



Centro Servizi “CASA CHARITAS”

Lamon - BL

cod. fisc. 82001190253

P.IVA00625840251

revisione Novembre 2018

CARTA DEI SERVIZI

Mission:

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

ART. 3 dello Statuto del Centro Servizi Casa Charitas

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.

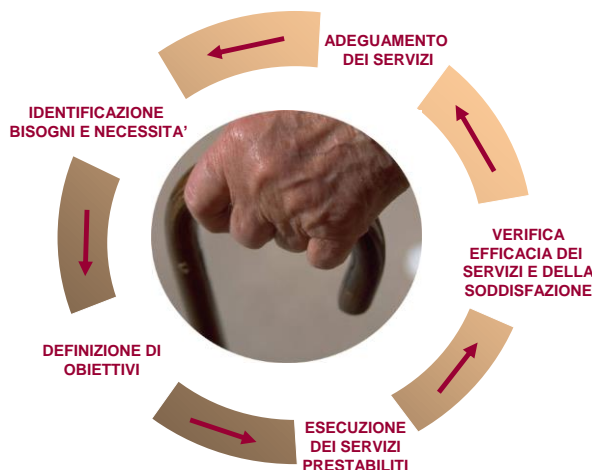


Fig. 1: Identificazione e verifica dei bisogni dell'anziano

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.....	16
L’ingresso del cliente nel Centro Servizi	16
Rapporti con i familiari.....	16
La camera	17
Gli orari della giornata	17
Diritti e doveri	17
Servizi inclusi nella retta e servizi esclusi.....	18
L’integrazione col territorio e il volontariato.....	18
Visite di parenti ed amici.....	18
Assistenza sussidiaria agli anziani da parte di familiari e/o incaricati	18
Entrata e uscita dal Centro Servizi	19
Rilasci di certificazioni e dati sociosanitari.....	19
Trasferimenti all’interno del Centro Servizi “Casa Caritas”	19
Trasferimenti alle visite specialistiche	19
Trasferimenti in ospedale	19
Gestione di suggerimenti e reclami	20
Schede di rilevazione della soddisfazione Ospiti e Familiari.....	20
Dimissioni programmate e trasferimenti.....	20
Iniziative ed eventi	20

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
Boldo Donatella

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. Inoltre, la maggior parte delle stanze al I° e II° piano sono dotate di sollevatori a soffitto. 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;

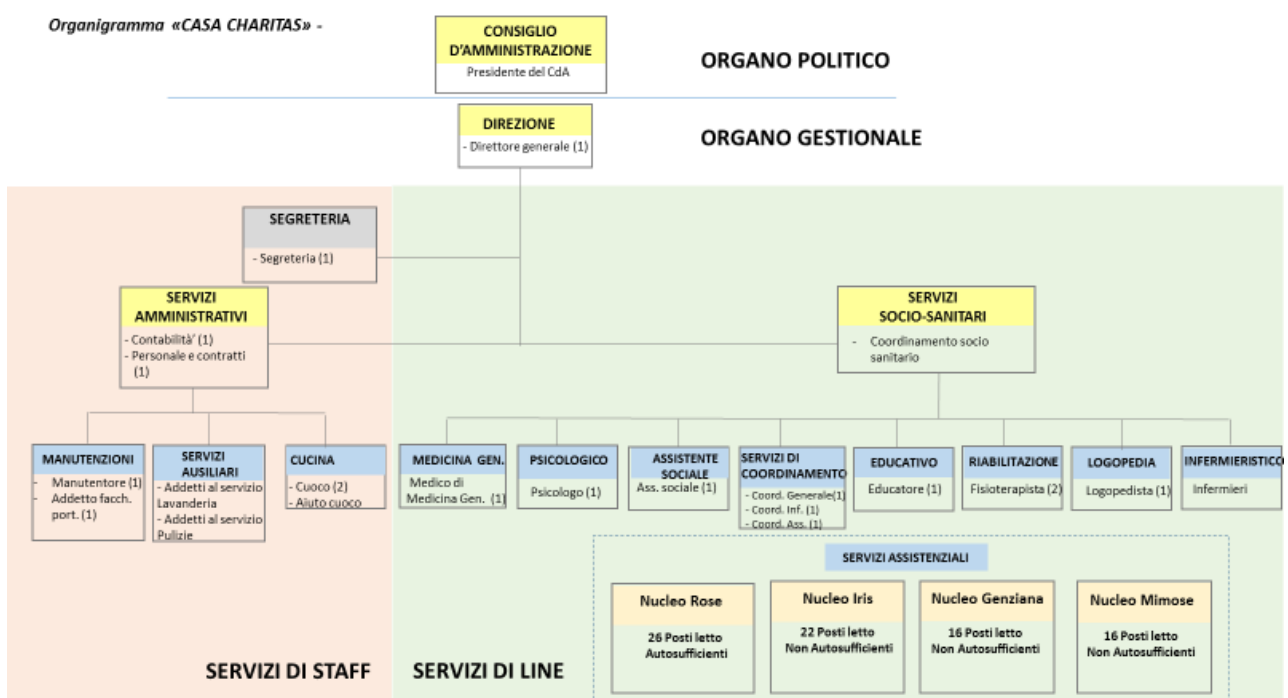
Al piano terzo, oltre alle camere di degenza, vi è un punto di coordinamento/ soggiorno e la palestra.

