

# CARTA DEI SERVIZI

## MISSION:

ART. 3 dello Statuto dell'IPAB Casa Charitas

*“È scopo dell'Ente sostenere, promuovere, creare, gestire tutte le iniziative di assistenza socio-assistenziale, medico-sanitaria e di tipo culturale, sociale e ricreativo orientate a favorire il mantenimento delle capacità fisiche, mentali e sociali per promuovere ed accrescere una migliore qualità di vita.”*

## PRESENTAZIONE:

Il documento che state per leggere rappresenta la Carta dei Servizi del Centro Servizi “Casa Charitas” di Lamon e come tale si prefigge di descrivere le prestazioni erogate e le caratteristiche strutturali e organizzative di questo Ente.

Questo Documento ha quindi anche lo scopo di illustrare in sintesi i principali aspetti operativi che quotidianamente concorrono all'erogazione delle prestazioni offerte, sottese alla costante ricerca del miglioramento della qualità della vita delle persone ospitate. Tutti i processi operativi si sviluppano attorno ad alcune linee guida imprescindibili quali la centralità della persona, la promozione della vita attraverso la costruzione di relazioni significative, l'assistenza alla persona anziana e l'incoraggiamento dei contatti tra l'anziano residente e l'esterno, rappresentato dalla famiglia, dai conoscenti e più in generale dal contesto socio territoriale di appartenenza.



Fig. 1: Identificazione e verifica dei bisogni dell'anziano

## SOMMARIO

<b>MISSION:</b> .....	1
<b>PRESENTAZIONE:</b> .....	1
<b>Premessa</b> .....	3
Struttura e tipo di utenza .....	3
<b>ORGANIZZAZIONE DELLA CASA DI RIPOSO “CASA CHARITAS”</b> .....	5
<b>ORGANI DELL’IPAB</b> .....	5
Organi politico amministrativi: .....	5
Organi gestionali:.....	6
<b>SERVIZI OFFERTI</b> .....	7
<b>SERVIZI SOCIO SANITARI</b> .....	7
L’assistenza di base .....	7
Il servizio infermieristico.....	7
I servizi di cura della persona (parrucchiera e pedicure).....	7
Medico di Medicina Generale .....	8
Servizio di fisioterapia .....	8
Servizio di logopedia .....	9
Servizio psicologico .....	9
Servizio di animazione .....	9
Servizio di assistenza sociale .....	10
Servizi di coordinamento.....	10
Responsabile area Socio-Sanitaria e.....	10
Coordinamento infermieristico.....	10
Coordinatore Assistenziale.....	11
<b>SERVIZI GENERALI</b> .....	11
Servizio di ristorazione .....	11
Servizio di guardaroba e lavanderia .....	11
Servizio di pulizia.....	11
Servizio di manutenzione.....	12
Servizi amministrativi .....	12
<b>ACCOGLIENZA DELL’ANZIANO IN STRUTTURA</b> .....	12
<b>GESTIONE LISTA DI ATTESA</b> .....	13
<b>IL PROGETTO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO (PAI) E LE UNITÀ OPERATIVE INTERNE (UOI)</b> .....	14
<b>LE RETTE DI DEGENZA</b> .....	14
<b>LA CAMERA</b> .....	14
<b>GLI ORARI DELLA GIORNATA</b> .....	15
<b>DIRITTI E DOVERI</b> .....	15
<b>SERVIZI INCLUSI NELLA RETTA E SERVIZI ESCLUSI</b> .....	16
<b>RAPPORTI CON I FAMILIARI</b> .....	16
<b>GESTIONE DI SUGGERIMENTI E RECLAMI</b> .....	16
<b>VISITE DI PARENTI ED AMICI</b> .....	17
<b>ASSISTENZA SUSSIDIARIA AGLI ANZIANI DA PARTE DI FAMILIARI E/O INCARICATI</b> .....	17
<b>ENTRATA E USCITA DAL CENTRO SERVIZI</b> .....	18
<b>RILASCIO DI CERTIFICAZIONI E DATI SOCIOSANITARI</b> .....	18
<b>TRASFERIMENTI ALL’INTERNO DEL CENTRO SERVIZI “CASA CHARITAS”</b> .....	18
<b>TRASFERIMENTI ALLE VISITE SPECIALISTICHE</b> .....	18
<b>TRASFERIMENTI IN OSPEDALE</b> .....	19
<b>DIMISSIONI PROGRAMMATE E TRASFERIMENTI</b> .....	19
<b>LE DOMANDE PIÙ FREQUENTI</b> .....	19

## **Premessa**

Il presente documento mira a coinvolgere i clienti e le loro famiglie nella gestione della struttura, fornendo loro le informazioni necessarie riguardo alle varie offerte assistenziali, nonché agli obiettivi del servizio effettuato e ai criteri di verifica del servizio stesso. In questo senso, infatti, la Carta dei Servizi non intende essere solo un opuscolo informativo, ma si propone come un importante strumento di verifica circa la corrispondenza tra il servizio promesso e quello realmente erogato. In quanto mezzo di controllo costante dell'efficacia dei servizi e del grado di soddisfazione dei nostri utenti, la Carta svolge il triplice ruolo di strumento di informazione, di partecipazione e di auto-tutela del cliente e dei suoi famigliari. Le informazioni riportate nonché eventuali novità si possono trovare anche sul nostro sito internet [www.casacharitas.com](http://www.casacharitas.com).

Il Presidente  
Bolder Donatella

## **Struttura e tipo di utenza**

L'Istituzione svolge in via quasi esclusiva la propria attività presso la sede istituzionale sita in Via Cantoni 10 a Lamon (BL) offrendo assistenza a persone anziane in condizioni di bisogno.

La capacità ricettiva complessiva della struttura è pari a 80 posti letto dei quali:

- 68 Posti Letto per anziani Non Autosufficienti con ridotto o minimo bisogno assistenziale, di cui 54 autorizzati e accreditati e 14 inseriti nella programmazione zonale autorizzati e in fase di accreditamento;
- 12 Posti Letto per Anziani Autosufficienti.

L'edificio destinato a Centro Servizi per anziani non autosufficienti e casa per anziani autosufficienti è ubicato in zona leggermente decentrata dal centro del paese (circa 800 metri dalla Piazza) in un'area soleggiata, di grande pregio panoramico con clima temperato fresco.

Strutturalmente si sviluppa su quattro piani fuori terra, e uno seminterrato con una distribuzione organizzativo funzionale articolata come segue:

Al piano seminterrato si trovano, gli spogliatoi del personale, la lavanderia, la cella mortuaria, il magazzino, il magazzino manutentore, la cucina, la dispensa e i locali tecnici (Centrale Termica e Locale Generatore);

Al piano terra sono situati sala TV, sala per attività ricreative/soggiorno, la sala da pranzo, la palestra, la saletta per il distributore automatico di caffè ed altre bevande calde, gli uffici amministrativi, di direzione e gli uffici destinati alle varie figure professionali quali: psicologo, educatore, assistente sociale, coordinatori;

Al piano primo, oltre alle camere di degenza, vi è l'ambulatorio medico, la farmacia/infermeria, un cucinino/punto di coordinamento, una sala soggiorno/pranzo;

Al piano secondo, oltre alle camere di degenza, è situato un cucinino/punto di coordinamento ed una sala soggiorno/pranzo;

Al piano terzo, oltre alle camere di degenza, vi è un punto di coordinamento, un soggiorno pranzo.

