



## Centro Servizi

per persone anziane non autosufficienti



# CARTA DEI SERVIZI

Centro Servizi Anziani "Residenza Le Rose"

Via delle Rose 19,  
35034 Lozzo Atestino

Tel. 0429/644544 Fax. 0429/1652011

E-mail: [info@residenzalerose.net](mailto:info@residenzalerose.net)

---

*Gentile Residente,*

*siamo lieti di augurarLe il benvenuto presso la nostra struttura e, attraverso questa "Carta dei Servizi", intendiamo offrirLe tutte le informazioni utili al Suo soggiorno.*

*Il Centro Servizi è una Residenza Sanitaria che vuol essere un luogo in cui l'anziano si senta accolto in un clima familiare e rassicurante, e nel quale le cure del personale possano essere al tempo stesso professionali ed umane.*

*La presentazione della Carta dei Servizi rappresenta, in questo senso, un contributo fortemente stimolante per l'Ente erogatore che si impegna a ragionare anche in un'ottica di soddisfazione del Residente in merito alla qualità dei servizi prestati, individuando quale primario obiettivo l'attenzione al miglioramento continuo della qualità dell'assistenza.*

*Scorrendo le pagine seguenti, infatti, Lei sarà in grado non solo di conoscere le caratteristiche della nostra organizzazione, acquisendo informazioni pratiche ed utili al suo soggiorno presso il Centro Servizi, ma anche di interagire con la struttura stessa per aiutarci ad individuare, grazie ai suggerimenti che vorrà proporci, le modalità di erogazione del servizio che siano in grado di rispondere maggiormente ai suoi bisogni e, quando è possibile, anche ai suoi desideri.*

*Con l'augurio che la condivisione di questa Carta Servizi possa essere un ulteriore elemento nel nostro star bene assieme, cordialmente porgiamo i nostri migliori saluti.*

*Grazie per l'attenzione,*

*La Direzione*

## INDICE

PREMESSA.....	4
PRINCIPI ORIENTATORI DELL'ATTIVITÀ DELLA STRUTTURA .....	5
MODELLO ORGANIZZATIVO .....	7
PRESENTAZIONE DEL CENTRO SERVIZI.....	7
I SERVIZI OFFERTI.....	9
Ristorazione.....	13
Servizio di igiene ambientale.....	14
Lavanderia e guardaroba .....	14
Parrucchiere, pedicure e manicure .....	14
Servizio postale .....	14
Servizio religioso.....	14
Servizio Amministrativo.....	15
PROCEDURE PER L'INGRESSO E LE DIMISSIONI.....	15

### PREMESSA

La legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali (L.8 Novembre 2000, n. 328) all'art. 13 prevede che *al fine di tutelare le posizioni soggettive degli utenti ... ciascun ente erogatore di servizi adotta una carta dei servizi sociali ed è tenuto a darne adeguata pubblicità agli utenti. Nella carta dei servizi sociali sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti. L'adozione della carta dei servizi sociali da parte degli erogatori delle prestazioni e dei servizi sociali costituisce requisito necessario ai fini dell'accreditamento.*

Come si può evincere dal tenore della legge, l'Istituto della Carta dei Servizi nasce dall'esigenza di dare l'avvio ad una relazione sempre più costruttiva e qualificata tra enti erogatori di servizi ed Utenti, fornendo a questi ultimi informazioni precise e puntuali in merito ai servizi offerti ed una chiara visione dei propri diritti, e consentendo loro di contribuire in modo incisivo ad un miglioramento continuo.

La Carta, quindi, è in primo luogo uno strumento di informazione e di tutela degli Utenti: non un semplice riconoscimento teorico, ma l'attribuzione di uno strumento di valutazione e di controllo circa la corrispondenza del servizio offerto con quello effettivamente erogato.

La Carta, perciò, come suggerisce l'allegato C della D.G.R. 25-12129 del 2009 *"deve essere semplice, chiara e comprensibile nel modello espositivo, facilmente usufruibile, esaustiva ma non ridondante"*, per sua natura costantemente soggetta a momenti di verifica, approfondimento ed integrazione, ed è nelle nostre intenzioni mantenere, nel tempo, l'impegno di una Carta sempre aggiornata ed esauriente.

### FINALITA' ED OBIETTIVI DEL CENTRO SERVIZI

L'obiettivo generale del Centro Servizi "Residenza "Le Rose"" è assicurare agli anziani, in stretta collaborazione con la famiglia e 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.

Questo è reso possibile da un approccio orientato a:

- la **centralità dell'Anziano**: la struttura è attenta ad ascoltare i bisogni individuali della persona e della famiglia e poter così dare una risposta più aderente possibile;
- la **multiprofessionalità**: ogni figura professionale collabora nella stesura degli obiettivi, conseguenza della multidimensionalità della persona in stato di bisogno.
- Il **lavoro per obiettivi e progetti**: consiste nell'analisi dei bisogni, nella definizione delle possibili risposte e nella programmazione e realizzazione di azioni verificabili nella loro capacità di soddisfare tali bisogni. A tal fine ogni residente è inserito in un progetto assistenziale individuale sottoposto a verifica periodica da parte dell'equipe multiprofessionale.

### Principi orientatori dell'attività della struttura

Il Centro Servizi ispira le sue attività al rispetto dei seguenti principi fondamentali, fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 24/01/1994 e D.P.C.M. del 19/05/1995, e successive integrazioni e modifiche.

#### Principio dell'uguaglianza

I servizi sono erogati secondo regole e considerazioni uguali per tutti, senza distinzioni di età, sesso, lingua, religione, status giuridico e sociale, opinioni politiche, forme di handicap, residenza, garantendo interventi personalizzati in base alle condizioni e alle necessità dell'assistito.

#### Principio dell'imparzialità

Il personale che opera e presta servizio all'interno del Centro Servizi deve ispirare il proprio comportamento a criteri di imparzialità e di obiettività, professionalità ed umanità nel pieno rispetto della dignità e del decoro della persona.