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 Caritas" 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.

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

Servizi offerti e Funzionigramma del Centro Servizi "Casa Caritas"

Organo Politico

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

- Nr. 1 membro di diritto designato dal Sindaco pro-tempore del Comune di Lamon;
- Nr. 1 membro di diritto designato dal Consiglio Pastorale Parrocchiale di Lamon;
- Nr. 1 membro eletto dagli ospiti o familiari.

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	<p>Il Consiglio d'Amministrazione è l'organo di indirizzo politico e di controllo amministrativo, che attraverso l'adozione di provvedimenti deliberativi individua gli obiettivi da perseguire e ne verifica i risultati attraverso idonei strumenti.</p> <p>Sono statutariamente di competenza del Consiglio di Amministrazione le seguenti materie:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ approvazione dello Statuto e relative modifiche; ❖ nomina nel proprio seno del Presidente del Consiglio di Amministrazione e del vice presidente; ❖ approvazione dei Regolamenti e relative modifiche; ❖ adozione della dotazione organica del personale; ❖ approvazione del bilancio preventivo, delle sue variazioni e del Bilancio d'Esercizio; ❖ approvazione dei piani e dei programmi della gestione e relative risorse, dei piani finanziari e programmi di investimento, nonché delle convenzioni con altri organismi pubblici e privati; ❖ utilizzo, valorizzazione, integrazione e trasformazione del patrimonio immobiliare; ❖ alienazione di beni patrimoniali dell'Ente e costituzione di diritti sui medesimi; ❖ accettazione di donazioni, eredità, legati, lasciti e contributi in genere; ❖ nomina del Segretario - Direttore, secondo le normative nazionali e regionali in vigore; ❖ nomina di eventuali consulenti e professionisti esterni per prestazioni che non possono essere svolte all'interno dell'Ente ❖ istituzione di nuovi servizi, ampliamento di quelli esistenti e loro

	<p>soppressione;</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ determinazione delle rette e delle tariffe dei servizi; ❖ assunzione delle decisioni relative ai ricorsi e alle azioni giudiziarie; ❖ nomina dell'organo di revisione dell'Ente; ❖ determinazione delle eventuali indennità per gli amministratori secondo la normativa vigente.
<p>Presidente e Vice-Presidente del Consiglio di Amministrazione</p>	<p>Il Presidente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ convoca e presiede il Consiglio di Amministrazione; ❖ svolge attività di impulso e di coordinamento dell'attività nelle materie di competenza del Consiglio di Amministrazione e vigila sull'esecuzione delle relative deliberazioni e sull'andamento generale dell'Ente; ❖ assume, nei casi di improrogabile ed assoluta urgenza – sentito il Segretario-Direttore – ogni determinazione di competenza del Consiglio di Amministrazione, richiedendone la ratifica nella riunione successiva; ❖ propone al Consiglio di Amministrazione, parimenti ai Consiglieri, la nomina del Segretario-Direttore ed il conferimento degli eventuali incarichi dirigenziali; ❖ impartisce direttive al Segretario-Direttore per il miglior funzionamento dei servizi e degli uffici; ❖ esercita ogni altra funzione attribuitagli dalle disposizioni normative e svolge ogni altro incarico ed incombenza delegati dal Consiglio di Amministrazione. <p>Il Vice Presidente fa le veci del Presidente, surrogandolo in caso di assenza o di impedimento del medesimo.</p>

