



COMUNE DI VALDASTICO (VI)
ISTITUZIONE "CAV. PAOLO SARTORI"
CENTRO DI SERVIZI "*Casa Nostra*"
Via Cav. Paolo Sartori 20 - 36040 Valdastico (VI)
C.F. 84001010242 - P. IVA 01513240240
tel. 0445/745029 - fax 0445/704063
e-mail: info@casanostravaldastico.it

CARTA DEI SERVIZI

della Casa di Riposo

"CASA NOSTRA"

Centro Servizi per anziani

Revisione	Data	Motivazione revisione
0	19.12.2006	Emissione del documento
1	26.05.2009	Aggiornamento e revisione documento
2	10.12.2009	Aggiornamento e revisione documento
3	02.07.2013	Aggiornamento e revisione documento
4	12.04.2019	Aggiornamento e revisione documento
5	08.05.2023	Aggiornamento e revisione documento

INDICE

Presentazione	pag. 3
1 PRINCIPI GUIDA DELLA CARTA	pag. 4
2 ORIGINI	pag. 5
3.MISSION	pag. 5
4. DOVE SIAMO	pag. 5
5. ORGANI E SERVIZI DELL'ISTITUZIONE	pag. 6
6. L'AZIENDA ULSS 7 "PEDEMONTANA" COME PARTNER NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI	pag. 8
7. NORME DI COMPORTAMENTO E COLLABORAZIONE CON I FAMILIARI	pag. 8
8. LA VALUTAZIONE MULTIPROFESSIONALE E L'UOI	pag. 9
9. L'ITER PER L'INGRESSO IN STRUTTURA	pag. 10
10. RETTE DI OSPITALITA' E CONDIZIONI DI PAGAMENTO. NORME GENERALI PER L'INGRESSO	pag. 10
11. MODALITA' DI PAGAMENTO	pag. 11
12. DIMISSIONI	pag. 12
13. TUTELA DELLA PRIVACY	pag. 12
14. SICUREZZA	pag. 12
15 INFORMAZIONI- RECLAMI E OSSERVAZIONI	pag. 12
16 COMITATO OSPITI E FAMILIARI	pag. 13
17 LE DOMANDE PIU' FREQUENTI	pag. 14

PRESENTAZIONE

La Casa di Riposo “*Casa Nostra*” è gestita dall’Istituzione Comunale “*Cav. Paolo Sartori*”, costituita con deliberazione del Consiglio Comunale n. 17 del 3 aprile 2009, ente al quale il Comune di Valdastico ha affidato la gestione dei servizi socio-sanitari, in particolar modo quelli erogati dalla Casa di Riposo “*Casa Nostra*” e dal Centro Diurno “*dr. Ernesto Stefani*”.

La “Carta dei Servizi” della Casa di Riposo per Anziani è essenzialmente rivolta a facilitare ai cittadini l’utilizzo dei servizi offerti, promuovendone l’informazione. Essa costituisce uno strumento che permette all’utente di conoscere l’organizzazione, le figure professionali operanti nella struttura, gli indicatori di qualità.

In questa edizione si è provveduto ad aggiornare il documento alla luce delle più importanti innovazioni e cambiamenti che la struttura ha vissuto in questi ultimi tempi.

La Carta per la “Casa” non è solo un obbligo che la legge impone, ma è anche un “contratto” chiaro e preciso che stringe con gli utenti, dichiarando i propri obiettivi e gli impegni assunti per rispettarli.

E’ forte la convinzione che il successo dell’impegno della “Casa” dipenderà dalla capacità di interpretare e soddisfare, oltre che i diritti, anche le attese di residenti e familiari che hanno scelto di affidare a questa struttura le aspettative di carattere assistenziale.

Ecco perché Casa Nostra si impegnerà ad esaminare, con la massima attenzione e tempestività tutti i suggerimenti, le richieste d’informazione o gli eventuali reclami.

La Carta dei Servizi contiene i principi sui quali si basa la filosofia aziendale nell’erogazione dei vari servizi, e tiene in particolar conto:

- il rispetto dei diritti dell’anziano;
- l’utilizzo corretto delle risorse umane, economiche e materiali a disposizione dell’Ente;
- l’attuazione di un servizio efficace ed efficiente.

La Carta inoltre, elenca i diritti dell’utente dall’analisi dei quali sono stati individuati i fattori di qualità che costituiscono le basi per un efficace controllo di gestione.

Intende pertanto perseguire due obiettivi:

- informare i cittadini sui servizi offerti all’interno ed all’esterno della struttura;
- continuare un processo di miglioramento della qualità delle prestazioni offerte.

I suggerimenti e le proposte saranno utilizzati e serviranno da stimolo per continuare a migliorare il servizio erogato.