**CARTA DEI SERVIZI****Principio della continuità**

I servizi sono resi con continuità secondo i progetti assistenziali personalizzati programmati dall'equipe multidisciplinare interna. Tali progetti sono verificati periodicamente, ed in seguito alla verifica stessa possono essere modificati o mantenuti. Ogni variazione, sospensione e continuazione del progetto deve essere certificata e comunicata al residente e/o ai familiari dello stesso.

**Diritto di scelta**

Il cittadino ha il diritto di conoscere i soggetti erogatori dei servizi e scegliere il più consono alle proprie esigenze.

**Partecipazione**

Il Centro Servizi ha come obiettivo il miglioramento continuo della qualità, delle prestazioni e dei servizi erogati, adottando il sistema della "qualità certificata" e della "qualità percepita".

La prima viene realizzata attraverso una verifica periodica della organizzazione aziendale e la seconda con verifiche periodiche del grado di soddisfazione degli utenti, degli operatori e dei cittadini in ordine ai servizi offerti dal Centro Servizi.

Il Gestore quindi si impegna a raccogliere suggerimenti, reclami, istanze ed osservazioni sulla qualità dei servizi resi, attivando le procedure di informazione e partecipazione più idonee al fine di migliorare la qualità dei servizi.

**Efficienza ed efficacia**

Tale principio è volto ad ottenere un tempestivo ed ottimale impiego delle risorse disponibili rispetto all'obiettivo generale della struttura, individuato nella promozione del benessere psico-fisico e della qualità della vita degli ospiti.

**Modello Organizzativo**

Il modello organizzativo dei servizi adottato dal Centro Servizi si realizza per progetti attraverso un susseguirsi di fasi:

- analisi dei bisogni e valutazione multidimensionale;
- definizione e condivisione degli obiettivi;
- programmazione degli interventi;
- attuazione del progetto;
- verifica continua dei risultati ed eventuale riprogettazione.

Tutte le figure professionali coinvolte nell'erogazione dei servizi partecipano alle varie fasi del lavoro per progetti, che ha luogo per mezzo dei rappresentanti delle stesse in sede di Equipe Multidisciplinare Interna.

**PRESENTAZIONE DEL CENTRO SERVIZI****Ubicazione e recapiti**

Il Centro Servizi "Residenza "Le Rose"" è situato a Lozzo Atestino – in via delle Rose, n.19 (PD). La struttura è inserita all'interno di un contesto paesaggistico quello del Parco dei Colli Euganei e vicina alle stazioni termali di Abano Terme e Montegrotto Terme. La struttura può essere raggiunta:

- In treno dalle stazioni ferroviarie di Monselice, Este, Saletto e Ospedaletto Euganeo;
- In auto con uscita al casello di Monselice – circa 20 minuti
- In pullman con il servizio SITABUS con partenza dalla stazione ferroviaria di Padova con la linea "5018 Valbona – Vo' – Teolo – Padova con dev. Montemerlo"

tel. 0429/644544

fax 0429/1652011

mail : [info@residenzalerose.net](mailto:info@residenzalerose.net)

**Struttura e ricettività**

La struttura è costituita da 3 piani e da un giardino per una capacità ricettiva di 100 posti letto.

Al piano interrato troviamo:

- |                  |                                  |
|------------------|----------------------------------|
| → la cucina;     | → gli spogliatori del personale; |
| → la lavanderia; | → la lavanderia;                 |

Al piano terra troviamo:

- la reception;
- un angolo ristoro;
- la Direzione;
- la camera ardente;
- nuclei di residenza;
- locali attrezzati per bagno assistito;
- sale da pranzo e soggiorno;
- soggiorni comuni per attività educative.

Al secondo piano troviamo:

- l'ambulatorio medico ed infermieristico;
- una cappella per funzioni religiose;
- la palestra attrezzata per le attività riabilitative;
- il locale adibito ad uso parrucchiere;
- nuclei di residenza;
- locali attrezzati per bagno assistito;
- sale da pranzo e soggiorno;
- soggiorni comuni per attività educative.

### Le abitazioni

Le abitazioni sono dotate di 2 posti letto, ciascuno dei quali dispone di impianto luce, presa di corrente e campanello per chiamate in caso di necessità.

E' inoltre presente una presa TV ed un ripiano su cui è possibile sistemare l'apparecchio, mentre ogni residente dispone di un armadio, un comodino, un tavolino ed una sedia personale.

### Gestione

Servizi Sociali SpA è la Società di progetto costituita successivamente all'aggiudicazione della procedura di Finanza di Progetto bandita dal Consorzio Valgrande (Pd) ed è concessionario della costruzione e gestione del Centro Servizi. All'interno della Servizi Sociali SpA s'individua quale socio gestore del Centro Servizi di Lozzo Atestino il socio cooperativa sociale CODESS Sociale, la cui sede legale ed amministrativa è sita a Padova in via Boccaccio 96.

Codess Sociale è una Cooperativa sociale di tipo plurimo (A+B) nata a Venezia nel 1979 che opera in tutto il territorio nazionale nel settore socio-assistenziale, socio-sanitario e socio-educativo.

Da oltre 40 anni dedica impegno, professionalità ed energie alla cura delle persone ed all'assistenza delle fasce più deboli della popolazione.

Opera seguendo un modello operativo basato sulla coprogettazione, sulla collaborazione con la Pubblica Amministrazione, sulla Responsabilità Sociale, sulla soddisfazione della clientela e delle più complesse esigenze di cura e assistenza.

E' certificata UNI EN ISO 9001:2015 per la progettazione e gestione di servizi rivolti a bambini, giovani, disabili, anziani e persone in trattamento psichiatrico, inoltre ha la certificazione delle due norme complementari ISO 10881:2013 – Residenze per Anziani e la ISO 11034:2003 – Servizi alla Prima Infanzia e secondo la norma SA8000 per la Responsabilità sociale d'impresa. Nel novembre 2018 Codess Sociale si è certificata anche per la gestione del Sistema Ambientale secondo la norma ISO 14001:2015.

