CASA ALBERGO
"Angela Rusalen"

CARTA DEI SERVIZI

Comune di Meduna di Livenza

Approvata con deliberazione del C.d.A. n. 18 del 03.09.2020

Indice

1. PREMESSA **3**

1.1. PERCHÉ UNA CARTA DEI SERVIZI 3

2. LA MISSION **4**

3. PRINCIPI RELATIVI ALL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO **4**

4. PRESENTAZIONE **6**

4.1. LA CASA ALBERGO PER ANZIANI "ANGELA RUSALEN" 6
4.2. LE SEDI DOVE SI SVOLGE L'ATTIVITÀ DELL'ENTE 6
4.3. ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI 8

5. LA FORMA DI GESTIONE **9**

5.1. GLI ORGANI ISTITUZIONALI 9
5.2. LA DOTAZIONE ORGANICA 9

6. LE OFFERTE DELLA CASA ALBERGO **11**

6.1. SERVIZI PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI 11

7. SERVIZI DELLA CASA ALBERGO **12**

7.1. SERVIZI SOCIO-SANITARI ASSISTENZIALI 12
7.2. I SERVIZI ALBERGHIERI 15

8. INFORMAZIONI SULLA MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI **17**

8.1. PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA 17
8.2. PROCESSO DI ACCOGLIENZA 17
8.3. LA RETTA 18
8.4. GLI ORARI 19
8.5. CUSTODIA DEI VALORI E SERVIZI POSTALI 19
8.6. TUTELA DELLA PRIVACY 19

9. LA PARTECIPAZIONE **20**

9.1. I RAPPORTI CON LA FAMIGLIA 20
9.2. LA RAPPRESENTANZA DEGLI OSPITI E DEI LORO FAMILIARI 20
9.3. IL VOLONTARIATO E LE ASSOCIAZIONI 20

10. MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA **21**

10.1. SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI 21
10.2. RECLAMI ED ELOGI 21
10.3. LA QUALITÀ DEL SERVIZIO 21

1. Premessa

1.1. Perché una carta dei servizi

La Carta dei Servizi che la Casa Albergo mette a disposizione dell'ospite e dei suoi familiari è uno strumento utile per conoscere con chiarezza i servizi socio-sanitari offerti dalla Casa Albergo e per essere informati sull'organizzazione generale della struttura stessa.

È importante che l'ospite conosca ciò che la struttura può offrire, in modo che egli possa liberamente scegliere quanto più si avvicina alle sue esigenze, diventando attore attivo e consapevole.

Nella Carta dei Servizi sono messi in evidenza non solo la natura e la qualità dei servizi che il personale della Casa Albergo è in grado di offrire, ma anche gli obiettivi ed i traguardi che la struttura intende raggiungere.

La Carta dei Servizi è dunque un documento informativo utile alle parti (Ospite e Struttura) per rispettare gli impegni assunti al momento dell'accoglimento.

La Carta dei Servizi, inoltre, esplicitando con chiarezza l'offerta socio-sanitaria e l'organizzazione funzionale della Struttura, si propone fra gli obiettivi anche quello di stimolare la formazione di osservazioni e critiche. Quest'ultime verranno valutate come contributi al miglioramento continuo del servizio e saranno utili all'eliminazione o riduzione dei disservizi.

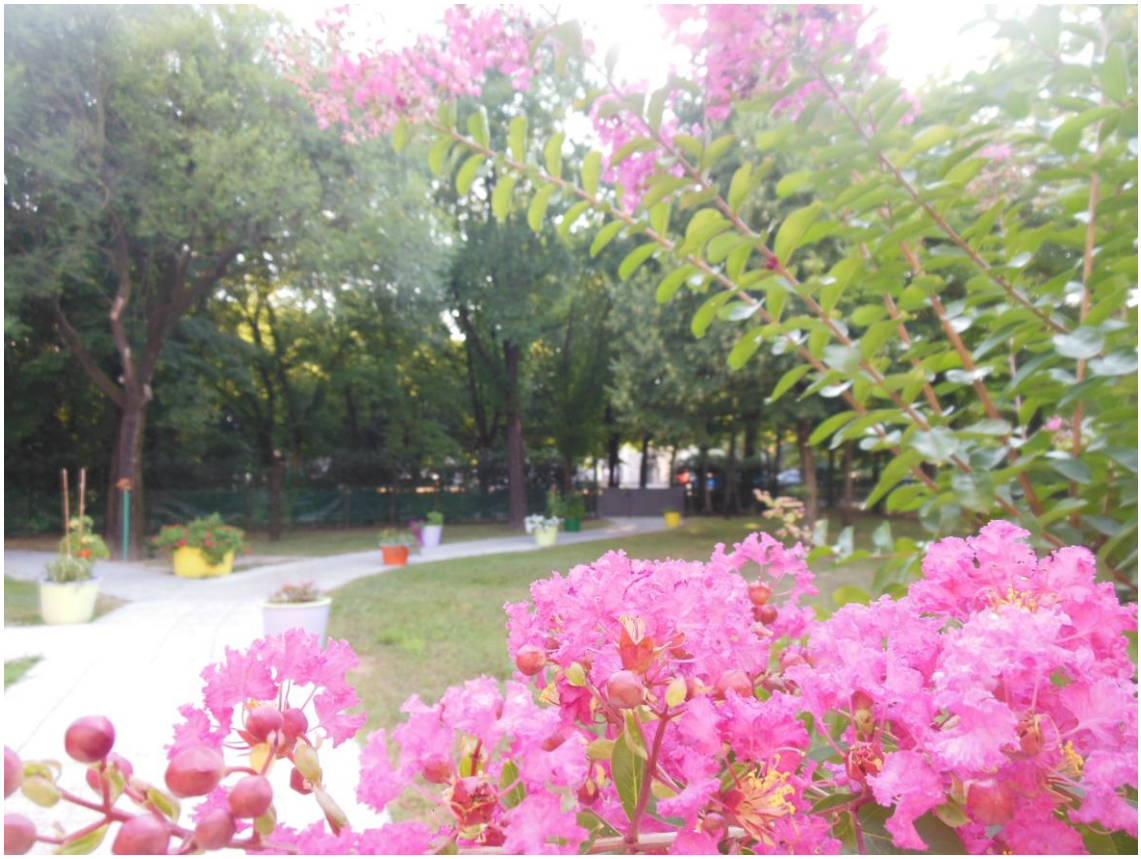

Figura 1 – Il giardino

2. La Mission

La *Mission* della Casa Albergo tende a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, la migliore qualità di vita possibile per gli anziani, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.