La struttura dispone di un ampio giardino privato.

La distribuzione funzionale delle camere di degenza e dei nuclei può essere riassunta nella tabella che segue:

<b>Non Autosufficienti:</b>				
<b>Piano</b>	<b>Denominazione Nucleo</b>	<b>Stanze</b>		<b>N° Posti Letto per Nucleo</b>
		da	a	
Piano Primo	"Mimose"	102	113	24
Piano Secondo	"Iris"	201	212	24
Piano Terzo	"Genziana"	302	309	20
<b>Totale posti Non Autosufficienti</b>				<b>68</b>

<b>Autosufficienti:</b>				
<b>Piano</b>	<b>Denominazione Nucleo</b>	<b>Stanze</b>		<b>N° Posti Letto del Nucleo</b>
		da	a	
Piano Secondo	"Rose"	213	215	6
Piano Terzo	"Rose"	310	315	6
<b>Totale posti Autosufficienti</b>				<b>12</b>

Ogni stanza è dotata di un efficace sistema di comunicazione interna che consente all'ospite di colloquiare con il personale di assistenza della struttura. Non tutte le stanze sono dotate di servizi igienici ma sono attrezzate con ausili per le persone disabili e sono completamente arredate. I piani primo e secondo sono dotati di bagno attrezzato.

La struttura presenta degli spazi comuni (sala TV, sala per attività ricreative/soggiorno, sale da pranzo/soggiorno).

Nel nucleo IRIS sono state introdotte specifiche modifiche ambientali per creare un ambiente protesico il più possibile adatto alla gestione di persone anziane con declino cognitivo allo scopo di:

- favorire l'orientamento dell'anziano;
- mantenere le abilità funzionali residue;
- favorire il mantenimento di elementi di identità personale;
- favorire il controllo dei disturbi comportamentali;
- garantire un ambiente sicuro.

Gli ospiti accolti nel Centro Servizi provengono in prevalenza dall'ambito territoriale dell'ULSS 1 Dolomiti distretto di Feltre, anche se non mancano, seppur in misura non prevalente (circa 5/7%), anziani provenienti dalla vicina regione Trentino-Alto Adige oppure da altre ULSS della regione Veneto.

## ORGANIZZAZIONE DELLA CASA DI RIPOSO “CASA CHARITAS”

La Casa di Riposo “Casa Charitas” è un'Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza con riconoscimento giuridico (Regio Decreto 19 maggio 1930, n° 797) ed è amministrata da un organo politico (il Consiglio di Amministrazione) e gestita da organo tecnico composto dalla Direzione e dalle varie figure professionali operanti nell'Ente.

L'Ente, come previsto dall'art. 3 dello Statuto, persegue scopi di utilità sociale volti a salvaguardare la dignità della persona in condizioni di fragilità. A tal fine si propone di sostenere, promuovere, creare, gestire tutte le iniziative di assistenza socio-assistenziale, medico-sanitaria e di tipo culturale, sociale e ricreativo orientate a favorire il mantenimento delle capacità fisiche, mentali e sociali per promuovere ed accrescere una migliore qualità di vita delle persone fragili.

L'IPAB ha costituito la Società Lamon Servizi Srl – società a socio unico soggetta all'attività di coordinamento e di controllo dell'IPAB medesima. Detta società diventata operativa dal 01 novembre 2020 ha sottoscritto con la propria controllante un contratto di global service per la gestione complessiva dei servizi socio assistenziali e sanitari di Casa Charitas.

Il seguente organigramma funzionale si propone di descrivere l'attuale composizione della Casa di Riposo “Casa Charitas”, tenendo conto di tutte le figure coinvolte nell'erogazione dei servizi offerti alla persona, anche mediante outsourcing, in house oppure/eventualmente di back sourcing.

## ORGANI DELL'IPAB

### Organi politico amministrativi:

**Consiglio d'Amministrazione:** l'Ente è retto da un Consiglio di Amministrazione (C.d.A.) composto di tre membri compreso il Presidente, nominati come segue:

- n. 1 membro di diritto designato dal Consiglio Pastorale Parrocchiale di Lamon;
- n. 1 membro di diritto designato dal Sindaco pro-tempore del Comune di Lamon;
- n.1 membro eletto dagli ospiti o famigliari su una lista di candidati composta dai migliori e stimati laici di riconosciuta serietà e professionalità residenti nel Comune di Lamon, non titolari di cariche politiche. La lista, composta da almeno 2 soggetti, è proposta dal Consiglio di Amministrazione uscente agli ospiti o famigliari per la votazione che dovrà avvenire a maggioranza semplice.

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo di direzione politico-amministrativa e definisce le linee, gli obiettivi e i programmi da realizzare, verifica la rispondenza ad essi dei risultati della gestione secondo gli indirizzi e le direttive generali impartite, assegna le risorse per il perseguimento degli scopi statutari.

**Presidente:** ha la legale rappresentanza dell'Ente, ne interpreta le esigenze e ne individua le prospettive ai fini del suo buon funzionamento. Presiede il Consiglio di Amministrazione, di cui è espressione, ed esplica funzioni di promozione e di controllo dell'attività dell'Ente. Nello svolgimento

del proprio ruolo egli opera in stretto contatto con il Segretario-Direttore e si avvale degli uffici per ogni esigenza operativa.

