

Centro Servizi per Anziani non autosufficienti ASIAGO



Carta dei servizi

Via dei Patrioti, 69

Telefono 0424 460740

Fax: 0424 464785

Mail: casa.riposo.asiago@tiscali.it

Pec: casariposoasiago@legalmail.it

PREMESSA

La Carta dei Servizi è uno strumento messo a disposizione di utenti e familiari del Centro di Servizi Casa di riposo di Asiago per illustrare i servizi socio-assistenziali e socio-sanitari che vengono offerti e per instaurare un rapporto di collaborazione efficace, proficuo e trasparente tra la struttura e i destinatari dei servizi.

Il documento è stato redatto con riferimento alla normativa vigente ed intende far conoscere l'ambiente, l'organizzazione, i valori di base ai quali si ispira la "mission" della struttura e il lavoro delle figure professionali che operano all'interno della stessa.

PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

I principi ai quali si ispira la presente Carta dei Servizi sono quelli fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 24/01/1994, che di seguito si espongono:

- Eguaglianza: i servizi debbono essere erogati secondo regole uguali per tutti a prescindere dal sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e le forme di handicap, cercando nello stesso tempo di personalizzare il servizio in funzione dei diversi bisogni.*
- Imparzialità: nell'erogazione del servizio a favore degli ospiti, la Casa di Riposo si ispira a criteri di imparzialità e quindi di giustizia di obiettività e di tutela.. Ad ogni cittadino è assicurato un contegno che rispetti la sua dignità.*
- Continuità: i servizi vengono erogati con continuità e l'eventuale, eccezionale loro interruzione sarà sempre giustificata e possibilmente comunicata anticipatamente agli utenti.*
- Diritto di scelta: l'utente ha il diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio tra i fornitori pubblici e privati accreditati.*
- Partecipazione: a tutti i cittadini e alle associazioni di volontariato è assicurata la possibilità di partecipare sia nell'ambito della tutela che della collaborazione. La partecipazione dei cittadini, alla prestazione dei servizi, è garantita per tutelare il diritto alla corretta erogazione e per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente ha il diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano, secondo le modalità disciplinate dalla legge n° 241/90. I cittadini possono produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi. I soggetti erogatori sono tenuti a dare immediato riscontro sulle problematiche evidenziate. L'azienda ULS acquisirà periodicamente la valutazione degli utenti circa i servizi offerti.*
- Efficienza ed efficacia: i servizi sono erogati in modo da garantire un ottimale rapporto tra le risorse impiegate, le attività svolte e i risultati ottenuti.*

BREVE STORIA DEL CENTRO DI SERVIZI DI ASIAGO DAL 1960 AD OGGI

La Casa di Riposo di Asiago trae origine dal vecchio Ente Morale "Ospedale Civile di Asiago con annessa Casa di Riposo" istituito con D.P.R. n. 571 del 6.3.1960, costituitosi con il concorso del Comune di Asiago e dell'E.C.A. e ne rappresenta, a seguito della costituzione dell'Ospedale Civile di Asiago in Ente Ospedaliero (avvenuta con D.P.R. n. 339 del 9.1.1969) la continuità.

La Casa di Riposo è una I.P.A.B. (Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza, ex legge 17 luglio 1890 n. 6972) regolamentata dal D. Lgs. 4 Maggio 2001, n. 207 (*Riordino del sistema delle istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza, a norma dell'articolo 10 della L. 8 novembre 200, n. 328*).

Da maggio 2009, a seguito della ristrutturazione dell'ex caserma militare di Asiago, è stata trasferita nelle prossimità del centro in Viale dei Patrioti n. 69.

Il centro di servizi è così organizzato:

Un primo nucleo per persone anziane non autosufficienti (primo piano) con 32 posti letto in stanze da due letti ciascuna e dotate di servizi igienici.

Un secondo nucleo per persone anziane non autosufficienti (secondo piano) per complessivi 28 posti letto così articolati: 24 posti letto in 14 stanze da due posti letto, ciascuna dotata di servizi igienici.

In ogni nucleo è presente un punto di assistenza socio-assistenziale ed infermieristico, un bagno attrezzato, una sala da pranzo con annessa zona soggiorno, la cucinetta di piano e i ripostigli per lo stoccaggio della biancheria pulita e sporca. I criteri di abitabilità sono conformi alla Legge Regionale n. 22 del 16 Agosto 2002. I letti, per la maggior parte, sono ad altezza e regolazione variabile attuata elettricamente, provvisti di spondine a scomparsa; ciascun posto letto è attrezzato con un dispositivo di chiamata individuale e punto luce personale. Le stanze sono predisposte per offrire la possibilità di consumare i pasti agevolmente a letto. I corridoi e gli spazi comuni sono forniti di corrimano e di appositi presidi antincendio. Le attrezzature tecnologiche possiedono la prevista certificazione "CE".

Al piano terra sono dislocati gli uffici amministrativi, l'ambulatorio medico (per la continuità assistenziale), cappella, e il punto ristoro, gli spogliatoi del personale, la lavanderia, il guardaroba, la cella mortuaria e la centrale termica.

Al terzo piano, troviamo la palestra, il locale per la cura della persona, la sala polivalente dedicata alle attività ludico-ricreative degli ospiti, e un locale magazzino e l'ufficio delle educatrici/psicologa. All'esterno della Casa di Riposo c'è uno spazio dedicato al parcheggio per i visitatori e per gli utenti dell'annessa continuità medica assistenziale.



