro, nella professionalità dei dipendenti, nella gestione dei sistemi di lavoro e produzione di beni o servizi.

Il raggiungimento di tali obiettivi avviene attraverso l'adozione di un sistema di gestione di un processo di miglioramento costante delle problematiche legate alla sicurezza sul lavoro e attraverso il contributo di tutte le componenti aziendali. Ogni figura presente in Azienda contribuirà secondo le proprie attribuzioni, formazione ricevuta e competenze a garantire che siano continuamente rispettate le indicazioni e le norme di sicurezza in relazione anche all'evoluzione delle stesse.

L'Ente s'impegna ad investire, in termini di risorse umane ed economiche, per il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento continuo della sicurezza degli impianti e delle attrezzature e di formazione dei lavoratori affinché questi operino con responsabilità in ordine alla tutela della propria e altrui salute.

I lavoratori, durante la formazione annuale, verranno interessati, anche attraverso il Rappresentante per la Sicurezza, al riesame periodico sia dei programmi che dei risultati ottenuti.

L'azienda mantiene attivo un dialogo improntato alla collaborazione con: la società civile, gli enti locali, le associazioni di categoria, le autorità di controllo e con qualunque altra parte interessata, al fine di rendere chiaro e trasparente il percorso aziendale in materia di Sicurezza e Salute dei lavoratori.

SERVIZI OFFERTI

SERVIZI RESIDENZIALI E SEMIRESIDENZIALI

OSPITALITA' A TEMPO INDETERMINATO: è rivolta ad anziani in condizioni psico-fisiche di parziale o totale non autosufficienza e ad anziani autosufficienti, che non sono idoneamente assistibili a domicilio.

OSPITALITA' TEMPORANEA: è rivolta ad anziani autosufficienti e non, per un periodo transitorio. Il servizio risponde principalmente ai bisogni delle famiglie che si trovano un carico assistenziale particolarmente gravoso (inserimento di sollievo) ma anche ad urgenze di tipo sociale. Può avere scopi riabilitativi.

OSPITALITA' DIURNA: è rivolta ad anziani autosufficienti e non autosufficienti, con lo scopo di prevenire l'isolamento sociale, di essere di supporto alla famiglia che non è in grado di assistere adeguatamente l'anziano durante la giornata.

SERVIZI TRAMITE SPECIFICA CONVENZIONE CON AZIENDA ULSS 5:

MEDIA INTENSITA' TEMPORANEA: è un termine utilizzato per determinare tipologie di Ospiti che, conseguentemente a particolari condizioni di salute, necessitano di uno specifico servizio.

VENTILAZIONE ASSISTITA: accoglienza rivolta a persone che a seguito di traumi o malattie croniche invalidanti si trovano in condizioni sanitarie stabilizzate con necessità di ventilazione meccanica continuativa che richiedono un livello assistenziale elevato non gestibile a domicilio.

ALLEGATO B: Rette di Degenza in vigore

SERVIZI TERRITORIALI

SERVIZIO DI PASTI E CURA DELLA PERSONA

Il Comune di Chiampo e il Centro Servizi Assistenziali "S. Antonio" hanno stipulato una Convenzione che prevede la prestazione, presso il Centro Servizi Assistenziali o a domicilio, di determinati servizi a persone residenti nel Comune di Chiampo.

I servizi sono i seguenti:

- servizio pasti a domicilio;
- servizio bagno assistito;
- servizio pulizia accurata dei piedi.

Il servizio di pasti, cura dei piedi e bagno assistito, effettuato esclusivamente presso il Centro Servizi Assistenziali, si estende anche agli utenti residenti nei Comuni di Altissimo, Crespadoro, Nogarole e San Pietro Mussolino.

SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE - SAD

Il Servizio Assistenza Domiciliare ha lo scopo di garantire la permanenza nel proprio ambiente familiare e sociale dell'utente. E' un servizio sociale rivolto ad anziani e persone in stato di bisogno residenti nei Comuni di Chiampo, Altissimo, Crespadoro, Nogarole e San Pietro Mussolino, con l'obiettivo di assistere gli utenti senza ricorrere a soluzioni di tipo residenziale. Particolare attenzione è rivolta agli anziani con limitata autonomia, soprattutto se appartenenti alle fasce di popolazione più deboli, non autonomi o privi di adeguata assistenza da parte dei familiari.

Il SAD fornisce, a seconda delle effettive esigenze della persona e del suo nucleo familiare, la cura della persona nelle attività giornaliere, in particolare:

- cura ed igiene della persona, vestizione;
- mobilitazione delle persone costrette a letto;
- assistenza per la corretta esecuzione delle prescrizioni farmacologiche prescritte dal Medico, frizioni e massaggi per la prevenzione delle lesioni da decubito;
- accompagnamento presso presidi e/o servizi;
- interventi finalizzati a rimuovere situazioni di emarginazione e a favorire rapporti sociali e svolgimento di piccole commissioni.

Gli interventi sono caratterizzati dall'adozione di una metodologia finalizzata al mantenimento ed allo sviluppo dell'autonomia personale e della vita di relazione. I servizi offerti si rivolgono a tutti i cittadini residenti nei Comuni di Altissimo, Chiampo, Crespadoro, Nogarole, San Pietro Mussolino che, trovandosi in condizione di disagio, necessitano di assistenza a domicilio.

ALLEGATO C: Servizio Assistenza Domiciliare

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELL'ENTE

ORGANIGRAMMA

ALLEGATO D: Organigramma

MODALITA' DI FUNZIONAMENTO DEI NOSTRI SERVIZI

I SERVIZI AMMINISTRATIVI

Tali servizi consistono in: segreteria, personale, acquisti-economato, ragioneria e contabilità. Il personale è a disposizione dell'utenza per informazioni sul pagamento della retta e rilascia, su richiesta, le dichiarazioni utili ai fini delle detrazioni fiscali.

SERVIZI SANITARI E SOCIO-ASSISTENZIALI

Le figure professionali che operano nella nostra Struttura collaborano in modo coordinato, al fine di garantire all'ospite un'assistenza il più possibile completa e personalizzata, sia sotto il profilo sanitario che assistenziale. Tutte le figure professionali sono in possesso del titolo professionale richiesto dalla normativa. L'Ente fornisce assistenza infermieristica e di base sia diurna che notturna, garantendola quindi 24 ore su 24.

SERVIZIO MEDICO

All'interno del Centro Servizi Assistenziali "S. Antonio" il servizio medico è garantito dall'Azienda ULSS 5 come previsto dalla D.G.R. 3856 del 2005 attraverso Medici di medicina generale.

SERVIZIO DI ASSISTENZA SOCIALE

Si occupa delle procedure di ammissione dei futuri utenti, della loro accoglienza e della loro permanenza nella struttura. I compiti specifici sono:

- Gestione delle pratiche di ammissione degli Ospiti;
- predisposizione dell'ingresso in struttura;
- attivazione U.V.M.D. per la valutazione di domande di persone non autosufficienti;
- partecipazione all'Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale (U.V.M.D.);
- attività di segretariato sociale (richiesta di invalidità, cambio medico e residenza, contributi comunali ad integrazione retta per gli aventi diritto...).

SERVIZIO INFERMIERISTICO

L'infermiere, in quanto responsabile dell'assistenza generale infermieristica, rappresenta un riferimento costante per gli ospiti. La finalità principale della sua attività consiste nel cogliere i bisogni assistenziali, non solo sanitari, dell'ospite e della sua famiglia e promuovere la presa in carico mediante intervento diretto o l'attivazione della figura professionale più adatta al loro soddisfacimento.