Ai fini di una corretta interpretazione della Carta si danno le seguenti definizioni:

❖ RESIDENTE	❖ Persona fisica domiciliata presso l’Istituto
❖ UTENTE	❖ Persona fisica che fruisce di un servizio dell’Istituto per sé o per un parente. ❖ Persona giuridica che ne fruisce per un cittadino
❖ FATTORI DI QUALITA’	❖ I fattori di qualità sono gli elementi attraverso i quali è possibile indicare i diversi livelli dei servizi resi. Si trovano attraverso l’analisi dei bisogni la cui soddisfazione viene riconosciuta all’utenza come diritto
❖ STANDARD	Espressione misurata degli obiettivi al fine di esprimere un giudizio sulla gestione attraverso i criteri

	dell'efficienza e dell'efficacia
❖ UVMD	Unità di Valutazione Multidimensionale Distrettuale
❖ UOI	Unità Operativa Interna (gruppo di professionisti che opera internamente alla struttura)
❖ SVAMA	Scheda di Valutazione Multidimensionale Adulti anziani

1. PRINCIPI GUIDA DELLA CARTA

EGUAGLIANZA E IMPARZIALITA'

Casa Nostra eroga prestazioni e servizi garantendo parità di trattamento e condizioni ai propri Residenti, considerando la persona nella sua unicità e programmando le attività in modo personalizzato.

CONTINUITA'

Costituisce un impegno per "Casa Nostra", garantire un servizio continuo regolare e senza interruzioni, 24 ore su 24. Qualora si verificasse un'interruzione la struttura si impegna a ridurre la durata del disservizio e, in caso di necessità, ad effettuare servizi sostitutivi d'emergenza.

DIRITTO DI SCELTA

Ogni persona, a qualunque punto del decorso della sua inabilità o malattia, ha diritto a vedere riconosciuta e promossa la propria autonomia.

Con questo termine nel contesto della "Casa" si vuole esprimere il concetto di "spazio di autodeterminazione" e "autodecisione" all'interno di una relazione tra persona in condizione di bisogno e servizi erogati.

La libertà di scelta riguarda anche la possibilità dell'utente di pronunciarsi in merito delle scelte terapeutiche e di assistenza, nei limiti definiti dalle norme in vigore nel nostro ordinamento.

Per le persone che palesano dei deficit cognitivi, l'esercizio del diritto di scelta verrà svolto con l'assistenza di persone di sostegno (tutore, curatore, familiari, parenti, ecc.).

PARTECIPAZIONE

La persona è, nelle attività quotidiane, protagonista del servizio della "Casa" ed è a lei che si devono offrire gli strumenti per favorire una partecipazione attiva all'interno della vita dell'Ente.

Partecipazione che deve coinvolgere i familiari per renderli protagonisti attraverso l'informazione sugli obiettivi della Casa di Riposo, creando una continua relazione, un feed-back tra struttura e familiari.

E' sempre, garantita la corretta INFORMAZIONE ed il rispetto della privacy nelle relazioni tra operatori e professionisti da un lato, Residenti e familiari dall'altro.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il Centro Servizi garantisce un servizio efficace attraverso il costante monitoraggio dei bisogni delle Persone ospitate, ponendosi come obiettivo il loro soddisfacimento utilizzando nel miglior modo possibile tutte le risorse possibili.

2. ORIGINI

La storia dell'ospitalità e assistenza agli anziani nel nostro territorio data fin dal 1913 quando funzionava a San Pietro, presso l'edificio dell'Asilo, una Casa di Riposo voluta dall'allora parroco don Antonio Fontana. Nasce in seguito, per volontà di Paolo Sartori, emigrato negli Stati Uniti, l'Istituzione "Casa Nostra", donata dal Cav. Sartori a ricordo dei genitori.

Nel 1950 l'E.C.A. e il Consiglio Comunale di Valdstico approvano lo Statuto della Casa e iniziano, così, le pratiche per la costruzione della sede e i contatti con le suore della "Sacra Famiglia" che si occuperanno dell'assistenza fisica, morale e religiosa degli ospiti fino al 1995.

Nel 1954 avviene l'inaugurazione ufficiale alla presenza del donatore Cav. Paolo Sartori e la scelta significativa del nome che la lega affettivamente al paese in modo indissolubile: "Casa Nostra".

La Casa viene gestita dall'ECA fino al 1977 quando un D.P.R. decreta la cessazione degli ECA e affida i loro compiti alle rispettive Amministrazioni Comunali. Nel corso degli anni la struttura è stata oggetto di vari interventi di ampliamento e ristrutturazione, per migliorare le condizioni abitative, il comfort e per adeguarla alla normativa.