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 approvati; ❖ E' 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.
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 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.
Servizio Ragioneria, Personale e Appalti	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Dipende gerarchicamente e funzionalmente dalla Direzione; ❖ Collabora con la Direzione nella predisposizione e stesura del Bilancio di previsione e documentazione programmatico previsionale; ❖ Coordina gli uffici/servizi a cui è preposto ed è responsabile dei beni mobili situati negli uffici da lui diretti; ❖ Elaborazione delle scritture contabili afferenti la corretta gestione del Bilancio dell'Ente in conformità alle vigenti normative di settore; ❖ Elaborazione tenuta e stampa dei libri obbligatori; ❖ Elaborazione della fatturazione attiva con il supporto dell'Ufficio segretariato sociale; ❖ Elaborazione e trasmissione documenti necessari agli adempimenti fiscali; ❖ Effettua il Monitoraggio analisi, controllo e verifica di costi e ricavi su indicazioni ricevute dalla Direzione; ❖ Predisposizione, in collaborazione con la Direzione, del bilancio d'esercizio e redazione dei documenti propedeutici alla all'approvazione; ❖ Tenuta dei Rapporti con il Tesoriere e verifica dati contabili; ❖ Predisposizione scritture contabili relativi al pagamento del personale dipendente ❖ Gestione fondo cassa economato; ❖ Predisposizione, controllo e pubblicazione dei provvedimenti della Direzione e del Consiglio d'Amministrazione per le materie di competenza.
Ufficio Segreteria	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Gestione del protocollo e archivio documenti;

	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 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; ❖ In collaborazione con l'ufficio personale e appalti: ❖ - Partecipazione alla stesura delle procedure connesse agli adempimenti previsti dalla vigente normativa in tema di privacy; ❖ - Partecipazione all'istruttoria dei processi attinenti le prescrizioni normative in tema di trasparenza e anticorruzione; ❖ Comunicazioni relative alla Piattaforma di Certificazione dei Crediti e sistema BDAP.
<p>Responsabile area Socio-Sanitaria</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Il servizio è svolto da personale dipendente con adeguata qualifica; ❖ Dipende gerarchicamente e funzionalmente dalla Direzione della Struttura alla quale riferisce in ordine ai servizi socio sanitari offerti dal Centro Servizi sia per quanto attiene a quelli svolti in outsourcing, che in house oppure/eventualmente di back sourcing; ❖ Coordina gli uffici/servizi a cui è preposto ed è responsabile dei beni mobili situati negli uffici da lui diretti; ❖ E' presente in struttura 5 giorni alla settimana dal lunedì al venerdì; ❖ Supervisiona l'Equipe Multidisciplinare e le varie figure professionali attraverso l'organizzazione e ed il coordinamento delle Riunioni d'Equipe, delle Unità Operative Interne e delle Unità Operative Distrettuali (UOD), verbalizzando i Piani Assistenziali Individuali (PAI); ❖ Restituisce i Piani Assistenziali Individuali all'anziano e/o ai famigliari in condivisione con l'Equipe Multidisciplinare; ❖ Effettua su indicazione della Direzione e dell'Equipe Multidisciplinare gli Audit di verifica Interna per il controllo dei risultati monitorando l'assistenza in funzione ai PAI anche attraverso sistemi di gestione della qualità; ❖ Monitora gli indicatori di qualità del servizio; ❖ Rileva e trascrive le segnalazioni di non conformità; ❖ Effettua una relazione periodica sulla qualità dell'assistenza; ❖ Collabora nella stesura del Piano Formativo Annuale della struttura; ❖ E' incaricato della gestione delle risposte ai reclami.
<p>Medico di Medicina Generale</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ E' convenzionato con Ulss competente per territorio ; ❖ E' presente in struttura con un monte ore definito secondo gli standard e regolamenti regionali. L'assistenza del medico di medicina generale viene coperta dal servizio di continuità assistenziale (guardia medica) nei giorni prefestivi e festivi.