## Organi gestionali:

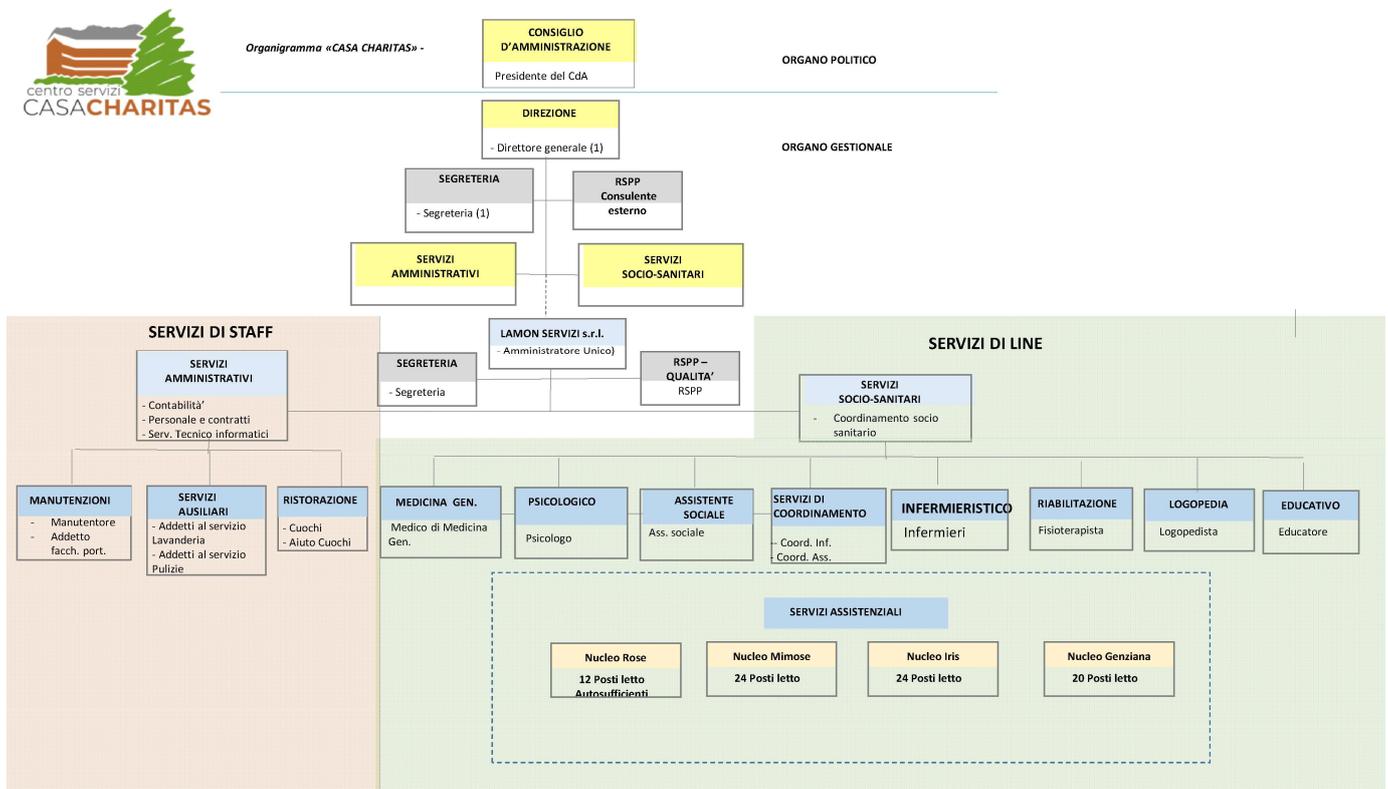
**Il Segretario-Direttore:** dirige e coordina la struttura operativa dell'Ente collaborando con il Presidente e con i Consiglieri eventualmente delegati, ai quali risponde:

- è responsabile della gestione finanziaria, tecnica e amministrativa dell'Ente;
- è responsabile del personale e dei servizi erogati dall'Ente;
- provvede ad istruire gli atti preparatori per le deliberazioni del Consiglio di Amministrazione;
- partecipa alle riunioni del Consiglio medesimo e delle commissioni eventualmente istituite;
- esercita le funzioni di Segretario del Consiglio di Amministrazione, redige i verbali delle sedute, li sottoscrive e provvede a darne esecutività nei termini stabiliti;
- può impegnare l'IPAB verso l'esterno.

**Organo di revisione:** è l'Organo deputato al Controllo dell'Ente che provvede a verificare la regolarità amministrativa e contabile della gestione.

Nel seguito si riporta l'organigramma dell'Ente.

## Organigramma Funzionale della Casa di Riposo "Casa Charitas"



## **SERVIZI OFFERTI**

### ***SERVIZI SOCIO SANITARI***

#### **L'assistenza di base**

L'assistenza alla persona è organizzata in modo da garantire ad ogni anziano il soddisfacimento dei bisogni primari, dall'igiene personale alla vestizione, dall'aiuto nel mangiare alla mobilizzazione. Questo servizio, svolto dagli operatori addetti all'assistenza (Operatori Socio Sanitari -OSS-) e la sua erogazione varia in funzione delle caratteristiche degli anziani e dell'evoluzione nel tempo delle loro condizioni di salute. La continuità delle prestazioni degli operatori addetti all'assistenza di base è garantita mediante la predisposizione di turni di servizio 24 su 24.

Al fine di assicurare un clima familiare e la personalizzazione degli interventi, in ogni nucleo lavora un gruppo stabile di operatori, fra i quali è nominato un referente di nucleo con il compito di curare il corretto passaggio di informazioni all'interno del proprio reparto fungendo da interfaccia con l'equipe multidisciplinare di cui fa parte attivamente. L'assistenza personalizzata di ogni singolo anziano è decisa in sede di Unità Operativa Interna e descritta nel piano di assistenza individuale (PAI).

Gli operatori di assistenza partecipano, assieme alle altre figure professionali, all'Unità Operativa Interna.

#### **Il servizio infermieristico**

Il servizio infermieristico è attivo 24 ore al giorno ed opera secondo specifici protocolli operativi. In generale, gli infermieri sono responsabili dell'assistenza, si occupano di tutte le attività sanitarie di prevenzione e controllo della salute degli Ospiti su indicazione medica e segnalano allo stesso le problematiche incontrate.

Le principali attività sono le seguenti:

- rilevazione dei parametri vitali;
- preparazione e somministrazione della terapia farmacologica;
- cura e prevenzione delle piaghe da decubito;
- controllo e gestione dei presidi sanitari;
- verifica del corretto funzionamento delle attrezzature per la somministrazione dell'alimentazione artificiale;
- controllo sulla corretta somministrazione dell'alimentazione naturale;
- collaborazione con tutti gli altri servizi;
- rapporti con i familiari, con l'ospedale ed i servizi sanitari per la programmazione delle visite specialistiche;
- compilare e gestire direttamente con profilo di responsabilità la cartella infermieristica.

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

#### **I servizi di cura della persona (parrucchiera e pedicure)**

Gli Ospiti possono usufruire di un servizio di taglio e messa in piega e del servizio pedicure in base alle specifiche necessità, in particolare per le situazioni più complesse.

La parrucchiera e la pedicure sono presenti in struttura con degli orari prefissati.

### **Medico di Medicina Generale**

Le modalità e la frequenza del servizio medico sono definite dalla convenzione regionale tra l'IPAB Casa Charitas di Lamon e l'Azienda ULSS 1 Dolomiti. L'assistenza medica è garantita da due professionisti secondo un orario consultabile in infermeria e sono a disposizione degli ospiti e dei familiari per eventuali richieste, informazioni o chiarimenti, previo appuntamento da concordare con il coordinatore infermieristico.

Durante la notte, nei giorni festivi e dopo le ore 10.00 in quelli prefestivi, l'assistenza medica è garantita dal servizio di continuità assistenziale (ex guardia medica).

Secondo quanto previsto dalla convenzione regionale la presenza dei medici in struttura è pari a 20,5 ore settimanali.

Su richiesta del medico sono garantite le visite specialistiche con le modalità previste dalla convenzione tra l'IPAB Casa Charitas di Lamon e l'Azienda ULSS 1.