Per lungo tempo "Casa Nostra" è stata un importante punto di riferimento sanitario e assistenziale non solo per i ricoverati e i loro familiari, ma anche per tutta la valle in quanto, fino al 1981, vi prestò servizio come Direttore e Responsabile Sanitario il dr. Ernesto Stefani che poté mettere a disposizione della popolazione della Val d'Astico l'ambulatorio, le attrezzature e il personale della Casa.

3. MISSION

La Mission della Casa di Riposo "Casa Nostra" consiste nell'offrire agli utenti anziani, prevalentemente non autosufficienti, in stretta collaborazione con i servizi territoriali e la famiglia, un servizio di residenza e assistenza qualificata e continuativa che garantisca una qualità di vita più elevata possibile, rispettando la loro individualità, dignità e riservatezza, considerando i peculiari bisogni fisici, psichici, sociali e relazionali, promuovendo l'autonomia funzionale, l'inserimento sociale e comunitario e riducendo, per quanto possibile, gli stati di disagio.

La struttura persegue il miglioramento della qualità dei servizi attraverso percorsi di formazione permanente del personale incentrata, in modo particolare, sull'aggiornamento socio-sanitario, sulle dinamiche relazionali e sulla sicurezza e prevenzione dei rischi.

4. DOVE SIAMO

La Casa di Riposo "Casa Nostra" è situata a San Pietro Valdstico, in via Cav. Paolo Sartori 20, in zona periferica del paese ma poco lontano dal centro.

Dalla struttura si possono ammirare le montagne che circondano la Valle dell'Astico. E' possibile fare passeggiate fra il verde seguendo strade poco trafficate.

Il paese di San Pietro Valdstico è raggiungibile tramite l'autostrada A 31 Valdstico con uscita a Piovene Rocchette e seguendo la ex statale 350 per Trento per circa 20 chilometri.

La Casa di Riposo è situata in un unico edificio con la disponibilità di un ampio parcheggio e di un grande giardino aperto ad ospiti e visitatori.

La struttura dispone di **52 posti letto**, tutti predisposti per accogliere ospiti non autosufficienti.

I dati identificativi della struttura sono i seguenti:

denominazione: Casa di Riposo "Casa Nostra"

indirizzo: Via Cav. Paolo Sartori 20 36040 VALDASTICO (VI)

codice fiscale: 84001010242

partita iva: 01513240240

tel. 0445-745029 fax 0445-704063

e-mail: info@casanostravaldstico.it

PEC : istituzione.cav.paolo.sartori.comune.valdstico.vi@pecveneto.it

SITO: www.comune.valdstico.vi.it

5. ORGANI E SERVIZI DELL'ISTITUZIONE

Sono organi dell'Istituzione Cav. Paolo Sartori:

a) di governo e di indirizzo:

- il Consiglio di Amministrazione;
- il Presidente

b) di gestione:

- il Direttore;

c) di revisione economico-finanziaria:

- il Collegio dei Revisori dei Conti

L'istituzione è retta da un Consiglio di Amministrazione, composto dal Presidente e da due componenti o quattro che sono nominati dal Sindaco, e che restano in carica per un periodo corrispondente al mandato del Sindaco e, comunque, fino all'insediamento dei loro successori, che deve avvenire nei termini entro 90 giorni dall'insediamento dell'Amministrazione comunale. Il Presidente riceve previo appuntamento concordato con l'Ufficio Amministrazione.

La gestione della Casa di Riposo "Casa Nostra" è affidata al Direttore dell'Istituzione "Cav. Paolo Sartori", sulla base degli indirizzi formulati dal Consiglio di Amministrazione.

La gestione viene attuata attraverso i sottoelencati servizi:

- **servizio di coordinamento:** viene svolto da un dipendente dell'Istituzione presente 18 alla settimana in orario prevalentemente antimeridiano. Il coordinatore si occupa in generale dell'organizzazione dei servizi socio-sanitari, del servizio lavanderia e pulizie. Coordina le varie figure professionali, garantisce il raggiungimento degli obiettivi personalizzati di assistenza e cura per il singolo ospite.
- **servizio socio-assistenziale:** le figure professionali che operano presso la nostra struttura collaborano in modo coordinato, al fine di garantire un'assistenza il più completa possibile sia sotto il profilo sanitario che socio-assistenziale. La presenza di operatori socio-sanitari è garantita 24 ore al giorno. Il rapporto operatori/ospiti rispetta lo standard regionale; tutti gli operatori sono in possesso del diploma professionale previsto dalla normativa vigente.
- **servizio infermieristico:** E' garantito tutti i giorni dalle 7.00 alle 20.00. Tutti gli infermieri sono in possesso del diploma professionale o del diploma di laurea previsti. Il rapporto infermieri professionali/ospiti rispetta lo standard regionale.
- **servizio educativo:** è tenuto da un educatore professionale. Vengono realizzate attività di gruppo come: il filò, in cui gli ospiti vengono stimolati al recupero della memoria storica, giochi di stimolazione cognitiva di gruppo ed individuali per mantenere le abilità residue dell'ospite, laboratori artistici mirati al mantenimento delle capacità manuali residue, la lettura di libri, la visione di film e lo svolgimento di giochi d'intrattenimento come la tombola e le carte.
Nel corso della settimana è prevista inoltre l'attività di canto e un momento dedicato alla ginnastica di rilassamento. Accanto a queste attività collettive è curata l'attenzione al singolo con progetti individualizzati.
Mensilmente viene organizzata la festa dei compleanni e nel corso dell'anno sono previsti incontri con realtà del territorio (gruppi teatrali, cori, incontri con le scuole).
Durante la bella stagione vengono organizzate passeggiate ed uscite.

Inoltre sono previsti, per gli interessati, momenti di cura del giardino e attività legate alla lavorazione del legno.

- **servizio medico:** presso il Centro Servizi, opera tramite incarico in convenzione con l'Aulss 7 Pedemontana, un medico presente in struttura dal lunedì al sabato, secondo l'orario esposto in ambulatorio. Se necessaria, è prevista la consulenza di medici specialisti presso la sede dell'ente o nelle sedi ospedaliere, con trasporto a cura dei familiari o, in caso di impossibilità da parte degli stessi, a cura dei volontari in servizio presso l'Ente.
- **servizio fisio-riabilitativo:** è rivolto sia alla singola persona sia al gruppo, con momenti di ginnastica volta a mantenere le abilità motorie individuali oltre che a creare un'occasione di interazione tra gli ospiti. L'obiettivo dell'intervento fisioterapico è quello di impostare un trattamento con obiettivi adattati alla singola persona e individuati tramite la collaborazione delle diverse figure professionali presenti in struttura. Il servizio fisio-riabilitativo viene svolto da due fisioterapisti presenti in struttura dal lunedì al venerdì per un totale di 24 ore settimanali.
- **servizio di consulenza psicologica:** All'interno della struttura residenziale opera un psicologo con un orario di 16 ore settimanali. Il ruolo dello Psicologo è molteplice e multi sfaccettato e coinvolge diversi aspetti della struttura quali gli ospiti, attraverso valutazioni neuropsicologiche e cliniche e attraverso diverse modalità di sostegno psicologico; i familiari, attraverso la possibilità di un sostegno psicologico o come spazio di incontro-confronto, e gli operatori sia attraverso la valutazione e realizzazione di interventi rispetto ai bisogni formativi, sia rispetto alle modalità relazionali da adottare con gli ospiti.
- **servizio di assistenza sociale:**
Il servizio è finalizzato alla relazione ospite/familiare al momento dell'ingresso in Casa di Riposo e a tutte le problematiche sociali di ogni ospite. L'assistente sociale promuove la collaborazione con le altre figure professionali e ha funzioni di raccordo con l'esterno al fine di garantire un lavoro integrato, funzionale al generale benessere dell'ospite. In particolar modo cura i rapporti con i servizi sociali territoriali, con l'AULSS 7 Pedemontana e con tutti gli enti, professionisti e associazioni di volontariato locale.
- **servizio di volontariato:** il servizio viene svolto in convenzione da un gruppo di volontari appartenenti alla locale Associazione Pensionati. Consiste soprattutto nel supporto alle attività di animazione, accompagnamento alle passeggiate, trasporto, compagnia e ascolto.
- **servizio di ristorazione:**
Il servizio a favore degli utenti della struttura residenziale è assicurato, in conformità alle norme HACCP, garantendo la salubrità, qualità e varietà degli alimenti, da personale dipendente dell'Istituzione all'interno del centro cottura della Casa di riposo.
Il Centro di cottura della Casa di Riposo produce pasti per gli ospiti e pasti da veicolare all'esterno della struttura nel pieno rispetto del sistema HACCP. Il menù offerto è compatibile con le specifiche diete prescritte all'ospite. Il vitto, di regola, viene servito nelle sale da pranzo o, in caso di necessità, nelle camere dove viene somministrato da personale addetto.
Il personale operante è in possesso del titolo professionale previsto.
Il menù, vidimato dall'AULSS n. 7 Pedemontana, contiene variazioni stagionali (autunno - inverno e primavera - estate) con un tempo di ripetizione medio di quattro settimane.
I pasti principali vengono somministrati nei seguenti orari:
dalle ore 8,00 alle ore 9,00 colazione
ore 11,40 pranzo

ore 17,40 cena

- servizio di pulizia e sanificazione ambientale:

La pulizia e la sanificazione ambientale ordinarie sono garantite quotidianamente e, periodicamente, vengono effettuate pulizie straordinarie, cerature, etc. Il servizio è esternalizzato e affidato ad una Cooperativa del territorio.