	<p>FUNZIONI:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ L'attività è articolata in compiti di diagnosi, cura, prevenzione e riabilitazione; ❖ 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 Ulss; ❖ 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 Operativa Interna (U.O.I.) per la predisposizione, attivazione ed aggiornamento dei protocolli e programmi individuali; ❖ Collabora con il personale della struttura, con particolare riferimento alle indicazioni sulla effettuazione delle terapie prescritte, sia ordinarie che al bisogno.
<p>Servizio psicologico</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Il servizio è svolto mediante risorse interne; ❖ Dipende Funzionalmente e gerarchicamente dalla Direzione; ❖ Fornisce assistenza psicologica agli anziani e ai loro familiari con l'obiettivo della promozione del benessere psichico dell'anziano; ❖ Cura in collaborazione con l'Assistente Sociale ed il Coordinatore Generale dei servizi appaltati gli ingressi dei nuovi clienti in struttura. ❖ Effettua in collaborazione con il Medico M.G. e il Referente Infermieristico il primo colloquio con il familiare dell'anziano concentrandosi sugli aspetti psicologici e cognitivi; ❖ 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 anche in collaborazione con altre figure professionali interventi rivolti ad anziani con problematiche specifiche attinenti la sfera professionale di competenza (p.e. stimolazione cognitiva agli anziani); ❖ 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

	<p>dell'anziano e dei famigliari.</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Effettua formazione specifica al personale su temi di propria competenza.
<p>Assistente Sociale-Segretariato sociale</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Il servizio è svolto mediante risorse interne; ❖ Dipende Funzionalmente e gerarchicamente dal Responsabile dell'area socio sanitaria; ❖ Gestisce le liste delle domande di accoglienza; ❖ Cura in collaborazione con il Responsabile dell'area Socio Sanitaria i nuovi ingressi in struttura; ❖ Effettua i colloqui di pre ingresso ed ingresso degli anziani; ❖ Gestione dei dati anagrafici ed amministrativi degli anziani; ❖ E' presente in struttura dal lunedì al venerdì; ❖ Fornisce all'utenza, nelle fasi di ammissione in struttura, tutte le informazioni attinenti i servizi erogati sulla scorta del Regolamento interno e del contratto di assistenza; ❖ Mantiene i rapporti con l'utenza in merito al contratto di assistenza, alle prestazioni erogate e alla loro contabilizzazione; ❖ Provvede alla tenuta del registro quotidiano delle presenze in struttura degli anziani; ❖ Predisporre il rendiconto delle giornate di presenza dei clienti in regime di residenzialità, dei pasti confezionati per l'utenza esterna; ❖ Elabora i dati per la fatturazione mensile in collaborazione con il servizio ragioneria e contabilità; ❖ Verifica in collaborazione con il servizio di Ragioneria la corrispondenza degli incassi con la fatturazione emessa; ❖ Partecipa attivamente in ambito all'equipe multidisciplinare per gli aspetti di propria competenza. ❖ Informa e comunica agli interessati le rette; ❖ Orienta l'utenza rispetto le pratiche previdenziali sanitarie (richiesta di riconoscimento dell'invalidità civile, richieste per ausili, etc.); ❖ Fornisce sostegno sociale all'anziano e ai suoi famigliari; ❖ Partecipa alle riunioni d'Equipe e alle Unità Operative Interne per la parte di competenza; ❖ Si occupa di pratiche di Segretariato Sociale in genere.
<p>Coordinatore Generale dei Servizi Socio Assistenziali esternalizzati</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ E' una figura prevista nell'appalto relativo ai servizi socio assistenziali affidati, a seguito di idonea gara: Infermieristico, Assistenziale, Fisioterapico, Educativo, Servizi ausiliari (Pulizia Lavanderia Facchinaggio) Ristorazione; ❖ Si rapporta con la Direzione dell'Ente e con il Responsabile dell'area Socio-Sanitaria 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;