Le principali attività del servizio medico sono le seguenti:

- la promozione e il mantenimento della salute degli ospiti con attività di prevenzione, diagnosi, terapia, riabilitazione ed educazione sanitaria;
- l'effettuazione di visite periodiche (con cadenza minima mensile) ed al bisogno per gli ospiti non autosufficienti, con la compilazione e l'aggiornamento della cartella clinica individuale;
- in caso di ricovero ospedaliero, il contatto diretto con l'ospedale per gli aggiornamenti diagnostici e terapeutici;
- la collaborazione nelle attività di organizzazione della vita comunitaria e nell'accoglimento dell'ospite;
- il controllo della qualità delle cure e dell'assistenza sanitaria, attraverso la collaborazione con il servizio infermieristico.

I medici partecipano, assieme alle altre figure professionali, alle Unità Operative Interne.

### **Servizio di fisioterapia**

Il servizio di fisioterapia ha lo scopo di mantenere e migliorare il grado di autonomia degli anziani attraverso prestazioni di prevenzione e di riabilitazione individuale e/o di gruppo, anche in collaborazione con altre figure professionali.

In riferimento alla diagnosi effettuata dai medici, nell'ambito delle proprie competenze, il fisioterapista:

- elabora il programma riabilitativo volto al mantenimento o al miglioramento delle condizioni di salute dell'ospite;
- pratica l'attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie e psicomotorie;
- propone l'adozione di protesi ed ausili, ne addestra all'uso e ne verifica l'efficacia;
- gestisce le protesi e gli ausili.

L'attività si svolge presso la palestra della Centro Servizi o all'interno delle singole stanze o nuclei.

Il fisioterapista partecipa, assieme alle altre figure professionali, alle Unità Operative Interne, dove vengono definiti i progetti di riabilitazione funzionale e, su prescrizione medica, gli interventi di fisioterapia.

I fisioterapisti sono presenti in struttura 38 ore sett. secondo l'orario esposto presso la palestra e sono a disposizione degli ospiti e dei familiari per eventuali richieste, informazioni o chiarimenti.

### **Servizio di logopedia**

Il servizio di logopedia si occupa della riabilitazione delle persone con difficoltà comunicativo-linguistiche ed uditive, nonché di tutte le problematiche inerenti la deglutizione.

Sono previsti interventi di prevenzione e riabilitazione, individuali o di gruppo, in base al programma individualizzato stabilito dalla UOI, in accordo con il medico curante.

Si tratta di interventi, anche con valenza formativa, sull'ospite, sulla famiglia e sul personale, mirati ad aiutare la persona e coloro che la circondano a trovare nuove strategie per ridurre l'impatto della disabilità nella vita quotidiana.

La logopedista è presente in struttura 16 ore sett. secondo l'orario esposto ed è a disposizione degli ospiti e dei familiari per eventuali richieste, informazioni o chiarimenti.

### **Servizio psicologico**

Scopo del servizio psicologico è favorire la promozione del benessere psicologico degli ospiti. Attraverso i colloqui, l'osservazione e, quando necessario, l'uso di strumenti di diagnosi psicologica, vengono evidenziati e valutati eventuali problemi cognitivi (di memoria, attenzione, ragionamento), affettivi e relazionali.

In seguito a tale valutazione vengono predisposti gli eventuali interventi di sostegno psicologico che possono essere rivolti sia agli ospiti che ai familiari che lo richiedano.

Lo scopo degli interventi può riguardare sia il recupero e/o il mantenimento di alcune abilità cognitive e relazionali, sia fornire uno spazio di aiuto ed ascolto per affrontare le problematiche legate all'invecchiamento.

Offre, quando necessario, consulenza ai familiari e sostegno agli operatori.

Il servizio psicologico si occupa inoltre della progettazione e realizzazione di attività di formazione del personale operante all'interno della struttura.

Le psicologhe partecipano, assieme alle altre figure professionali, alle Unità Operative Interne.

Le psicologhe sono presenti in struttura 25 ore sett. secondo l'orario esposto e sono a disposizione degli ospiti e dei familiari per eventuali richieste, informazioni o chiarimenti.

### **Servizio di animazione**

Il servizio di animazione viene assicurato da personale educativo qualificato, in collaborazione con le altre figure professionali, con i familiari ed i volontari.

L'obiettivo del servizio è di far sentire gli anziani parte di una comunità. Per fare questo l'animazione realizza progetti di socializzazione ed integrazione tra gli ospiti con la finalità di recuperare un ruolo attivo all'interno della struttura, anche quando le condizioni di salute o di autonomia sono precarie.

Particolare attenzione viene data al naturale recupero delle abilità nello svolgimento delle attività di tutti i giorni in modo che l'animazione costituisca una normale abitudine quotidiana piuttosto che un evento straordinario.

Il servizio si occupa inoltre della creazione e del mantenimento di una rete con il territorio, in particolare con le associazioni, le parrocchie e le scuole.

Le attività proposte hanno carattere ludico-occupazionale e costituiscono uno stimolo per la creatività, la motricità, la socializzazione e, in generale, per il mantenimento delle abilità fisiche e di memoria ancora conservate.

L'educatore è presente in struttura 38 ore sett. secondo l'orario esposto ed è a disposizione degli ospiti e dei familiari per eventuali richieste, informazioni o chiarimenti.

### **Servizio di assistenza sociale**

Il servizio segue l'inserimento dei nuovi ospiti, dal primo contatto con l'ente fino all'accoglienza in struttura e nei mesi successivi all'ingresso. In particolare, il servizio offre informazioni sull'attività del Centro Servizi, accoglie le domande di ricovero, gestisce il procedimento di ingresso seguendo le graduatorie previste, svolge inoltre attività di segretariato sociale.

L'assistente sociale partecipa, assieme alle altre figure professionali, all'Unità Operativa Interna e all'Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale.

L'assistente sociale è presente in struttura 34 ore sett. secondo l'orario esposto ed è a disposizione degli ospiti e dei familiari per eventuali richieste, informazioni o chiarimenti.

### **Servizi di coordinamento**

#### **Responsabile area socio-sanitaria**

I servizi socio sanitari sono coordinati dal responsabile dei servizi socio sanitari che supervisiona l'Equipe Multidisciplinare e le varie figure professionali attraverso l'organizzazione ed il coordinamento delle riunioni d'Equipe, delle Unità Operative Interne e delle Unità Operative Distrettuali (UOD), verbalizzando i Piani Assistenziali Individuali (PAI).

Ha il compito di restituire i Piani Assistenziali Individuali all'anziano e/o ai famigliari in condivisione con l'Equipe Multidisciplinare.

Effettua su indicazione della Direzione e dell'Equipe Multidisciplinare gli Audit di verifica Interna per il controllo dei risultati monitorando l'assistenza in funzione ai PAI anche attraverso sistemi di gestione della qualità.

Monitora gli indicatori di qualità del servizio.

Rileva e trascrive le segnalazioni di non conformità.

Effettua una relazione periodica sulla qualità dell'assistenza.

Collabora nella stesura del Piano Formativo Annuale della struttura.

È incaricato della gestione delle risposte ai reclami.

