



Centro Servizi "CASA CHARITAS"

Lamon - BL

cod. fisc. 82001190253

P.IVA00625840251

revisione marzo. 2014

CARTA DEI SERVIZI

Mission:

ART. 4 dello statuto del Centro Servizi Casa Charitas: *"È scopo dell'Ente sostenere, promuovere, creare, gestire tutte le iniziative sociali e di assistenza a favore delle persone anziane o in condizioni di bisogno"*.

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

Premessa	3
Struttura del Centro Servizi e tipologia delle persone accolte	3
Organizzazione del Centro Servizi "Casa Caritas"	4
Gestione lista di attesa e accoglimento domande.....	17
L'ingresso del cliente nel Centro Servizi	18
Rapporti con i famigliari.....	18
La camera	18
Gli orari della giornata	18
Diritti e doveri	19
Servizi inclusi nella retta e servizi esclusi.....	19
L'integrazione col territorio e il volontariato.....	19
Visite di parenti ed amici.....	20
Assistenza sussidiaria agli anziani da parte di famigliari e/o incaricati	20
Entrata e uscita dal Centro Servizi	20
Rilasci di certificazioni e dati sociosanitari.....	21
Trasferimenti all'interno del Centro Servizi "Casa Caritas"	21
Trasferimenti alle visite specialistiche	21
Trasferimenti in ospedale	21
Gestione di suggerimenti e reclami	21
Schede di rilevazione della soddisfazione Ospiti e Famigliari.....	22
Dimissioni programmate e trasferimenti.....	22
Iniziative ed eventi	22

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.

Il Presidente
René Maillard

Struttura del Centro Servizi e tipologia dei clienti

Il Centro Servizi "Casa Charitas" di Lamon è stato recentemente interessato da interventi edilizi di ampliamento e ristrutturazione (2010), ubicato in Via Cantoni, 10, in zona adiacente al centro, dispone di 54 posti letto, per anziani non autosufficienti, suddivisi in 27 stanze da due posti letto e da 26 posti letto per anziani autosufficienti suddivisi in 13 stanze così distribuiti:

Non Autosufficienti :				
Piano	Denominazione Nucleo	Stanze		N° Posti Letto per Nucleo
		da	a	
Piano Primo	"Mimose"	102	109	16
Piano Secondo	"Iris"	201	212	22
Piano Terzo	"Genziana"	302	309	16
Totale posti Non Autosufficienti				54

Autosufficienti:				
Piano	Denominazione Nucleo	Stanze		N° Posti Letto del Nucleo
		da	a	
Piano Primo	"Rose"	110	114	10
Piano Secondo	"Rose"	213	215	6
Piano Terzo	"Rose"	310	315	10
Totale posti Autosufficienti				26

Ogni stanza è dotata di un efficace sistema di comunicazione interna che consente all'anziano 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, sala da pranzo/soggiorno).

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

Al piano terra sono situati sala TV, sala per attività ricreative/soggiorno, la sala da pranzo, la saletta per il distributore automatico di caffè ed altre bevande calde, gli Uffici Amministrativi e gli uffici destinati alle varie figure professionali quali Assistente Sociale, Educatore, Psicologo e 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;

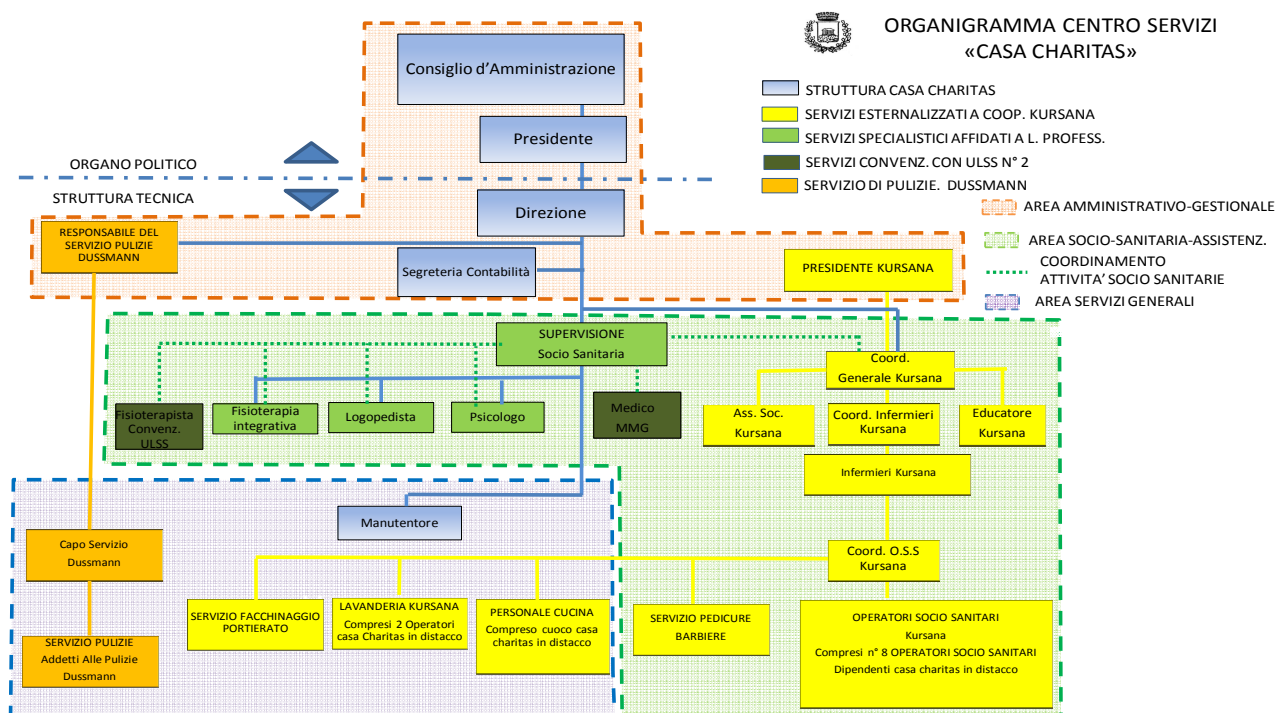
Al piano terzo, oltre alle camere di degenza, vi è un punto di coordinamento/ soggiorno e la palestra.

La struttura dispone di un ampio giardino privato.

I posti di non autosufficienza sono autorizzati dalla Regione Veneto per l'intensità di assistenza sanitaria di "primo livello", corrispondente agli attuali livelli di intensità ridotta e minima di assistenza sanitaria di cui alla DGR 751/00.