La Politica per la Qualità è comunicata e diffusa a tutti i livelli dell'organizzazione; annualmente viene resa operativa attraverso la pianificazione della qualità definendo obiettivi specifici e riesaminata in sede di riesame della Direzione.

La valenza imprenditoriale, commerciale, territoriale ed occupazionale è di enorme impatto e di importanza strategica per CODESS Sociale che risulta attualmente una della più grandi Cooperative Sociali del paese.

### La Direzione ed il Coordinamento

La Direzione del Centro Servizi "Residenza "Le Rose"" è affidato a Servizi Sociali SpA e il Coordinamento interno viene affidato a Codess Sociale, come illustrato nell'organigramma della struttura (allegato 1).

- Il Coordinatore Responsabile di Struttura riceve su appuntamento.

### L'équipe multidisciplinare

E' formato da figure professionali qualificate e costantemente aggiornate, in grado di rispondere ai bisogni degli anziani della Residenza con la massima professionalità.

E' rappresentato da: Coordinatore Infermieristico, Coordinatore socio-assistenziale, Referente di nucleo, Medici generici e specialisti in diverse discipline, Infermieri Professionali, Terapisti della Riabilitazione, Psicologo, Logopedista, Assistente Sociale, Educatori Professionali, Operatori socio sanitari, ausiliari e personale addetto all'amministrazione ed ai servizi generali.

Tutto il personale operante a qualsiasi titolo nella struttura è dotato di un cartellino di riconoscimento agevolmente visibile all'anziano ed ai suoi familiari, riportante la fotografia, il nome, il cognome e la qualifica professionale.

Gli operatori del Centro Servizi sono in possesso del titolo di studio richiesto dal proprio profilo professionale.

Al personale che opera all'interno dell'Istituto viene garantito un piano di formazione ed aggiornamento annuale.

**I SERVIZI OFFERTI**

Il Centro Servizi per persone anziane non autosufficienti, in base alla normativa regionale in materia (DGR n.84 del 2007 e L.R. n°22 del 2002), fa parte della rete dei servizi territoriali convenzionati per prestazioni ad integrazione socio-sanitaria rivolte a persone anziane non autosufficienti.

La Residenza "Le Rose" può accogliere residenti per media e bassa intensità assistenziale.

La retta è a carico della famiglia e/o del Comune di residenza secondo quanto stabilito dal Contratto di ospitalità (per gli ospiti convenzionati per l'attività sanitaria è previsto un contributo giornaliero ad integrazione della retta da parte del Servizio Sanitario Regionale).

Obiettivo prioritario è il recupero e il mantenimento del miglior livello possibile della qualità della vita dell'ospite, in relazione alle autonomie residue, in un ambiente residenziale protetto.

**La giornata tipo nel Centro Servizi**

<b>ORA</b>	<b>ATTIVITA'</b>
Ore 7.00	Accompagnamento al risveglio e alle attività
Ore 8.30-9.00	Colazione
Ore 9.00-12.00	Attività riabilitative, di informazione e svago
Ore 12.00-13.00	Pranzo
Ore 13.00-14.00	Riposo, tempo libero, passeggiate nel giardino, attività ricreative
Ore 14.00-17.00 (con pausa merenda alle 15.30)	Attività educative, attività riabilitative, occupazionali e svago
Ore 18.00-19.00	Cena e momento distensivo
Ore 21.00	Riposo notturno

Gli orari sono indicativi: l'organizzazione di ciascuna giornata, infatti, è soggetta a flessibilità per quanto riguarda gli orari e le attività, tale da consentire a ciascun Residente di conservare, per quanto possibile, le abitudini acquisite e il rispetto delle diverse esigenze, in un ambito organizzativo efficiente e strutturato.

**Servizi sanitari**

Il Medico curante assicura l'assistenza di medicina generale e programmata. Obiettivo dei medici è la salute dell'anziano intesa non esclusivamente come assenza di malattia, ma come benessere globale. I medici verificano lo stato funzionale e di salute di ogni singolo residente; prescrivono le terapie farmacologiche o di altro genere di volta in volta necessarie e la loro periodica valutazione. I medici curano la comunicazione e lo scambio di informazioni circa lo stato di salute con gli ospiti e i loro famigliari.

Il servizio infermieristico è garantito ogni giorno della settimana 24 ore 24. Obiettivo degli infermieri è tutelare la salute degli anziani e prevenire l'insorgere di eventuali malattie attraverso la corretta applicazione delle prescrizioni del medico, la somministrazione di terapie farmacologiche, le medicazioni, la prenotazione di visite specialistiche e i prelievi. Il coordinatore infermieristico è a disposizione dei famigliari per fornire informazioni sul proprio assistito.

L'attività fisioterapica e riabilitativa è svolta da terapisti della riabilitazione professionalmente preparati ed ha luogo nella palestra appositamente attrezzata e, per gli Ospiti impossibilitati a muoversi, presso ciascuno dei nuclei abitativi. Obiettivo del servizio è il mantenimento delle capacità residue dell'anziano, il raggiungimento di una sempre maggiore autosufficienza fisica e, laddove non vi siano ulteriori possibilità di recupero, il mantenimento del residuale grado di autonomia. I fisioterapisti attuano interventi sia individuali che di gruppo e propongono l'adozione di protesi ed ausili.

Il servizio di logopedia è diretto alla prevenzione e alla rieducazione dei disturbi del linguaggio e della comunicazione attraverso interventi individuali e di gruppo. Il logopedista valuta le abilità comunicative, linguistiche, cognitive e sensoriali di tutti gli ospiti e successivamente, ove necessario, interviene con il trattamento delle diverse patologie, sia organiche sia funzionali, per il mantenimento o il recupero delle suddette capacità. Rivolge, inoltre, una particolare attenzione ai pazienti durante i pasti o l'assunzione dei liquidi, per ricercare od escludere i segni di una disfagia e quindi poter intervenire in tempi brevi. Propone l'adozione di ausili, ne addestra all'uso e ne verifica l'efficacia.

