



CENTRO SERVIZI ANZIANI "LE MARMAROLE"

Viale Carducci, 38 – Pieve di Cadore (BL)

Tel. 0435.501548

Carta dei servizi

Indice

Dove siamo?	3
Contatti.....	3
La Struttura.....	4
Introduzione e presentazione di Universiis Soc. Coop. Soc.....	4
Valori fondamentali	5
Procedura di accoglienza, presa in carico e dimissioni	6
Ingresso e procedure Anti-Covid	7
La giornata "tipo" dell'Ospite	7
Le rette giornaliere.....	7
I Servizi offerti	8
Servizio medico	8
Servizio infermieristico	8
Servizio socio assistenziale	8
Servizio riabilitativo	8
Servizio farmaceutico.....	9
Servizio sociale	9
Servizio psicologico ed educativo animativo	9
Servizio di cura e igiene del piede	9
Servizio religioso	9
Servizio di trasporto e assistenza ospite	9
Servizio parrucchiera.....	10
Servizio di ristorazione.....	10
Servizio lavanderia e stireria.....	10
Servizio amministrativo	10
Servizio di pulizia degli ambienti	10
Servizio di manutenzione.....	10
Servizio amministrativo	Errore. Il segnalibro non è definito.
Reception.....	10
Visite: orari e gestione	11
Rete.....	11
Strumenti di verifica e controllo.....	11

Dove siamo?

Centro Servizi Anziani C.S.A. "Le Marmarole" - Via G. Carducci, 38 - 32044 Pieve di Cadore (BL) -



Contatti

Centralino: 0435-501548

Mail:

- Reception reception.marmarole@universiis.com
- Ufficio amministrativo rsamarmarole@universiis.com
- Staff di coordinamento emanuela.daros@universiis.com
- Psicologa sara.faoro@universiis.com
- Educatrice educatore.rsamarmarole@universiis.com
- Assistente sociale fiorella.pasquali@universiis.com
- Logopedista elisabetta.dalzotto@universiis.com
- Fisioterapista fisioterapia.rsamarmarole@universiis.com
- Direzione paola.morandini@universiis.com

La Struttura

Il Centro di Servizi per Anziani (CSA) "Le Marmarole", sito in Comune di Pieve di Cadore (BL) in Via Carducci n. 38, è una Struttura Residenziale per Anziani a elevata integrazione socio-sanitaria destinata ad accogliere persone non autosufficienti - di regola persone ultrasessantacinquenni - con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali e miste non curabili a domicilio.

La Struttura è in grado di offrire assistenza medica, infermieristica, riabilitativa, tutelare e alberghiera organizzata secondo gli standard previsti dalle normative. L'insieme delle attività è mirato a prevenire e/o rallentare il declino delle capacità funzionali, motorie, cognitive e relazionali necessarie alla vita quotidiana dell'Ospite e, in generale, a mantenere uno stato di salute adeguato al livello di non autosufficienza favorendo al massimo la continuità dei valori affettivi con la famiglia di provenienza dell'Anziano.

L'offerta de "Le Marmarole" è di n. 113 posti letto di cui n. 26 posti letto accreditati per la media intensità assistenziale (2° livello) e n. 87 posti letto accreditati per la ridotta intensità assistenziale (1° livello).

La Struttura è di costruzione recente (la residenza è stata attivata nel mese di luglio 2010) e si distribuisce su quattro livelli:

- un *piano interrato* in cui sono ubicati gli spazi per i servizi interni (spogliatoi del personale, magazzini, depositi, locali per impianti tecnici e tecnologici);
- un *piano terra* in cui sono collocati a destra dell'ingresso gli uffici di Direzione, la Segreteria e la Cappella per le funzioni religiose mentre a sinistra dell'ingresso, si trovano la palestra, il locale per la podologa, la stanza riservata alla parrucchiera, il salone ritrovo con i familiari e le sale per l'attività di animazione;
- il *1° e 2° piano* sono composti entrambi da due nuclei di degenza con camere a due letti (da 20 mq circa), tutte munite di servizi sanitari;
- al *3° piano* sono presenti i servizi di lavanderia/guardaroba, il magazzino e il deposito di attrezzature per la pulizia e sanificazione, la sala riunioni di 15 posti circa, la sala convegni da 60 posti e una foresteria destinata, all'occorrenza, all'accoglienza di personale sanitario ed assistenziale interno ed esterno.