Organizzazione del Centro Servizi "Casa Charitas"

Il seguente organigramma funzionale si propone di descrivere l'attuale composizione del Centro Servizi "Casa Charitas" tenendo conto di tutte le figure coinvolte nell'erogazione dei servizi offerti ai clienti, anche attraverso l'affidamento di servizi in appalto oppure tramite apposite collaborazioni per prestazioni professionali acquisite mediante risorse esterne.



Dal Punto di vista organizzativo l'I.P.A.B. Casa di Riposo "Casa Charitas" è amministrata, ai sensi dell'art. 4 del Dlgs 165/01 da un organo politico costituito dal Consiglio d'Amministrazione e gestita dalla struttura tecnica la cui figura apicale è rappresentata dalla Direzione.

In seguito viene riportato il funzionigramma del Centro Servizi seguendo lo schema dell'organigramma sopraesposto.

Servizi offerti e Funzionigramma del Centro Servizi "Casa Charitas"

Organo Politico

È rappresentato dal Consiglio di Amministrazione che dura in carica 5 anni ed è così composto:

- Nr. 5 membri eletti dal Consiglio Comunale di Lamon, di cui uno designato dalla minoranza;
- Nr. 1 membro nominato dall'Ordinario Ecclesiastico Diocesano tra i Parroci del Lamonese;
- Nr. 1 designato dai clienti del servizio.

Il Consiglio elegge nel suo seno nella prima seduta il Presidente e il Vice-Presidente a maggioranza semplice.

Il Presidente del Centro Servizi può essere contattato previo appuntamento presso l'Ufficio di Segreteria al numero telefonico 0439-9040.

Ambiti di competenza e funzioni:

	Ambiti di Competenza
Consiglio di Amministrazione	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Individua gli obiettivi politico-programmatici per la gestione e lo sviluppo dell'Ente sottesi al conseguimento delle finalità Statutarie prevalentemente orientate alle attività sociali ed assistenziali; ❖ compete al consiglio deliberare in ordine: <ul style="list-style-type: none"> a) alle di proposte di variazione dello statuto (sentito il parere del Consiglio Comunale), al regolamento del personale e della relativa pianta organica, ai regolamenti interni e di amministrazione; b) alle nomine ed assunzioni del personale; e) alla alienazione, all'appalto, all'acquisto dei beni e dei servizi, per importi superiori alla soglia di € 200.000,00, nonché alla accettazione (salvo autorizzazioni di legge) di donazioni, eredità, legati e in generale alla conclusione di contratti; d) al bilancio preventivo, al conto consuntivo, alla destinazione delle nuove maggiori entrate e allo storno dei fondi di bilancio; e) ai ricorsi e alle azioni da promuovere e sostenere in giudizio e alle relative transazioni; f) alla misura delle rette e dei corrispettivi per i servizi prestati in attuazione delle finalità istituzionali; ❖ g) a ogni altro adempimento demandato al consiglio di amministrazione dell'Ente da leggi e regolamenti statali e regionali.
Presidente E Vice-Presidente del Consiglio di Amministrazione	<ul style="list-style-type: none"> ❖ È il rappresentante legale dell'ente di fronte ai terzi e in giudizio; ❖ Convoca il consiglio di amministrazione e lo presiede proponendo le materie da trattare nelle rispettive adunanze; ❖ Firma gli atti, quando occorre, per l'applicazione di tutti gli affari che vengono deliberati, congiuntamente al segretario-direttore, che partecipa alle responsabilità dell'amministrazione;

	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Sorveglia il buon andamento amministrativo del Centro Servizi; ❖ Cura l'osservanza dello statuto e ne promuove le riforme qualora ciò si renda necessario; ❖ Cura i rapporti con le autorità tutorie; ❖ Adotta in caso di urgenza, ogni provvedimento opportuno, riferendolo e sottoponendolo alla ratifica del consiglio nella prima riunione. ❖ In caso di mancanza o di impedimento del presidente ne fa le veci il vicepresidente.
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Struttura Tecnica

La struttura tecnica rappresenta l'organo gestionale del Centro Servizi ed è ulteriormente divisibile in un'area amministrativa ed un'area socio-sanitaria.

<p>Direzione Segretario-Direttore</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Traduce gli indirizzi/obiettivi individuati dal Consiglio di Amministrazione nelle scelte gestionali ed operative seguendo criteri di trasparenza e semplificazione individuando adeguate linee strategiche; ❖ cura la gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa, mediante autonomi poteri di spesa, di organizzazione delle risorse umane, strumentali e di controllo, compresa l'adozione di tutti gli atti di gestione che impegnano l'amministrazione verso l'esterno; ❖ formula proposte al Consiglio di Amministrazione ai fini del miglioramento dei servizi e del conseguimento degli obiettivi fissati; ❖ esercita i poteri di spesa a lui assegnati nei limiti degli stanziamenti previsti dai singoli capitoli di bilancio e da regolamenti specifici; ❖ è capo del personale e come tale esercita ogni attività connessa al ruolo; ❖ esercita le altre funzioni a lui assegnate dalla legge, dai regolamenti e dallo Statuto. ❖ Vigila sul buon andamento di tutti i servizi e ne verifica i risultati anche sul piano economico e finanziario; ❖ E' responsabile della gestione del personale dipendente (selezione, proposta di assunzione, rispetto dell'orario, mansioni, ecc.) verificandone le attività operative e verifica i servizi esternalizzati; ❖ Applica e fa rispettare le linee direttive impartite dalle normative vigenti in materia socio sanitaria legate ai clienti. In particolare promuove e monitora l'adempimento alle norme in materia di autorizzazione all'esercizio, accreditamento istituzione e in materia di sicurezza; ❖ Per quanto di sua competenza è tenuto all'osservanza della Legge sulla Privacy assumendo la funzione di incaricato; ❖ Coordina e promuove lo "sviluppo della politica della qualità"; ❖ Informa periodicamente, anche tramite relazioni scritte il Consiglio di Amministrazione in merito a tutti i punti evidenziati. ❖ E' presente in struttura 5 giorni la settimana può essere contattato previo appuntamento presso l'Ufficio di Segreteria al numero telefonico 0439-9040.
<p>Segreteria Contabilità</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Dipende gerarchicamente dalla Direzione; ❖ E' presente in struttura secondo l'orario esposto;