L'igienizzazione degli ambienti è eseguita secondo procedure specifiche e utilizzando prodotti compatibili con la salute delle persone.

- servizio di lavanderia e guardaroba per la biancheria degli assistiti

Per gli indumenti degli ospiti è data facoltà ai familiari di scegliere tra il lavaggio e la stiratura presso il proprio domicilio o utilizzando il servizio, a pagamento, messo a disposizione all'interno della struttura.

- servizio di pedicure e di parrucchiera

Tali servizi a pagamenti sono previsti al bisogno.

- Servizio religioso

La Cappella del Centro Servizi "Casa Nostra" è a disposizione degli assistiti che potranno partecipare alle Sante Messe nei giorni stabiliti.

Il venerdì mattina alle ore 9.00 9.30 viene celebrata la S. Messa nella Cappella interna.

- servizi rivolti a persone esterne alla Casa di Riposo:

- ❖ pasti a domicilio;
- ❖ assistenza domiciliare tramite servizio convenzionato;
- ❖ prestazioni di servizi assistenziali previa valutazione dell'Assistente Sociale;
- ❖ prestazioni sanitarie: punto prelievi e analisi, attività di screening.

6. L'AULSS N. 7 "PEDEMONTANA" COME PARTNER NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI.

Il servizio residenziale offerto dalla Casa di Riposo "Casa Nostra" viene svolto in regime di partnership con l'Azienda Aulss n. 7 "Pedemontana".

A tale proposito esiste una specifica convenzione sulla base della quale l'Azienda ULSS garantisce l'assistenza sanitaria tramite la presenza del medico di base, la consulenza specialistica e la diagnosi strumentale e di laboratorio.

Fornisce inoltre farmaci per le persone accolte in condizione di auto e non autosufficienza.

7. NORME DI COMPORTAMENTO GENERALI E COLLABORAZIONE CON I FAMILIARI.

L'orario di accesso al Centro Servizi è libero e consentito sia al mattino che al pomeriggio, con la possibilità di fermarsi anche per un periodo prolungato comunque non oltre le ore 21.00.

Si richiede, per motivi organizzativi e nel rispetto delle esigenze degli ospiti, di evitare visite nei seguenti orari:

- dalle ore 11.30 alle 14.30 (pranzo e riposo pomeridiano);
- dalle ore 17.30 alle ore 18.30 (cena).

La presenza di familiari ai pasti, per alimentare gli assistiti che ne hanno necessità, è consentita previa autorizzazione del coordinatore infermieristico.

In casi particolari potrà essere la stessa struttura a richiedere la presenza dei familiari ai pasti.

E' vietato consegnare o somministrare di propria iniziativa agli ospiti farmaci o cibi vari.

Per garantire un sereno andamento della vita comunitaria, si richiamano le seguenti norme di comportamento rivolte ai visitatori e, in particolar modo, ai familiari:

- a) Tenere all'interno dei reparti un comportamento corretto e rispettoso della privacy degli ospiti e del lavoro degli operatori; in tal senso è opportuno evitare di entrare nelle camere da letto quando è in corso un intervento sanitario, assistenziale o riabilitativo e durante la pulizia delle stanze.
- b) Divieto di portare agli ospiti alcolici, farmaci (questi ultimi vengono somministrati solo dagli infermieri professionali) e/o cibi freschi, cotti o precotti.
- c) Divieto di fumare nelle camere e negli spazi comuni e in ogni caso all'interno della struttura.
- d) Consultare il personale medico o infermieristico, in merito alla consegna agli ospiti di dolci, nel rispetto di eventuali limitazioni dietetiche.
- e) Controllare periodicamente il guardaroba personale dell'ospite evitando di lasciare oggetti di valore o somme di denaro. Il Centro Servizi declina ogni responsabilità in ordine a smarrimenti o furti di effetti personali dell'ospite.
- f) Per particolari necessità si chiede di rivolgersi direttamente al coordinatore del personale. Al riguardo è bene ricordare che il personale dell'Istituzione opera secondo precisi programmi e protocolli, al fine di garantire un servizio per quanto possibile adeguato alle necessità degli ospiti.

Uscite: gli ospiti non autosufficienti possono uscire dalla struttura solo se accompagnati e, comunque, previa autorizzazione del Coordinatore o dell'Infermiere. Possono uscire senza essere accompagnati solo previa decisione da parte dell'U.O.I. interna.