L'Ente si impegna quindi a:

1) Definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multi-professionali, progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo, anche attraverso l'ausilio di strumenti informatizzati, che garantiscano il monitoraggio continuo dell'evoluzione socio-sanitaria della persona; tale tipo di approccio, pertanto, ha portato ad una ridefinizione della metodologia lavorativa che non risulta più incentrata sull'organizzazione "per mansioni" caratterizzata dall'approccio burocratico, bensì risulta legata ad una tipologia di organizzazione del lavoro volta al conseguimento di "obiettivi e risultati".
2) Perseguire livelli di "benessere" ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità funzionali residue dell'anziano.
3) Garantire all'ospite un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, richiedendo una formazione continua del personale, in modo da sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale. Gli interventi di tutte le figure professionali, infatti, sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni della persona anziana.
4) Collaborare per una maggior apertura al territorio, aumentando l'integrazione con l'Azienda ULSS e con il Comune.
5) Razionalizzare le spese attraverso un'analisi costante del processo di erogazione del servizio che tenga conto delle risorse disponibili e dei vincoli di bilancio.

3. Principi relativi all'erogazione del servizio

La Casa Albergo intende dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali relativi all'erogazione dei servizi pubblici:

- **Eguaglianza**

  L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti delle persone, garantendo parità di trattamento e parità di condizioni del servizio prestato. L'eguaglianza va intesa come divieto di qualsiasi discriminazione, non giustificata, e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni individuali.

  La Casa Albergo fa proprio tale principio considerando ciascun ospite come unico e programmando le attività in modo personalizzato mediante piani assistenziali e terapeutici individualizzati.

- **Imparzialità**

  I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli ospiti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. La Struttura fa proprio tale principio garantendo che il personale in servizio operi con trasparenza ed onestà.

- **Continuità**
  L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Le eventuali interruzioni devono essere espressamente regolate dalla normativa di settore. In tali casi soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare alle persone il minor disagio possibile.
  L'Ente fa proprio tale principio garantendo un servizio di assistenza continuativo, 24 ore su 24. Esistono precisi momenti di verifica dell'andamento dei piani individualizzati, costantemente aggiornati in funzione dei cambiamenti nello stato di salute dell'ospite.

- **Diritto di scelta**
  Le persone hanno diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori – ove ciò sia consentito dalla legislazione vigente – in particolare per i servizi distribuiti sul territorio.
  La Casa Albergo fa proprio questo principio rispettando e promuovendo l'autonomia dell'ospite. Le diverse figure professionali hanno il compito di favorire e stimolare il diritto all'autodeterminazione del soggetto.

- **Partecipazione**
  I soggetti erogatori devono garantire la partecipazione degli ospiti alla prestazione. Essi hanno diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano e possono formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.
  La Casa Albergo fa proprio tale principio coinvolgendo e responsabilizzando l'ospite nella realizzazione dei piani individualizzati, informando i familiari sugli obiettivi di salute, il tutto nel rispetto della riservatezza dei dati personali dell'ospite, tra operatori e professionisti da un lato e ospiti e familiari dall'altro.

- **Efficacia ed Efficienza**
  Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia.
  La Casa Albergo fa propri sia il principio di efficacia, verificando periodicamente se gli obiettivi stabiliti nei progetti individualizzati relativi all'ospite siano stati o meno raggiunti, sia quello di efficienza, verificando costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi di cui sopra. Inoltre, la nostra struttura mira ad accrescere il livello qualitativo delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali. Nel capitolo 2 viene analizzato più nel dettaglio questo aspetto, riguardante la cosiddetta "*Mission*" della Casa Albergo, cioè l'insieme degli obiettivi a lungo termine che l'Ente si è prefissato.

4. Presentazione

4.1. La Casa Albergo per anziani "Angela Rusalen"

La Casa Albergo per anziani "Angela Rusalen" con sede in Meduna di Livenza, secondo quanto sancito dal regolamento approvato dal Consiglio Comunale, provvede "ad assistere persone di età avanzata di ambo i sessi".

La struttura è situata al centro del paese, nella zona retrostante alla sede municipale, immersa nel verde del parco comunale.

La realizzazione della Casa Albergo è stata possibile grazie ad una ingente donazione messa a disposizione, espressamente per questo scopo, da una benemerita cittadina: la Signora Angela Rusalen. A questo importante contributo si è aggiunto il fondamentale impegno finanziario da parte del Comune che ha, così, permesso di concretizzare l'originaria intenzione. Nel tempo, anche altri contributi di privati hanno consentito di favore il miglior servizio da prestare.

La Struttura è stata intitolata alla defunta Signora Angela Rusalen in segno di riconoscenza.

La Casa Albergo è operativa dal 10 giugno 1996 come Istituzione Comunale definita ai sensi dell'art. 113/bis del D.Leg. n° 267/2000.

4.2. Le sedi dove si svolge l'attività dell'Ente

Come già detto sopra la Casa Albergo è collocata in una posizione centrale ma tuttavia attorno ad essa si staglia il verde del parco comunale, pertanto essa è lontana da qualunque possibile fonte di inquinamento atmosferico, elettromagnetico ed acustico. È distante da sedi stradali di grande traffico ma facilmente raggiungibile in auto e con mezzi pubblici. Si veda l'immagine riportata in Figura 2.