### Servizi Assistenziali

Il Centro Servizi "Residenza "Le Rose"" assicura, 24 ore su 24, lo svolgimento di tutte le prestazioni di assistenza rivolte direttamente alla persona da parte di personale qualificato OSS, ed in particolare:

- aiuto e sostegno alla persona nella pratica delle funzioni basilari della vita quotidiana (alimentazione, igiene personale, abbigliamento, corretta deambulazione, supporto nell'utilizzo di ausili e protesi, mobilitazione);
- riordino dei letti, degli armadi e dei comodini;
- aiuto e sostegno alla persona nello svolgimento di attività più complesse;
- interventi di protezione e sorveglianza della persona;
- interventi diretti a mantenere il benessere psicofisico della persona, collaborando con le altre professionalità dell'equipe sanitaria;
- assistenza al Residente per la corretta esecuzione delle prestazioni farmacologiche prescritte dal medico.

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.

### Servizio Educativo - Animativo

L'attività di educazione si integra con le attività sanitarie ed assistenziali al fine di mantenere nell'anziano una socialità viva e positiva, di trovare nuovi compiti e nuovi spazi di realizzazione di fronte a capacità fisiche, manuali e motorie in calo e, infine, di sentirsi ancora parte di una comunità.

L'attività di educazione è indirizzata al conseguimento di molteplici finalità:

- valorizzazione dell'identità personale dell'individuo;
- conservazione e recupero delle capacità cognitivo prassico-manuali;
- sostegno alla vita relazionale, combattendo la solitudine e promuovendo la socializzazione tramite momenti di aggregazione;
- costituzione di "gruppi di interesse" dove avvenga lo scambio di esperienze e la valorizzazione del patrimonio individuale di ciascuno.

### Servizio psicologico

Funzione prioritaria dello psicologo è creare un rapporto empatico, di accettazione, definire uno spazio in cui l'anziano possa sentirsi accolto, compreso e ascoltato.

Il suo compito è di:

- Sostenere ospiti e famigliari dal momento dell'ingresso ai vari momenti di permanenza nel Centro Servizi;
- Effettuare la raccolta, il monitoraggio e la supervisione dei test di valutazione dei disturbi comportamentali finalizzati all'elaborazione del Piano di Assistenza Individualizzato dell'utente ed ad attività individualizzate.

### Servizi di Assistente Sociale

Il servizio sociale è svolto dall'assistente sociale che ha la responsabilità del conseguimento degli obiettivi previsti dai programmi di lavoro. L'assistente sociale si configura essenzialmente come operatore di collegamento e comunicazione tra l'interno e l'esterno della struttura.

In particolare:

- Fornisce informazioni rispetto alla procedura di ingresso, alla documentazione ed alla modulistica da presentare;
- Raccoglie le domande di accesso degli ospiti;
- Cura la fase d'ingresso e accoglimento dell'anziano;
- Utilizza gli strumenti propri del servizio sociale professionale per conoscere l'anziano, al fine di favorire un'assistenza sempre più personalizzata, atta a facilitare le relazioni tra parenti, anziani ed operatori;
- Analizza e traduce i bisogni espressi e non dai Residenti, formulando proposte e progetti;
- Svolge mansioni di segretariato sociale (informazioni sui servizi che offre l'ente e il territorio, consulenza per pratiche di invalidità civile, richieste economiche e varie).
- Cura i rapporti con il territorio per una compartecipazione alla rete dei servizi

Tutti i professionisti dell'equipe multidisciplinare ricevono su appuntamento dal lunedì al venerdì.



**PRESTAZIONI ALBERGHIERE E SERVIZI COMPLEMENTARI***Ristorazione*

Il Centro Servizi "Le Rose" assicura la distribuzione dei pasti caldi secondo il menù predisposto dalla dietista incaricata tenendo conto delle particolari esigenze dietetiche dei Residenti. La preparazione dei pasti avviene nella cucina interna del Centro Servizi.

Codess Sociale applica il manuale di autocontrollo di igiene degli alimenti secondo la metodologia HACCP.

I pasti caldi vengono trasferiti ai reparti in appositi carrelli termici, presi in consegna dal personale Codess che provvede alla distribuzione.

La qualità dei pasti è sorvegliata attraverso ispezioni e periodiche analisi microbiologiche effettuate da laboratori accreditati.

Il menù, variato giornalmente e su base stagionale, è esposto quotidianamente all'interno dei nuclei: esso offre alternative ad ogni portata per meglio incontrare le preferenze di Residenti.

Sono inoltre previste diete personalizzate, elaborate per rispondere ad esigenze particolari (es. dieta per diabetici, dieta frullata per disfagici, etc...).

Nei giorni di Festa vengono serviti menù particolari, nonché menù tematici in cui vengono proposti piatti tipici regionali.

Un menù indicativo è allegato alla Carta dei Servizi (allegato n.2)

E' possibile, previa prenotazione entro le 9.30 del giorno stesso, che parenti ed amici possano pranzare insieme all'anziano presso la struttura.

*Servizio di igiene ambientale*

Il servizio è effettuato direttamente da personale preposto interno, con prestazioni articolate su turni distribuiti durante tutto l'arco della giornata. Sono previsti sia interventi ordinari nelle camere e negli spazi comuni, sia interventi straordinari a rotazione, con il supporto di personale CODESS Sociale specializzato.

È appaltato esclusivamente il servizio di derattizzazione, rilevazione blatte e disinfestazione. Il progetto specifico, con la descrizione delle operazioni principali, delle modalità operative, dei materiali e degli strumenti utilizzati è contenuto nell'apposito protocollo operativo.