	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Dipende gerarchicamente dalla Direzione; ❖ E' presente in struttura secondo l'orario esposto; <p>AREA CONTABILE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Collaborazione e supporto alla direzione nella predisposizione del Bilancio di previsione; ❖ Tenuta della contabilità finanziaria necessaria alla corretta gestione del Bilancio dell'Ente e tenuta delle relative scritture contabili in conformità alle vigenti normative di settore; ❖ Monitoraggio analisi, controllo e verifica degli elementi di entrata-uscita (fatture emesse e ricevute) registrazione e archiviazione; ❖ Gestione delle scritture afferenti alla contabilità economico-patrimoniale nonché tenuta in correlativi registri. ❖ Predisposizione del conto consuntivo e redazione dei documenti propedeutici alla stesura del Verbale di chiusura dell'esercizio finanziario; ❖ Tenuta dei Rapporti con il Tesoriere e verifica dati contabili; ❖ Predisposizione documenti contabili relativi al pagamento del personale dipendente (stipendi, ritenute, versamenti obbligatori ecc.) ❖ Gestione fondo cassa economato; <p>AREA AMMINISTRATIVA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Gestione del protocollo e archivio documenti; ❖ Predisposizione dell'istruttoria relativa agli atti deliberativi e più in generale dei provvedimenti amministrativi per il settore di competenza; ❖ Gestione archiviazione e registrazione atti deliberativi. ❖ Tenuta dati anagrafici e gestione amministrativa dei ricoverati;
<p>Medico di Medicina Generale</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ E' convenzionato con Ulss Nr.2 di Feltre; ❖ E' presente in struttura con un monte ore pari a 18 alla settimana dal lunedì al venerdì. L'assistenza del medico di medicina generale viene coperta dal servizio di continuità assistenziale (guardia medica); dalle ore 20.00 alle ore 8.00 nei giorni feriali e dalle ore 10.00 del sabato o di un qualsiasi giorno prefestivo alle ore 8.00 del lunedì o del primo giorno feriale seguente. <p>FUNZIONI:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Assiste gli anziani non autosufficienti della struttura; ❖ L'attività è articolata in compiti di diagnosi, cura, prevenzione e riabilitazione; ❖ Accoglie l'anziano non autosufficiente in struttura, con valutazione e compilazione del diario clinico al primo accesso utile del medico; ❖ Effettua la visita medica generale periodica dell'anziano non autosufficiente durante tutta la permanenza in struttura con cadenza minima mensile e comunque immediata ad ogni richiesta del personale paramedico; ❖ Prescrive accertamenti diagnostici e visite specialistiche; ❖ Prescrive farmaci, secondo le direttive dell'Azienda Ulsss; ❖ Prescrive presidi ed ausili, ivi compresi i presidi atti all'eventuale contenzione, secondo le indicazioni dell'Azienda Ulss; ❖ Rilascia certificati; ❖ Compila il diario clinico e lo aggiorna costantemente (annotando interventi, visite, ricoveri, considerazioni cliniche, accertamenti diagnostici, visite specialistiche, ed altre indicazioni utili); ❖ Partecipa all'Unità Operative Interna (U.O.I.) per la predisposizione, attivazione ed aggiornamento dei protocolli e programmi individuali;

	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Collabora con il personale della struttura, con particolare riferimento alle indicazioni sulla effettuazione delle terapie prescritte, sia ordinarie che al bisogno; ❖ Da indicazioni scritte, in casi di particolare necessità, per i colleghi di continuità assistenziale chiamati durante il loro servizio (notturno, prefestivo e festivo).
Supervisore Socio-Sanitaria	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Il servizio è svolto mediante contratto d'appalto affidato ad idoneo professionista; ❖ Riferisce alla Direzione della struttura circa le prestazioni rese in conformità al contratto sottoscritto per l'esecuzione del servizio. ❖ E' presente in struttura 4 giorni alla settimana dal lunedì al giovedì; ❖ Supervisiona l'Equipe Multidisciplinare e le varie figure professionali attraverso l'organizzazione e la supervisione delle Riunioni d'Equipe, delle Unità Operative Interne e delle Unità Operative Distrettuali (UOD), collaborando nella stesura dei Piani Assistenziali Individuali (PAI); ❖ Restituisce i Piani Assistenziali Individuali 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 ❖ E' incaricato della formulazione delle risposte ai reclami
Servizio psicologico	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Il servizio è svolto mediante contratto d'appalto affidato ad idoneo professionista ❖ Riferisce alla Direzione della struttura circa le prestazioni rese in conformità al contratto sottoscritto per l'esecuzione del servizio. ❖ Fornisce assistenza psicologica agli anziani e ai loro famigliari con l'obiettivo della promozione del benessere psichico dell'anziano; ❖ Cura in collaborazione con l'Assistente Sociale ed il Coordinatore Generale KURSANA gli ingressi dei nuovi ospiti in struttura. ❖ Effettua in collaborazione con l'Assistente Sociale e il Referente Infermieristico il primo colloquio con il familiare dell'anziano concentrandosi sugli aspetti psicologici e di demenza; ❖ Collabora, per gli aspetti diagnostici e per interventi di competenza, con il Medico di Medicina Generale e con l'Equipe Multidisciplinare in un'ottica multidimensionale sottesa al recupero/mantenimento delle capacità residue degli anziani a cui sono rivolte le prestazioni; ❖ Effettua in collaborazione anche in collaborazione con altre figure professionali interventi rivolti ad anziani anziani con problematiche specifiche attinenti la sfera professionale di competenza (p.e. stimolazione cognitiva agli ospiti affetti da demenza del Nucleo Iris); ❖ Effettua valutazioni di tipo psicologico e neuropsicologico su richiesta o in funzione ai Piani Assistenziali Individuali o per le valutazioni SVAMA; ❖ Fornisce assistenza e supervisione al personale riguardo ad aspetti psicologici relativi al clima di lavoro , alla gestione dell'anziano e dei famigliari.
Coordinatore Generale	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Rientra nelle attività previste nell'appalto relativo all'affidamento dei