L'indirizzo e i riferimenti per i contatti sono i seguenti:

Casa Albergo "Angela Rusalen"

Via Tiziano Vecellio, 6
31040, Meduna di Livenza, Treviso

0422-865127 Telefono Casa Albergo
0422-767001 Telefono Ufficio Comunale

0422-767728 FAX

e-mail: casalbergo@comune.medunadilivenza.tv.it

PEC: segreteria.comune.medunadilivenza.tv@pecveneto.it

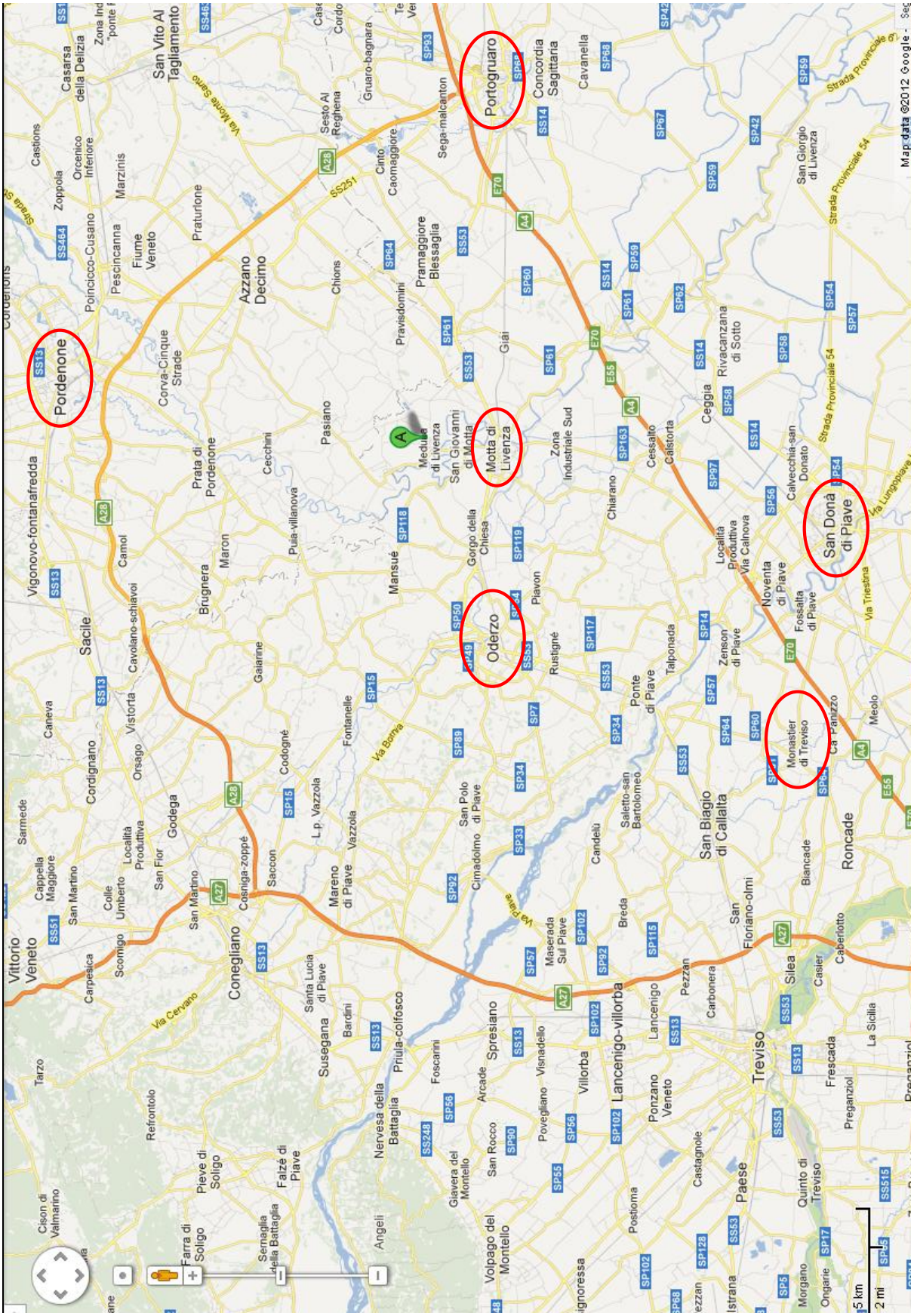

Figura 2 – Ubicazione Casa Albergo nel territorio

L'attività della Casa Albergo si svolge per quel che riguarda la parte socio-assistenziale presso la sede sita in Via Tiziano Vecellio n. 6 e per quel che riguarda la parte amministrativa presso il Comune di Meduna di Livenza.

4.3. Organizzazione degli spazi

La Casa Albergo si inserisce all'interno del parco comunale ed è costituita da un edificio monoblocco con pianta a ferro di cavallo, che si sviluppa su tre livelli, serviti da scale e ascensore.

Gli spazi comuni sono resi luminosi da ampie vetrate che si aprono verso il verde del Parco. La maggior parte delle camere da letto sono dotate di spaziosi terrazzi. In tabella 1 si riporta uno schema della suddivisione funzionale degli ambienti relativamente a ciascun piano dell'edificio.

La struttura ha una capacità ricettiva di 23 posti residenziali.

Tabella 1

EDIFICIO	PIANO / SEZIONE	DESTINAZIONE
Fabbricato monoblocco	Piano terra	Sala Comune / Soggiorno
		Salottino
		Sala da pranzo
		Cucina
		Dispensa
		Ambulatorio /Farmacia
		Fisioterapia
		N° 3 camere doppie con bagno
		N° 2 camere singole con bagno
		Servizi
		Ufficio
		Sala Riunioni
		Spogliatoi
		Ripostigli
	Primo Piano	Salottino
		N° 4 camere doppie con bagno
		N° 7 camere singole con bagno
		Bagno assistito
		Locale di servizio
	Secondo Piano	Lavanderia
		Stireria
		Guardaroba
		Spogliatoio
		Magazzino

5. La forma di gestione

5.1. Gli organi Istituzionali

La Casa Albergo è un'Istituzione Comunale. Gli organi dell'Istituzione sono:
- il Consiglio di Amministrazione;
- il Presidente;
- il Direttore.

Consiglio di Amministrazione

L'Ente è amministrato da un Consiglio di Amministrazione, composto dal Presidente e 5 Consiglieri nominati dal Sindaco del Comune di Meduna di Livenza, i quali restano in carica per cinque anni (periodo corrispondente al mandato dell'amministrazione comunale).

In rappresentanza della donatrice Angela Rusalen, è membro di diritto, il parroco pro-tempore della Parrocchia "San Giovanni Battista" di Meduna di Livenza.

Il Consiglio di Amministrazione svolge funzioni di indirizzo, programmazione e controllo.