Il responsabile dei servizi Socio Sanitari è presente in struttura 18 ore sett. secondo l'orario esposto ed è a disposizione degli ospiti e dei familiari per eventuali richieste, informazioni o chiarimenti.

#### **Coordinamento infermieristico**

Il coordinatore infermieristico affianca il Medico di Medicina Generale e cura il corretto passaggio delle informazioni nell'Equipe. Gestisce i rapporti con l'ULSS di riferimento per quanto concerne le procedure e le modalità operative da attivarsi per l'ottenimento, la gestione e l'approvvigionamento dei farmaci, dell'ossigeno terapeutico e delle apparecchiature elettromedicali.

Attua e compila le procedure relative all'organizzazione delle visite specialistiche o delle indagini diagnostiche degli anziani secondo le prescrizioni del medico di medicina generale.

Organizza i servizi di assistenza alla persona.

Si occupa dell'organizzazione dei turni infermieristici.

Coordina l'Equipe Infermieristica integrandola con i restanti servizi.

Partecipa alla Stesura dei Piani Assistenziali Individuali ed alle riunioni d'Equipe e alle Unità Operative Interne per la parte di competenza.

Il coordinatore infermieristico è presente in struttura 30 ore sett. secondo l'orario esposto ed è a disposizione degli ospiti e dei familiari per eventuali richieste, informazioni o chiarimenti.

## **Coordinatore assistenziale**

Pianifica i turni diurni e notturni del personale socio assistenziale.

Pianifica, coordina e controlla le attività svolte dagli operatori.

Verifica l'esecuzione delle indicazioni definite nei PAI.

Propone ed attua eventuali aggiornamenti delle procedure e dei piani di lavoro relative al proprio servizio con relativa modulistica (protocolli, linee guida, ecc.).

Partecipa alle riunioni d'Equipe e alle Unità Operative Interne, collaborando nella stesura dei PAI per la parte di competenza.

Collabora con il coordinatore generale e con il coordinatore infermieristico e con le altre figure professionali presenti in struttura per un buon andamento del servizio assistenziale.

I coordinatori assistenziali sono presenti in struttura dal lunedì al sabato 38 ore sett. secondo l'orario esposto e sono a disposizione degli ospiti e dei familiari per eventuali richieste, informazioni o chiarimenti.

## ***SERVIZI GENERALI***

### **Servizio di ristorazione**

L'IPAB Casa Charitas attribuisce alla ristorazione una particolare attenzione ritenendo che una buona cucina contribuisca a migliorare la qualità della vita. Per questo motivo il servizio di ristorazione pur essendo affidato in appalto ad una ditta specializzata è organizzato nella cucina interna dell'Ente situata presso la sede Istituzionale.

I prodotti utilizzati sono tutti di qualità. L'iter produttivo viene seguito e registrato attraverso l'apposito piano HACCP, per identificare e prevenire possibili rischi connessi alla manipolazione, trasformazione e distribuzione degli alimenti.

La ristorazione tiene conto delle esigenze dietetiche delle persone anziane e delle tradizioni locali. Collabora con il servizio di animazione in occasione delle feste.

Per tutti gli ospiti con problemi di deglutizione i pasti del giorno vengono forniti dalla cucina con consistenze modificate in linea con le proprie capacità (macinato o frullato).

### **Servizio di guardaroba e lavanderia**

L'ente fornisce agli anziani tutta la biancheria piana d'uso comune (lenzuola, federe, coperte, copriletto, asciugamani, ecc.) e provvede alla loro sostituzione periodica almeno una volta alla settimana e comunque quando necessario.

Il servizio e lavanderia della biancheria piana è affidato in appalto ad una ditta esterna specializzata mentre gli indumenti degli ospiti ed il guardaroba sono gestite internamente con l'impiego di personale dipendente.

### **Servizio di pulizia**

Il servizio di pulizia è assicurato secondo una precisa programmazione. La pulizia degli ambienti viene effettuata a cadenza plurigiornaliera, giornaliera, settimanale, mensile e semestrale, in relazione alla destinazione dei diversi spazi (stanze, servizi igienici, locali di pranzo e soggiorno, altri locali) ed al tipo di pulizia effettuato: ordinario o periodico (a fondo).

### Servizio di manutenzione

La sede è oggetto, periodicamente, di interventi di manutenzione programmati sia strutturali che impiantistici, per garantire il regolare funzionamento dei servizi ed il rispetto delle norme vigenti in materia di igiene e sicurezza.

Per gli interventi ordinari si fa ricorso al manutentore presente presso la struttura che provvede al ripristino entro 48 ore dalla segnalazione. Qualora il guasto riguardi interventi straordinari (es. rotture di parti meccaniche ed elettriche degli ascensori, allagamenti, problemi idraulici, ecc.) si fa riferimento a ditte specializzate con contratto di pronto intervento.

### Servizi amministrativi

Il servizio amministrativo dell'Ente si occupa di erogare prestazioni dirette ed indirette agli ospiti ed ai loro familiari. È compito di questo servizio, infatti, svolgere tutte quelle incombenze burocratiche necessarie a gestire la quotidianità per dare piena attuazione alle decisioni degli organi di vertice.

Giornalmente si occupa delle procedure inerenti agli acquisti, alle manutenzioni, al bilancio ed al personale.

Cura inoltre la gestione del centralino telefonico e in generale degli altri sistemi tecnologici (Hardware, software, impianti di comunicazione interna, impianti antincendio e altre reti tecnologiche).

## ACCOGLIENZA DELL'ANZIANO IN STRUTTURA

Come descritto in premessa la struttura ha una capacità ricettiva complessiva pari a 80 posti letto dei quali:

- 68 Posti Letto per anziani Non Autosufficienti con ridotto o minimo bisogno assistenziale,
- 12 Posti Letto per Anziani Autosufficienti.

Gli anziani **non autosufficienti** possono essere accolti in Posto letto Convenzionato o non convenzionato (privato):

#### *Accoglienza In Posto Letto Convenzionato:*

L'accoglienza di anziani non autosufficienti in Posti letto cosiddetti **convenzionati** prevede la compartecipazione regionale al pagamento della retta di degenza. In questo caso la retta complessiva è suddivisa in due quote: la *quota di rilievo sanitario* a carico della regione e la *quota alberghiera* a carico dell'anziano e dei suoi familiari o, nel caso di impossibilità, dell'Ente Locale di residenza.

#### *Accoglienza in posto letto Non Convenzionati (privato):*

L'accoglienza di anziani non autosufficienti in Posti letto **Non convenzionati** prevede il pagamento della retta a totale carico dell'ospite e dei suoi familiari o, nel caso di impossibilità, dell'Ente Locale di residenza.

Gli anziani **autosufficienti** possono essere accolti nei relativi posti letto (nucleo Rose) con retta di degenza a totale carico dell'ospite e dei suoi familiari o, nel caso di impossibilità, dell'Ente Locale di residenza.