SERVIZIO ASSISTENZIALE DI BASE

Le attività dell'operatore socio-sanitario sono rivolte alla persona e al suo ambiente di vita e si esplicano in particolare in:

- assistenza ed aiuto domestico, alberghiero;
- intervento igienico-sanitario e di carattere sociale.

SERVIZIO DI FISIOTERAPIA

Il servizio ha come obiettivo il recupero ed il mantenimento del maggior grado di autonomia possibile dell'anziano ed è rivolto ad utenti autosufficienti e non-autosufficienti. In seguito alla valutazione al momento dell'ingresso, viene definito il piano riabilitativo individuale. Si occupa di:

- mobilizzazione passiva/attiva assistita, riattivazione e riabilitazione funzionale, attività di ginnastica sia individuale che di gruppo;
- prevenzione e cura di menomazioni e disabilità attraverso interventi riabilitativi personalizzati, posture degli ospiti allettati, educazione degli operatori socio-sanitari alla corretta mobilizzazione e postura degli ospiti al fine di recuperare l'autonomia nelle ADL (indice di indipendenza nelle attività della vita quotidiana), nei trasferimenti, nella deambulazione.

SERVIZIO DI LOGOPEDIA

Il servizio di logopedia è diretto alla prevenzione dei disturbi di comunicazione, di linguaggio e di deglutizione nell'anziano, alla valutazione della terapia in caso di chiara patologia. In seguito alla valutazione logopedica al momento dell'ingresso è definito il piano di intervento individualizzato. Si occupa delle attività di:

- valutazione e interventi specifici su patologie quali: afasie, alterazione dell'articolazione verbale, sordità, sindromi demenziali, comunicopatie, aprassie, emianestesia spaziale unilaterale, disturbi di deglutizione;
- progettazione e conduzione di gruppi di stimolazione cognitiva e sensoriale in collaborazione con l'Educatore;
- attività di counseling e di formazione e/o colloqui con le diverse figure professionali e con i familiari.

SUPPORTO PSICOLOGICO

Il servizio ha l'obiettivo di collaborare con tutte le figure professionali nella realizzazione del progetto di vita dell'ospite, ne valuta il quadro psicologico, offre sostegno agli ospiti e collabora con i familiari; supporta il personale nelle dinamiche di gruppo e fornisce indicazioni sulle modalità di relazione con l'anziano.

SERVIZIO EDUCATIVO/ANIMATIVO

Il servizio di Educazione-Animazione mira allo svolgimento di attività finalizzate a rispondere ai bisogni relazionali dell'anziano e perciò ad attuare:

- specifici progetti educativi e riabilitativi volti a facilitare uno sviluppo equilibrato della personalità;
 - il recupero e mantenimento delle capacità residue del singolo, con obiettivi relazionali, di socializzazione, di stimolazione cognitiva e sensoriale e di orientamento alla realtà;
 - organizza attività di gruppo di tipo ludico, cognitivo, culturale, manuale;
- Organizza celebrazioni e festeggiamenti in occasioni delle festività, attività educative e di animazione, uscite nel territorio.

SERVIZIO DI CUCINA

Al personale di cucina è affidata la preparazione quotidiana dei pasti, distribuiti ai piani con l'ausilio di appositi carrelli termici, che assicurano la corretta protezione degli alimenti e il mantenimento della giusta temperatura durante la distribuzione. Il menù offre una ricca gamma di proposte culinarie, compatibilmente con le specifiche diete prescritte all'Ospite.

SERVIZIO LAVANDERIA E GUARDAROBA

Il servizio garantisce il lavaggio e la stiratura dei capi personali degli Ospiti. Il servizio è a pagamento con quota aggiuntiva giornaliera. La quota non è tariffata nel caso in cui i familiari lavino la biancheria presso il proprio domicilio. Al momento dell'ammissione è richiesto un corredo minimo il quale sarà integrato dai familiari su richiesta della struttura.

TRASPORTO

E' previsto il trasporto degli Ospiti per visite specialistiche e per attività animative.