<p>Kursana</p>	<p>servizi socio assistenziali di cui, a seguito di idonea gara, è risultata affidataria la Coop. Kursana.</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Si rapporta con la Direzione dell'Ente e con il Supervisore Socio-Sanitario individuato dall'Ente al fine di uniformare ed armonizzare le attività ed i servizi affidati in appalto con le altre attività poste in essere a vario titolo dall'Ente direttamente o mediante incarichi libero professionali oppure per mezzo di attività convenzionate quali ad esempio: servizio Medico di Medicina Generale, Logopedista, Psicologo, Fisioterapista, Manutentore ecc...; ❖ E' responsabile della corretta esecuzione dei servizi Infermieristici, assistenziali, di refezione, lavanderia, assistenza sociale ed educazione ❖ Vigila ai fini della corretta erogazione dei servizi appaltati; ❖ Partecipa agli incontri con la Direzione dell'Ente per la verifica sul servizio svolto; ❖ Partecipa agli incontri previsti per la verifica del servizio con gli clienti ed i familiari; ❖ Partecipa agli incontri previsti con il personale e le riunioni dell'equipe multidisciplinare della struttura; ❖ Riceve eventuali segnalazioni e contestazioni inerenti tutti i servizi oggetto dell'appalto informando tempestivamente il Supervisore Socio-Sanitario e alla Direzione circa le risposte fornite all'utenza nonché le eventuali azioni correttive poste in essere; ❖ Collabora con il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione ai controlli per la sicurezza del lavoro; ❖ Fornisce alla Direzione dell'Ente ogni informazione utile allo svolgimento/miglioramento dei servizi oggetto del presente appalto. Con cadenza semestrale provvede a redigere un report informativo circa lo stato di attuazione del progetto e lo svolgimento dei servizi; ❖ Vigila affinché siano correttamente redatti e conservati tutti i documenti personali degli anziani e tutti i registri in dotazione alla struttura sia cartacei che informatici (Es: quaderno delle consegne, registro presenze ospiti, registro terapie, diario infermieristico, ecc..); ❖ Definisce i livelli di collegamento tra i diversi servizi appaltati (alberghieri e socio-sanitari), per mantenere e migliorare il livello di qualità dei servizi erogati; ❖ coordina di tutto il personale sanitario e assistenziale oggetto del presente appalto; ❖ Verifica i turni del personale infermieristico e assistenziale nel rispetto della legislazione vigente in materia di orario di lavoro; ❖ Pianifica le attività dei servizi dedotti in contratto e la loro verifica, congiuntamente con la Direzione della struttura; ❖ Predisporre e organizzare le attività infermieristiche e assistenziali necessarie alla corretta esecuzione delle prescrizioni effettuate dal Medico di Medicina Generale della Struttura; ❖ Cura l'integrazione tra il personale sanitario e il personale addetto all'assistenza, all'igiene ambientale, all'animazione e alla ristorazione; ❖ Verifica ed eventualmente integra le procedure sanitarie e assistenziali in uso; ❖ Esegue il controllo dell'avvenuta elaborazione, aggiornamento e corretta conservazione delle cartelle cliniche degli ospiti in osservanza della normativa in materia di trattamento dei dati personali;
-----------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- ❖ Effettua eventuali segnalazioni al Direttore dell'esecuzione di inadempimenti o altre mancanze attribuibili al personale operante presso la struttura;
- ❖ Cura la gestione dei rapporti con anziani e parenti, in un'ottica di cortesia e di collaborazione e avendo sempre riguardo di fornire le motivazioni delle attività messe in atto in struttura;
- ❖ in qualità di Addetto al servizio di prevenzione e protezione (D. Lgs. 81/2008, art. 32), esegue il controllo del rispetto della normativa in materia di sicurezza (decreto legislativo 81/2008) da parte di tutti i lavoratori da egli stesso coordinati, in particolare circa le corrette modalità di svolgimento delle attività (solleventori, letti elettrici, bagni, assistiti, telini ad alto scorrimento).

(Funzioni delegabili):

- ❖ la predisposizione del piano preventivo dei turni di tutto il personale nel rispetto della legislazione vigente in materia di orario di lavoro;
- ❖ il coordinamento del personale impiegato nei servizi alberghieri, di manutenzione e Lavanderia operante presso la struttura;
- ❖ la predisposizione dei menu settimanali secondo quanto meglio specificato al punto 4H del presente articolo;
- ❖ il controllo delle attività socioassistenziali, e del servizio di ristorazione;
- ❖ la Verifica del servizio mensa quale Responsabile dell'Autocontrollo HACCP da farsi in ogni fase del ciclo produttivo (approvvigionamento, stoccaggio delle materie prime, conservazione e trasporto, somministrazione, protocolli di pulizia, disinfezione e disinfestazione), dell'attività svolta presso il locale cucina.
- ❖ La Rendicontazione mensile dei servizi erogati sulla base dei consultivi effettivamente prestati;
- ❖ La trasmissione all'utenza interessata di tutte le informazioni necessarie come da regolamento della struttura, dei servizi erogati e per l'ammissione in struttura;
- ❖ l'elaborazione, l'aggiornamento e la corretta conservazione delle cartelle di servizio del personale, nel rispetto delle norme previste dalla legislazione in materia di lavoro e dal Decreto legislativo 196/2003;
- ❖ la tenuta del registro quotidiano delle presenze degli Ospiti in struttura specificando le motivazioni dell'assenza, l'ora di ingresso e uscita e il luogo di destinazione/provenienza;
- ❖ la tenuta del rendiconto delle giornate di presenza, dei pasti confezionati, degli orari effettuati da tutto il personale, da verificare in contraddittorio con il Direttore della Struttura, prima della predisposizione della fattura mensile;
- ❖ la collaborazione con la Direzione della struttura in fase di valutazione in merito all'ammissione di un nuovo anziano, raccogliendo le informazioni di tipo clinico, effettuando le visite presso il domicilio o presso le strutture di ricovero, al fine di valutare la compatibilità tra il profilo di bisogno emerso e le capacità logistiche e assistenziali della struttura;
- ❖ la verifica e l'eventuale integrazione, per quanto concerne la parte sanitaria e assistenziale, delle procedure da attivarsi in fase di pre-ammissione e ammissione dell'anziano;
- ❖ la predisposizione di procedure relative all'organizzazione delle visite specialistiche o delle indagini diagnostiche degli ospiti

	<p>congiuntamente al medico di medicina generale e ai familiari;</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ la gestione dei rapporti con l'ULSS 2 "Feltre" 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;
<p>Segretariato Sociale - Assistente Sociale</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Rientra nelle attività previste nell'appalto relativo all'affidamento dei servizi socio assistenziali di cui, a seguito di idonea gara, è risultata affidataria la Coop. Kursana. ❖ Dipende gerarchicamente e funzionalmente Coordinatore generale Kursana; ❖ E' presente in struttura tutte le mattine dal lunedì al venerdì; ❖ Riferisce circa le prestazioni rese alla Direzione e partecipa, se richiesto, all'Equipe Multidisciplinare; ❖ Cura in collaborazione con il Referente Infermieristico gli ingressi dei nuovi ingressi in struttura focalizzando il proprio intervento su elementi relativi alla condizione socio familiare della persona. Organizza il primo colloquio d'ingresso con i famigliari degli anziani. Durante il colloquio compila la cartella sociale che contiene i dati anagrafici e la situazione familiare del cliente, fornisce la carta dei servizi e da informazioni utili all'inserimento. Svolge attività di indirizzo e informazione alla persona, cura e promuove i contatti con l'esterno (enti pubblici e del privato sociale); ❖ Organizza le liste d'attesa per i posti autosufficienti e controlla la situazione delle liste non autosufficienti; ❖ Informa sulla normativa vigente in campo socio-assistenziale; ❖ Informa sulle rette; ❖ Orienta rispetto le pratiche previdenziali sanitarie (richiesta di riconoscimento dell'invalidità civile, richieste per ausili, etc.); ❖ Fornisce sostegno sociale all'anziano e ai suoi famigliari; ❖ Effettua richieste e/o invii mirati ai servizi territoriali di riferimento (ingressi e dimissioni); ❖ Gestisce le liste d'ingresso; ❖ Partecipa alle riunioni d'Equipe e alle Unità Operative Interne; ❖ Si occupa di pratiche di Segretariato Sociale in genere; ❖ Tiene il registro presenze; ❖ Inoltre collabora con il servizio educativo-animativo per la realizzazione di attività ricreative in favore dei anziani.
<p>Servizio Educativo e di Animazione - Educatore Professionale</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Rientra nelle attività previste nell'appalto relativo all'affidamento dei servizi socio assistenziali di cui, a seguito di idonea gara, è risultata affidataria la Coop. Kursana. ❖ Dipende gerarchicamente e funzionalmente Coordinatore generale Kursana; ❖ E' presente in struttura tutti i giorni dal lunedì al venerdì e per occasioni ed eventi anche in giorni festivi; ❖ Organizza occasioni ed eventi d'incontro e socializzazione tra gli anziani residenti e con la comunità sociale circostante (compleanni, feste, ecc.); ❖ Gestisce attività ricreative e gruppi di lavoro (lettura del giornale, bricolage, canto, lettura, giardinaggio ecc.); ❖ Partecipa alle riunioni d'Equipe e alle Unità Operative Interne, collaborando nella stesura dei PAI; ❖ Collabora in Equipe Multidisciplinare per interventi mirati previsti nei PAI;