UNITA' DI OFFERTA

I servizi che attualmente la struttura offre sono:

Centro servizi per anziani non autosufficienti Nucleo 1 piano Stanze 16	Numero di Posti 32	Destinatari: Persone anziane non autosufficienti valutati con scheda SVAMA ed inserite nel registro unico per la residenzialità
Centro servizi per anziani non autosufficienti Nucleo 2 piano Stanze 14	28	Persone anziane non autosufficienti valutati con scheda SVAMA ed inserite nel registro unico per la residenzialità

I posti letto sono autorizzati ed accreditati con Decreto della Regione Veneto in base alla legge regionale 22 del 16/08/2002

MISSION

Il valore su cui si fonda la nostra organizzazione è sostenere, promuovere, realizzare e gestire ogni iniziativa di assistenza a favore delle persone anziane e delle loro famiglie, come pure a

favore delle persone adulte disabili per menomazioni psicofisiche prevalentemente residenti nel Veneto.

Il Centro Servizi di Asiago offre un servizio qualificato con particolare attenzione alla persona al fine di sollevare dalle sofferenze fisiche, morali e spirituali, le persone assistite e i loro familiari, nel rispetto del proprio credo religioso, razza, lingua, evitando qualsiasi tipo di discriminazione.

Il servizio è volto al mantenimento e al recupero di tutte le capacità residue individuali dei singoli ospiti, anche attraverso l'offerta di attività ricreative e di riabilitazione funzionale e cognitiva.

Il servizio lavora in stretta collaborazione con i servizi territoriali e la famiglia per garantire la massima continuità tra la vita dell'anziano prima e dopo l'ingresso in struttura.

Se infatti un tempo l'ingresso nelle Case di Riposo era dettato dalla stretta necessità, oggi rappresenta per lo più una scelta motivata da parte dell'ospite, della sua famiglia e dei propri cari nella convinzione che tali strutture siano in grado di erogare servizi e di fornire quegli stimoli agli ospiti che altrimenti non potrebbero essere forniti a domicilio. La struttura di Asiago, ben conscia di queste nuove istanze che provengono dal territorio, ne vuole essere artefice e interprete primario.

VALORI E PRINCIPI

L'Obiettivo generale del Centro per Servizi "Casa di Riposo di Asiago" è assicurare agli anziani, in stretta collaborazione con la famiglia e con il territorio, una serie di servizi che consentano alla persona di realizzare la miglior qualità di vita possibile in relazione alle proprie condizioni psico-fisico-sociali.

Pertanto i principi fondanti della nostra missione sono:

La centralità dell'ospite

La Casa di Riposo ascolta con attenzione le esigenze e i bisogni degli ospiti e delle loro famiglie ed è orientata a fornire la risposta più adeguata possibile.

La conservazione della memoria costituisce una solida base per l'identità di una comunità; per questo motivo ogni anziano viene considerato come un tesoro inestimabile per il capitale culturale di cui è portatore. All'interno della Casa vengono svolte attività mirate al mantenimento e recupero degli aspetti cognitivi al fine di ricostruire, tramite i ricordi, esperienze ed abitudini di cui si sono perse le tracce.

La multiprofessionalità

Nello sforzo continuo di fornire prestazioni di qualità agli ospiti, la struttura è consapevole del valore imprescindibile rappresentato dal proprio personale e quanto il valore del "capitale umano" sia la variabile con la maggior incidenza sulla qualità complessiva del servizio erogato. Ogni figura professionale concorre con le altre a conseguire gli obiettivi stabiliti insieme quale logica conseguenza della multidimensionalità della persona in stato di bisogno.

Il prendersi cura di chi si prende cura

La Casa di Riposo promuove un ambiente di lavoro dove ciascun collaboratore possa trovare stimoli, motivazioni e strumenti per migliorare la propria crescita professionale. A tale scopo la Casa di Riposo è impegnata a definire ed attuare periodici piani formativi in collaborazione con l'Azienda Ulss 7.

Apertura al territorio

Il Centro di Servizi di Asiago si adopera affinché l'inserimento all'interno del servizio dell'ospite non comporti per l'anziano la perdita del contatto con le relazioni esterne a tale proposito, favorisce il completo inserimento della struttura nel territorio attraverso la collaborazione con i servizi sociali dei Comuni dell'Altopiano e del Comune di Asiago in particolare, l'informazione e la comunicazione con la comunità, l'organizzazione e la partecipazione di incontri culturali-ricreativi e la cura dei rapporti con le Associazioni di volontariato locali.

A tale proposito il Centro di Servizi di Asiago" considera il volontariato una risorsa molto importante e proprio per questo:

- Promuove la sua presenza, con opportune azioni informative e formative, soprattutto nelle forme associative;
- Riconosce la funzione sociale di sostegno umano e di vicinanza in collaborazione con la struttura, per il miglioramento della qualità di vita dell'anziano ospite; quando necessario, garantisce il trasporto di materiale economico e non in supporto ai servizi interni.
- Il volontario svolge esclusivamente attività di supporto morale e sociale, di carattere non sanitario.

La razionalizzazione della spesa

La Casa di Riposo promuove una politica di razionalizzazione della spesa attraverso una politica di acquisto basata sul miglior rapporto prezzo prestazione.