*Lavanderia e guardaroba*

Con il pagamento della retta al Residente viene garantito il servizio di lavanderia per la biancheria da letto, da tavola e da bagno. Il servizio di lavanderia per la biancheria personale, che sarà soggetta ad etichettatura per evitare scambio di vestiario tra gli ospiti o lo smarrimento di capi, prevede un costo aggiuntivo di € 2,45 giornalieri.

*Parrucchiere, Pedicure e manicure*

I servizi di parrucchiere e di pedicure sono affidati a personale qualificato e svolto in locale apposito all'interno del Centro Servizi.

*Servizio postale*

La corrispondenza personale indirizzata all'Ospite presso la struttura, nel solo caso in cui l'Ospite non sia in grado di gestirla autonomamente, la stessa potrà essere, in via alternativa:

- raccolta da un referente incaricato dal Gestore e periodicamente consegnata ai familiari che ne rilasceranno di volta in volta dettagliata ricevuta;
- raccolta da un referente incaricato dal Gestore e periodicamente rispedita ad un indirizzo indicato.

Per il servizio di consegna della corrispondenza, nell'una o nell'altra modalità, il Gestore addebiterà nella fattura mensile sia le spese vive sostenute sia un compenso aggiuntivo che sarà indicato in fattura.

*Servizio religioso*

Il Centro Servizi cura con attenzione l'assistenza religiosa e spirituale degli Ospiti che lo desiderano. All'interno della struttura è a disposizione una cappella dove viene celebrata la S. Messa settimanalmente e in tutte le festività di precetto. Coloro che sono di confessione diversa dalla cattolica possono richiedere l'assistente spirituale dei propri ministri al Coordinatore e/o Referente del Nucleo.

*Servizio Amministrativo*

Il personale dell'Ufficio Amministrativo non è presente in loco in quanto il Centro Servizi si appoggia agli uffici presenti nella sede legale di Codess Sociale.

Per richieste particolari è opportuno fissare un appuntamento con il Coordinatore o con l'Assistente Sociale.

### PROCEDURE PER L'INGRESSO E LE DIMISSIONI

#### 1.1) Proposta di accesso per gli ospiti convenzionati

Qualora si intenda richiedere una residenzialità permanente convenzionata è necessario attivare la procedura stabilita dalla normativa regionale della Regione Veneto che consiste nella compilazione della scheda SVAMA (Scheda di valutazione multidimensionale dell'anziano) e .

Per la compilazione della scheda è necessario contattare la sede del Distretto Sanitario o l'assistente sociale del Comune di residenza. La scheda SVAMA debitamente compilata dovrà essere riportata in Distretto corredata dalla richiesta di attivazione di UVDM (Unità valutativa multidimensionale) firmata dall'anziano o da un familiare.

L'UVDM valuta la scheda Svama e provvederà all'inserimento nella graduatoria valida per tutto il territorio di competenza dell'ULSS 17.

L'azienda Ulss sulla base della graduatoria provvederà a rilasciare, l'impegnativa di residenzialità al richiedente e/o ai suoi familiari che potranno prendere contatti con la Residenza per espletare le pratiche di accoglimento contattando l'ufficio Servizi Sociali.

All'interno del Centro Servizi, l'organizzazione dell'accoglimento è curata dall'assistente sociale rispettando le esigenze della persona anziana ricoverata.

Se gli interessati lo desiderano potranno essere accompagnati, su appuntamento, per una visita alla Residenza dall'Assistente Sociale o dal Coordinatore di Struttura.

All'atto dell'ingresso saranno assolte le formalità e gli obblighi previsti dal contratto d'assistenza e dal Regolamento Interno.

#### 1.2) Proposta di accesso per gli ospiti non convenzionati

Per coloro che richiedano una residenzialità sia permanente che temporanea non convenzionata sarà sufficiente contattare l'Assistente Sociale che fornirà tutte le informazioni relative all'ingresso.

La lista di attesa verrà gestita secondo il criterio temporale di presentazione della domanda, salvo situazioni di emergenza o particolare urgenza.

Se gli interessati lo desiderano potranno essere accompagnati, su appuntamento, per una visita alla Residenza dall'Assistente Sociale o dal Coordinatore di Struttura. È necessario comunque essere in possesso del verbale UVMD.

#### 1.3) Chiamata posto disponibile e colloquio con i familiari

Quando il posto è disponibile, l'Assistente Sociale della struttura contatta i familiari o comunque chi esercita la tutela, ed accerta con loro l'accettazione. In caso affermativo:

- comunica ai familiari la data d'ingresso;
- provvede alla consegna del Regolamento, della Carta dei Servizi, ed è a disposizione per ogni eventuale altra informazione;
- riceve la documentazione da parte dei familiari dell'utente.

E' utile precisare che la chiamata non è procrastinabile e non è possibile temporeggiare oltre i 5 giorni, in quanto ciò consente la correttezza e la trasparenza di accesso a tutti gli utenti posti in eventuale lista di attesa.

Il pagamento della retta decorre dal giorno dell'ingresso del Residente.

#### 1.4) Accoglienza

Il giorno dell'ingresso, l'anziano e i suoi familiari saranno accolti dall'Assistente Sociale, dal Coordinatore di struttura, o dal Coordinatore Infermieristico e dal Referente del Nucleo e accompagnati nel nucleo di residenza, quindi presentati agli operatori in servizio ed agli altri anziani, in particolare al futuro compagno di camera che sarà stato avvisato precedentemente dal Coordinatore di Struttura. L'anziano e i suoi familiari si recheranno in camera, insieme ad un Operatore OSS per la sistemazione degli effetti personali e per un primo momento di conoscenza dell'ambiente. L'operatore verificherà la corretta dotazione di biancheria ed effetti personali e avrà cura anche di compilare la scheda di ricevuta della biancheria stessa e degli indumenti.

Al termine di tali operazioni il referente di nucleo, se possibile, accompagnerà l'ospite in una breve visita della Residenza.