	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Effettua interventi mirati in collaborazione con le altre figure professionali per ospiti con problematiche specifiche (p.e. stimolazione cognitiva agli anziani affetti da demenza del Nucleo Iris); ❖ Coordina il rapporto con i volontari.
<p>Servizio di Fisioterapia – Fisioterapista</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ il servizio è svolto in parte mediante l’apporto di professionista convenzionato ULSS 2 (per 18 ore settimana) e in parte mediante contratto d’appalto affidato ad idoneo professionista(servizio fisioterapico integrativo 10 ore settimana); ❖ Riferiscono alla Direzione circa le prestazioni rese in conformità agli atti negoziali che regolano le prestazioni da svolgere presso la Struttura. ❖ La presenza del fisioterapista è garantita per 3 giorni alla settimana; ❖ Collabora con il Medico di Medicina Generale, con l’Equipe Multidisciplinare con il Medico Fisiatra dell’Ulss nella valutazione, nella programmazione e nello svolgimento di interventi mirati di riabilitazione motoria. ❖ Partecipa alle riunioni d’Equipe e alle Unità Operative Interne, collaborando nella stesura dei PAI; ❖ Effettua trattamenti individuali o di gruppo; finalizzati al recupero, ove possibile, di abilità motorie compromesse in seguito ad eventi acuti o al mantenimento delle stesse in anziani affetti da patologie degenerative progressive o con tendenza all’apatia motoria; ❖ Gestisce gli ausili, sia in termini di relazioni con i medici prescrittori ed i fornitori, ma anche con i reparti ULSS di competenza; sia in termini poi di organizzazione all’interno della struttura gestendo le assegnazioni, le manutenzioni, i depositi e gli archivi cartacei; ❖ Addestra e monitora il personale assistenziale per quanto riguarda le tecniche di mobilizzazione e movimentazione più adeguate e le posture, statiche e dinamiche, da far acquisire agli anziani residenti durante le manovre assistenziali e nell’arco della giornata, finalizzate alla salvaguardia dello stato di salute della persona assistita e dell’operatore stesso; ❖ Mantiene un costante rapporto con l’equipe e con il personale in generale, al fine di poter essere sempre aggiornato sullo stato di salute dei residenti, sulle problematiche lavorative di cui di competenza, sulle decisioni organizzative, per poter anche organizzare al meglio il proprio lavoro senza interferire, ma eventualmente collaborando, con le altre figure professionali e poter raccogliere e/o dare informazioni in maniera organizzata e programmata; ❖ Organizza e gestisce le visite fisiatriche interne, con l’individuazione degli anziani che ne necessitano, eventualmente in collaborazione con il servizio infermieristico ed il medico di struttura, la presa di contatto con il medico fisiatra e l’assistenza al medico fisiatra durante l’accesso dello stesso in struttura; ❖ Effettua interventi mirati in collaborazione con le altre figure professionali per anziani con problematiche specifiche (p.e. stimolazione motoria ai residenti affetti da demenza del Nucleo Iris, stimolazione passiva ad ospiti allettati cronici).
<p>Servizio di Logopedia – Logopedista</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Il servizio è svolto mediante contratto d’appalto affidato ad idoneo professionista; ❖ Riferisce alla Direzione della struttura circa le prestazioni rese in conformità al contratto sottoscritto per l’esecuzione del servizio. ❖ E’ presente in struttura due giorni alla settimana;

	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Collabora in Equipe Multidisciplinare per interventi mirati in funzione ai PAI; ❖ Partecipa alle riunioni d'Equipe e alle Unità Operative Interne, collaborando nella stesura dei PAI; ❖ Effettua valutazioni deglutologiche in funzione ad eventuali diagnosi di disfagia; ❖ Effettua valutazioni su aspetti di afasia in funzione ai PAI; ❖ Effettua valutazioni su aspetti di ipoacusia tenendo il contatto con i fornitori di apparecchi acustici; ❖ Effettua interventi mirati in collaborazione con le altre figure professionali per anziani con problematiche specifiche (p.e. stimolazione cognitiva agli ospiti affetti da demenza del Nucleo Iris); ❖ Supervisiona gli Operatori Socio Sanitari su aspetti legati alla disfagia, alla ipoacusia e a problemi legati alle capacità espressive verbali e di afasia; ❖ E' responsabile delle diete specifiche per ospiti con problemi di deglutizione.
Coordinatore Infermieristico	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Rientra nelle attività previste nell'appalto relativo all'affidamento dei servizi socio assistenziali di cui, a seguito di idonea gara, è risultata affidataria la Coop. Kursana. ❖ Dipende gerarchicamente e funzionalmente dal Coordinatore Generale Kursana; ❖ E' presente in struttura 5 giorni alla settimana in orari diversi; ❖ Garantisce continua collaborazione e verifica tra l'ente e la ditta affidataria del servizio Infermieristico; ❖ Organizza i servizi di assistenza alla persona; ❖ Si occupa della ricerca del personale infermieristico e dell'organizzazione dei turni; ❖ Coordina l'Equipe Infermieristica integrandola con i restanti servizi; ❖ Traduce in linee guida il progetto di gestione del servizio infermieristico in operatività; ❖ Affianca il Medico di Medicina Generale nelle visite programmate; ❖ Partecipa alla Stesura dei Piani Assistenziali Individuali ed alle riunioni d'Equipe e alle Unità Operative Interne;
Coordinatore Assistenziale	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Rientra nelle attività previste nell'appalto relativo all'affidamento dei servizi socio assistenziali di cui, a seguito di idonea gara, è risultata affidataria la Coop. Kursana. ❖ Dipende gerarchicamente e funzionalmente dal Coordinatore Generale Kursana; ❖ E' presente in struttura dal martedì al sabato in orari diversi; ❖ E' responsabile operativo dell'attuazione del progetto assistenziale presentato dalla Cooperativa Affidataria del servizio e ne verifica l'andamento rispondendone alla Direzione; ❖ Pianifica i turni diurni e notturni del personale socio assistenziale della propria cooperativa; ❖ Pianifica, coordina e controlla le attività svolte dagli operatori della propria cooperativa; ❖ 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;