La Struttura dispone inoltre di un giardino con piazzola e area parcheggio.

Dal 1° gennaio 2021, a seguito di procedura a evidenza pubblica (Partenariato Pubblico Privato), il C.S.A. "Le Marmarole" è gestito dalla Società Cooperativa Sociale Universiis, con sede in Udine.

Introduzione e presentazione di Universiis Soc. Coop.Soc.

La Cooperativa Sociale Universiis, organizzazione non lucrativa di utilità sociale, nasce a Udine nel 1993.

La nascita e lo sviluppo di Universiis trovano ragione d'essere nella volontà - espressione di un sentire e di un impegno condiviso - di progettare e condurre con partecipazione nuove modalità d'intervento nel sociale, che rispondano in modo concreto alle esigenze della comunità. Universiis ad oggi eroga, su gran parte del territorio italiano, servizi socio-sanitari, assistenziali ed educativi sia territoriali che presso Strutture residenziali e semi-residenziali in favore di persone fragili e minori.

(Dallo Statuto Sociale - Art. 3.2) Lo scopo principale che la Cooperativa intende perseguire è quello dell'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, attraverso la gestione di servizi socio-sanitari, assistenziali ed educativi ai sensi dell'art. 1 lett. A) L. n. 381/91 e L.R. 20/2006.

Universiis Soc. Coop. fonda la propria *mission* sul costrutto della centralità della persona attorno alla quale orienta tutte le azioni e attività degli attori coinvolti, in una logica di umanizzazione delle cure, al fine di

rendere questi luoghi di cura e gli interventi richiesti “aperti, sicuri e senza dolore”. La gestione dei servizi sarà pertanto finalizzata ad attuare modalità operative fondate:

- sulla cura, intesa non solo in termini custodialistici/clinici, ma ricca di un significato di servizio, responsabilità e passione, che colloca al centro delle azioni la persona, la sua domanda, i suoi bisogni e la sua fiducia;
- sulla fragilità, che richiede necessariamente la promozione di interventi capaci di ascoltare e decodificare la domanda, centrati sulla persona e volti a rafforzarne la consapevolezza delle sue capacità e risorse, facendola diventare protagonista responsabile delle proprie scelte e della propria vita quanto più possibile.

La *mission* di Universiis si sostanzia pertanto nel rendere concreta la propria visione, ovvero nell’impegnarsi a perseguire i seguenti obiettivi:

1. assicurare la qualità e un eccellente servizio agli utenti mediante la gestione di servizi socio-sanitari, assistenziali e educativi;
2. proporre ai clienti progetti e servizi innovativi, finalizzati al miglioramento delle loro condizioni di vita e basati sui valori della Cooperativa, attraverso la valorizzazione del contributo di tutti i soci;
3. procurare ai soci continuità di occupazione lavorativa, contribuendo al miglioramento delle loro condizioni economiche, sociali e professionali tramite l’esercizio in forma associata dell’impresa.

Valori fondamentali

Nell’erogare i propri servizi e prestazioni all’interno del C.S.A. Le Marmarole, Universiis Soc. Coop. afferma i seguenti valori fondamentali, nella cura e nel rispetto della persona nella sua totalità:

- **EGUAGLIANZA:** intesa come divieto assoluto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Il servizio viene erogato garantendo la parità di trattamento tra gli Ospiti. Ciò non prevede conformità nell’erogazione dei servizi stessi ma piuttosto la valutazione e la costruzione di un piano individuale. Questo permette un’eguaglianza formale e sostanziale. Per garantire ciò fin dall’inizio, l’Equipe Multidisciplinare si adopera a raccogliere tutte le informazioni sulla persona affinché si possano attivare le migliori condizioni possibili per l’ingresso del nuovo Ospite. Dopo circa un mese dall’ingresso in Struttura l’equipe socio assistenziale definisce il PAI (Progetto Assistenziale Individualizzato) da condividere con l’Ospite stesso, i famigliari e le persone di riferimento.
- **IMPARZIALITÀ:** l’Ente Gestore assicura imparzialità nell’erogazione dei propri servizi anche attraverso l’eliminazione di ogni possibile forma di discriminazione che possa escludere o limitare l’accesso al servizio a chi ne abbia diritto.
- **CONTINUITÀ:** tutti i servizi erogati dall’Ente Gestore sono programmati in modo preciso e ben pianificato anche attraverso la previsione di piani di emergenza per ipotesi di eventi straordinari o assenze impreviste di personale. La Struttura è aperta tutto l’anno, 24 ore su 24.
- **PARTECIPAZIONE:** la Struttura garantisce all’Ospite la partecipazione alla presentazione del servizio attraverso un’informazione corretta e completa. Assicura altresì la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate. Favorisce i rapporti e la collaborazione con le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.
- **DIRITTO DI SCELTA:** l’Ospite residente presso l’Ente conserva intatto il diritto di scegliere per la propria quotidianità secondo le proprie preferenze, viene rispettato il principio di autodeterminazione e si sostiene l’advocacy, così come la facoltà di rientrare temporaneamente a domicilio.
- **EFFICACIA ed EFFICIENZA:** il servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti.