Telefonate: Gli ospiti possono ricevere telefonate attraverso un apparecchio cordless che il personale di assistenza può far giungere fino a loro. Il numero è il seguente 0445-745029 (int. 2).

Corredo: Ogni ospite dovrà essere provvisto del corredo indicato nell'apposito elenco fornito all'atto dell'accoglimento, tutti gli indumenti del corredo dovranno essere provvisti di etichetta con nome e cognome; è inoltre importante provvedere affinché l'ospite disponga sempre del cambio stagione. Al fine di evitare danneggiamenti ai capi di vestiario sono sconsigliati gli indumenti di lana o misto lana; per indumenti particolarmente delicati i familiari potranno provvedere direttamente al lavaggio, previo accordo con il coordinatore.

8. LA VALUTAZIONE MULTIPROFESSIONALE E L'U.O.I.

L'Unità Operativa Interna è costituita da un gruppo di professionisti che rileva e definisce i bisogni degli ospiti, progettando gli interventi più idonei da attivare attraverso specifici programmi terapeutici e riabilitativi. Si tratta quindi di un gruppo di lavoro, la cui costituzione è prevista dalla normativa regionale, che basa la sua attività sul principio della valutazione multiprofessionale, cioè sulla valutazione di ogni singolo caso sotto diversi aspetti per i quali sono competenti figure professionali diverse, al fine di raggiungere un obiettivo di cura ottimale e concretamente realizzabile.

La programmazione delle U.O.I. è affidata all'Assistente sociale della Casa di riposo e ha cadenza settimanale, in particolare è fissata il giovedì alle ore 11.00.

La valutazione multidimensionale viene realizzata dall'U.O.I. ed è un processo di individuazione dei diversi fattori che concorrono a determinare il grado di autonomia di una persona: sanitari, psicologici, sociali e familiari.

Gli obiettivi di salute determinati sulla base dell'analisi di tali fattori e delle risorse disponibili prevedono il mantenimento il più a lungo possibile delle capacità residue presenti nel singolo individuo attuando, ove possibile, uno specifico programma terapeutico riabilitativo.

Per ogni persona accolta viene definito da parte dell'equipe di reparto, un progetto assistenziale individualizzato (PAI), sulla base delle condizioni dell'utente, dei suoi bisogni e degli obiettivi che si vogliono ottenere. Il progetto, viene monitorato periodicamente e modificato in base

all'evolversi della situazione. I familiari vengono informati sul progetto individualizzato riguardante il proprio congiunto.

Ad ogni assistito ospite è affidato un operatore "Tutor", che ha il compito di affiancare la persona durante la permanenza in struttura.

Il ruolo di Tutor è assegnato ad un operatore socio sanitario che diviene il punto di riferimento privilegiato sia per la raccolta di informazioni riguardanti l'ospite, che per l'attuazione degli interventi.

9. L'ITER PER L'INGRESSO IN STRUTTURA

La domanda di ingresso deve essere formulata all'Assistente Sociale competente per il territorio di residenza dell'interessato e verrà poi inoltrata al responsabile del Distretto Socio Sanitario.

Seguiranno poi le relative valutazioni SVAMA che determineranno il profilo di autonomia e un corrispondente punteggio di gravità del caso non autosufficiente, con l'inserimento nella graduatoria delle strutture prescelte. Ad un punteggio più alto corrisponde una maggiore gravità e pertanto una collocazione di precedenza nella graduatoria.

L'ingresso del nuovo ospite avviene rispettando l'ordine assegnato nella graduatoria risultante in sede di U.V.M.D., fatte salve le caratteristiche peculiari del posto letto libero (ad es. per genere); al momento dell'ingresso l'Assistente Sociale fornisce tutte le informazioni necessarie e segue l'inserimento dell'ospite in struttura.

10. RETTE DI OSPITALITA' E CONDIZIONI DI PAGAMENTO. NORME GENERALI PER L'INGRESSO

Le rette degenza sono determinate annualmente dal Consiglio di Amministrazione dell'Istituzione. Sono distinte in rette per ospiti non autosufficienti titolari di quota sanitaria regionale autosufficienti e rette per ospiti accolti privatamente.

Per gli ospiti non autosufficienti, titolari di quota sanitaria regionale, la quota sanitaria è sostenuta dall'Usls competente per territorio, mentre la quota alberghiera è a carico dell'ospite. Il costo alberghiero comprende il vitto, l'alloggio, le pulizie, il lavaggio della biancheria, le utenze di luce, acqua e gas.

Non rientrano nel calcolo del costo della retta le spese previste per particolari servizi posti direttamente a carico dell'ospite che lo richiede (es. parrucchiera, pedicure).