Gli anziani disorientati o confusi potranno essere esentati da tali visite, che saranno posticipate e diluite nel tempo, e comunque effettuate solo se necessario e non controproducente per l'equilibrio ed il buon inserimento nella vita comunitaria.

Si consiglia ai familiari di trascorrere parte della giornata con l'anziano.

Nell'arco della giornata, il nuovo Residente incontrerà e sarà visitato dal Medico interno, al fine anche di una corretta impostazione della terapia farmacologica, delle pratiche infermieristiche, ecc.

## **2) Osservazione e stesura del PAI**

Tutti gli operatori inizieranno un periodo di osservazione del nuovo Residente, al fine di fornire un'assistenza il più possibile personalizzata, e di giungere alla stesura del PAI (Piano Assistenziale Individualizzato) con il maggior numero di informazioni e nel più breve tempo (sarà possibile la sua compilazione anche in forma "Provvisoria").

Tale documento persegue gli obiettivi di:

- evidenziare i bisogni del residente;
- evidenziare obiettivi e strategie per soddisfarli;
- integrare gli apporti che ciascuna figura presente nell'équipe multidisciplinare può offrire nell'affrontare tali problematiche, favorendo lo scambio di notizie ed informazioni;
- evidenziare le capacità residue del residente e la possibilità del loro mantenimento e potenziamento;
- essere uno strumento di valutazione del lavoro degli Operatori;
- rendere più funzionale al Residente l'organizzazione della struttura;
- rappresentare uno stimolo alla formazione e all'aggiornamento continuo degli Operatori.

## **3) Assegnazione camere e posti letto**

Il Coordinatore Responsabile di Struttura, di concerto con l'équipe sociosanitaria e riabilitativa, si riserva la facoltà di effettuare eventuali cambi di camera agli Ospiti residenti.

Tale decisione verrà presa, ove possibile, in accordo con i familiari.

Esclusivamente nel caso in cui non sia possibile ottenere un'intesa con i parenti, il Coordinatore Responsabile di Struttura si riserva la possibilità di procedere in modo unilaterale, nell'interesse di tutti gli altri residenti.

Resta inteso che il fine ultimo della Direzione della Residenza risulta essere il perseguimento del benessere fisico, psichico e sociale di ogni Residente come indicato anche dall'OMS (Organizzazione Mondiale della Sanità).

## **4) Modalità di dimissione**

Il ricovero presso il Centro Servizi assume carattere di esclusiva volontarietà da parte del Residente o, laddove non sia possibile una scelta autonoma in seguito a problematiche di deterioramento cognitivo di vario grado, da parte del parente richiedente. E' opportuno precisare che il ricovero a tempo indeterminato, come quello a tempo determinato, verte necessariamente su presupposti di insindacabile fiducia reciproca.

Ne risulta che, in caso di palesi e problematiche divergenze relative alla tipologia di intervento sanitario impostato, nonché alla gestione e/o assistenza del Residente, il Responsabile Sanitario si troverà nella necessità di procedere, previa notifica ai parenti, alla dimissione diretta del Residente.

Tale provvedimento scaturisce dalla necessità di stretta collaborazione con le figure familiari e, come facilmente comprensibile, tale affinità viene persa nel caso di mancanza dei predetti presupposti di fiducia. Un'eventuale ipotesi di conflitto e di fraintendimento con i parenti configura poi un diretto ed evidente danno all'immagine della Residenza con conseguente dequalificazione dell'opera professionale di tutto il personale ivi operante.

Nell'ottica della più completa libertà risulta inoltre preservata, in qualsiasi momento, la possibilità di richiedere la dimissione volontaria del proprio congiunto. In tal caso le dimissioni verranno concordate preventivamente, con un preavviso di almeno 30 giorni, con la Direzione. L'orientamento della Residenza mira a garantire la massima disponibilità nei confronti del Residente volontariamente dimissionario.

Tuttavia, al fine di preservare il diritto di accesso degli altri utenti registrati in lista di attesa, la Direzione della Residenza si riserva la facoltà di stabilire in via unilaterale la data delle dimissioni, per rispondere alle esigenze di accoglienza di altri richiedenti. Naturalmente quest'ultima ipotesi assume carattere di urgenza laddove non vi fosse disponibilità da parte dei familiari richiedenti la dimissione volontaria a provvedere alla dimissione del proprio congiunto in tempo utile.

Pertanto, sulla base di quanto sopra esposto, si evince che la dimissione del Residente può avvenire:

- per cause naturali;
- per il suo rientro in famiglia o per trasferimento ad altra struttura. In tali ipotesi il Residente, o un familiare, dovrà far pervenire alla Direzione disdetta scritta almeno 30 giorni prima della data prevista per la dimissione;
- per dimissione da parte della struttura, nel caso in cui vi sia manifesta grave e perdurante incompatibilità dell'utente o dei suoi familiari con l'ambiente della struttura e/o con gli altri ospiti
- per morosità, con preavviso di 30 giorni.

In caso di dimissione verrà consegnata una relazione clinica e, su richiesta, copia dei documenti amministrativi e sanitari.

L'Ufficio Amministrativo si farà carico di comunicare all'ULSS competente l'avvenuta dimissione del Residente.

Il giorno della dimissione è da considerarsi incluso nel pagamento della retta.

### **Il Consenso Informato**

Il Responsabile Sanitario informa il Residente sul percorso diagnostico e terapeutico e su tutti gli esami diagnostico clinici eseguiti presso la struttura, acquisendo l'eventuale consenso.

### **I Presidi Sanitari e gli Ausili**

Il Centro Servizi provvede per gli ospiti convenzionati alla fornitura di tutti i farmaci, i presidi per la prevenzione delle lesioni da decubito, i presidi per la deambulazione e gli spostamenti, gli ausili per l'incontinenza come da convenzione con l'ULSS. Gli ospiti non convenzionati e con riconoscimento di invalidità civile possono avere, rivolgendosi al servizio di riabilitazione, la prescrizione di ausili personali da parte dell'ASL di competenza.