Presidente

Il Presidente è nominato dal Sindaco. Egli rappresenta la Casa Albergo e definisce gli indirizzi, gli obiettivi generali, la programmazione strategica e sovrintende alla attività della Casa sia per gli aspetti funzionali sia per quelli amministrativi.

Il Direttore

La gestione operativa è in capo al Direttore. Il Direttore è nominato dal Sindaco. Egli è responsabile della gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa dell'Istituto e come tale adotta tutti i provvedimenti di organizzazione delle risorse umane e strumentali disponibili, compresi quelli che impegnano l'Ente verso l'esterno.

5.2. La dotazione Organica

Il team di lavoro è formato da personale qualificato ed aggiornato, numericamente conforme agli standard regionali e professionalmente in grado di rispondere ai bisogni degli anziani della Casa Albergo.

Lo staff si compone delle seguenti figure professionali.

- **Area servizi comunali**:
  1) Direttore
  2) Coordinatore
  3) Assistente Sociale
  4) Responsabile del servizio finanziario
  5) Operaio manutentore

- **Area servizi appaltati e/o in convenzione**:
  1) Infermieri professionali
  2) Operatori addetti all'assistenza
  3) Personale Religioso
  4) Medico di Medicina Generale

5) Personale ausiliario addetto alle pulizie
6) Personale ausiliario addetto alla cucina
7) Educatore professionale-animatore
8) Fisioterapista
9) Logopedista
10) Psicologo

L'Ente si è strutturato, sotto l'aspetto organizzativo e dell'interazione fra le varie figure professionali che lo costituiscono, nei modi rappresentati schematicamente nell'organigramma riportato in Figura 3.

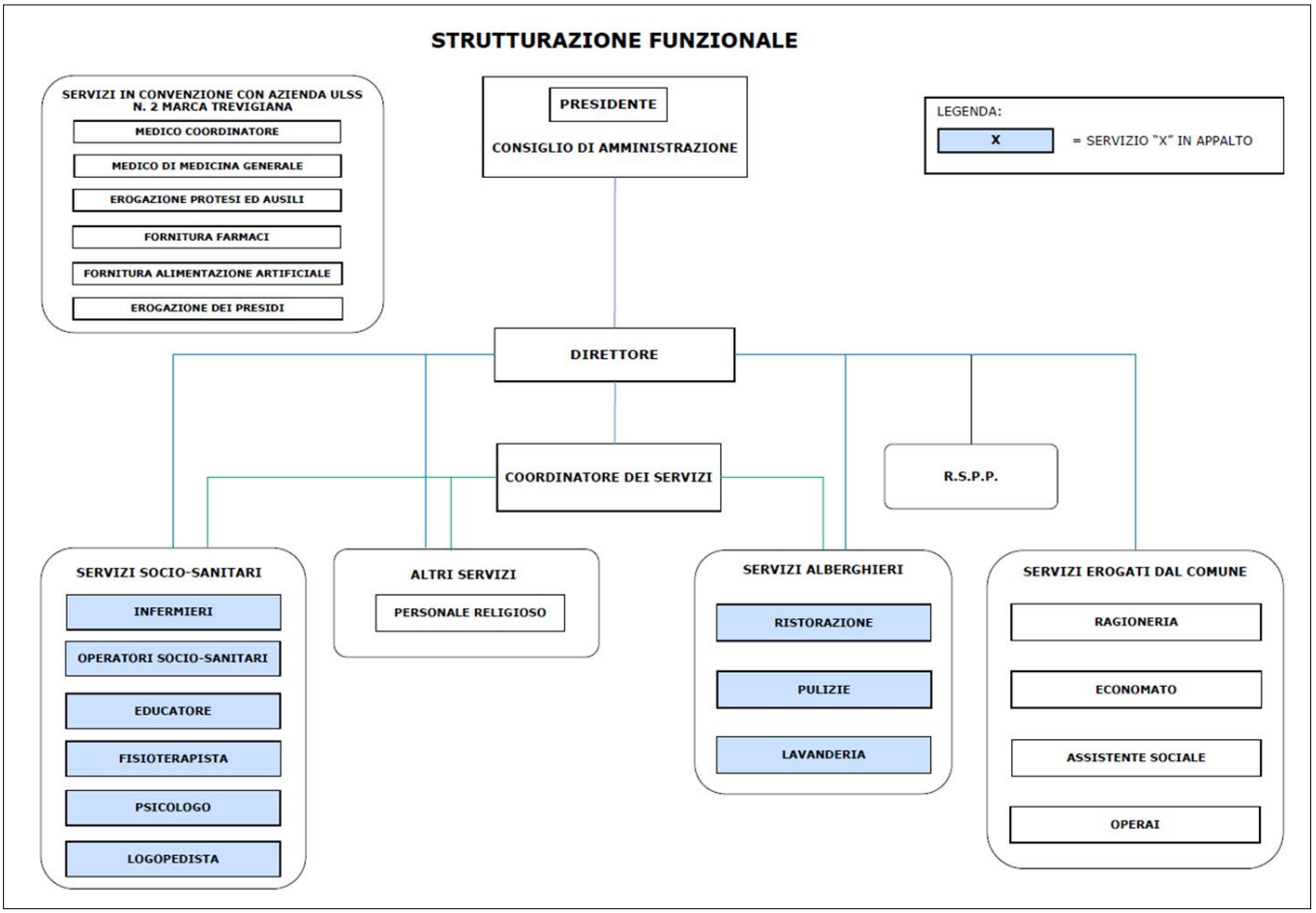

Figura 3 – Organigramma

6. Le offerte della Casa Albergo

La Casa Albergo offre i seguenti tipi di ospitalità.

6.1. Servizi per anziani non autosufficienti

Soggiorno residenziale convenzionato:
è rivolto a persone anziane non autosufficienti che, per le loro condizioni psico-fisiche e sociali, non sono assistibili a domicilio e che sono in possesso di impegnativa di residenzialità ovvero *"il titolo che viene rilasciato al cittadino per l'accesso alle prestazioni rese presso servizi residenziali autorizzati all'esercizio".*
L'accoglienza residenziale è di 1° livello (ridotta compromissione sanitaria) ed avviene secondo le modalità contenute nel regolamento per l'accesso ai servizi residenziali dell'ULSS 2.