	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Quale responsabile tecnico dell'appaltatore ha potere negoziale ed è responsabile della corretta esecuzione dei servizi rispondendone direttamente alla committenza e ai clienti; ❖ Partecipa agli incontri con cui la Direzione dell'Ente verifica i servizi svolti; ❖ Risponde in merito alle prestazioni dei servizi prestati dall'impresa sia nei confronti dell'Ente (servizi conformi alle previsioni contrattuali) sia verso i clienti ed i familiari (chiarimenti e responsabilità rispetto alle singole attività prestate); ❖ Partecipa attivamente agli incontri previsti con il personale e alle riunioni dell'equipe multidisciplinare della struttura; ❖ Pone in essere azioni correttive riguardanti eventuali segnalazioni e/o contestazioni inerenti tutti i servizi oggetto dell'appalto informando tempestivamente il Responsabile Socio-Sanitario e la Direzione; ❖ Fornisce alla Direzione dell'Ente ogni informazione utile allo svolgimento/miglioramento dei servizi appaltati; ❖ Vigila affinché siano correttamente redatti e conservati tutti i documenti personali degli anziani e tutti i registri in dotazione alla struttura per i servizi appaltati. ❖ Vigila affinché siano correttamente redatti e conservati tutti i documenti personali degli anziani e tutti i registri in dotazione alla struttura per i servizi appaltati; ❖ Effettua eventuali segnalazioni alla direzione dell'Ente in ordine ad inadempimenti o altre mancanze attribuibili al personale operante presso la struttura.
<p>Coordinatore Infermieristico</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Dipende gerarchicamente e funzionalmente dal Coordinatore Generale dei servizi appaltati; ❖ Affianca il Medico di Medicina Generale e cura il corretto passaggio delle informazioni nell'Equipe; ❖ Garantisce continua collaborazione e verifica tra l'ente e la ditta affidataria del servizio Infermieristico; ❖ Gestisce i rapporti con l'ULSS di riferimento per quanto concerne le procedure e le modalità operative da attivarsi per l'ottenimento la gestione e l'approvvigionamento dei farmaci, dell'ossigeno terapeutico e delle apparecchiature elettromedicali ❖ Attua e compila le procedure relative all'organizzazione delle visite specialistiche o delle indagini diagnostiche degli anziani congiuntamente al medico di medicina generale e ai familiari ❖ Organizza i servizi di assistenza alla persona; ❖ Si occupa dell'organizzazione dei turni infermieristici; ❖ Coordina l'Equipe Infermieristica integrandola con i restanti servizi; ❖ Traduce in linee guida il progetto di gestione del servizio infermieristico in operatività;

	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Partecipa alla Stesura dei Piani Assistenziali Individuali ed alle riunioni d'Equipe e alle Unità Operative Interne per la parte di competenza.
Coordinatore Assistenziale	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Dipende gerarchicamente e funzionalmente dal Coordinatore Generale; ❖ E' presente in struttura dal martedì al sabato in orari diversi; ❖ Pianifica i turni diurni e notturni del personale socio assistenziale; ❖ Pianifica, coordina e controlla le attività svolte dagli operatori; ❖ Verifica l'esecuzione delle indicazioni definite nei PAI; ❖ Propone ed attua eventuali aggiornamenti delle procedure e dei piani di lavoro relative al proprio servizio con relativa modulistica (protocolli, linee guida, ecc.); ❖ Partecipa alle riunioni d'Equipe e alle Unità Operative Interne, collaborando nella stesura dei PAI per la parte di competenza; ❖ Collabora con il Coordinatore Generale e con il Coordinatore Infermieristico e con le altre figure professionali presenti in Struttura per un buon andamento del servizio assistenziale.
Servizio educativo e di animazione Educatore Professionale	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Dipende gerarchicamente e funzionalmente dal Coordinatore generale; ❖ 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 per la parte di competenza; ❖ Coordina il rapporto con i volontari.
Servizio di Fisioterapia – Fisioterapista	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Il servizio è svolto in parte mediante l'apporto di un professionista convenzionato con l'ULSS di competenza e in parte mediante contratto d'appalto (servizio fisioterapico integrativo); ❖ Riferiscono al Responsabile Socio Sanitario e alla Direzione circa le prestazioni rese in conformità agli atti negoziali che regolano le prestazioni da svolgere presso la Struttura; ❖ 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 per la parte di competenza; ❖ Effettua trattamenti individuali o di gruppo; finalizzati al recupero, ove possibile, di abilità motorie compromesse in