Vengono adottate all'interno di ogni nucleo linee guida specifiche e protocolli di intervento per la gestione di problematiche quali: le lesioni da decubito, le cadute, l'igiene dell'anziano allettato, la gestione dell'incontinenza, la privacy, la nutrizione enterale, i problemi del comportamento, etc.

### **RETTE PER L'OSPITALITA' NELLA RESIDENZA**

Per la permanenza nella struttura il Residente, o chi per esso, corrisponde una retta intesa a coprire i servizi sanitari, assistenziali, alberghieri e complementari illustrati nella presente Carta dei servizi.

Per una più precisa e dettagliata definizione dei servizi compresi ed esclusi dalla retta si rimanda all'allegato n.3.

Nel caso in cui il Residente desideri usufruire di ulteriori prestazioni o servizi accessori, è previsto un tariffario specifico per tali richieste (vedi Regolamento e allegati).

Per ciò che riguarda la definizione degli aspetti di carattere economico si rinvia alla domanda di accoglienza e alla relativa stipula del contratto di ospitalità.

Di un'eventuale variazione della retta gli ospiti e i garanti del versamento della stessa saranno informati a mezzo raccomandata 30 giorni prima dell'entrata in vigore della stessa. Le persone a cui è giunta comunicazione hanno la possibilità di recedere dal contratto di ospitalità soltanto rifiutando con analogha raccomandata.

Per quanto non previsto dalla presente Carta dei Servizi si rinvia al contratto tipo di ospitalità.

### **TUTELA DELLA PRIVACY E DIRITTO DI ACCESSO**

Tutti i dati personali dell'Residente raccolti in sede di accoglimento e durante la permanenza nel Centro Servizi, sono utilizzati da "Servizi Sociale S.p.A.", come titolare del trattamento, secondo le norme vigenti sulla riservatezza dei dati.

Ogni dato relativo allo stato di salute è considerato "dato sensibile" come previsto dalla legge 675/96, D. L.vo 196/2003 e successive modificazioni ed integrazioni.

Il Residente o chi vi abbia interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti ha diritto di accesso alla documentazione amministrativa, secondo le disposizioni della legge 241/90, successive modificazioni ed integrazioni.

### **NORMATIVA DI SICUREZZA**

Il Centro Servizi è stato progettato e previsto di dotazioni tecnologiche ed impiantistiche nel rispetto delle precisioni del D.P.R. 14/01/1997, successive modificazioni ed integrazioni, che assicurano la massima sicurezza del Residente e degli operatori.

E' attivo al suo interno il servizio per le emergenze e trovano corretta applicazione i servizi previsti dal D. Lgs. 81/2008 sulla sicurezza negli ambienti di lavoro con la presenza di professionisti del settore e del medico del lavoro, garantiti dall' Area Sicurezza e prevenzione di Codess Sociale.

### **STRUMENTI DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

#### **Procedure di reclamo**

Il residente o il familiare che lamentino situazioni di irregolarità, inefficienza o insoddisfazione oppure che vogliano esprimere apprezzamento per i servizi erogati, sono invitati a darne comunicazione agli Uffici Amministrativi situati all'ingresso della Residenza ed attivi dal lunedì al venerdì.

Si prevede che a fronte della presentazione delle istanze di miglioramento o verifica delle prestazioni offerte, di lamenti o reclami, la Direzione risponda entro il più breve tempo possibile e comunque non oltre i 10 giorni dalla presentazione.

I reclami o eventuali osservazioni scritte possono essere redatti sull' apposito modulo (allegato 4) e possono essere inseriti nella "Cassetta Reclami" posta all'ingresso della residenza.

**La soddisfazione dei residenti e degli operatori**

Negli anni Codess Sociale ha maturato una propria capacità di sostenere il rispetto di standard di qualità molto impegnativi che si collocano in aree specifiche rispetto alla gestione del servizio.

Codess Sociale si impegna a garantire il rispetto di standard di qualità nell'ambito delle seguenti aree attinenti all'erogazione del servizio:

- o Qualità professionale
- o Qualità degli ambienti
- o Qualità alberghiera
- o Qualità della partecipazione delle famiglie.

Inoltre Codess Sociale ritiene che al fine di valutare la qualità del servizio sia prioritario rilevare il livello di soddisfazione di:

- o residenti e familiari inseriti nei propri servizi
- o clienti, enti committenti
- o personale impiegato nel servizio

Consapevoli che migliorare la qualità del servizio significa renderlo conforme alle aspettative degli utenti, Codess Sociale effettua rilevazioni di gradimento per conoscere come gli stessi giudicano il servizio. A tale scopo viene fatta una rilevazione annuale, coordinata dall' Area Qualità, mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai residenti, ai loro familiari e ad eventuali enti committenti. Stessa verifica viene effettuata al personale con cadenza biennale. I dati raccolti vengono elaborati ed analizzati dall' area Qualità e vengono utilizzati per formulare le proposte di intervento, nonché diffusi a tutti gli stakeholders e pubblicati, in sintesi aggregate, sul Bilancio Sociale.

Codess Sociale dal 2005 è certificata UNI EN ISO 9001 per la progettazione e la gestione di servizi rivolti a bambini, giovani, anziani, disabili e persone in trattamento psichiatrico e dal 2006 è certificata secondo la norma SA8000 per la Responsabilità Sociale d' Impresa.

**Standard di Qualità**

Ogni aspetto delle prestazioni è considerato con particolare riguardo a:

- Fattore qualità: aspetto del servizio che l'utente apprezza e percepisce come rilevante per la qualità;
- Indicatore di qualità: parametro qualitativo e quantitativo scelto per valutare e misurare un dato fenomeno;
- Standard di qualità: in altre parole l'obiettivo di qualità (attuale e potenziale), descritto in termine concreto e misurabile.