Coinvolgimento e partecipazione

L'anziano che risiede all'interno della nostra Casa viene considerato soggetto attivo, capace di scegliere e decidere, centro focale di tutte le attività. Abbiamo fatto nostro tale principio coinvolgendo e responsabilizzando l'ospite ed i suoi familiari nella condivisione dei piani individualizzati, informando i familiari sugli obiettivi di salute, cercando in tal modo di stabilire tra noi e gli utenti un rapporto di crescita reciproca. Inoltre periodicamente tramite somministrazione di un questionario di soddisfazione ed al bisogno tramite la gestione reclami, abbiamo inteso instaurare un *filo diretto* con gli ospiti e con i familiari per permettere loro di segnalarci in maniera continuativa le aree di miglioramento del nostro servizio.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

L'Ente è amministrato da un Consiglio di Amministrazione composto da tre componenti nominati ogni 5 anni dal Comune di Asiago. Il Presidente del Consiglio di Amministrazione è il Legale rappresentante dell'Ente. Il Consiglio di Amministrazione, quale organo di governo dell'Ente, compete la definizione dell'indirizzo amministrativo e la verifica della rispondenza dei risultati della gestione amministrativa alle direttive generali impartite.

Il centro di Servizi di Asiago è Diretto dal Segretario Direttore Dott. Strazzabosco Francesco, responsabile della gestione finanziaria, amministrativa e tecnica.

Dirige i servizi generali e dà impulso all'attività sociale e come tale adotta tutti i provvedimenti, compresi quelli che impegnano l'Amministrazione verso l'esterno, destinati al raggiungimento degli obiettivi stabiliti dal C.d.A. e risponde dei risultati ottenuti. Dispone di autonomi poteri di spesa nell'ambito di quanto assegnatogli e di organizzazione delle risorse umane e strumentali disponibili. E' presente un revisore dei conti, con funzioni di controllo contabile - finanziario e procedurale

L'attuale Consiglio di Amministrazione si è insediato a maggio 2018.

Componenti del Consiglio di Amministrazione in carica sono i Signori:

Presidente: Arduini Carlo

Consigliera Vice Presidente: Ceoloni Giannamaria

Consigliere: Stefani Mario

ORARI DI PRESENZA DEL DIRETTORE DOTT. FRANCESCO STRAZZABOSCO

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
08:00-12:30	08:00-12:30	08:00-12:30	08:00-12:30	08:00-12:30	Su appuntamento
14:30-17:30	14:30-17:30	14:30-17:30	14:30-17:30	14:30-17:30	

ACCOGLIENZA IN STRUTTURA

FASE DI PRE-INGRESSO

Nel momento in cui si libera un posto in struttura, l'Assistente Sociale contatta telefonicamente la famiglia dell'ospite che deve essere accolto in base alla graduatoria unica ULSS 7

Durante questo primo contatto l'A.S. invita il familiare in questione a recarsi presso l'ufficio della struttura per prendere visione della Casa, presentare la documentazione necessaria, sottoscrivere l'atto d'impegno e l'informativa sulla privacy.

In questo momento ai familiari verrà consegnata la Carta dei Servizi, la lista di biancheria necessaria all'accoglienza, e quando è possibile verrà presentato il personale del reparto.

DOCUMENTAZIONE RICHIESTA

Al momento dell'ingresso in struttura la persona dovrà aver presentato:

- ❖ Copia scheda SVAMA
- ❖ Copia Documento di Identità
- ❖ Copia Codice Fiscale
- ❖ Copia tessera sanitaria cartacea ed eventuali esenzioni
- ❖ Copia documentazioni sanitarie recenti (ricoveri, esami o visite eseguite)
- ❖ Eventuale documentazione relativa alla tutela dell'anziano (es. Amministratore di Sostegno.
- ❖ Copia del Verbale di invalidità
- ❖ Scheda elettorale

TRASFERIMENTI INTERNI

Al momento dell'accoglienza dell'ospite in struttura, viene assegnato l'alloggio che si è liberato e che viene ritenuto adeguato alle esigenze della persona ospitata.

Qualora per motivi sanitari, organizzativi o di incompatibilità si renda necessario uno **spostamento**, la Direzione procederà allo stesso previa informazione e coinvolgimento dell'ospite e dei suoi familiari.

L'OFFERTA DEI SERVIZI

Soggiorno residenziale

Il servizio è offerto a 60 anziani (non autosufficienti e autosufficienti) che per le condizioni psicofisiche o sociali non possono essere assistiti a domicilio o perché bisognosi di supporto alla vita quotidiana e desiderosi di sentirsi comunque inseriti in una comunità.

Soggiorno di sollievo

Nell'ambito della disponibilità globale, n. 1 posto letto sarà disponibile (se non già occupato) per anziani non autosufficienti che per un periodo breve e transitorio necessitano di un servizio di cure ed assistenza non erogabili a domicilio. Il servizio si pone sia obiettivi riabilitativi perché si rivolge a soggetti che necessitano di specifici ed intensivi trattamenti, sia obiettivi sociali

perché consente momenti di sollievo per quelle famiglie che vivono situazioni di carico assistenziale particolarmente gravoso. La temporaneità è al massimo di 60 giorni
Il soggiorno di sollievo viene gestito direttamente dal COT (centro operativo territoriale)



SERVIZI SPECIFICI OFFERTI ALL'OSPITE

Il servizio di Assistenza alla vita quotidiana

Il servizio assistenziale, per gli ospiti non autosufficienti, è garantito quotidianamente dagli Operatori Socio Sanitari in possesso di specifico attestato di qualifica professionale.