Soggiorno a lungo termine e/o temporaneo in regime non convenzionato:
è rivolto a persone anziane non autosufficienti, e se del caso anche autosufficienti se ci sono posti disponibili non coperti da persone non autosufficienti, che necessitano di cure assistenziali e riabilitative. Prevede l'accoglienza per un periodo determinato od indeterminato, definito nel contratto di accoglimento stipulato dall'interessato e/o familiari di riferimento e l'Ente.

Figura 4 – Vista di una camera doppia

7. Servizi della Casa Albergo

Di seguito si elencano in dettaglio i servizi offerti.

7.1. Servizi Socio-Sanitari Assistenziali

Assistenza di base

Particolare attenzione viene posta a tutte quelle attività che consentono agli anziani di mantenere il più a lungo possibile le capacità legate all'autonomia della vita quotidiana.

Il servizio è appaltato a società esterna e viene garantito nelle 24 ore dagli operatori socio sanitari, i quali agiscono sulla base dei piani assistenziali individualizzati rispettando specifici protocolli, quali:

- l'igiene quotidiana e cura della persona;
- bagno assistito settimanale;
- assistenza ai pasti;
- alzata e messa a letto;
- deambulazione assistita;
- trasferimenti e cambi posturali per gli ospiti allettati;
- uso degli ausili per l'incontinenza secondo i bisogni e attuazione dei programmi di recupero e/o mantenimento della stessa;
- assistenza e sorveglianza notturna;
- mantenimento di tutte le residue capacità funzionali ancora in possesso dell'anziano secondo interventi personalizzati (P.A.I.) mirando alla rilevazione e alla risoluzione dei bisogni della singola persona.

Il personale socio-assistenziale partecipa alle U.O.I con le altre figure professionali.

Assistenza infermieristica

Gli ospiti usufruiscono dell'assistenza infermieristica, da parte di personale abilitato a norma di legge. Il servizio è appaltato. In generale, gli infermieri si occupano di tutte le attività sanitarie di prevenzione e controllo della salute degli Ospiti su indicazione medica e segnalando allo stesso le problematiche incontrate. Le principali attività sono le seguenti:

- predisposizione e somministrazione delle terapie;
- prelievi per controlli ematici;
- prevenzione e medicazione delle ulcerazioni e delle piaghe;
- controllo e gestione dei cateteri, delle sonde e delle stomie;
- controllo e trattamento dell'alvo e dell'incontinenza;
- controllo dell'alimentazione;
- controllo dei parametri vitali ed effettuazione ECG su prescrizione;
- organizzazione e predisposizione per le visite mediche periodiche;
- approvvigionamento, controllo e conservazione dei farmaci;
- compilazione e gestione della cartella infermieristica.

Gli infermieri partecipano alle U.O.I con le altre figure professionali.

Assistenza medica e specialistica

Gli ospiti non autosufficienti che si avvalgono del servizio residenziale usufruiscono dell'assistenza medica del medico di medicina generale che opera presso la struttura in convenzione con l'Azienda ULSS.

Il medico in convenzione con l'Azienda ULSS garantisce la presenza con più accessi distribuiti nell'arco della settimana in modo da fornire un servizio efficiente e coordinato con le altre figure professionali ed è reperibile per le urgenze diurne. Il medico è a disposizione dei familiari su appuntamento.

Dalle ore 20 alle ore 8 dei giorni feriali e dalle ore 12 del sabato e dei giorni prefestivi fino alle ore 8 del successivo giorno feriale, la Struttura fa riferimento al Servizio di Guardia Medica erogato dall'U.L.S.S.

Il medico di medicina generale esplica, nei confronti degli anziani non autosufficienti a lui affidati, compiti di diagnosi, di cura, di prevenzione e di riabilitazione avvalendosi, qualora lo ritenga opportuno, di consulenze specialistiche e di esami di diagnostica strumentale.

Il medico di Medicina Generale effettua, inoltre, tutte le altre prestazioni di sua competenza previste dall'accordo regionale per l'erogazione dell'assistenza programmata. Rientrano, in particolare, nei suoi compiti:

- compilazione e aggiornamento del diario clinico dell'ospite;
- visita medica generale periodica ed al bisogno;
- prescrizione di accertamenti diagnostici, visite specialistiche, farmaci, presidi e ausili sanitari.

L'assistenza medica specialistica è garantita in sede, quando le condizioni cliniche lo rendano possibile, oppure nei Presidi Ospedalieri territorialmente competenti (o eventualmente in cliniche convenzionate).

Servizio farmacia

La fornitura di farmaci e del materiale sanitario è garantita:

- per gli ospiti non autosufficienti: attraverso il servizio farmaceutico dell'ULSS 2 come da apposita convenzione, eventuali farmaci non forniti dall'ULSS 2 sono a totale carico dell'ospite o dei suoi familiari;

Ricovero ospedaliero

In caso di ricovero ospedaliero urgente gli ospiti vengono inviati in Pronto Soccorso con il servizio ambulanze del 118. I familiari vengono tempestivamente avvertiti ed informati dal servizio infermieristico.

In caso di ricoveri programmati o di accessi ai servizi ambulatoriali dell'Azienda ULSS per interventi, visite, esami, accertamenti etc., disposti dal medico curante o dal medico ospedaliero, l'ospite deve essere accompagnato dai familiari preventivamente informati dal personale infermieristico. L'accompagnamento da parte del personale dell'ente non è di norma previsto. Nel caso di visite, ricoveri, esami, accertamenti effettuati privatamente dall'ospite o dai suoi familiari tutte le spese sono a carico dello stesso.

Attività di consulenza e sostegno psicologico

Lo psicologo garantisce valutazioni neuropsicologiche, supporto psicologico agli ospiti e, qualora necessario, consulenza ai familiari e sostegno agli operatori.
Gli interventi possono riguardare sia il recupero e/o il mantenimento di alcune abilità cognitive e relazionali sia il fornire uno spazio di aiuto e di ascolto per affrontare le problematiche legate all'invecchiamento ed alla sofferenza.
La psicologa partecipa alle U.O.I con le altre figure professionali.

Attività educativo-animative occupazionali

Il Servizio educativo si propone di supportare e accompagnare gli ospiti durante la loro permanenza in struttura, con attività ludiche e ricreative con l'obiettivo di permettere all'anziano di conservare le proprie abilità residue e di mantenere le competenze relazionali.