Prima dell'inserimento l'anziano o i familiari prendono contatto con l'assistente sociale dell'Ente per definire le pratiche burocratiche necessarie per l'ingresso presso il Centro Servizi. Successivamente viene effettuato un colloquio di preingresso nel quale l'ospite e/o i familiari incontrano l'assistente sociale, lo psicologo e il coordinatore infermieristico, che raccolgono tutte le informazioni necessarie per rilevare i bisogni assistenziali espressi dall'anziano.

Queste informazioni costituiscono l'elemento prioritario per la corretta presa in carico della persona.

In seguito, l'ospite e la famiglia ricevono la carta dei servizi nella quale sono dettagliatamente descritte le prestazioni offerte e l'organizzazione della struttura; dopodiché si provvede alla sottoscrizione del contratto.

Lo psicologo unitamente all'assistente sociale supporta l'ospite e la famiglia nella fase dell'inserimento.

Entro il primo mese di permanenza dell'ospite in struttura, l'equipe multiprofessionale interna provvede alla stesura del Piano Assistenziale Individualizzato.

## **GESTIONE LISTA DI ATTESA**

### **Posti per Non Autosufficienti Convenzionati**

Per accedere ad uno dei posti in convenzione è necessario, presentare apposita istanza presso i Servizi Sociali del Comune di residenza dell'interessato, indicando l'I.P.A.B. Casa Charitas quale struttura prescelta per l'inserimento.

L'inserimento in struttura di anziani non autosufficienti avviene in base al grado di autonomia della persona stabilito da un'Unità di Valutazione Multidimensionale Distrettuale (c.d. U.V.M.D.), composta da figure socio - sanitarie del territorio e coordinate dal Direttore del Distretto dell'Azienda Ulss di appartenenza, sulla base di parametri stabiliti a livello regionale (Scheda S.Va.M.A. - DGR Veneto nr. 456 del 27.02.2007). A seguito della analisi dei bisogni espressi dall'anziano condotta secondo il procedimento valutativo regionale, al richiedente viene attribuito un punteggio numerico 0 - 100 che ne determina il posizionamento in una graduatoria distrettuale. (Le chiamate sono effettuate dal Distretto e avvengono partendo dalle persone a cui è stato attribuito il punteggio più alto.) L'inserimento in tale graduatoria con punteggio utile superiore a 60 è prerequisite fondamentale per accedere in un "posto letto convenzionato".

### **Posti per Non Autosufficienti Non Convenzionati e autosufficienti**

La lista di attesa di anziani non autosufficienti senza impegnativa di residenzialità (c.d. "posto non convenzionato"), o per ospiti autosufficienti, quindi con totale costo della retta a proprio carico, si genera mediante la presentazione di una specifica istanza da consegnare direttamente al Servizio Sociale Interno dell'Ente. Questi ingressi vengono gestiti considerando l'ordine cronologico di presentazione della domanda, la tipologia di posto disponibile (come ad esempio: verificare che il posto sia disponibile in un nucleo rispondente ai bisogni espressi dall'anziano, che sia corrispondente al genere - Maschio o Femmina-) nonché l'urgenza del caso (solitudine, assenza di rete familiare adeguata ecc..).

## **IL PROGETTO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO (PAI) E LE UNITÀ OPERATIVE INTERNE (UOI)**

In applicazione ai principi guida di “Partecipazione” e “Personalizzazione”, l’Ente, e le figure professionali in esso operanti, valorizzano l’individualità di ogni ospite, ponendo su di esso l’attenzione nello svolgimento di ogni singola prestazione, assumendo e valutando decisioni rispondenti alle sue esigenze personali e considerandolo come soggetto unico portatore di necessità specifiche.

In particolare, l’individualità è garantita attraverso la strutturazione e la personalizzazione del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), ossia un piano progettuale formulato specificatamente per ogni singolo ospite a partire dal momento del suo accoglimento. In esso ogni figura professionale è chiamata ad esprimere una valutazione sulla persona in merito alla propria area di competenza, e ad individuare eventuali criticità e/o bisogni sulla base dei quali formulare obiettivi atti al miglioramento ed al mantenimento della situazione psico-fisica e sociale dell’assistito. Adottando quindi un approccio olistico il PAI mira ad orientare gli sforzi di tutti i professionisti impegnati nel processo assistenziale verso un’unica meta-obiettivo condiviso.

La medesima attenzione riposta sugli ospiti si riflette anche nei confronti dei relativi familiari, ai quali viene restituito/illustrato il Progetto Assistenziale Individualizzato del proprio familiare per una trasparente informazione ed un costante confronto sui suoi bisogni e sulle sue potenzialità residue attivabili.

Nello specifico, in ottemperanza all’obbligo normativo e come da buona prassi di lavoro, l’Ente coinvolge attivamente le figure professionali operanti in struttura per l’individuazione dei bisogni espressi dall’anziano nelle Unità Operative Interne (UOI), nelle quali viene discusso ed esaminato il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) illustrando, in particolare, i singoli progetti operativi proposti da ogni professionista.

## **LE RETTE DI DEGENZA**

La *quota di rilievo sanitario* emessa dall’Azienda Ulss nel cui territorio l’ospite accolto risiedeva o era iscritto ai registri di anagrafe al momento dell’ingresso, ad oggi, nella Regione Veneto corrisponde ad € 49,00 al giorno.

La *quota alberghiera*, di importo variabile, è a carico dell’ospite e dei suoi familiari o, nel caso di impossibilità, dell’Ente Locale di residenza.

Gli importi delle diverse tipologie di rette sono stabiliti generalmente a fine anno dal Consiglio di Amministrazione dell’Ente con proprio provvedimento e sono riportati nel prospetto allegato alla Carta dei Servizi.

## **LA CAMERA**

Le camere sono prevalentemente a due letti. L’assegnazione della stanza per il cliente all’interno della struttura viene stabilita dall’Equipe Multidisciplinare, sulla base delle condizioni fisico-cliniche, psico-relazionali della persona e alla disponibilità di spazi.

Ogni posto letto è attrezzato con un letto mobile (ad altezza regolabile) e predisposto per l'aggiunta di ausili (spondine ecc.), un comodino, pulsanti per le chiamate, armadi e poltroncine funzionali alle persone con limitata autonomia.

Per rendere la stanza più familiare ed accogliente, l'anziano che lo desidera può personalizzarla portando qualche oggetto personale o delle foto da casa.