Gli Operatori si prendono cura degli ospiti in tutte le attività della vita quotidiana: igiene, alimentazione, abbigliamento, mobilizzazione, deambulazione, socializzazione. Per ogni ospiti è garantito minimo un bagno ogni dieci giorni. Il personale utilizza tecniche e metodologie dirette a tutelare, recuperare e mantenere l'autonomia funzionale tenuto conto della situazione individuale di ogni ospite. Mantengono relazioni e comunicazioni con i famigliari degli ospiti per ciò che si riferisce alle loro necessità di base.

Per gli ospiti autosufficienti (o parzialmente autosufficienti) le attività assistenziali si limitano all'assistenza per il bagno e all'igiene intima, in ambiente appositamente attrezzato e ad attività di supporto temporaneo nella vita quotidiana.

Il livello di intervento degli operatori addetti all'assistenza varia a seconda del livello di autonomia dell'ospite e va da una supervisione dell'utente durante lo svolgimento delle attività fino ad una totale sostituzione dello stesso laddove questi non sia più in grado di provvedere autonomamente.

Il servizio infermieristico

Il servizio infermieristico è svolto da personale in possesso del titolo di studio richiesto dalla normativa vigente ed è garantito ogni giorno della settimana 24 ore su 24. E' responsabile della pianificazione e gestione dell'assistenza infermieristica individualizzata ed in particolare dell'attività terapeutica, palliativa, riabilitativa, educative e preventiva rivolta all'ospite al fine di recuperare uno stato di salute adeguato e di prevenire l'insorgenza di alterazioni morfo

funzionali dell'individuo e della comunità .Obiettivo degli infermieri è quello di identificare i bisogni della persona e del nucleo, di prendersi cura dell'ospite tutelando la salute e prevenendo l'insorgere di eventuali complicanze

Il livello di intervento dell'infermiere e di conseguenza le sue attività variano a seconda dello stato di salute dell'ospite ed è garante della continuazione delle prescrizioni del medico.

Anche agli ospiti autosufficienti viene garantita l'assistenza infermieristica a bisogno nell'arco delle 24 ore.

II COORDINATORE SOCIO ASSISTENZIALE

Il servizio è garantito da una coordinatrice presente in struttura dal lunedì al venerdì, con mansioni di organizzazione, gestione, e coordinamento dei servizi assistenziali ed infermieristici. Inoltre supporta i servizi di fisioterapia, animazione, lavanderia ed il servizio alberghiero.

È la figura di riferimento per la realizzazione del PAI e del raggiungimento degli obiettivi di sua competenza.

Gestisce i turni del personale OSS ed infermieristico, gestendo le risorse umane in caso di imprevisti assicurando la continuità del servizio.

Collabora per la gestione e ordinazione di materiale d'uso.

I famigliari si possono rivolgere per informazioni sui propri congiunti.

Il servizio Medico

L'assistenza medica sia generica che specialistica viene garantita agli ospiti non autosufficienti dall'Ulss 7 di Bassano del Grappa attraverso il medico di medicina generale operante all'interno della struttura e attraverso i propri presidi sanitari pubblici (distretti sanitari ed ambulatori specialistici). Obiettivo del medico è la salute dell'anziano intesa non esclusivamente come assenza di malattia, ma come benessere globale. Il medico verifica periodicamente lo stato funzionale e di salute di ogni singolo ospite non autosufficiente, prescrive le terapie farmacologiche o di altro genere di volta in volta necessarie e la loro periodica rivalutazione, nonché tutti gli accertamenti specialistici e gli esami di laboratorio da effettuarsi. Il medico cura la comunicazione e lo scambio di informazioni circa lo stato di salute con gli ospiti e i loro. Per gli ospiti autosufficienti l'assistenza medica generica rimane affidata al Medico di Medicina Generale dell'anziano, che può accedere al Servizio per visite ai propri assistiti; è l'unico prescrittore di terapia farmacologica e di interventi diagnostici. In caso di necessità, il personale di assistenza contatterà il Medico di Medicina Generale.

ORARIO DI PRESENZA DEL MEDICO:

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
Dr. Bello Mauro	14.00-18:00	14.00-18:00	09.00-13:00	14.00-18:00	12.00-16:00	Reperibile fino alle ore 10

Il servizio di Assistenza Sociale

Il servizio è svolto da un Assistente Sociale abilitata all'esercizio della professione. L'Ufficio Servizi Sociali del Centro Servizi Asiago, opera fundamentalmente in due aree.

ACCOGLIENZA: l'accoglienza in Casa di Riposo rappresenta per l'ospite entrante il distacco dal proprio domicilio e l'allontanamento dalle persone e dalle cose affettivamente importanti.

E' un momento particolarmente delicato pertanto, l'Assistente Sociale mira ad instaurare con l'ospite una relazione volta a limitare per quanto possibile i suoi disagi e a metterlo in grado di esprimere i suoi bisogni. Inoltre è disponibile ad ascoltare le problematiche dell'ospite e a suggerire le soluzioni meno difficoltose per l'ospite stesso, aiutandolo anche a risolvere problemi inerenti l'organizzazione della struttura.

RAPPORTI CON IL TERRITORIO: l'intento è una co-partecipazione allo sviluppo della rete dei servizi. Per il raggiungimento di questo obiettivo è fondamentale creare rapporti di reciprocità con altri soggetti attori del territorio.