SERVIZIO DI PULIZIA E SANIFICAZIONE DEGLI AMBIENTI

È giornalmente garantita un'accurata pulizia non solo di tutte le camere degli Ospiti, ma anche delle scale e di tutte le altre superfici con la disinfezione dei servizi igienici e con una periodica sanificazione di tutti i locali.

SERVIZIO RELIGIOSO

Presso il Centro Servizi Assistenziali “S. Antonio” è presente un servizio religioso interno, sia attraverso la visita ai degenti che con la celebrazione delle funzioni liturgiche nella Chiesetta dell’Ente.

IL VOLONTARIATO

Presenza oramai consolidata nel tempo, il Volontariato è divenuto nel Centro Servizi Assistenziali un servizio fondamentale per gli utenti e per i loro familiari. I volontari prestano i loro servizi nei seguenti ambiti:

- supporto alle attività di animazione,
- accompagnamento alle gite,
- compagnia ed ascolto.

AMMISSIONE E INSERIMENTO

MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI

La richiesta di ammissione al Centro Servizi Assistenziali "S. Antonio" Chiampo e Alta Valle deve essere presentata all'Assistente Sociale. Al richiedente il competente Ufficio provvederà a consegnare la lista dei documenti da allegare alla domanda e quella degli indumenti da portare al momento dell'ingresso nel Centro Servizi Assistenziali "S. Antonio"; viene illustrata la struttura, la sua organizzazione ed i servizi offerti. Documentazione necessaria per completare la domanda d'inserimento:

- Domanda d'ammissione dell'ospite e assunzione obbligazioni (da firmare in sede);
- Compilazione modulo consenso trattamento dati ex. D. Lgs. 196/2003;
- Certificati di residenza e stato di famiglia (solo per residenziali);
- Tessera sanitaria vecchia e nuova, esenzione per reddito (7R2) e certificato di invalidità;
- Certificato medico riguardante patologie e terapia;
- Modulo Ulss: Fornitura Ausili (solo per residenziali);
- Carta di identità o Libretto della Pensione;
- Fotocopia Disposizione C/C Bancario/Postale=R.I.D.(Ufficio Amministrativo).

Nel caso di una condizione di non autosufficienza si provvederà alla richiesta di una Valutazione U.V.M.D. (Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale), presso il distretto sanitario di riferimento. Gli utenti valutati dalla U.V.M.D. entrano in un progetto assistenziale che prevede anche l'ingresso in strutture residenziali attraverso una graduatoria generale gestita dall'Ulss. Gli ingressi, invece, delle persone valutate autosufficienti o parzialmente autosufficienti vengono fissati previa valutazione interna dell'Ente. Per motivi organizzativi l'ingresso al Centro Servizi Assistenziali "S. Antonio" dei nuovi Ospiti deve avvenire dal lunedì al venerdì. Al momento dell'ingresso al nuovo Ospite ed ai suoi familiari sarà consegnata una copia della presente Carta dei Servizi. Data l'importanza del momento d'accesso alla struttura da parte dell'utente, il giorno dell'ingresso è così articolato:

- accoglimento da parte del responsabile degli ingressi;
- ritiro dei documenti;
- presentazione al referente di reparto;
- presentazione dell'infermiere e consegna dei documenti sanitari;
- visita agli ambienti comuni: sala da pranzo, servizi igienici, ascensore, chiesetta;
- illustrazione degli orari di visita per i familiari.

L'Amministrazione mette a disposizione un modulo di comunicazione in cui l'utente può segnalare reclami e suggerimenti.

ALLEGATO E: Modulo Reclami/Suggerimenti

UNITA' VALUTATIVA MULTIDIMENSIONALE INTERNA (U.V.M.I.)