	<p>seguito ad eventi acuti o al mantenimento delle stesse in anziani affetti da patologie degenerative progressive o con tendenza all'apatia motoria;</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ 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 mobilitazione e movimentazione dell'assistito.
<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 al Responsabile Socio Sanitario e alla Direzione della struttura circa le prestazioni rese in conformità al contratto sottoscritto per l'esecuzione del servizio. ❖ Partecipa alle riunioni d'Equipe e alle Unità Operative Interne per la parte di competenza 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; ❖ 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 anziani con problemi di deglutizione.
<p>Servizio Infermieristico - Infermiere Professionale</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Dipende gerarchicamente e funzionalmente dal Coordinatore Infermieristico e dal Coordinatore Generale dei servizi appaltati; ❖ Il servizio è garantito 24 ore su 24; ❖ Collabora nell'Equipe Multidisciplinare per pianificare, gestire e valutare i Piani Assistenziali Individuali; ❖ Svolge attività di natura tecnica, educativa e relazionale; ❖ Svolge le attività del proprio servizio secondo procedure, piano di lavoro operativo; ❖ 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;

	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Gestisce le procedure complesse in caso di emergenza; ❖ Gestisce l'utilizzo degli ausili e degli apparecchi elettromedicali, la documentazione clinica ed infermieristica.
Referente di Nucleo	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Dipende gerarchicamente e funzionalmente dal Coordinatore assistenziale, Coordinatore Infermieristico e Coordinatore Generale dei servizi appaltati; ❖ Ogni Reparto ha un referente; ❖ E' la figura incaricata del corretto passaggio di informazioni all'interno del proprio reparto; ❖ E' l'interfaccia operativa nell'equipe multidisciplinare del proprio reparto; ❖ E' referente della gestione degli ausili e documenti operativi del proprio reparto.
Servizio di Assistenza - Operatore Socio Assistenziali	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Dipende gerarchicamente e funzionalmente dal Coordinatore assistenziale, Coordinatore Infermieristico e Coordinatore Generale dei servizi appaltati; ❖ 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 ricevute in prevalenza mediante sistemi informatici; ❖ Si occupano dell'assistenza diretta all'anziano: igiene personale, vestizione, mobilizzazione, assunzione dei pasti, idratazione ecc.; ❖ 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 anche con l'ausilio di strumenti informatici; ❖ 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.).
Servizio di Manutenzione	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Dipende gerarchicamente e funzionalmente dalla Direzione; ❖ E' la figura di riferimento per tutti i lavori di manutenzione, riparazione, installazione e disinstallazione di attrezzature; ❖ Verifica funzionamento, manutenzione ordinaria e pulizia delle