Procedura di accoglienza, presa in carico e dimissioni

Il CSA accoglie anziani non autosufficienti residenti all'interno e fuori dal territorio dell'Azienda ULSS n. 1. Per avviare le pratiche finalizzate all'ingresso la persona interessata, o una persona da essa incaricata, sottoscrive la domanda di accesso presso l'Assistente sociale del proprio comune di residenza specificando le preferenze di centro servizi. L'Assistente sociale invia la domanda al Direttore di Distretto competente per territorio che la analizza e predispone la valutazione dei bisogni della persona attraverso la scheda S.Va.M.A. (Scheda di Valutazione Multidimensionale dell'Anziano) e organizza la U.V.M.D. (Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale). Le domande di accoglienza sono trattate in base al grado di autonomia (profilo S.Va.M.A dal 2 al 11).

L'accoglimento in Struttura può avvenire in forma convenzionata o non convenzionata. L'accesso **in convenzione** avviene attraverso graduatoria gestita dall'ULSS con punteggio generato dall'elaborazione della scheda S.VA.M.A. La graduatoria viene aggiornata con cadenza quindicinale. Ogni struttura riceve una propria graduatoria in base alle preferenze espresse dalla persona interessata. L'accesso **non in convenzione** avviene attraverso presentazione della domanda direttamente alla Struttura da parte della persona interessata o di una persona da essa incaricata. La domanda viene registrata in una lista di attesa e l'accoglimento della stessa sarà subordinato alla temporanea assenza in graduatoria unica ULSS 1 Dolomiti di persone con impegnativa di residenzialità che abbiano scelto il CSA "Le Marmarole".

La formalizzazione dell'ingresso avviene con la sottoscrizione da parte dell'Ospite (o di un suo *caregiver*, di un suo tutore, amministratore di sostegno o curatore) del contratto di ricovero presso la Struttura. Con la sottoscrizione del contratto la Struttura comunica al Comune di residenza dell'Ospite il cambio di domicilio.

Gli ingressi presso la CSA "Le Marmarole" sono programmati, di norma, dal lunedì al giovedì salvo particolari esigenze dei famigliari o dell'Aulss n. 1.

Al suo arrivo l'Ospite sarà accolto dall'Equipe Multi-professionale ed, in particolare, dall'infermiere coordinatore di Nucleo che provvederà alle opportune presentazioni del nuovo Ospite agli Ospiti già presenti oltre che ai vari operatori in servizio; l'Ospite verrà quindi accompagnato a visitare e conoscere le aree del Nucleo e le zone comuni. Il Medico curante assegnato dalla Struttura effettuerà la visita d'ingresso con relativa raccolta di dati anamnestici e analisi di eventuale documentazione prodotta.

Nella stessa giornata il Fisioterapista valuterà la necessità di assegnare all'Ospite eventuali ausili in base alle proprie capacità motorie e la Logopedista interverrà per la valutazione di sua competenza. Lo Psicologo completerà il percorso di conoscenza approfondendo la valutazione psicologica e cognitiva dell'Ospite. L'educatore, nei primi giorni successivi all'ingresso, illustrerà nuovamente le informazioni importanti e presenterà le attività animative. Tutti i predetti Professionisti si relazioneranno con il Coordinatore del Servizio (Direttore) per fornire poi le indicazioni agli addetti all'assistenza.