Vengono proposte diverse attività che si svolgono sia in piccoli che in grandi gruppi, distinguendosi in attività di tipo occupazionali, socio-culturali e di stimolazione cognitiva.

Le attività occupazionali prevedono dei laboratori manuali flessibili.

Vengono inoltre programmati degli eventi, (quali ad esempio le uscite, le feste, ecc.) che hanno l'obiettivo di mantenere vivo il contatto con il territorio circostante, permettendo quindi alla persona anziana di sentirsi partecipe alla vita della comunità.
L'educatrice partecipa alle U.O.I con le altre figure professionali.

Attività di riabilitazione fisioterapica

La riabilitazione fisioterapica mira al recupero e al mantenimento del grado di autonomia dell'ospite o a ridurne la perdita, attraverso prestazioni riabilitative individuali e/o di gruppo.

Tutti gli interventi riabilitativi sono differenziati e personalizzati e vengono rivalutati attraverso verifiche programmate.

L'attività si svolge quotidianamente nella palestra della struttura idoneamente attrezzata.

Figura 3 – Sala Fisioterapia

Il personale inoltre si occupa della prescrizione e della preparazione all'uso di protesi ed ausili e di addestrare all'uso il personale verificandone l'efficacia.

Il fisioterapista partecipa alle U.O.I con le altre figure professionali.

Attività di assistenza religiosa

Il servizio di assistenza religiosa, per chi lo desidera, è garantito dal sacerdote della parrocchia di Meduna di Livenza e dalle religiose della Congregazione "Povere figlie di Maria Santissima Incoronata" di Roma che prestano servizio all'interno della struttura. La loro presenza, molto apprezzata dagli ospiti, facilita l'interazione con la comunità.
L'attività religiosa è articolata in diversi momenti della settimana, è aperta a tutti gli ospiti, ai loro familiari, al personale e al territorio.

Attività di assistenza sociale

L'assistente sociale offre informazioni sui servizi della Casa per Anziani. Svolge funzioni di segretariato sociale, allo scopo di orientare l'anziano e i suoi familiari nella complessa organizzazione dei servizi presenti nel territorio, segue l'accoglimento della domanda per l'inserimento nelle graduatorie, partecipa alle Unità Operative Distrettuali.
Opera presso la sede del Comune.

Attività di coordinamento:

Il Coordinatore svolge il ruolo strategico di coordinamento "trasversale" di tutte le figure professionali operanti all'interno della struttura con il compito di perseguire obiettivi di qualità della vita degli anziani e funzionalità dell'intero sistema.
Svolge mansioni con funzioni organizzative del personale, di referente per i familiari e di garante della qualità del servizio.

7.2. I Servizi Alberghieri

Servizio di ristorazione

La Casa Albergo ha affidato il servizio di ristorazione in appalto a una ditta specializzata. Tutto l'iter produttivo viene monitorato nell'apposito piano HACCP il quale identifica e previene i possibili rischi connessi alla manipolazione, trasformazione e distribuzione degli alimenti. Il servizio di refezione viene effettuato nella sala da pranzo (piano terra) nei seguenti orari:

colazione 7.30 – 8.30
pranzo 11.30 – 12.30
merenda 16.00
cena 18.30 – 19.30

Il menù consente una larga scelta da parte dell'anziano, è strutturato tenendo in considerazione variazioni stagionali e specifiche diete alimentari. È prevista la possibilità di diete personalizzate, su richiesta del Medico curante.
Menù "speciali" vengono predisposti in occasione di festività e ricorrenze tradizionali. Sono previste pietanze alternative per coloro che per motivi di carattere etnico/religioso e/o con diverse abitudini alimentari non facciano uso di alcuni alimenti. Durante la giornata vengono serviti generi di conforto quali thè, camomilla, frutta, succhi di frutta, biscotti ecc.
È garantita la gestione dell'alimentazione enterale per gli ospiti portatori di PEG e SNG.

Servizio di pulizia e sanificazione ambientale

Il servizio di pulizia degli ambienti è appaltato ed avviene in modo diversificato in relazione alla tipologia e all'utilizzo dei locali, secondo una precisa programmazione che prevede interventi quotidiani, settimanali, mensili, trimestrali e semestrali.

Servizio di guardaroba e lavanderia.

La Casa Albergo offre, attraverso l'affidamento ad una ditta esterna, un servizio di lavanderia della biancheria personale dei residenti.

Viene fornita tutta la biancheria piana di uso comune (lenzuola, federe, coperte, asciugamani, tovaglie, ecc.) ed il lavaggio è affidato alla ditta esterna.

Parrucchiere e barbiere

Il servizio di barbiere/parrucchiere professionale è offerto in struttura da personale qualificato previo appuntamento con il parrucchiere stesso. Il costo del servizio è a carico dell'ospite, l'ente mette a disposizione l'attrezzatura e i locali adeguati.

Servizio manutenzione

All'ordinaria manutenzione degli stabili e degli ausili in dotazione agli ospiti provvede il personale del Comune, mentre per gli interventi specialistici o per rilevanti manutenzione straordinarie ci si avvale di ditte esterne.

8. Informazioni sulla modalità di accesso ai servizi

8.1. Presentazione della domanda

Possono accedere ai servizi della Casa Albergo le persone di entrambi i sessi, non autosufficienti, e in caso di disponibilità di posti anche persone autosufficienti, che abbiano superato i 60 anni di età.

L'accesso è regolato da apposite norme disposte dalla Regione Veneto e dall'ULSS n.2.

E' necessario presentare la domanda per il diritto all'accesso in qualità di anziano non autosufficiente in una struttura residenziale accreditata presso il proprio distretto socio sanitario.

La domanda di attivazione, che consiste nella compilazione di un modulo predisposto, può essere effettuata dall'anziano stesso, da un familiare o da un tutore.

Il Distretto socio sanitario attiva l'Unità di Valutazione Multidimensionale Distrettuale per la valutazione della condizione di bisogno e di non autosufficienza utilizzando la scheda di valutazione SVAMA.

I risultati della scheda SVAMA vengono sintetizzati in un profilo di non autosufficienza ed in un punteggio sintetico di gravità. Tale esito determina, qualora ne ricorrano le condizioni, l'inserimento dello stesso nella graduatoria per l'entrata nelle strutture per anziani non autosufficienti prescelte.