## **GLI ORARI DELLA GIORNATA**

Fasce orarie	Attività
6.00 – 9.00	Sveglia e igiene personale
7.30 – 8.00	Colazione
9.00 – 12.00	Attività sanitarie, di riabilitazione e di animazione, Rosario (per chi lo desidera)
10.00 – 10.15	Spuntino mattutino
12.00 – 12.30	Pranzo
12.30 – 14.00	Riposo pomeridiano (per chi lo desidera)
14.00 – 15.00	Alzata
15.00 – 15.30	Merenda
15.30 – 17.00	Ripresa di attività di riabilitazione, animazione e attività sanitarie
18.00 – 19.00	Cena
19.00 – 20.30	Preparazione per la notte, riposo notturno

## **DIRITTI E DOVERI**

- Il cliente ha il diritto di usufruire di tutte le prestazioni di tipo assistenziale sanitarie, educative e riabilitative indicate e definite nel PAI.
- Il cliente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e ha diritto al rispetto della privacy ed alla tutela dei suoi dati personali.
- Il cliente che utilizza gli spazi e i servizi in comune è invitato al rispetto delle regole di pulizia e di decoro degli stessi.
- Il cliente in collaborazione con il concreto aiuto del personale addetto, è invitato a tenere i propri armadietti personali con sufficiente ordine e pulizia. Per motivi igienici, non è consentito, conservare nei medesimi, alimenti non confezionati e deteriorabili.
- Non è consentito adottare comportamenti, introdurre oggetti ed assumere iniziative, che possono risultare a rischio della propria, o della altrui incolumità.
- Non è consentito installare o usare apparecchi di riscaldamento o di cottura per uso personale nelle camere di degenza, ma si potranno usare gli apparecchi esistenti nella cucina, con assistenza del personale addetto.
- L'uso di bevande alcoliche nel Centro Servizi per i clienti è subordinato ad una valutazione sanitaria. Per il personale è vietato.
- I clienti, e i loro visitatori, non possono fumare nelle camere di degenza, e negli altri locali dove esiste specifico divieto.
- Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore, o rilevanti somme di denaro. Per eventuali necessità è possibile che l'ospite depositi presso l'ufficio di servizio sociale della

struttura fino a un massimo di 200€. L'Amministrazione del Centro Servizi "Casa Charitas" non risponde di eventuali furti o smarrimento di valori di qualsiasi genere.

## **SERVIZI INCLUSI NELLA RETTA E SERVIZI ESCLUSI**

I servizi forniti dal Centro Servizi "Casa Charitas", ad eccezione del servizio di tintoria, sono tutti compresi nella retta mensile stabilita dal Consiglio di Amministrazione per l'anno corrente. Le prestazioni supplementari quali ad esempio visite specialistiche, viaggi per visite mediche e farmaci a pagamento, sono a carico dell'anziano e/o dei familiari che lo hanno in carico.

## **RAPPORTI CON I FAMILIARI**

È di fondamentale importanza poter comunicare in qualunque momento, con i familiari o tutori dell'ospite. I familiari o il tutore, sono quindi invitati ad indicare alla segreteria, il proprio, o i propri recapiti (indirizzo, telefono, e-mail), e le successive variazioni.

Il Centro Servizi favorisce la partecipazione degli ospiti e dei loro familiari all'attività dell'Ente al fine di migliorare la qualità delle prestazioni offerte, nonché per la promozione di iniziative integrative finalizzate ad elevare la qualità di vita delle persone accolte.

Sono inoltre organizzati periodici incontri nei quali vengono raccolti gli spunti e le opinioni dei fruitori del servizio.

Periodicamente viene effettuata la rilevazione della soddisfazione degli ospiti e dei familiari mediante l'impiego di appositi questionari predisposti secondo il metodo "Qual Sost" validato dall'università di Padova e appositamente studiato per rilevare la qualità percepita nelle residenze per anziani. L'analisi dei dati raccolti costituisce un elemento fondamentale per la programmazione dei servizi e delle attività formative.

L'IPAB Casa Charitas è una realtà aperta al territorio e pone particolare attenzione a quanto in esso accade, sia dal punto di vista sociale che culturale. All'interno dell'Ente è presente una viva realtà di volontariato gratuito che permette a chiunque lo desideri, sia esso familiare che semplice cittadino, di contribuire attivamente alla realizzazione di attività religiose e socializzanti quali, ad esempio, l'organizzazione della SS Messa, l'assistenza agli ospiti durante le attività ludiche e di animazione, nonché nei momenti di festa.

L'apertura al territorio si concretizza anche attraverso un'intensa rete di interscambio e comunicazione con alcune realtà significative comunitarie quali scuole, gruppi parrocchiali e associazioni locali finalizzate, talvolta, anche alla creazione di momenti relazionali di tipo inter-generazionale.

## **GESTIONE DI SUGGERIMENTI E RECLAMI**

È diritto di clienti e familiari presentare suggerimenti e reclami compilando la "Scheda Raccolta Suggerimenti e Reclami". Data l'importanza attribuita all'argomento la struttura ha adottato una Specifica Procedura denominata "Procedura per la gestione ed il trattamento dei reclami", che definisce in modo puntuale le modalità di gestione e i tempi di risposta che, in ogni caso, non possono superare i 30 giorni.

Incaricato di fornire la risposta è il Responsabile dei servizi socio sanitari o suo delegato.

Tali suggerimenti o reclami rispetto ai servizi erogati, affiancati ai sistemi di controllo interno, contribuiscono in modo sostanziale alla tempestiva comprensione e rilievo di eventuali criticità esistenti nelle prestazioni erogate e quindi risultano fondamentali per migliorare costantemente l'offerta.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), ubicato al Piano Terra, rimane a disposizione dell'utenza per ogni eventuale aiuto nella compilazione del reclamo.

I moduli compilati vanno imbucati nella "Cassetta dei suggerimenti" presente nell'atrio della struttura.

Successivamente alla presentazione del reclamo, si provvederà:

- ad esaminare ogni singolo caso;
- a predisporre le azioni necessarie per eliminare la causa di insoddisfazione della clientela;
- a verificare l'efficacia delle azioni intraprese.

Con cadenza annuale sarà pubblicata all'albo pretorio dell'Ente una sintesi dei reclami ricevuti e delle correlate attività intraprese per l'eliminazione dei problemi riscontrati.

## **VISITE DI PARENTI ED AMICI**

L'accesso da parte di parenti ed amici per le visite agli anziani residenti è libero nelle fasce orarie comprese tra le ore 9.30 -11.30 e 14.30-17.30. Ai visitatori è richiesto di rispettare i tempi di silenzio previsti dal regolamento interno, in particolare si chiede di parlare a bassa voce dalle ore 13.30 alle 15.30. In ogni caso, compatibilmente con le risorse disponibili l'Equipe Multidisciplinare potrà valutare per il singolo anziano l'aumento o diminuzione dei tempi di visita al fine di migliorare la qualità della vita della persona.

La famiglia è da considerarsi la prima e più importante risorsa per la persona anziana e rappresenta tra le altre cose la continuità dei rapporti, specie di tipo affettivo-relazionali. In questo senso viene gradita per quanto possibile la partecipazione della famiglia alle attività della struttura.

Durante la refezione i familiari non possono accedere alla sala da pranzo per motivi connessi alla tranquillità del momento intimo del pasto e ad una corretta sicurezza alimentare del luogo.

È possibile però pranzare o cenare con il proprio caro informando il personale della struttura, il quale provvederà a preparare un tavolo in una saletta apposita.

I famigliari dovranno uscire dalla camera di degenza del proprio caro nei momenti di assistenza diretta (igiene, alzata, ecc.).

In particolari situazioni quali ad esempio emergenze sanitarie o di sicurezza generale (lavori, manutenzioni ecc...) gli orari e le modalità di visita potranno subire temporanee modifiche o restrizioni.