Pertanto il Servizio Sociale attiva e mantiene contatti con:

- gli Uffici di Servizio Sociale dei Comuni di provenienza degli ospiti;
- gli Uffici di Servizio Sociale di altre strutture residenziali del territorio;
- gli Uffici di Servizio Sociale della rete ospedaliera per contatti informativi e/o organizzativi per ingressi post-dimissioni;

le UVMD del territorio offrendo disponibilità di partecipazione

ORARIO DI PRESENZA DELL'ASSISTENTE SOCIALE

ORARIO	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
Dott.ssa Rigoni Giulia		08.00-12.00	08.00-13.00			

Il servizio di fisioterapia

Il servizio di riabilitazione, è svolto da due fisioterapiste in possesso del titolo di studio richiesto dalla normativa vigente, si pone l'obiettivo di curare le patologie della funzione motoria e le sintomatologie dell'apparato locomotore della persona anziana non autosufficiente, considerata non come oggetto, bensì come il soggetto di un trattamento. Attua interventi specifici volti a recuperare, potenziare e mantenere nel tempo le capacità motorie e funzionali degli ospiti. Particolare attenzione è data ai trattamenti in fase acuta e post acuta conseguenti a fratture, ictus o allettamenti prolungati, ai trattamenti di mantenimento delle residue capacità degli anziani e di prevenzione delle patologie derivanti da scarsa mobilità. A questo scopo vengono utilizzati adeguati strumenti e metodologie (esercizio terapeutico, applicazione di mezzi fisici, tecniche e manuali) e, se necessario, viene proposto l'impiego di protesi ed ausili previa visita specialistica del Fisiatra. Le suddette attività sono programmate ed attuate in seguito alle esigenze emerse nel programma assistenziale personalizzato per l'ospite.

Le prestazioni rese dal Servizio di fisiokinesiterapia ad ospiti autosufficienti non sono di norma comprese nella retta. Il servizio di riabilitazione può essere erogato nel costo retta ai soli ospiti che l'equipe di cura (UOI) ha individuato sulla base dei bisogni riabilitativi.

ORARIO DI PRESENZA IN STRUTTURA

ORARIO	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
	09.00- 12.30	15.00- 18.30	09.00- 12.30	14.30- 18.30	09.00- 12.30	
	14.30- 17.30		14.30- 17.30		14.30- 17.30	

Il servizio di Sostegno psicologico

Il servizio è svolto da una psicologa/psicoterapeuta abilitata all'esercizio della professione presente in struttura due giorni alla settimana.

L'obiettivo di questo intervento è creare un rapporto empatico, instaurare una relazione di accettazione, definire uno spazio comunicativo entro il quale l'anziano possa sentirsi accolto, compreso e ascoltato.

Lo psicologo ha il compito di:

- Accogliere e sostenere gli ospiti e i loro famigliari nel delicato momento dell'ingresso nella Casa di Riposo, fornisce informazioni sull'organizzazione della struttura, rileva incongruenze tra ospiti e caregiver rispetto al momento dell'inserimento, raccoglie una prima anamnesi e stende un breve profilo della persona, sia nei grandi e piccoli problemi di convivenza e adattamento alla struttura;

- Valuta le funzioni cognitive e il tono dell'umore, l'eventuale presenza di disturbi comportamentali attraverso test specifici e, contribuisce a formulare in equipe il Piano Assistenziale Individualizzato; monitora l'adattamento della persona al nuovo ambiente.
- Stimola le funzioni cognitive e psichiche degli ospiti gestendo settimanalmente con il supporto delle Educatrici un programma di stimolazione cognitiva di gruppo.
- Sostiene attraverso colloqui individuali l'anziano o il familiare per promuovere il benessere e l'adattamento al nuovo ambiente.
- Svolge incontri di gruppo con gli anziani con l'obiettivo di favorire il confronto e l'elaborazione di tematiche rilevanti dal punto di vista emotivo.

La psicologa, in accordo con la Direzione , svolge attività di formazione rivolta al personale, ai volontari e familiari.

ORARIO DI PRESENZA IN STRUTTURA

ORARIO	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
	14.30 17.00		08.30- 12.30 14.30 17.00			

Il servizio Educativo/animativo

Il servizio educativo/animativo è assicurato da due Educatrici in possesso del titolo richiesto dalla normativa vigente. Esso ha lo scopo di stimolare, scoprire e valorizzare le risorse residue di ogni persona, indipendentemente dall'età. Ogni persona conserva dentro di sé delle potenzialità illimitate che si cerca di far emergere attraverso le attività di animazione quotidiana. Inoltre, al fine di mantenere una buona qualità di vita all'interno della struttura, viene fornito il sostegno necessario per sviluppare le relazioni interpersonali attraverso il dialogo tra ospiti e le varie figure professionali. Le attività di animazione sono offerte agli ospiti tenendo conto della loro personalità, i loro interessi e il loro stato cognitivo e funzionale.

Questi obiettivi si realizzano attraverso:

FESTE A TEMA QUALI: Carnevale, Natale, Pasqua, Capodanno, castagnata ecc..

con l'intento di aiutare gli ospiti nell'orientamento spazio temporale.

Inoltre, per dare continuità con il territorio circostante vengono coinvolti gruppi musicali originari dell'altopiano, associazioni di volontariato, scuole e gruppi di diversa natura.

FESTE DI COMPLEANNO, che possono essere personalizzate con il coinvolgimento dei familiari, o di gruppo coinvolgendo tutti gli ospiti da festeggiare.