Periodicamente si riuniscono in Unità Valutativa Multidimensionale Interna (U.V.M.I.) le seguenti figure professionali:

- Coordinatore ULSS 5 delle Case di Riposo;
- Medico del Centro Servizi Assistenziali "S. Antonio";
- Coordinatore dei Servizi Assistenziali;
- Infermiere;
- Assistente Sociale;
- Educatrice;
- Fisioterapista;
- Logopedista;
- Psicologa;
- Operatore Socio-Sanitario.

Ciascuna figura dell'équipe apporta il proprio contributo specifico relativo al singolo Ospite, al fine di predisporre la scheda S.V.A.M.A. (Scheda per la Valutazione Multidimensionale delle Persone Adulte e Anziane) per l'elaborazione del Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.).

La preparazione del Progetto Individualizzato determina il raggiungimento di obiettivi per la riabilitazione e/o il mantenimento delle capacità del singolo ospite in modo coerente e univoco, grazie alla collaborazione e interdisciplinarietà di tutte le figure professionali.

GIORNATA TIPO DEL RESIDENTE

La giornata del Residente inizia alle 07.00: per ogni Ospite si procede all'igiene personale, all'alzata, al cambio della biancheria personale e al rifacimento del letto.

Bagni, spugnature dell'Ospite e sostituzione della biancheria piana sono programmati periodicamente, ed ogni qualvolta se ne presenti il bisogno.

Durante la giornata, rispettando il ritmo di vita di ogni singolo ospite ed eventuali prescrizioni mediche, l'Infermiere professionale esegue medicazioni e cure infermieristiche.

Alle ore 08.00 circa è servita la colazione. Le persone più autonome si recano presso la Sala Mensa della struttura in autonomia o accompagnate dagli operatori. Per gli Ospiti invece che necessitano di aiuto nell'assunzione del cibo, tutti i pasti vengono serviti nella sala da pranzo del reparto di riferimento. Solo nel caso di visita medica o particolari condizioni cliniche i pasti sono serviti a letto.

Dopo la colazione iniziano le attività di Animazione individuali o di gruppo proposte dall'Educatore. Per i Residenti che necessitano di Riabilitazione o di attività motorie iniziano le attività fisioterapiche individuali o di gruppo secondo la programmazione prevista presso la Palestra della struttura.

Il pranzo degli Ospiti con livelli elevati di dipendenza funzionale è servito ai piani verso le 11.40 per poter seguire al meglio i Residenti con problemi di disfagia o deglutizione rallentata, mentre il pranzo presso la Sala Mensa è previsto alle ore 12.00.

Dopo il pranzo, gli Ospiti, salvo loro diversa richiesta, sono riaccompagnati a letto per riposare fino alle 14.00 /14.30. Alle 14.30 circa riprendono le attività d'Animazione e Fisioterapia ed alle 15.30 è distribuita la merenda.

La cena presso la Sala Mensa è servita alle 18.00, mentre ai piani la distribuzione è leggermente anticipata con l'intento di permettere al Personale di seguire al meglio gli Ospiti. Per alcuni Residenti previa indicazione medica, la messa a letto può avvenire prima di cena. Al termine della cena gli Operatori provvedono a preparare i Residenti per la notte; chi lo desidera può rimanere negli spazi comuni e guardare la televisione.

Durante la notte Operatori ed Infermieri garantiscono la sorveglianza, i cambi posturali e la risposta ad eventuali necessità.

NORMATIVA DI SETTORE

Il presente documento è stato redatto nel rispetto della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995, *schema generale di riferimento della “Carta dei servizi pubblici sanitari”*.