Sono a carico degli ospiti accolti privatamente le eventuali spese di trasporto mentre, per gli ospiti titolari di quota sanitaria, tali costi sono compresi nella retta.

I farmaci presenti nel "Prontuario Terapeutico Regionale per le Strutture Sanitarie Protette" sono forniti direttamente dall'Azienda Usls. Quelli non presenti, sono a carico dell'ospite.

Per gli autosufficienti le spese per i farmaci sono completamente a carico dell'ospite.

Le condizioni e le regole riportate nel Contratto di Ospitalità sono le seguenti:

- a) il pagamento della retta deve essere effettuato entro la fine del mese di competenza, nell'ammontare stabilito con deliberazione del Consiglio di Amministrazione, sulla base dei costi di gestione e delle condizioni psico-fisiche dell'ospite;
- b) la retta, anche in caso di ritardo nell'ingresso autorizzato, decorre dal giorno stabilito con l'Istituzione;
- c) l'ospite deve essere dotato del corredo personale segnalato dalla struttura;

- d) Al momento dell'ingresso è stabilito il versamento di una quota istruttoria di € 250,00 per inserimenti definitivi e di € 100,00 per accoglimenti temporanei pari o superiori a 30 giorni;
- e) l'Istituzione può disporre il cambiamento del posto-letto a seconda delle esigenze interne o, sentito il parere dell'Unità Operativa Interna, la dimissione dell'ospite che non si dimostri idoneo alla vita comunitaria;
- f) a fronte di particolari esigenze assistenziali dell'ospite, la struttura può richiedere un'integrazione dell'assistenza da parte dei familiari;
- g) l'Ente è sollevato da ogni responsabilità per eventuali danni che l'ospite dovesse arrecare a terzi, alla struttura o a se stesso;
- h) l'ente chiede il rispetto delle norme del regolamento interno;
- i) è richiesto di rispettare il termine di preavviso, stabilito in 15 giorni a mezzo di comunicazione scritta, in caso di dimissione volontaria dalla Casa di Riposo.

11. MODALITA' DI PAGAMENTO

Il pagamento sarà effettuato presso la Tesoreria Comunale (attualmente Unicredit Banca spa - Agenzia di Arsiero) tramite bonifico o RID sul conto corrente dell'Istituzione (IBAN IT 21 J 02008 60110 000101806351).

L'ammontare della retta giornaliera in vigore viene comunicato all'ospite o ai familiari di riferimento all'atto della presentazione della domanda di accoglimento. La determinazione annuale viene comunicata con lettera scritta ai familiari dell'ospite.

12. DIMISSIONI

La dimissione dell'ospite può essere richiesta dalla struttura:

- su motivato parere dell'Unità Operativa Interna, qualora si presentassero condizioni di pericolosità per sé o per la vita comunitaria;
- per morosità nel pagamento della retta.

La richiesta di dimissione volontaria, invece, va presentata in forma scritta alla Direzione, dall'ospite o dai suoi familiari, con un preavviso di almeno 15 giorni.

L'Ente può considerare in qualsiasi momento l'utente non più compatibile con il profilo richiesto.

La Direzione, sentito il parere dell'equipe socio-sanitaria, può decidere le dimissioni immediate della persona dal Centro Servizi, attraverso provvedimento interno. Le dimissioni possono avvenire per i seguenti motivi:

- aggravamento della situazione sanitaria;
- comportamenti inadeguati alla vita di comunità, di grave disturbo agli altri ospiti o condotte pericolose per sé o per gli altri;
- morosità nel pagamento della retta.

13. TUTELA DELLA PRIVACY

In ottemperanza a quanto previsto dal GDPR, General Data Protection Regulation - Regolamento UE 2016/679, si garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale.

Al momento dell'ingresso viene richiesto il consenso al trattamento dei dati personali, limitatamente alle esigenze funzionali dell'Ente. I dati raccolti, ai sensi della vigente normativa, sono protetti e non sono disponibili al pubblico.

14. SICUREZZA

In ottemperanza alle disposizioni in materia di sicurezza e salute nel luogo di lavoro contenute nel D.Lgs. 81/2008, presso il Centro Servizi è attivo il Servizio di prevenzione e protezione.

Annualmente è convocata la riunione presieduta dal Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, alla quale partecipano il Direttore della struttura, il Medico Competente e il Rappresentante dei Lavori per la sicurezza per la valutazione dei rischi, dell'andamento della sorveglianza sanitaria e dell'aggiornamento della formazione.