	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Collabora con il Coordinatore Generale Kursana e con il Coordinatore Infermieristico e con le altre figure professionali presenti in Struttura per un buon andamento del servizio assistenziale.
<p>Servizio Infermieristico - Infermiere Professionale</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Rientra nelle attività previste nell'appalto relativo all'affidamento dei servizi socio assistenziali di cui, a seguito di idonea gara, è risultata affidataria la Coop. Kursana. ❖ Dipende gerarchicamente e funzionalmente dal Coordinatore Infermieristico e Coordinatore Generale Kursana; ❖ E' garantito 24 ore su 24; ❖ E' responsabile dell'assistenza infermieristica; ❖ Collabora nell'Equipe Multidisciplinare per pianificare, gestire e valutare i Piani Assistenziali Individuali; ❖ Svolge attività di natura tecnica, educativa e relazionale; ❖ Programma le attività del proprio servizio secondo procedure, piano di lavoro operativo in essere e concordato con il Coordinatore Infermieristico; ❖ Collabora con il Medico di Medicina Generale nel garantire la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostiche e terapeutiche; ❖ E' referente per gli Operatori Socio Sanitari nell'affrontare e gestire i problemi assistenziali degli anziani; ❖ Gestisce la preparazione e somministrazione dei farmaci agli anziani presi in carico secondo le prescrizioni diagnostiche; ❖ Gestisce l'alimentazione integrata; ❖ Gestisce le procedure complesse in caso di emergenza; ❖ Gestisce l'utilizzo degli ausili e degli apparecchi elettromedicali, la documentazione clinica ed infermieristica.
<p>Referente di Nucleo</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Rientra nelle attività previste nell'appalto relativo all'affidamento dei servizi socio assistenziali di cui, a seguito di idonea gara, è risultata affidataria la Coop. Kursana. ❖ Dipende gerarchicamente e funzionalmente dal Coordinatore assistenziale, Coordinatore Infermieristico e Coordinatore Generale Kursana; ❖ Ogni piano ha un referente per turno; ❖ Partecipano ai passaggi consegna giornalieri e prendono consegna dalle varie figure professionali promuovendo l'attuazione delle decisioni prese; ❖ E' la figura incaricata del corretto passaggio di informazioni; ❖ Rispondono al telefono portatile del nucleo di riferimento.
<p>Servizio di Assistenza - Operatore Socio Assistenziali</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Rientra nelle attività previste nell'appalto relativo all'affidamento dei servizi socio assistenziali di cui, a seguito di idonea gara, è risultata affidataria la Coop. Kursana. ❖ Dipende gerarchicamente e funzionalmente dal Coordinatore assistenziale, Coordinatore Infermieristico e Coordinatore Generale Kursana; ❖ Sono presenti 24 ore su 24 in numero adeguato agli anziani presenti in struttura; ❖ Partecipano alle riunioni d'Equipe e alle Unità Operative Interne, collaborando nella stesura dei PAI; ❖ Garantiscono l'assistenza alle attività di vita quotidiana nell'arco delle 24 ore agendo sulla base dei PAI, rispettando specifici protocolli, in coerenza con le consegne medico-infermieristiche; ❖ Si occupano dell'assistenza diretta all'anziano: igiene personale, vestizione, mobilitazione, assunzione dei pasti, idratazione ecc.

	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Vigilano sugli stati di disagio e malessere collaborando con gli infermieri; ❖ Stimolano la persona nello svolgimento/aiuto delle attività di cura al mantenimento e, se possibile, al recupero delle capacità residue e alla partecipazione alla vita sociale e collettiva del centro servizi; ❖ Applicano e compilano quanto di pertinenza in riferimento alle procedure di qualità del settore; ❖ Si occupano del riordino della biancheria dell'anziano, della gestione e pulizia dei materiali e delle attrezzature occorrenti allo svolgimento delle attività suddette; ❖ Si occupano della pulizia di quanto è di stretta pertinenza e vicinanza all'anziano (letto, comodino, armadio, tavolo, ecc.).
<p>Servizio di Ristorazione - Cuoco ed Addetto alla Cucina</p>	<p>Il servizio di ristorazione si propone di adattarsi il più possibile alle esigenze e ai gusti dell'anziano, tenendo tuttavia conto anche delle limitazioni legate ad eventuali problemi di salute. A tale proposito, anche la somministrazione di bevande alcoliche deve essere concordata col personale infermieristico e valutata dall'equipe multidisciplinare.</p> <p>In occasione di ricorrenze particolari, compatibilmente con gli spazi disponibili, un numero adeguato di parenti può pranzare col loro familiare in struttura, anche in locale diverso dalla sala da pranzo comune.</p> <p>Compatibilmente con lo stato di salute, per quanto possibile gli anziani consumano i pasti nella sala da pranzo principale situata al piano terra.</p> <p>Il vitto consiste in prima colazione, pranzo e cena, oltre alla distribuzione di bevande e merende nell'arco della giornata (caffè, té, succhi di frutta, yogurt,) (caffè a fine pasto, merenda varia a metà pomeriggio, camomilla la sera per chi la desidera).</p> <p>Il menù giornaliero, diversificato per ogni giornata e per il periodo estivo invernale, viene revisionato periodicamente dalla cucina, supervisionato dalla logopedista in collaborazione con una dietista e approvato dalla Direzione.</p> <p>In caso di necessità, diete particolari sono disposte dal medico curante o dalla logopedista; per i clienti in particolari condizioni sanitarie vengono quindi proposti e somministrati i necessari menù, frullati, sminuzzati liquidi e/o semiliquidi, nonché integratori alimentari.</p> <p>FUNZIONI DEGLI ADDETTI ALLA CUCINA.</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Rientra nelle attività previste nell'appalto relativo all'affidamento dei servizi socio assistenziali di cui, a seguito di idonea gara, è risultata affidataria la Coop. Kursana. ❖ Dipende gerarchicamente e funzionalmente dal Coordinatore assistenziale, Coordinatore Infermieristico e Coordinatore Generale Kursana; ❖ Preparano i pasti per gli anziani della struttura variando il menù per il periodo estivo ed invernale (per poter proporre il più possibile alimenti freschi in ogni stagione); ❖ Preparano diete particolari in funzione ai PAI (p.e. per diabetici o disfascici); ❖ Preparano i pasti per anziani seguiti a domicilio nel territorio (servizio domiciliare); ❖ Gestiscono l'ordine e la verifica di forniture degli alimenti; ❖ Predispongono tutti i documenti inerenti al manuale di autocontrollo HCCP.