ATTIVITA' OCCUPAZIONELI E DI STIMOLAZIONE SENSORIALE, quali laboratori di pittura, manuali, racconti e letture di brani, racconti con commento, canto, ginnastica di gruppo, tombola.

ATTIVITA' RELIGIOSE: quali recita del Santo Rosario in collaborazione con una volontaria religiosa e celebrazione della santa messa con il parroco.

ATTIVITA' RICREATIVE: quali incontri con gruppi esterni (scuole di ogni ordine e grado, ragazzi del catechismo, associazioni di varia natura) organizzazione di spettacoli musicali.

USCITE: quando possibile, vengono organizzate delle uscite sul territorio con l'obiettivo di partecipare a qualche manifestazione culturale locale, per bere un caffè, o per visitare alcuni luoghi dell'Altopiano.

Tutte le attività seguono una programmazione e sono calendarizzate secondo un calendario esposto presso l'Ente.

Per gli ospiti autosufficienti il Servizio viene erogato (nei limiti degli standard regionali) con modalità analoghe a quelle previste per gli ospiti non autosufficienti.

ORARIO DI PRESENZA IN STRUTTURA

ORARIO	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
Giulia	08.45-11.45	08.45-11.45	08.45-11.45	08.45-11.45	08.45-11.45	8.45-11.45
Tamara	14.30-17.30	14.30-17.30		14.30-17.30	14.30-17.30	

Il servizio di Pedicure

Il servizio di pedicure curativo viene svolto, al bisogno, nel locale della Casa di Riposo appositamente attrezzato. Il servizio di pedicure, normalmente, viene svolto dagli operatori o infermieri e, in alcuni casi, su richiesta di questi, da pedicure specializzato.

Il servizio di barbiere e parrucchiera

Il servizio di barbiere e parrucchiera, di base viene garantito dagli operatori della struttura durante il momento del bagno. Nel caso in cui fosse necessaria una cura più professionale, sarà cura dell'ospite o di un suo familiare fare intervenire una parrucchiera di fiducia avendo a disposizione un locale per la cura della persona.

Il servizio di barbiere e parrucchiera, è a pagamento.

Il servizio di ristorazione

La Casa di Riposo garantisce il servizio di ristorazione nel rispetto delle norme HACCP (D. Lgs. 155/97) che disciplinano la preparazione e distribuzione degli alimenti secondo criteri di igienicità e sicurezza.

Il servizio cucina è appaltato a soggetto esterno

Il tempo di ripetizione del menù è settimanale.

Il menù presenta le seguenti alternative: 4 primi, 3 secondi, 3 contorni, 2 frutta (fresca o cotta).

Vengono garantite diete personalizzate su indicazione del medico.

Sussistono alternative per problemi di deglutizione o disfagie (frullati, macinati, sformati).

La temperatura dei cibi caldi al momento del servizio è di almeno 60°/65°.

I pasti vengono somministrati nei seguenti orari:

- colazione ore 8.00
- the ore 10.00 idratazione
- pranzo ore 12.00
- the ore 15.45 idratazione
- cena ore 18.00

I suddetti orari possono subire alcune variazioni a seconda del reparto di permanenza e della stagione.

MENU' TIPO

COLAZIONE:

- Caffè, latte, thè
- Pane e/o biscotti e/o fette biscottate, marmellata, yogurt

PRANZO E CENA

- Primi piatti a base di pasta, pasticcio, riso o minestra
- Secondi piatti a base di carne, pesce, affettati, formaggi, uova
- Contorni cotti o crudi
- Frutta di stagione
- Acqua, vino, caffè
- Dolce o gelato domenicale

Per gli ospiti con particolari problematiche, verranno somministrati pasti tritati o frullati a seconda delle indicazioni.

A metà mattino e a metà pomeriggio viene servita l'idratazione a base di thè acqua naturale o frizzante, succhi di frutta yogurt/budino.



Il servizio di lavanderia e guardaroba

La Casa di Riposo garantisce il servizio di lavanderia e guardaroba della biancheria e degli indumenti personali degli ospiti. Il lavaggio e la stiratura della biancheria piana (lenzuola, federe, teli) sono affidati a ditta esterna. Tale servizio è compreso nella retta. Il cambio della biancheria dell'ospite è quotidiano e secondo necessità. Il cambio della biancheria piana è settimanale.

Per garantire una adeguata disponibilità degli indumenti personali è opportuno che ogni ospite disponga del corredo necessario: l'Ente, al momento della domanda di accesso, fornisce un elenco dettagliato degli indumenti da portare al momento dell'accoglimento dell'ospite in struttura con relativo numero da applicare su ogni indumento.

Il servizio di pulizia e sanificazione degli ambienti

La Casa di Riposo garantisce la pulizia e il riordino degli ambienti. Il servizio viene svolto senza essere di ostacolo alle attività assistenziali secondo apposite procedure documentate. La sanificazione degli ambienti dedicati alla produzione alimentare si svolge secondo le procedure previste dalle norme HACCP.

Il servizio è attualmente svolto da una cooperativa esterna, tranne per una piccola area di competenza della struttura.

Il servizio di Assistenza Religiosa

L'Ente cura con attenzione l'assistenza religiosa e spirituale degli Ospiti che lo desiderano grazie al servizio offerto da un Sacerdote. All'interno della Casa di Riposo è a disposizione una cappella, dove vengono celebrate le S. Messe di norma il sabato pomeriggio.

Il giovedì pomeriggio viene recitato il Santo Rosario nella sala polivalente.