15 INFORMAZIONI - RECLAMI E OSSERVAZIONI

Per garantire un corretto reciproco scambio di informazioni, prima dell'ingresso verrà chiesto ai famigliari il nominativo di uno di essi quale referente per tutti gli aspetti della vita comunitaria. Tale familiare sarà considerato punto di riferimento per tutte le comunicazioni relative in modo particolare alla salute dell'ospite e si farà carico di trasmettere le informazioni agli altri congiunti.

Durante l'ospitalità i famigliari potranno rivolgersi alle varie figure professionali per le informazioni riguardanti l'ospite, avendo cura di chiedere informazioni sanitarie unicamente al medico o al personale infermieristico.

Copia della documentazione personale, contenente i dati sensibili e personali dell'ospite, potrà essere richiesta dal medesimo ovvero, nel rispetto della normativa sulla riservatezza dei dati e sull'accesso ai medesimi:

- dal tutore legale nel caso in cui l'ospite non sia in grado di intendere e di volere;
- dall'amministratore di sostegno;
- da un familiare, congiunto, convivente;
- dagli eredi.

La segnalazione di eventuale inadempienza nell'erogazione dei servizi deve essere fatta al Coordinatore di Struttura che provvederà a fornire adeguata restituzione delle informazioni acquisite rispetto a quanto verificatosi.

E' fatto assoluto divieto di rivolgere contestazioni dirette al personale.

E' importante che la segnalazione sia la più circostanziata possibile, onde permettere un intervento tempestivo ed efficace su situazioni altrimenti non conosciute.

All'interno dell'Ente è costituita la rappresentanza dei Residenti e/o dei loro familiari e gli organismi rappresentativi dello stesso, come previsto dal Regolamento emanato dalla Regione Veneto, attuativo dell'Art.58 della legge Regionale n. 5/2000 e dell'Art.41 della Legge Regionale 09.02.2001 n. 5.

Il Comitato dei Residenti e/o dei loro familiari è costituito tramite l'elezione dei candidati che si rendono disponibili. Il Comitato dei familiari rimane in carica tre anni.

Gli scopi ed i compiti del Comitato sono così sintetizzati:

- realizzazione della partecipazione e collaborazione dei Residenti e/o dei loro familiari nella gestione dei servizi per la migliore qualità e per una trasparente, tempestiva e puntuale informazione;
- promozione di iniziative integrative finalizzate ad elevare la qualità di vita degli residenti;
- partecipazione alla fase concertativa prevista dalle vigenti normative in materia;
- segnalazione all'Amministrazione dell'Ente di eventuali disservizi, suggerimenti, osservazioni e proposte per la migliore realizzazione dei programmi;
- collaborazione con l'Amministrazione dell'Ente, con i Residenti e con il personale operante all'interno della struttura, per offrire un servizio caratterizzato da efficacia, efficienza e professionalità.

17 LE DOMANDE PIU' FREQUENTI

1. Chi è il punto di riferimento per la Persona ospitata ed i familiari dopo l'inserimento in struttura?

Il Coordinatore di Struttura, che sarà presentato già al momento dell'ammissione.

Per le informazioni riguardanti le condizioni di salute la figura di riferimento è il Medico.

2. Il Residente può uscire temporaneamente dalla struttura?

Certamente sì, l'anziano autonomo può uscire liberamente dalla struttura, previo avviso all'Infermiere Professionale. Se il familiare/*caregiver* desidera uscire con il residente deve firmare l'apposito modulo di uscita temporanea dalla struttura compatibilmente con le condizioni di salute dell'ospite, valutate anche in Unità Operativa Interna.

2. Cosa bisogna fare per essere dimessi?

Ogni Residente, o persona di riferimento, può in qualsiasi momento richiedere la dimissione, presentando comunicazione scritta all'Ufficio Sociale almeno 15 giorni prima della data prevista per l'uscita dalla struttura.

3. I familiari possono assistere direttamente il proprio congiunto in struttura?

I familiari possono visitare il proprio caro ogni qualvolta lo desiderino, ma non possono eseguire attività assistenziali, ad eccezione dell'alimentazione assistita, purché concordata preventivamente con il Coordinatore di Struttura o Infermiere Professionale.

4. I residenti possono usufruire di un servizio di assistenza privata in struttura?

Premesso che la struttura garantisce risposte adeguate a tutti i bisogni della Persona ospitata, i familiari sono liberi di affiancare un'assistente privata, che deve attenersi a quanto previsto dal Regolamento interno del Centro Servizi.

5. I familiari sono liberi di far visita ai loro congiunti?

Certamente sì, la struttura è aperta tutti i giorni dalle ore 9.00 alle ore 21.00 (ovviamente alcuni orari sono più indicati rispetto ad altri).

Per quanto riguarda gli orari dei pasti bisogna fare riferimento a quanto indicato all'art. 7.