<p>Servizio di Lavanderia – Addetto al Guardaroba</p>	<p>Il lavaggio della biancheria del cliente viene effettuato dalla lavanderia interna, mentre la biancheria piana viene affidata ad una lavanderia industriale esterna. Al momento dell'ingresso l'anziano deve avere una dotazione di biancheria personale la cui lista viene consegnata in occasione dei colloqui d'ingresso. Tutti i capi devono essere numerati dai famigliari, allo scopo di evitare lo smarrimento (il contrassegno viene fornito dal Centro Servizi);</p> <p>Considerati i sistemi di lavaggio della biancheria degli Ospiti che necessariamente devono essere effettuati con particolari temperature, detersivi e macchinari è sconsigliato l'uso di indumenti di pura lana ed è invece caldamente raccomandato di comporre il corredo degli anziani con capi in misto-lana.</p> <p>Il personale di guardaroba in caso di necessità effettua piccoli rammendi, mentre per lavori più consistenti i famigliari dovranno provvedere direttamente.</p> <p>FUNZIONI DELGI ADDETTI ALLA LAVANDERIA-GUARDAROBA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Rientra nelle attività previste nell'appalto relativo all'affidamento dei servizi socio assistenziali di cui, a seguito di idonea gara, è risultata affidataria la Coop. Kursana. ❖ Dipende gerarchicamente e funzionalmente dal Coordinatore assistenziale, Coordinatore Infermieristico e Coordinatore Generale Kursana; ❖ Garantiscono i servizi di lavaggio e striatura per i capi di biancheria personale; ❖ Garantiscono il servizio di lavaggio e striatura per le divise degli operatori socio sanitari operanti in struttura; ❖ I capi legati al cambio letto e gli asciugamani vengono lavati da un servizio esterno alla struttura.
<p>Servizio di Manutenzione</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Dipende gerarchicamente e funzionalmente dalla Direzione; ❖ E' presente in giorni ed orari diversi almeno 5 giorni la settimana; ❖ E' la figura di riferimento per tutti i lavori di manutenzione, riparazione, installazione e disinstallazione di attrezzature; ❖ Collabora con l'equipe multidisciplinare per offrire un servizio di qualità.
<p>SERVIZIO di facchinaggio/portierato</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Rientra nelle attività previste nell'appalto relativo all'affidamento dei servizi socio assistenziali di cui, a seguito di idonea gara, è risultata affidataria la Coop. Kursana. ❖ Dipende gerarchicamente e funzionalmente dal Coordinatore assistenziale, Coordinatore Infermieristico e Coordinatore Generale Kursana; <p>FUNZIONI DELL'ADDETTO AL FACCHINAGGIO PORTIERATO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Esecuzione di piccoli lavori di manutenzione su piccole attrezzature varie (ex riparazione, pulizia carrozzine, deambulatori, mobilio, ante, infissi, maniglie ecc.); ❖ Esecuzione di piccole manutenzioni sul fabbricato: tinteggiatura di piccole superfici (max mq 60 – 70 circa); ❖ Sostituzione di lampade neon o ad incandescenza dell'impianto di illuminazione; ❖ Esecuzione di piccoli lavori (spostamento ed installazione mensole, scaffali ecc.)

	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Verifica funzionamento e pulizia autovetture della Casa di Riposo (FIAT Doblò e Opel Vivaro), verifica livello liquidi, stato di consumo dei pneumatici e segnalazione in caso di malfunzionamenti o relativamente alla necessità di manutenzione specialistica; ❖ Manutenzione spazi Verdi; ❖ Pulizia infissi esterni (quali oscuri, tapparelle, tendaggi ecc.) ❖ Manutenzione dei piazzali e dei parcheggi esterni (griglie, staccionate, cordonate ecc...) ❖ Verifica e controllo livello gasolio; ❖ Ritiro medicinali e stupefacenti presso Farmacie convenzionate; ❖ Consegna e trasporto prelievi; ❖ Gestione magazzino Panni ❖ Trasporto con mezzo di proprietà dell'Ente di Ospiti della Casa di Riposo.
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

SERVIZIO DI PULIZIA

Addetti alla pulizia

Il servizio di pulizia di Casa Charitas è affidato ad una Cooperativa Appaltata. Le operazioni interessano tutti gli ambienti della struttura e si svolgono tutti i giorni dell'anno sia al mattino nella fascia oraria 9.00-13.00 che al pomeriggio 16.00-19.00

- ❖ Dipendono gerarchicamente dalla Direzione e funzionalmente dalla Cooperativa di Riferimento;
- ❖ Garantiscono le pulizie di tutti gli spazi della struttura.

Servizio di cura della bellezza

Gli interventi di parrucchiere, estetista/callista sono quindicinali; la lista degli anziani che accedono a questo servizio è curata dal Coordinatore Assistenziale e dagli operatori in servizio.

FUNZIONI

- ❖ Dipende gerarchicamente dalla direzione e funzionalmente dalla Cooperativa di Riferimento;
- ❖ E' presente in giorni e orari diversi con cadenza quindicinale;
- ❖ Si occupa della Cura della Persona intesa come servizio di parrucchiere ed interventi di tipo estetico (p.e. manicure, rimozione calli ecc.).

Gestione lista di attesa e accoglimento domande

La lista di attesa dei clienti autosufficienti viene gestita direttamente dall'ufficio di segretariato sociale del Centro Servizi, considerando l'ordine cronologico di presentazione della domanda e l'urgenza del caso (solitudine, assenza di referenti adeguati ecc). E' possibile che vengano effettuate visite a domicilio preventive all'inserimento.

La lista di attesa dei clienti non autosufficienti viene valutata dall'U.V.M.D. (Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale) gestita dall'Unità Operativa Distrettuale dell'ULSS, che autorizza l'accoglienza. In caso di accoglienza l'U.V.M.D. trasmette al Centro Servizi una scheda informativa che contiene notizie sullo stato di salute della persona, le necessità assistenziali e le informazioni sulla rete familiare (SVAMA).