Qualora l'Ospite stesso o il familiare di riferimento decidessero di interrompere la permanenza presso la Struttura in via definitiva, sarà necessaria la presentazione della richiesta scritta di dimissioni, con le modalità indicate nel contratto e nel regolamento, previa la garanzia di almeno 15 giorni di preavviso. Nel caso in cui l'Ospite riesca a recuperare l'autonomia necessaria per il rientro al domicilio, sarà cura dell'Equipe Multi-professionale organizzare la dimissione e dare ai famigliari indicazioni utili per il reinserimento a casa, con l'ausilio dei servizi sociali territoriali e l'eventuale attivazione di ulteriori servizi a supporto della domiciliarità. In tali casi verrà rilasciata dal Medico Curante la lettera di dimissione nella quale verranno evidenziati lo stato di salute, i trattamenti somministrati nonché l'eventuale valutazione di trattamenti successivi e ogni altra informazioni utile al proseguimento del percorso assistenziale.

In caso di decesso dell'Ospite, i famigliari verranno contattati dal Medico Curante e il personale assistenziale provvederà al trasferimento della salma nella camera mortuaria della Struttura. I famigliari sceglieranno in

autonomia chi si occuperà delle esequie, contattando direttamente l'agenzia di pompe funebri per l'organizzazione dei funerali.

Il fascicolo socio-assistenziale e sanitario redatto durante la degenza dell'Ospite nonché copia della documentazione sanitaria presentata al momento dell'ingresso in Struttura potranno essere richiesti, con le modalità e nei termini previsti dalla normativa vigente, dagli aventi diritto.

Ingresso e procedure Anti-Covid

L'ingresso in Struttura dell'Ospite avviene nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente in materia di prevenzione e di controllo delle infezioni a seguito di Epidemia da Covid-19 recepita nel Protocollo Covid adottato in Struttura e periodicamente aggiornato.

La giornata "tipo" dell'Ospite

La giornata tipo dell'Ospite, tenendo conto delle esigenze di ognuno, si articola generalmente:

Orario	Descrizione attività
07.00-8.30	Alzata, igiene e cura della persona, vestizione
08.30-09.30	Prima colazione e somministrazione della terapia farmacologica
09.30-11.30	Visite mediche, trattamenti infermieristici, riabilitativi, sociali e occupazionali. Attività libera. Spuntino alle ore 10.30 con distribuzione delle bevande
11.30-13.00	Pranzo
13.00-14.30	Riposo pomeridiano e cura della persona
14.30-15.30	Alzata e socializzazione
15.30-17.30	Merenda, visite mediche, trattamenti infermieristici, riabilitativi, sociali ed occupazionali. Attività libera e momenti di svago
17.30-19.30	Cena, trattamenti infermieristici ed assistenziali
19.30-21.00	Preparazione per il riposo notturno
21.00-07.00	Riposo notturno con assistenza e sorveglianza

I bagni assistiti sono programmati compatibilmente con le attività quotidiane, assicurando in linea di massima una frequenza settimanale.

Le rette giornaliere

La retta giornaliera è differenziata in base alla tipologia di accesso (con impegnativa sanitaria o con contratto privato) e viene aggiornata annualmente con le modalità specificate nel contratto.

In caso di ricovero a tempo indeterminato:

- posto letto convenzionato euro 51,45 (IVA compresa);
- posto letto non convenzionato euro 74,20 (IVA compresa).

In caso di ricovero temporaneo (minimo 30 giorni - massimo 90 giorni):

- posto letto convenzionato euro 51,45,20 (IVA compresa);

- posto letto non convenzionato euro 85,40 (IVA compresa).

Le fatture sono emesse mensilmente e il pagamento della retta mensile deve essere effettuato, con le modalità indicate in contratto, entro il giorno 10 di ogni mese. La dichiarazione annuale utile ai fini delle detrazioni fiscali sarà consegnata entro i termini di legge e verrà suddivisa tra quota alberghiera e quota sanitaria.

Non sono ricompresi nella retta, i seguenti servizi:

- le visite specialistiche (con esclusione di quanto previsto nella documentazione contrattuale);
- la fornitura della biancheria intima e degli indumenti personali;
- le spese personali per genere voluttuari;
- l'assistenza e l'accompagnamento individuale all'esterno della Struttura;
- l'eventuale assistenza individuale in caso di ricovero ospedaliero;
- il servizio funebre;
- tutti i trasporti per le visite o gli spostamenti decisi dal paziente o dai parenti in totale autonomia e in maniera indipendente dalle valutazioni della Struttura, i trasporti per terapie o trattamenti esterni prolungati nel tempo;
- gli interventi di podologia curativa;
- i certificati sanitari rilasciati dai Medici della Struttura.