I familiari, prima dell'ingresso, possono contattare la Casa Albergo per chiedere informazioni riguardanti i servizi offerti, l'ammontare della retta, la documentazione da predisporre.

E' importante comunque che gli stessi contattino la Casa Albergo per formalizzare la preferenza espressa in precedenza nei confronti della struttura attraverso un documento chiamato *Attestazione*.

L'attivazione dell'iter amministrativo per la formalizzazione della domanda di ammissione è rimandata al momento dell'inserimento effettivo dell'anziano, ovvero contestualmente alla effettiva disponibilità fisica del posto letto.

Accesso privo di impegnativa di residenzialità

Nel caso di che trattasi, per potervi accedere, è necessario presentare richiesta presso la Direzione della struttura. Se il richiedente viene valutato non autosufficiente e dà la disponibilità per un posto fuori convenzione, una volta accertata la disponibilità e l'adeguatezza dei posti liberi, si darà l'avvio all'iter di ammissione.

8.2. Processo di accoglienza

Il processo di accoglienza dell'anziano prevede una fase di pre-ingresso che consiste in:

- un colloquio d'accesso preventivo con l'interessato e/o i suoi familiari, finalizzato ad un buon inserimento (preferibilmente a domicilio);
- la presentazione del caso al personale, anche mediante l'accessibilità alle informazioni raccolte, affinché l'ospite e la sua famiglia risultino almeno in parte conosciute prima dell'ingresso. In questo modo può essere progettata, fin da subito, un'assistenza di massima adeguata ai bisogni dell'anziano in questa fase di accoglienza.

L'ingresso del nuovo ospite avviene con le seguenti modalità:

- l'anziano, appena giunto in struttura, viene accolto dal Coordinatore dei Servizi o da un suo delegato che, alla presenza del familiare, raccoglie tutti i documenti necessari all'inserimento e lo accompagna nella sua stanza. Qualora non fosse stata effettuata in fase di pre-ingresso, segue una visita della struttura grazie alla quale l'ospite riceve informazioni utili che facilitano il processo di orientamento nel nuovo ambiente;
- per i familiari è previsto un colloquio con la psicologa allo scopo di acquisire informazioni che rendano l'inserimento dell'ospite il più agevole possibile.

Fin dal primo giorno sono a disposizione del personale la scheda d'ingresso e quella biografica. Poiché il processo di inserimento costituisce una fase critica e poco prevedibile, il personale effettua un monitoraggio continuo. Durante tale periodo le figure competenti confrontano i dati raccolti con la scheda SVAMA per verificare il profilo assegnato dall'Unità Operativa Distrettuale (UOD).

Al termine del periodo di monitoraggio (solitamente circa 30 giorni) il tutto viene portato in Unità Operativa Interna (U.O.I.), la quale valuta l'andamento del processo di inserimento, confermando o riformulando il piano assistenziale (P.A.I.) I familiari vengono informati sul programma individualizzato e, talvolta, direttamente coinvolti.

Sulla base del programma individualizzato stabilito dall'U.O.I., il personale realizza tale progetto rilevando quotidianamente eventuali scostamenti, nonché eventuali difficoltà nella attuazione del programma.

La valutazione degli obiettivi prefissati viene discussa trimestralmente dall'equipe multi professionale in U.O.I. o, al bisogno, qualora vi fossero delle variazioni rilevanti.

L'ingresso dell'anziano viene concordato con i familiari e/o con l'ospite e avviene nell'arco della mattinata, preferibilmente nell'orario compreso tra le 9:00 e le ore 11:00, dal lunedì al venerdì.

Il corredo personale dell'anziano ospitato dipende molto dalle abitudini e dalle condizioni dello stesso. Ad ogni nuovo ospite in genere è richiesto di portare con sé quanto esplicitato al colloquio di pre-ingresso. Il guardaroba deve essere aggiornato periodicamente a cura dei familiari.

In questa importante fase i familiari vengono incoraggiati a mantenere rapporti frequenti con il proprio caro e con il responsabile di struttura per affiancarlo nel percorso di inserimento ed inoltre vengono invitati a portare degli oggetti personali.

8.3. La retta

La retta viene stabilita dal Consiglio di Amministrazione sulla base dei costi di gestione e diversificata in base alle varie tipologie assistenziali.

La retta è comprensiva del costo per i servizi specifici e generali erogati.

Essa non comprende invece altri costi quali tickets sanitari, specialità medicinali e presidi esclusi dal prontuario del S.S.N., i trasporti dell'ospite presso i centri competenti per visite specialistiche o esami clinici, l'assistenza ospedaliera.

Durante le assenze per malattie l'ospite è tenuto al pagamento della retta, dedotto il costo dei pasti.

Per i nuovi ospiti la retta decorre dalla data di comunicazione dell'accoglimento, indipendentemente dal giorno di effettivo ingresso, salvo il rimborso dei pasti non fruiti.

A richiesta sono disponibili i prospetti in cui vengono specificate le tariffe in vigore.

8.4. Gli orari

Orari di apertura degli uffici amministrativi:

L'Ente garantisce l'apertura degli uffici amministrativi dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 16.00 dal lunedì al venerdì.

I familiari possono parlare con i professionisti (medico, coordinatore dei servizi, assistente sociale, psicologa, fisioterapista, educatore professionale animatore) su appuntamento.

Orari visite esterne:

Ogni ospite può ricevere visite da parte di familiari ed amici, in qualsiasi momento della giornata, salvo determinati periodi di attenzione e/o emergenza sanitaria in cui vi sia necessità di prevedere limitazione delle visite. E' implicito che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e che non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo degli ospiti.

8.5. Custodia dei valori e Servizi Postali

La Casa Albergo non assume alcuna responsabilità sulle somme di denaro e/o oggetti di valore di proprietà degli ospiti. E' vivamente sconsigliato che gli ospiti tengano in proprio possesso gioielli di valore od importanti somme di denaro.

La posta ordinaria degli ospiti, nel caso non siano in grado di provvedere personalmente al ritiro, verrà conservata presso la segreteria dell'Ente a disposizione del parente di riferimento. Eventuali notifiche esattoriali o atti giudiziari non saranno ricevute dagli Uffici ma dovranno essere ritirate personalmente presso l'ufficio postale.