## **ASSISTENZA SUSSIDIARIA AGLI ANZIANI DA PARTE DI FAMIGLIARI E/O INCARICATI**

Vengono valutati ed autorizzati eventuali interventi assistenziali sussidiari secondari, rivolti ai singoli anziani, in forma diretta, da parte di familiari e/o amici, oppure in forma indiretta da parte di persone incaricate da questi ultimi, a patto che tali interventi non interferiscano in alcun modo con l'andamento e con l'organizzazione dei reparti della struttura, e che avvengano con modalità concordate e compatibili con l'organizzazione e coniugata con le relative responsabilità.

Qualora tale assistenza sia fornita da persone incaricate dai familiari degli anziani autosufficienti e non autosufficienti, i committenti devono farsi carico delle relative responsabilità assicurative civili comunicando, preventivamente e per iscritto, al Responsabile dei servizi socio-assistenziali il nominativo, i compiti e gli orari di presenza del loro incaricato presso la struttura. La gestione del rapporto con eventuali persone incaricate all'accompagnamento privato è definita da un apposito regolamento consegnato ai famigliari all'entrata in struttura.

L'amministrazione della struttura si riserva a suo insindacabile giudizio e nell'esclusivo interesse del cliente di impedire in modo permanente l'accesso ad incaricati che dovessero assumere comportamenti non consoni alle caratteristiche del contesto o di manifesto disturbo all'ambiente della struttura. Si consiglia che i familiari committenti accertino che la persona incaricata segua individualmente solo il proprio congiunto.

## **ENTRATA E USCITA DAL CENTRO SERVIZI**

L'anziano gode di ogni libertà di entrata e uscita dalla struttura; è però importante darne comunicazione preventiva al personale di servizio, personalmente o da parte del familiare e/o amico che lo accompagna, previa compilazione di apposito modulo a disposizione presso l'infermeria. Tale modulo dovrà essere firmato da un familiare nel caso in cui l'ospite non sia in grado di provvedere direttamente.

Il Centro Servizi non è responsabile dell'allontanamento degli ospiti in quanto, pur attivando ogni mezzo ed attenzione possibile nell'ambito assistenziale e tutelare, non può adottare misure coercitive e limitative della libertà personale.

L'Ente declina ogni responsabilità per quanto possa accadere all'ospite oltre il perimetro della struttura.

## **RILASCIO DI CERTIFICAZIONI E DATI SOCIOSANITARI**

Per poter ottenere il rilascio di certificazioni e dati sociosanitari è necessario inoltrare una domanda in forma scritta alla Direzione del Centro Servizi.

## **TRASFERIMENTI ALL'INTERNO DEL CENTRO SERVIZI "CASA CHARITAS"**

L'Equipe Multidisciplinare e la direzione della struttura possono decidere il trasferimento di un anziano in altre camere o altri piani del Centro Servizi per motivazioni relazionali e/o sanitarie. I famigliari saranno tempestivamente informati di questa decisione.

## **TRASFERIMENTI ALLE VISITE SPECIALISTICHE**

I famigliari dei clienti della struttura vengono contattati quando vi è la necessità di una visita specialistica alla quale dovranno provvedere a proprio carico. Qualora siano impossibilitati ad accompagnare personalmente il proprio congiunto potranno usufruire (se disponibili) del trasporto ed accompagnamento attraverso Associazioni di Volontariato di Lamonservizi convenzionate alle quali

saranno riconosciute (a carico del cliente o familiare di riferimento) le spese corrispondenti al rimborso dei costi vivi dell'automezzo secondo i tariffari convenzionati. Il servizio di trasporto si prefigge lo scopo di favorire l'accesso ai servizi sanitari e sociali presso strutture ambulatoriali e ospedaliere, di norma nell'ambito del Distretto ULSS n.1 Dolomiti di Feltre. Nel caso in cui siano disponibili le predette associazioni di volontariato il cliente e/o familiare dovranno provvedere ad effettuare il trasporto a proprio carico.

## **TRASFERIMENTI IN OSPEDALE**

In caso di ricovero ospedaliero, i familiari verranno tempestivamente avvisati. L'assistenza ospedaliera è a carico dei familiari. È a carico dei familiari fornire e ritirare la biancheria di cui l'anziano abbisogna durante la degenza, mentre viene garantito dall'Ente il lavaggio. Il rapporto con i medici ospedalieri durante la degenza è a cura dei familiari. Mentre sarà a cura del Centro Servizi informarsi sullo stato di salute dell'anziano ricoverato.

## **DIMISSIONI PROGRAMMATE E TRASFERIMENTI**

In caso di dimissione dal Centro Servizi "Casa Charitas", decisa dal cliente e/o dai suoi familiari, o dal tutore, va data comunicazione scritta alla Direzione della struttura, almeno 10 giorni prima. Va altresì organizzato a cura dei familiari il viaggio di trasferimento, tenendo adeguatamente conto delle condizioni cliniche dell'utente.

## **LE DOMANDE PIÙ FREQUENTI**

*L'Ospite può uscire temporaneamente dalla struttura?*

Certamente sì. Previo avviso all'operatore di nucleo, l'ospite può uscire accompagnato dalle persone indicate nel Modulo dei Permessi d'Uscita compilato dal firmatario del Contratto di Accoglienza. Tale procedura è necessaria per garantire la sicurezza di tutti gli ospiti ed, in particolare, di quelli con difficoltà cognitive.

*I familiari possono assistere l'ospite durante il momento del pasto?*

No. Per motivi connessi alla tranquillità del momento intimo del pasto e ad una corretta sicurezza alimentare del luogo, i familiari non possono accedere alla sala da pranzo. Qualora l'ospite non fosse pienamente autonomo, l'assistenza durante il pasto è garantita dal personale interno.

*I familiari possono portare cibi e bevande?*

No. Per ragioni di igiene non è consentito introdurre cibi e bevande in struttura. In ogni caso, previa autorizzazione da parte del personale possono essere consumate contestualmente al momento della visita piccole merende (caffè, succo di frutta, frutta, biscotti, gelato, budino ecc...).

*I familiari devono attenersi agli orari di visita indicati?*

Sì. Non è ammessa la permanenza nei nuclei al di fuori degli orari indicati, salvo eccezioni preventivamente valutate ed autorizzate dalla direzione e suo delegato. È sempre comunque consentita la presenza dei familiari nella sala comune presente al piano terra della struttura. Il rispetto degli orari di visita nei nuclei è stato introdotto per garantire la giusta privacy ed il corretto riposo di tutto gli ospiti presenti.

*Posso accedere alla camera di degenza?*

Generalmente la visita nella camera di degenza è riservata agli anziani allettati che quindi per ragioni di salute non possono accedere agli spazi comuni. In ogni caso il familiare/visitatore deve rispettare gli orari di visita e uscire dalla camera nei momenti di assistenza diretta (igiene, cambio biancheria, ecc.).

**IL SEGRETARIO-DIRETTORE**  
*Gian Paolo Sommariva*

**IL PRESIDENTE**  
*Donatella Boldo*