Ulteriori riferimenti normativi sono:

- ❖ L. 7 agosto 1990, n. 241 - *“Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi”*.
- ❖ D.L. 12 maggio 1995 n. 163 - *“Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni”*.
- ❖ Ministero della Sanità - Linee Guida n. 2/95 - *“Attuazione della carta dei servizi nel Servizio sanitario nazionale”*.
- ❖ Decreto del Ministero della Sanità 15 ottobre 1996 - *“Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l’umanizzazione dell’assistenza, il diritto all’informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l’andamento delle attività di prevenzione delle malattie”*.
- ❖ Regolamento Regionale 10 maggio 2001, n. 3 - *“Regolamento attuativo emanato ai sensi della legge regionale 5/2000 e dell’art. 41 comma 4° della legge regionale 5/2001”*.
- ❖ L. 8 novembre 2000, n. 328 - *Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali” art. 13 al fine di tutelare le posizioni soggettive degli utenti, (...), ciascun ente erogatore di servizi adotta una carta dei servizi sociali ed è tenuto a darne adeguata pubblicità agli utenti”*.
- ❖ D. Lgs. 4 maggio 2001, n. 207 - *“Riordino del sistema delle istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza, a norma dell’articolo 10 della legge 8 novembre 2000, n. 328”*.
- ❖ Legge Regionale Veneto 22 del 2002 *“Autorizzazione ed accreditamento delle strutture sanitarie, socio-sanitarie e sociali”*.
- ❖ Dgr 84/2007 - *“Autorizzazione ed accreditamento delle strutture sanitarie, socio-sanitarie e sociali - approvazione dei requisiti e degli standard, degli indicatori di attività e di risultato, degli oneri per accreditamento e della tempistica di applicazione, per le strutture socio sanitarie e sociali”*.

INFORMAZIONE, PRIVACY E SICUREZZA - D. Lgs. 196/2003

Il Centro Servizi Assistenziali assicura la raccolta ed il trattamento dei dati personali nel rispetto del D.Lgs. 30/06/2003 n. 196. I dati relativi alla salute del Residente sono oggetto di comunicazione all’interno della struttura, al personale che necessita di conoscerli in relazione alla propria mansione e per dar corso all’erogazione del servizio socio-assistenziale, di cura e di riabilitazione. Tutti gli operatori sono vincolati dal segreto d’ufficio ed impegnati a garantire la privacy della Persona ospitata.

ATTUAZIONE D. Lgs. 81/08

L'Ente ha ottemperato agli obblighi contenuti nel Decreto Legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo Piano d'Emergenza.

Tutti i lavoratori hanno ricevuto un'adeguata formazione sui rischi e sulle misure di prevenzione da adottare, sulle procedure da seguire in emergenza, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale.

PIANO DI CONTROLLO ALIMENTARE (HACCP) - CE 852/2004 e D.Lgs.193/07

Il Centro Servizi Assistenziali, conformemente a quanto previsto dalla normativa vigente, ha adottato un proprio piano di autocontrollo alimentare con l'obiettivo di salvaguardare la salubrità degli alimenti di provenienza interna ed esterna e la salute delle persone.

Il personale addetto alla produzione alimentare e alla distribuzione è stato adeguatamente formato.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DA PARTE DELL'UTENTE

A disposizione di tutti gli utenti e dei relativi familiari presso la struttura è sempre disponibile un questionario anonimo di valutazione di tutti i servizi erogati dall'Ente.

Detti questionari, una volta compilati possono essere restituiti tramite appositi contenitori situati nei vari locali della struttura; è cura dell'Ente fornire periodicamente degli incontri aperti a tutti di restituzione di quanto emerso dai questionari e delle misure eventualmente attuate per il recepimento dei suggerimenti ivi comunicati.

ALLEGATO E: Reclami - Suggerimenti

COMITATO DEI FAMILIARI

All'interno dell'Ente è attivo il Comitato dei familiari e svolge le seguenti attività:

- collaborazione con il Centro Servizi Assistenziali S. Antonio Chiampo e Alta Valle per migliorare la qualità dell'erogazione del servizio e per la piena e tempestiva diffusione delle informazioni alle famiglie e agli ospiti;
- promozione di iniziative integrative finalizzate ad elevare la qualità di vita degli ospiti.

ALLEGATO F: Comitato Familiari