8.6. Tutela della Privacy

In osservanza del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e successive mm. ii. (cfr. Regolamento UE 2016/679) la Giunta Comunale ha assunto i seguenti provvedimenti:

- Delibera di Giunta n. 133 del 05.12.2005 "Approvazione Documento Programmatico sulla Sicurezza";
- Delibera di Giunta n. 134 del 05.12.2005 "Individuazione responsabili trattamento dei dati ed individuazione responsabile della gestione delle credenziali di autenticazione".

9. La partecipazione

9.1. I rapporti con la famiglia

La famiglia rappresenta per ognuno una fonte di affetto, di sostegno e di appartenenza e per questo svolge un ruolo importante nel favorire il benessere psico-fisico dei propri componenti.

La Casa Albergo considera la famiglia di ogni anziano una risorsa da valorizzare e da sostenere affinché essa continui a svolgere questo ruolo anche dopo il ricovero del proprio congiunto. In questo senso vanno intesi, ad esempio, la possibilità per gli anziani di ricevere le visite dei familiari di norma ad ogni ora del giorno (nel rispetto delle esigenze organizzative e degli altri ospiti e salvo particolari periodi di attenzione e/o emergenza sanitaria come sopra indicato), il coinvolgimento in attività di animazione comunitaria (feste, compleanni, uscite, ecc.) e lo stimolo dato dalla struttura per promuovere l'uscita degli anziani in famiglia.

Allo stesso modo la struttura è impegnata ad alimentare lo scambio, il confronto, la collaborazione tra i familiari ed il personale dell'ente. La famiglia è tenuta in considerazione anche nell'elaborazione del Piano di Assistenza Individuale sia come soggetto attivo di cura che come interlocutore nella condivisione delle finalità del piano stesso. E' fondamentale che ognuno collabori per ottenere, anche attraverso compiti e ruoli differenti, il medesimo obbiettivo per il benessere dell'anziano.

9.2. La rappresentanza degli ospiti e dei loro familiari

La recente legislazione sociale pone il cittadino al centro del sistema dei servizi in un ruolo attivo e consapevole. La Casa Albergo, che condivide la cultura della partecipazione quale corretta forma di rapporto tra le istituzioni e i cittadini e quale strumento per la crescita della qualità dei servizi, ha regolamentato al proprio interno la costituzione del Comitato degli Ospiti e dei Familiari degli Ospiti che dura in carica tre anni.

9.3. Il Volontariato e le Associazioni

La Casa Albergo considera il volontariato una risorsa molto importante e ne promuove, con opportune azioni formative ed informative, la presenza in forma associata o individuale.

La collaborazione del volontariato organizzato prevede la sottoscrizione tra ente ed associazione di una convenzione che ne esplicita le finalità e regola gli impegni presi. Anche al volontario che intende prestare il proprio contributo in forma individuale, viene richiesto di sottoscrivere un atto di impegno, analogo a quello previsto dalla convenzione.

10. Meccanismi di tutela e di verifica

10.1. Segnalazioni e suggerimenti

Obiettivo dell'Ente è quello di rendere il soggiorno dell'anziano il più sereno e confortevole possibile migliorando la qualità degli interventi, in particolare laddove risultassero insoddisfacenti, in un'ottica di collaborazione. Allo scopo ospiti, familiari, visitatori possono effettuare delle segnalazioni ed inoltrare dei suggerimenti compilando l'apposito modulo (si veda il fac-simile riportato in Allegato).

Le informazioni raccolte permetteranno di rendere sempre più aderenti i servizi alle aspettative dell'ospite.

10.2. Reclami ed elogi

L'Ente garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'anziano ospitato, anche attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi sorti prima, durante e dopo l'inserimento nella Struttura.

Le segnalazioni saranno utili per conoscere e per comprendere meglio i problemi esistenti e per poter prevedere i possibili miglioramenti del servizio erogato.

L'ospite e/o il Committente può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

a) compilazione e sottoscrizione del modulo predisposto per "segnalazioni e suggerimenti", che può essere ritirato presso l'ufficio della struttura (si veda il fac-simile riportato in Allegato) e va recapitato alla Direzione o inserito nell'apposita cassettina;
b) tramite lettera in carta semplice, indirizzata ed inviata alla Direzione o anche consegnata a mano al Coordinatore;
c) segnalando il disservizio, direttamente a voce, o telefonicamente, al coordinatore di struttura.

La Direzione provvede a dare o a far dare immediata risposta a quelle segnalazioni che si presentassero di veloce soluzione. Negli altri casi, avvia un'indagine con il responsabile del Servizio interessato e fornisce la risposta al cittadino entro dieci giorni.

Per reclamo si intende, quindi, ogni comunicazione nella quale l'ospite, o un suo familiare, esprime chiaramente una lamentela motivata circa la non coerenza del servizio da lui stesso ricevuto, con quanto previsto dalla Carta dei Servizi, oltre che dalle norme e dai regolamenti amministrativi in vigore.

Con cadenza annuale la Struttura si impegna ad elaborare le informazioni in suo possesso in merito alla gestione dei reclami.

Allo stesso modo dei reclami, saranno gestiti gli elogi rivolti all'operato della Struttura, al fine di avere una visione realistica ed equilibrata dei servizi effettivamente erogati.

10.3. La qualità del servizio

Gli ospiti ed i familiari possono esprimere il loro livello di soddisfazione rispetto ai servizi descritti mediante la compilazione di un questionario che può essere richiesto al Coordinatore. La struttura provvederà comunque a proporlo periodicamente.

Grazie alle informazioni raccolte, l'ente potrà programmare le azioni necessarie al miglioramento della qualità dei propri servizi.

APPENDICE

Modulistica

MODULO PER SEGNALAZIONI E/O SUGGERIMENTI

Cognome _____ Nome _____

Via _____ Città _____

Telefono _____

In qualità di parente/visitatore dell'ospite _____

Oggetto della segnalazione: _____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Eventuali suggerimenti/richieste: _____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Ai sensi del D.Lgs. 196/2003 e Regolamento UE n. 2016/679 autorizzo la Casa Albergo al trattamento dei dati personali.

Data Firma

_____ _____