I Servizi offerti

Si riportano di seguito tutti i servizi erogati all'interno della Struttura:

Servizio medico

I Medici di Medicina Generale sono presenti in Struttura per 40 ore settimanali, hanno in carico gli Ospiti del Centro Servizi per Anziani e ne seguono lo stato di salute coadiuvati dal personale infermieristico. Eseguono i compiti di diagnosi, cura, prevenzione e riabilitazione; se necessario prescrivono ai propri pazienti consulenze specialistiche ed esami diagnostici. Fanno parte dell'Unità Operativa Interna e partecipano alla formazione del PAI.

Servizio infermieristico

L'assistenza infermieristica è garantita 24 ore al giorno con la continuità degli interventi per raggiungere gli obiettivi sanitari ed assistenziali descritti nel piano assistenziale individualizzato - P.A.I. - ed elaborati dal medico della R.S.A., all'interno dell'equipe multi-professionale. L'infermiere prepara, controlla, distribuisce le terapie ed effettua le medicazioni secondo le prescrizioni mediche; supervisiona e coordina gli operatori socio-sanitari e gli ausiliari assegnati all'assistenza, supervisiona l'alimentazione in riferimento alle diete personalizzate nonché contribuisce a stilare, in sede di equipe multi-professionale, il piano assistenziale individualizzato (P.A.I.), con valutazioni e revisioni periodiche o al bisogno.

Servizio socio assistenziale

Agli Ospiti viene assicurata da O.S.S. (Operatori Socio Sanitari), presenti all'interno della Struttura 24 ore al giorno, 7 giorni su 7, l'assistenza di base e il soddisfacimento dei bisogni primari e secondari, integrando le carenze di autonomia degli Ospiti stessi. Curano la corretta mobilitazione degli Ospiti allettati, l'igiene dell'unità dell'Ospite, i cambi della biancheria. L'igiene personale completa è garantita secondo programmazione settimanale ed effettuata in locali attrezzati. Essendo quotidianamente a contatto con gli Ospiti, gli O.S.S. rilevano le esigenze degli stessi, riportandole alla figura professionale competente o nelle riunioni d'équipe.

Servizio riabilitativo

Fornisce gli interventi riabilitativi e di mantenimento delle potenzialità residue degli Ospiti così come stabilito da specifico programma individuale.

Gli interventi di Fisioterapia vengono attuati nelle stanze degli ospiti (mobilizzazione passiva, posturazione e prevenzione delle complicanze da allettamento), oppure in palestra: in questo caso le attività proposte riguardano principalmente la stimolazione senso-motoria, l'effettuazione di esercizi per la coordinazione, l'equilibrio ed il rinforzo globale della muscolatura. I diversi obiettivi di trattamento sono formulati tenendo conto delle singole necessità di ogni utente non solo dal punto di vista motorio ma anche psico-sociale.

Gli interventi di Logopedia comprendono: collaborazione con il medico per la valutazione di problemi di deglutizione con relativa prescrizione della dieta personale; monitoraggio alimentare e dei cali ponderali; formazione del personale su problemi inerenti alle disfagie degli ospiti; trattamenti specifici di logopedia per disturbi di linguaggio e parola.

Servizio farmaceutico

Nel servizio è compresa la fornitura di farmaci, senza costi aggiunti per l'ospite. Eventuali farmaci alternativi a quelli forniti dalla Struttura (es. omeopatici, fitoterapici, integratori ecc.) non sono compresi.

Servizio sociale

L'Assistente Sociale cura il primo contatto con la famiglia degli Ospiti, sostiene l'accoglienza e l'inserimento dell'anziano, in collaborazione con la rete territoriale e con l'Unità Operativa Distrettuale.

Servizio psicologico

All'interno dell'Ente è previsto un servizio di accoglimento e di sostegno psicologico. Tale servizio si occupa delle seguenti funzioni: consulenza e sostegno psicologico degli ospiti e dei familiari; valutazione psicologica degli utenti individuando la modalità di relazione più adeguata e supportando l'équipe nella progettazione di interventi personalizzati.