Il servizio di trasporto

Il servizio di trasporto è garantito dall'Azienda sanitaria per gli aventi diritto. Per gli ospiti, non aventi diritto, il servizio è a carico dell'ospite.

L'ORARIO DELLE VISITE

L'orario di visita dei famigliari agli ospiti è stabilito nell'intento di rispettare gli orari di riposo e gli orari relativi alle prestazioni assistenziali, infermieristiche, educative e riabilitative programmate.

IL LAVORO PER PROGETTI

L'operare per progetti è una filosofia di lavoro e una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per "obiettivi e risultati" e non più per "prestazioni".

Il primo momento consiste nella rilevazione dei bisogni degli anziani per accertare la loro situazione sanitaria, psicologica e relazionale. Dopo la fase valutativa effettuata all'interno dell'Unità Operativa Interna, si definisce un progetto operativo individualizzato per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare o mantenere le funzioni psico fisiche della persona.

Si procede infine alla verifica dei risultati conseguiti grazie alla quale si ridefinisce un nuovo intervento.

Tutte le figure professionali facenti parte dell'organizzazione lavorano in modo integrato e coordinato per ottenere un risultato di salute sugli ospiti.

Gli interventi sono personalizzati, e i comportamenti e le attenzioni degli operatori sono finalizzati a soddisfare i bisogni della persona anziana.

L'UNITA' OPERATIVA INTERNA (UOI)

L'unità operativa interna è lo strumento previsto dalla normativa regionale per predisporre e pianificare tutti gli interventi a favore degli anziani ospiti.

Essa è composta da multiprofessionalità, che si incontrano a cadenza programmata secondo un calendario definito annualmente, con lo scopo di programmare, stilare dei percorsi riabilitativi ed assistenziali rivolti ai singoli ospiti. Vengono individuati e valutati i bisogni dell'utente ed elaborati dei percorsi assistenziali che possano rispondere in modo efficace alle necessità rilevate.

L'UOI stabilisce, tempi, metodi, verifiche per raggiungere gli obiettivi assistenziali e di salute prefissati.

Sono membri dell'UOI:

- ❖ Medico di Medicina Generale
- ❖ Direttore (per problematiche logistiche e/o di struttura)
- ❖ Coordinatore socio assistenziale
- ❖ Infermiere
- ❖ Educatore/animatore
- ❖ Psicologa
- ❖ Fisioterapista
- ❖ Assistente Sociale
- ❖ Operatore addetto all'assistenza

Le Unità Operative Interne sono convocate dall'assistente sociale e coordinate dalla coordinatrice socio assistenziale

Ad ogni anziano è garantita almeno una UOI all'anno e nel caso sia necessario, viene rivisto al bisogno indipendentemente dalla tempistica.

Tutte le decisioni prese in UOI verranno condivise con il familiare di riferimento dell'ospite.

GIORNATA TIPO DELL'OSPITE



La giornata degli ospiti rispecchia nei limiti del possibile le abitudini del singolo nel pieno rispetto della persona e delle norme igieniche.

La sveglia e' prevista non prima delle 6.00.

Praticata l'igiene personale gli ospiti vengono accompagnati in sala da pranzo per la colazione ove l'infermiere somministra la terapia (nell'ambito della programmazione

è garantito almeno un bagno ogni 10 giorni per ogni ospite).

Verso le 8.30 iniziano le varie attività (animative, di fkt o psicologiche) alle quali gli ospiti sono indirizzati. Alle ore 10.00 viene effettuata l'idratazione. Le attività proseguono fino alle 11.30 ora in cui gli ospiti vengono preparati per il pranzo. Segue il riposo fino alle ore 14.00 ora nella quale gli operatori iniziano a mobilizzare gli ospiti. Alle ore 15.45 circa è servito il the o idratazione

Anche nel pomeriggio funzionano le attività socio educative e di fisioterapia secondo programmi di gruppo o individuali.



Alle 18.00 viene servita la cena successivamente per gli anziani non autosufficienti inizia la preparazione per il riposo mentre, chi lo desidera può completare la giornata rilassandosi guardando la televisione o dedicandosi alla lettura.

L'ospite gode di massima libertà, salvo limitazioni imposte dal suo stato psichico e fisico.

CONSENSO INFORMATO

TUTELA DELLA PRIVACY (Regolamento Europeo 2016/679)

E' garantito il rispetto della normativa vigente sulla tutela dei dati personali, il Centro di servizi mette in atto tutti gli accorgimenti necessari, a livello sia informatico che fisico, per tutelare la riservatezza dei dati di tutti gli ospiti.

I dati sensibili potranno essere trasmessi ad altri soggetti pubblici esclusivamente per lo svolgimento delle rispettive funzioni istituzionali, qualora sia previsto da specifiche disposizioni di legge. Tali soggetti li cureranno autonomamente in qualità di titolari del trattamento.

Come previsto dal Regolamento Europeo 2016/679, il degente ha diritto di conoscere tutti i dati personali in possesso dell'Ente e le modalità di trattamento, di opporsi al trattamento dei dati che lo riguardano ed alla riservatezza circa i dati concernenti il suo stato di salute.

Il medico informa il paziente sull'iter diagnostico – terapeutico del paziente stesso o dei parenti in occasione di esami diagnostico – clinici invasivi, di trasfusioni di sangue e di ogni altro atto medico di una certa complessità.

Il paziente decide dopo aver ricevuto informazioni comprensibili ed esaurienti anche sui rischi relativi alle diverse operazioni.