Al fine di garantire risposte socio-sanitarie anche a quei casi che si trovano in una situazione di improvviso e rilevante bisogno assistenziale presso il proprio domicilio e nella situazione in cui questi soggetti siano sprovvisti di un adeguato supporto atto a garantire la soddisfazione dei

bisogni, la struttura mette a disposizione dei ricoveri in emergenza temporanei e provvisori. Dato l'elevato carico assistenziale che tali posti richiedono la retta onnicomprensiva è fissata annualmente dal Consiglio di Amministrazione.

L'ingresso del cliente nel Centro Servizi

Prima dell'inserimento i familiari prendono contatto con l'ufficio di segretariato sociale per le pratiche burocratiche, per raccogliere ulteriori informazioni sulla persona e definire le modalità di accoglienza. Nei giorni antecedenti all'ingresso in struttura sarà effettuato il colloquio preingresso tra l'anziano e/o suo referente e le figure responsabili dell'inserimento (assistente sociale, coordinatore infermieristico e psicologo).

Il giorno dell'entrata e nei primi giorni di presenza in struttura l'anziano viene preso in carico dalle varie figure professionali di riferimento (tra cui Operatori Socio Assistenziali, Medico di Medicina Generale, Equipe Infermieristica, Logopedista, Psicologo, Fisioterapisti ecc.).

Entro il primo mese di permanenza del cliente in struttura, l'Equipe Multiprofessionale interna provvede alla stesura del Piano Assistenziale Individualizzato degli anziani non autosufficienti presenti in struttura.

Al momento dell'ingresso il cliente e la famiglia ricevono la presente Carta dei Servizi, prendono visione del Regolamento Interno, vengono introdotti nella struttura e ricevono informazioni utili sui vari aspetti amministrativi ed assistenziali. Per informazioni più dettagliate sull'ingresso resta a disposizione la segreteria sociale della struttura.

Rapporti con i familiari

E di fondamentale importanza poter comunicare in qualunque momento, con i familiari o tutori dell'anziano. I familiari o il tutore (amministratore di sostegno), sono quindi invitati ad indicare alla Segreteria Sociale, i propri recapiti (indirizzo, telefono, fax), e successive variazioni.

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

Relativo agli anziani, che per motivi di salute, sono allettati, il personale è attento a frequenti cambi di postura, per evitare le complicazioni legate all'immobilizzazione, oltre alla cura dell'igiene personale e all'idratazione adeguata.

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. L'Amministrazione del Centro Servizi "Casa Caritas" non risponde di eventuali furti. Somme di denaro possono essere depositate presso la Segreteria della struttura.

Servizi inclusi nella retta e servizi esclusi

I servizi forniti dal Centro Servizi "Casa Caritas", ad eccezione del servizio di tintoria, sono tutti compresi nella retta mensile stabilita dal Consiglio di Amministrazione per l'anno corrente.

Per informazioni più complete si riporta all'Allegato B, in cui viene descritta la retta di ricovero per l'anno corrente, la quale viene consegnata all'ingresso dell'anziano in struttura.

Le prestazioni supplementari quali ad esempio visite specialistiche e farmaci a pagamento, sono a carico dell'anziano e/o dei familiari che lo hanno in carico.

L'integrazione col territorio e il volontariato

La struttura promuove ogni forma di presenza delle Associazioni di volontariato, per lo svolgimento di attività di sostegno agli anziani residenti. La collaborazione con il volontariato è definita da un apposito regolamento.

Inoltre è stato istituito fra le altre cose un servizio di trasporto ed accompagnamento degli anziani residenti ai centri specializzati tramite associazioni di volontariato locale.

Visite di parenti ed amici

L'accesso da parte di parenti ed amici per le visite agli anziani residenti è libero indicativamente tra le ore 8.00 e le ore 20.00. Esigenze diverse sono da concordare con la Direzione ed il Coordinatore Generale.

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. Ai famigliari non è consentito rimanere con il proprio caro durante la refezione nella sala da pranzo situata al piano terra nel rispetto degli altri anziani residenti nel Centro Servizi. E' 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. Questo permette inoltre un maggior grado di privacy con il proprio famigliare.

Si chiede inoltre ai famigliari di lasciare la camera di degenza del proprio caro nei momenti di assistenza diretta (igiene, alzata, ecc.).

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 non autosufficienti, i committenti devono farsi carico delle relative responsabilità assicurative civili comunicando, preventivamente e per iscritto, al Responsabile dei servizi 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 nei reparti.

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.

Rilasci 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 Caritas"

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 Lamon convenzionate alle quali saranno riconosciute (a carico del cliente o famigliare 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°2 di Feltre. Nel caso in cui siano disponibili le predette associazioni di volontariato il cliente e/o famigliari dovranno provvedere ad effettuare il trasporto a proprio carico.

Trasferimenti in ospedale

In caso di ricovero ospedaliero, I famigliari verranno tempestivamente avvisati. L'assistenza ospedaliera è a carico dei familiari. Durante il periodo di degenza la retta del Centro Servizi è ridotta del 25%. E' 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.

Gestione di suggerimenti e reclami

E diritto di clienti e famigliari presentare suggerimenti e reclami compilando la "Scheda Raccolta Suggerimenti e Reclami" allegata a questa Carta dei Servizi (ALL C). 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 Supervisore Socio Sanitario.

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.

Schede di rilevazione della soddisfazione Clienti e Familiari

i Clienti ed i Familiari saranno invitati a compilare le schede di soddisfazione allegate alla presente carta dei Servizi (ALL. D (Anziani) e ALL. E (Famigliari)). Tali strumenti forniscono una serie di dati utili per comprendere la qualità percepita dai clienti ed indirizzano la struttura circa possibili integrazioni, modifiche o miglioramento dei servizi offerti.

Dimissioni programmate e trasferimenti

In caso di dimissione dal Centro Servizi "Casa Caritas", decisa dal cliente e/o dai suoi familiari, o dal tutore, va data comunicazione scritta alla Direzione della struttura, almeno 15 giorni prima. Va altresì organizzato a cura dei famigliari il viaggio di trasferimento, tenendo adeguatamente conto delle condizioni cliniche dell'utente.

Iniziative ed eventi

Nell'arco dell'anno il Centro Servizi organizza varie iniziative ed eventi molte delle quali in collaborazione con le Associazioni di volontariato locale (tra cui pranzi, eventi culturali, brevi gite e la partecipazione all'olimpiadi dell'anziano, feste di compleanno). Tali iniziative hanno come scopo tra le altre cose l'integrazione del Centro Servizi nel territorio, la promozione delle relazioni sociali e la riattivazione cognitiva, cercando di favorire nelle attività l'aspetto dell'identità personale degli anziani residenti.