Servizio educativo animativo

Il servizio fornisce sia attività di gruppo che individuali. Nello specifico, le attività di gruppo consistono nella lettura quotidiana del giornale, nella creazione di laboratori di manualità e nella realizzazione di gruppi di stimolazione motoria-cognitiva e sensoriale. Le attività individuali vengono proposte dall'educatrice sulla base delle necessità emerse durante le Unità Operative Interne; tali attività privilegiano la relazione d'aiuto nel quotidiano, e sono costruite a partire dalle specifiche preferenze manifestate dall'ospite durante la sua permanenza in Struttura.

Servizio di cura e igiene del piede

Il servizio di pedicure per callosità e pulizia è garantito con cadenza mensile ed è incluso nella retta.

Servizio religioso

Per il conforto religioso e spirituale agli ospiti è attivo un servizio di rito cattolico. L'Ente si impegna a promuovere, a richiesta e ove possibile, l'assistenza religiosa di altro rito. L'assistenza religiosa si esplica sia attraverso la visita agli anziani ospitati che con la celebrazione delle funzioni liturgiche.

Servizio di trasporto e assistenza ospite

Nel caso in cui l'Ospite debba essere trasportato presso una Struttura di cura esterna per esami diagnostici non effettuabili in CSA, visite specialistiche o per ricoveri (esclusi i casi in cui è previsto l'intervento del 112- cioè con i mezzi e i servizi gestiti dall'Azienda Regionale Emergenza Urgenza (AREU) - ed i casi in cui i familiari desiderino accompagnarlo), il CSA si rende disponibile a:

- organizzare il servizio prenotando l'esame o la visita o il ricovero presso la Struttura di cura;
- prenotare l'ambulanza;
- assicurare l'accompagnamento dell'Ospite, su richiesta del familiare.

Le prestazioni erogate dalla Struttura di Cura e l'accompagnamento, essendo servizi effettuati da società terze e non essendo comprese nella retta, verranno direttamente pagati dall'Ospite e/o dal familiare a parte.

Servizio parrucchiera

Il servizio di parrucchiera è svolto da personale interno ed avviene in apposito locale messo a disposizione dalla Struttura. È garantito un intervento programmato, una volta al mese, per tutti gli Ospiti: nel caso degli uomini è previsto il lavaggio ed il taglio di capelli (la rasatura quotidiana è effettuata durante l'igiene quotidiana dal personale addetto all'assistenza); per le donne, oltre al taglio ed al lavaggio di capelli, il servizio comprende la messa in piega.

Gli interventi mensili sono compresi nella retta giornaliera mentre altre prestazioni sono a pagamento.

Servizio di ristorazione

Il servizio mensa di ristorazione per la fornitura dei pasti è gestito esternamente dalla società EthicFood di Padova che opera *in loco* presso la Rsa Vigilio De Silvestro di Domegge di Cadore. Presso il Csa Le Marmarole avviene solo la somministrazione ad opera degli operatori OSS.

Il menù è esposto settimanalmente in ogni nucleo e consente la possibilità di poter scegliere fra varie alternative.

Nel caso ci sia la necessità di diete speciali, l'equipe professionale in sede di sottoscrizione o revisione del PAI (Piano Assistenziale Individuale) si accorda per definire delle diete speciali personalizzate, secondo le indicazioni mediche e con la collaborazione della Logopedista.

È consentita, compatibilmente con la normativa per la prevenzione e il controllo delle infezioni a seguito di Epidemia da Covid-19, la possibilità per i parenti di consumare il pranzo con i propri cari, compatibilmente con gli spazi disponibili e le necessità degli Ospiti, secondo indicazione della Direzione e costi predeterminati in sede contrattuale.

Servizio lavanderia e stireria

Il servizio lavanderia assicura la presa in carico completa dei capi di vestiario degli ospiti: lavaggio, stiratura e rammendo degli stessi. È in carico al servizio anche il lavaggio ad acqua e la stiratura della biancheria piana (lenzuola, traverse fodere). La sostituzione della biancheria sporca con quella pulita è eseguita dal personale addetto all'assistenza in base alla necessità. Il servizio di lavanderia non è previsto per i capi particolarmente delicati che necessitano di un lavaggio professionale a secco.