La procedura relativa all'obbligo del consenso disposta direttamente dall'Ente, non solleva comunque il medico dalle sue specifiche responsabilità in ordine alla corretta esecuzione degli atti che si accinge a compire e che ha scelto secondo "scienza e coscienza".

IL VOLONTARIATO

In un'ottica di apertura del Centro Servizi al territorio è promossa e favorita la presenza del volontariato quale espressione di partecipazione e solidarietà, per lo svolgimento di attività di sostegno, di animazione e di aiuto dell'anziano.

L'attività dei volontari osserva i requisiti di legge e le disposizioni stabilite dalla Casa di Riposo e viene coordinata dalle educatrici.

Organismi rappresentativi degli Ospiti e dei Familiari

II COMITATO FAMIGLIARI

Il Comitato (ai sensi dell'art. 3 del Regolamento Regionale del 10/05/2001, n. 3), è l'organo che consente la partecipazione attiva dei famigliari, ed opera al fine di rafforzarne la collaborazione per migliorare la qualità dell'erogazione dei servizi e la puntuale diffusione delle informazioni della Casa di Riposo. Tutti i famigliari interessati, sono ammessi all'Assemblea Costitutiva.

Il centro servizi riconosce e valorizza la partecipazione degli ospiti e dei loro famigliari come contributo alla qualità della vita e all'efficienza dei servizi offerti mediante la costituzione di un apposito comitato di rappresentanza dei famigliari e degli ospiti. Tale Comitato, che dura in carica per 2 anni, è costituito da 5 rappresentanti degli ospiti tramite l'elezione in Assemblea da parte di tutti gli ospiti e i familiari. Per informazioni più dettagliate è possibile consultare, presso gli Uffici Amministrativi, il "Regolamento Comitato Ospiti/Familiari".

LA COLLABORAZIONE CON I FAMIGLIARI

La presenza e la collaborazione dei familiari è una componente determinante per la miglior convivenza e permanenza dell'ospite in struttura.

All'atto dell'inserimento si chiederà di comunicare il nominativo del familiare referente per tutte le informazioni che si dovranno trasmettere. Sarà tale familiare a farsi portavoce a sua volta presso gli altri congiunti dell'ospite per la diffusione delle informazioni di interesse comune.

I familiari potranno costituire un valido aiuto nella somministrazione delle diete, anche solo evitando di consegnare o di somministrare di propria iniziativa agli ospiti farmaci o cibi vari.

Qualora il familiare lo ritenga opportuno, nei primi giorni di ingresso del proprio caro, può essere presente durante il momento del pasto, successivamente la necessità della presenza del familiare verrà valutata dell'equipe.

L'attenzione prestata dal parente deve essere unicamente rivolta al proprio congiunto per non intralciare il lavoro degli operatori e non entrare nella privacy degli altri ospiti. E' inoltre da sottolineare la necessità di mantenere all'interno della struttura un comportamento corretto e rispettoso della riservatezza degli ospiti e del lavoro delle figure professionali.

E' importante che al personale gli ospiti e i familiari non chiedano alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio né facciano pressione per ottenere trattamenti di favore o per elargire compensi in denaro. I rapporti dovranno essere di reciproco rispetto e comprensione. In caso di eventuali inadempienze da parte di qualche dipendente l'ospite o i suoi familiari sono invitati ad astenersi dall'avanzare diretta contestazione al dipendente stesso e a rivolgersi direttamente alla Direzione

LA RETTA

L'ammontare della retta è stabilito annualmente dal Consiglio di Amministrazione.

Il pagamento della retta è da attribuire entro la fine del mese in corso. Le modalità di pagamento sono le seguenti: bonifico bancario, pagamento in contanti presso la Tesoreria dell'Ente. L'imposta di bollo è a carico dell'ospite. Nel caso di ritardo nel pagamento di quanto dovuto di oltre 30 giorni dalla scadenza è dovuto l'interesse di mora al tasso legale.

La retta è differenziata a seconda di:

- ospiti autosufficienti o parzialmente autosufficiente, non autosufficienti con impegnativa di residenzialità o non autosufficiente senza impegnativa di residenzialità

Essa comprende: per gli autosufficienti: vitto, alloggio, assistenza di base; per i non autosufficienti: oltre a vitto, alloggio e assistenza di base, anche assistenza sanitaria, assistenza infermieristica, assistenza riabilitativa, (fisioterapia, servizio di assistenza psicologica), attività animative/educative, pulizia dei locali, lavaggio della biancheria personale.

La retta non comprende eventuali ticket su farmaci, visite specialistiche, servizi estetici (su richiesta). In caso di ricovero ospedaliero alla retta vengono detratti i costi dei pasti dal giorno successivo al ricovero, la tenuta del costo corrisponderà al 75% della retta.

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi. Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche. Tuttavia esistono condizioni nelle quali l'anziano è una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nel rispetto dei diritti della persona.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua partecipazione alla vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);
- agenzie di informazione e, più in generale massmedia;
- famiglie e formazioni sociali;

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno dell'attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali Statuti, Regolamenti o Carte dei Servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano: il principio di "eguaglianza sostanziale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si afferma compito della Repubblica, rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando, di fatto, la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile ad una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;

Il principio di "solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia delle effettiva realizzazione dei diritti alla persona;

Il principio "del diritto alla salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro di diritti e di doveri

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La tutela dei diritti riconosciuti

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Approvata dalla Direzione