	<p>autovetture della Casa di Riposo e segnala la necessità di manutenzione specialistica;</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Collabora con l'equipe multidisciplinare per offrire un servizio di qualità.
Servizio di facchinaggio/ portierato	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Dipende gerarchicamente dalla Direzione e funzionalmente dal responsabile dell'Area socio sanitaria e dal Coordinatore Generale dei servizi esternalizzati. ❖ Esegue piccoli lavori di manutenzione sulle attrezzature e sugli immobili. ❖ Provvede al ritiro medicinali e stupefacenti presso Farmacie convenzionate e alla consegna e trasporto dei prelievi; ❖ Distribuzione e stoccaggio Panni secondo le direttive del servizio di segretariato sociale ❖ Trasporti vari con mezzi di proprietà dell'Ente.
Servizio di Ristorazione - Cuoco ed Addetti alla Cucina	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Dipendono gerarchicamente dalla Direzione e funzionalmente dal responsabile dell'Area socio sanitaria e dal Coordinatore Generale dei servizi esternalizzati. ❖ Preparano i pasti per gli anziani della struttura sulla scorta dei menù approvati dalla struttura e redatti da specifici professionisti; ❖ 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); ❖ Preparano, consegnano e distribuiscono i pasti per la mensa scolastica; ❖ Gestiscono l'ordine e la verifica di forniture degli alimenti; ❖ Predispongono tutte le registrazioni inerenti al manuale di autocontrollo HCCP.
Servizi Ausiliari Addetto al servizio lavanderia	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Dipendono gerarchicamente dalla Direzione e funzionalmente dal responsabile dell'Area socio sanitaria e dal Coordinatore Generale dei servizi esternalizzati. ❖ Garantiscono i servizi di lavaggio e stiratura per i capi di biancheria personale degli anziani; ❖ Garantiscono il servizio di lavaggio e stiratura per le divise del personale operante in struttura; ❖ Si occupano operativamente della gestione del guardaroba e magazzino biancheria.
Servizi Ausiliari Addetti al servizio pulizie	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Dipendono gerarchicamente dalla Direzione e funzionalmente dal responsabile dell'Area socio sanitaria e dal Coordinatore Generale dei servizi esternalizzati. ❖ Garantiscono i servizi di pulizia di tutta la struttura; ❖ Possono eseguire attività di supporto in ambito alberghiero (rifacimento letti, spostamento carrelli ecc...).

Servizio di cura e della bellezza	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Dipende gerarchicamente dalla Direzione e funzionalmente dal responsabile dell'Area socio sanitaria e dal Coordinatore Generale dei servizi esternalizzati. ❖ Presente in struttura per 20 ore mensili. ❖ 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 (PAI) degli anziani autosufficienti, parzialmente autosufficienti e 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, e-mail), 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. Per eventuali necessità è possibile che l'ospite depositi presso l'ufficio di Servizio Sociale della struttura fino a un massimo di 300€. L'Amministrazione del Centro Servizi "Casa Caritas" non risponde di eventuali furti o smarrimento di valori di qualsiasi genere.

Servizi inclusi nella retta e servizi esclusi

I servizi forniti dal Centro Servizi "Casa 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, viaggi per visite mediche 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 8.30 e le ore 21.00. Inoltre si chiede di rispettare i tempi di silenzio previsti dal regolamento interno, in particolare si chiede di parlare a bassa voce dalle ore 13.30 alle 15.30 e dopo le 21.00. 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 autosufficienti e 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 in infermeria.

Tale modulo dovrà essere firmato da un familiare nel caso in cui l'ospite non sia in grado di provvedere direttamente.

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

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

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 Charitas"

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

Trasferimenti alle visite specialistiche

I famigliari dei clienti della struttura vengono contattati quando vi è la necessità di una visita specialistica alla quale dovranno provvedere a proprio carico. Qualora siano impossibilitati ad accompagnare personalmente il proprio congiunto potranno usufruire (se disponibili) del trasporto ed accompagnamento attraverso Associazioni di Volontariato di Lamoni convenzionate alle quali saranno riconosciute (a carico del cliente o familiare di riferimento) le spese corrispondenti al rimborso dei costi vivi dell'automezzo secondo i tariffari convenzionati. Il servizio di trasporto si prefigge lo scopo di favorire l'accesso ai Servizi Sanitari e Sociali presso strutture ambulatoriali e ospedaliere, di norma nell'ambito del Distretto ULSS n°1 Dolomiti di Feltre. Nel caso in cui siano disponibili le predette associazioni di volontariato il cliente e/o 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% a partire dal secondo giorno di ricovero. 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 Coordinatore 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 Famigliari

Una volta l'anno i Clienti ed i Famigliari saranno invitati a compilare le schede di soddisfazione. 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 10 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.