Servizio amministrativo

Il servizio amministrativo si occupa di espletare tutte le attività connesse alla gestione dell'Ente. Ha il compito di curare gli aspetti contabili, amministrativi per assicurare il buon funzionamento della Struttura.

Servizio di pulizia degli ambienti

Gli interventi di pulizia e sanificazione delle camere e dei locali comuni sono garantiti quotidianamente. È pianificata anche una pulizia periodica degli ambienti. Tutti i prodotti usati sono rispondenti alle normative vigenti e per ciascun prodotto utilizzato sono disponibili le caratteristiche tecniche del prodotto. Tutte le attrezzature necessarie per l'esecuzione del lavoro di pulizia e sanificazione sono conformi a quanto disposto dalle normative vigenti.

Servizio di manutenzione

Il servizio è svolto da un tecnico manutentore che si occupa principalmente di intervenire nella manutenzione ordinaria e straordinaria. Alcune manutenzioni particolari, disciplinate dalla normativa vigente, sono affidate a operatore esterno.

Reception

La reception è attiva dal lunedì alla domenica, dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 13.30 alle ore 18.30.

Visite: orari e gestione

Le visite dei famigliari agli Ospiti sono disciplinate nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente in materia di prevenzione e di controllo delle infezioni a seguito di Epidemia da Covid-19 recepita nel Protocollo Covid adottato in Struttura e periodicamente aggiornato.

Rete

La Struttura promuove l'apertura verso l'estero per favorire la socializzazione prevenendo la solitudine e il senso di isolamento. Viene sostenuto il volontariato in un'ottica di integrazione comunitaria. I volontari saranno di supporto durante le attività di animazione. Si promuove la partecipazione alla vita della Struttura per favorire la creazione di relazioni interpersonali, sostenendo un continuo interscambio tra Ospiti e territorio. Sono considerati fondamentali i rapporti con gli Ospiti ed i loro famigliari, si condivide con la rete famigliare il Piano di Assistenza sostenendo una visione olistica nell'intervento con l'anziano.

Strumenti di verifica e controllo

Per valutare l'eventuale gradimento e la soddisfazione per i servizi offerti la Struttura propone uno specifico questionario, almeno una volta l'anno, agli Ospiti e ai propri famigliari. In tale modo è possibile individuare i servizi di cui l'utente si ritiene meno soddisfatto e provvedere alla pianificazione di azioni volte all'eliminazione delle eventuali fonti di disservizio e delle insoddisfazioni più significative. I risultati raccolti ed elaborati sono oggetto di una comunicazione annuale agli utenti ospitati ed ai loro famigliari.

La Direzione garantisce la funzione di tutela nei confronti del cliente ospitato, attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'inserimento nella Struttura. Per reclamo si intende, quindi, ogni comunicazione nella quale il cliente, o un suo familiare, esprime chiaramente una lamentela motivata circa la non coerenza del servizio da lui stesso ricevuto, rispetto a quanto previsto dalla Carta dei Servizi, oltre che dalle norme e dai regolamenti amministrativi in vigore. Le segnalazioni saranno utilizzate per conoscere e per comprendere meglio i problemi esistenti. Sulla base di tali segnalazioni verranno intraprese azioni volte a poter prevedere i possibili miglioramenti del servizio erogato. L'utente (e/o il familiare) può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- compilazione e sottoscrizione dell'apposito modulo che può essere ritirato all'ingresso dall'addetto dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- lettera in carta semplice, indirizzata e inviata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico con riferimento all'oggetto del reclamo;
- presentandosi direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, fornendo verbalmente le proprie osservazioni;
- segnalando il disservizio telefonicamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- inviando un fax o una e-mail all'Ufficio Relazioni con il Pubblico. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico segnala l'accaduto al Responsabile del Sistema di Gestione della Qualità, il quale avvia un'indagine di concerto con i responsabili delle Unità Operative e/o dei Servizi interessati e fornisce la risposta all'utente entro 20 giorni. In caso di assenza dell'addetto dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, i reclami vanno presentati all'Ufficio amministrativo. Allo stesso modo dei reclami, saranno gestiti i suggerimenti migliorativi rivolti all'operato della Struttura, al fine di avere una visione realistica ed equilibrata dei servizi effettivamente erogati.