Lo schema contenuto nella seguente tabella facilita la comprensione dei concetti sopra espressi esemplificandoli in alcuni processi chiave:

PROCESSO	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
ACCETTAZIONE	Informazioni preventive sul ricovero	Possibilità di informazioni	Via telefono dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle 16.00
	Accettazione all'ingresso e documentazione sui servizi	Materiale informativo	Carta del servizio, Regolamento e informazioni sui servizi
PERMANENZA	Menù variabile	Menù strutturato con variazioni a richiesta	Ripetizione del menù ogni 4 settimane; possibilità di personalizzazioni, di piatti tipici ecc.,
	Regolarità delle visite mediche	Presenze del medico	Tutti i giorni
	Accessibilità ai familiari	Orario visite	Tutti i giorni Possibilità di invitare a

**CARTA DEI SERVIZI**

			pranzo familiari.
	Progetto individuale	Monitoraggio del PAI	semestrale
<b>DIMISSIONI</b>	Informazioni all'uscita	Lettera di dimissioni al medico di riferimento	Risultanze cliniche
	Riservatezza trattamento dei dati	Richiesta cartella clinica	Richiesta scritta del residente
	Tempi di rilascio della cartella clinica	Giorni che intercorrono dal ricevimento della richiesta	30 giorni
	Questionario di soddisfazione del servizio	Domande suddivise per servizio con risposte multiple	Raggiungimento del livello di soddisfazione pari a 7.

**IL VOLONTARIATO**

Il Centro Servizi si avvale della preziosa collaborazione dei Volontari appartenenti ad Associazioni del territorio a supporto delle attività culturali, ricreative e di animazione promosse all'interno della Struttura, nonché, per l'accompagnamento dei Residenti in occasione di uscite organizzate.

Il rapporto con ogni Associazione viene regolato da apposita Convenzione.

Qualora il volontario non appartenga ad alcuna associazione con la quale la residenza abbia stipulato apposita convenzione dovrà richiedere, a tutela sua e dell'organizzazione, l'ammissione come socio volontario dell'ente Gestore.

**ASSISTENTI PRIVATI**

La Residenza ammette l'ingresso di assistenti privati chiamati a svolgere la propria opera dai Residenti o dai loro familiari, con spese a loro carico, previa autorizzazione scritta da consegnare al Coordinatore di Struttura. Per la modalità di espletamento dell'opera degli Assistenti privati si rimanda al Regolamento interno.

**PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE**
**ASSOCIAZIONE E/O COMITATO RAPPRESENTATIVO (D.G.R. del 06.04.2001 n. 850)**

A norma dell'art. 3 del Regolamento Regionale approvato con D.G.R.V. n. 850 del 06.04.2001 all'interno della *Residenza Le Rose* la società favorisce la costituzione di associazioni o comitati rappresentativi aggregando almeno 40% degli ospiti e dei loro familiari.

Costituita l'associazione e/o comitato di rappresentanza verrà notificato alla Direzione Generale dell'Azienda ULSS n. 17.

**Scopi degli organismi rappresentativi degli ospiti e/o dei loro familiari**

A norma dell'art. 4 della già citata D.G.R. 850/2001, gli organismi rappresentativi degli ospiti e/o dei loro familiari presso il centro svolgono compiti di:

- collaborazione con l'ente gestore per la migliore qualità della erogazione del servizio e per la piena e tempestiva diffusione delle informazioni alle famiglie;
- promozione di iniziative integrative finalizzate ad elevare la qualità della vita degli ospiti;
- partecipazione alla fase concertativa prevista dalle vigenti normative in materia.

**RAPPRESENTANZA**

A norma dell'art. 5 del, già citato, D.G.R. 850/2001, i rappresentanti delle associazioni e/o comitati costituiti all'interno della *Residenza "Le Rose"* non possono superare il numero cinque.

**Modalità delle riunioni**

A norma degli art. 6,7,8 e 9 del Regolamento Regionale approvato con D.G.R. n. 850 del 06.04.2001, le riunioni sono convocate per iscritto dal Direttore dai Coordinatori socio sanitario con l'indicazione degli argomenti in discussione.

Alle riunioni partecipano:

- Direttore dell'Ente;
- Legale Rappresentante di CODESS Sociale o suo delegato;
- Rappresentanti di ospiti e/o di familiari, fino a cinque;

- Medico Curante;
- Coordinatore Socio Sanitario;
- Coordinatore del personale d'assistenza;
- Assistente Sociale;

assume le funzioni di Ufficiale Verbalizzante personale della segreteria della Direzione Generale che cura la redazione dei verbali.

La seduta è valida anche con l'intervento di un solo rappresentante delle associazioni dei familiari.

Nel caso in cui, nonostante la corretta procedura di convocazione, i rappresentanti risultino assenti nella loro totalità si procede ad una seconda convocazione. Nel caso in cui permanga l'assenza totale dei rappresentanti non si procede ad ulteriore aggiornamento dell'incontro e si considera espletata la fase concertativa.

Eventuali altre riunioni, saranno convocate dal Direttore o suo delegato al fine di illustrare le scelte programmatiche relative alle politiche di residenzialità che si intendono applicare.

Per tali incontri valgono le procedure e le modalità delle norme sopra richiamate.

Tutti gli atti degli organismi di Partecipazione e Informazione sono conservati a cura del Settore Affari Generali della Direzione che rilascerà copia ai rappresentanti delle associazioni, agli ospiti e/o ai loro familiari, alle organizzazioni sindacali e altri aventi diritto.

#### **ALLEGATI**

<b>Allegato n. 1</b>	⇒	<b>ORGANIGRAMMA DEL SERVIZIO</b>
<b>Allegato n. 2</b>	⇒	<b>MENU' TIPO</b>
<b>Allegato n. 3</b>	⇒	<b>COMPOSIZIONE RETTA</b>
<b>Allegato n. 4</b>	⇒	<b>MODULO SEGNALAZIONE SUGGERIMENTI E RECLAMI</b>