



Sede legale: Udine - via Cividina 41/a
Telefono: 0432.478382 - Telefax: 0432.478345
E-mail: universiis@universiis.com
Sito: www.universiis.com
Universiis Società Cooperativa Sociale



Universiis Società Cooperativa Sociale



CENTRO DI SERVIZIO PER PERSONE ANZIANE “STELLA MARINA” di JESOLO

*Centro di Servizio “Stella Marina” di Jesolo
Viale Martin Luther King, 31, 30016 Jesolo (VE)
Contratto per la fornitura di servizi residenziali assistenziali*



Sede legale: Udine - via Cividina 41/a
Telefono: 0432.478382 - Telefax: 0432.478345
E-mail: universiis@universiis.com
Sito: www.universiis.com
Universiis Società Cooperativa Sociale

SOMMARIO

1. FINALITÀ ED OBIETTIVI DEL CENTRO DI SERVIZIO “STELLA MARINA” DI JESOLO	6
- Utenti	6
2. LA STRUTTURA	7
3. LA GESTIONE	7
4. PRESTAZIONI OFFERTE	8
5. LE RISORSE UMANE	9
6. LO STAFF DIREZIONALE DELLA STRUTTURA	9
6.1 <i>Il Direttore del Centro di servizio</i>	10
6.3 <i>Il Coordinatore delle attività infermieristiche ed ausiliarie</i>	10
6.4 <i>Referenti di Nucleo</i>	11
6.5 <i>L'Assistente Sociale</i>	11
6.6 <i>Lo Psicologo</i>	12
7. I SERVIZI GENERALI	12
7.1 <i>La Ristorazione</i>	12
7.2 <i>Lavanderia e Guardaroba</i>	14
7.3 <i>Servizio di pulizia degli ambienti e manutenzione</i>	14
7.4 <i>La Reception</i>	15
7.5 <i>Servizio Amministrativo e relazioni con il pubblico</i>	15
8. PROCEDURA PER L'INSERIMENTO IN STRUTTURA	16
8.1 <i>Modalità di inserimento</i>	17
- <i>Colloquio Raccolta Dati</i>	17
8.3 <i>Le Tariffe</i>	17
8.4 <i>Accoglienza e presa in carico dell'Ospite</i>	18
8.5 <i>Dimissioni dalla struttura</i>	19

9. I SERVIZI ALLA PERSONA	19
9.1 Servizio di assistenza Medico-Infermieristica e Farmaceutica.....	19
9.2 Servizio Assistenziale	20
- Modello Assistenziale	20
Equipe multi professionale	20
Linee guida, protocolli e procedure.....	20
Fascicolo Sanitario e Sociale	21
Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.)	21
9.3 Servizio di Animazione.....	21
9.4 La Terapia Riabilitativa.....	22
10. ALTRI SERVIZI	22
10.1 Servizio Parrucchiere e Pedicure	22
10.2 Servizio Telefonico.....	23
10.3 Servizio Assistenza Religiosa	23
11. ORARIO DI VISITA AGLI OSPITI	23
12. USCITA DEGLI OSPITI DAL CENTRO SERVIZI	24
13. RICHIESTA COPIA E VISIONE DI DOCUMENTAZIONE	25
14. INFORMAZIONI SULLA SALUTE DEGLI OSPITI	25
15. RAPPORTI FRA GLI OSPITI	25
16. RAPPORTI CON IL PERSONALE DEL CENTRO SERVIZI	26
17. DISCIPLINA DEL VOLONTARIATO E DEI TIROCINI FORMATIVI	26
18. DONAZIONI	27
19. ALTRE INFORMAZIONI	27
20. GESTIONE, VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'	27

21. INDICAZIONI PER RAGGIUNGERE IL CENTRO SERVIZI	28
ALLEGATO A) TARIFFE IN VIGORE DAL 01/11/2018	30
ALLEGATO B) ESEMPIO DI QUESTIONARIO DI INDAGINE SUL SERVIZIO RESO PRESSO IL NUOVO CENTRO SERVIZI DI JESOLO RIVOLTO AGLI UTENTI DEL SERVIZIO	31
<i>QUESTIONARIO DI GRADIMENTO OSPITE/PARENTE STRUTTURE IN GESTIONE INTEGRALE ...</i>	<i>31</i>
ALLEGATO C) MODULO RECLAMI	35
<i>SCHEDA RACCOLTA RECLAMI.....</i>	<i>35</i>
ALLEGATO D) CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA	36
- Introduzione	36
- La persona anziana al centro dei diritti e dei doveri	37
- La tutela dei diritti riconosciuti	38
ALLEGATO E) GIORNATA TIPO PRESSO IL CENTRO DI SERVIZIO “STELLA MARINA”	39

1. FINALITÀ ED OBIETTIVI DEL CENTRO DI SERVIZIO “STELLA MARINA” DI JESOLO

Gestito da Universiis Società Cooperativa Sociale, il nuovo Centro Servizi per persone anziane di Jesolo Lido costituisce una risposta al bisogno di accoglienza residenziale di persone anziane non autosufficienti e parzialmente non autosufficienti che necessitano di una accoglienza residenziale che può essere continuativa o anche temporanea. Si tratta di persone bisognose di una assistenza qualificata di natura infermieristica, assistenziale e riabilitativa, accompagnata da assistenza alberghiera.

Il Nuovo Centro Servizi pone al centro della propria *mission* la migliore interpretazione della richiesta di cura ed assistenza emergente dalle persone ospiti e dai loro familiari, assumendo come principi ispiratori la considerazione degli anziani quali persone portatrici di valori, indipendentemente dalle loro condizioni di salute, e dalla responsabilizzazione della famiglia come insostituibile risorsa per il buon esito del progetto di assistenza alla persona.

Tale scelta intende riprendere lo storico pronunciamento dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, il quale considera la salute uno stato di completo ben-essere fisico, mentale e sociale e non soltanto l'assenza di malattia, collocandosi appieno all'interno della più ampia cornice valoriale definita dal Modello di Qualità della Vita, che partendo dal funzionamento e dai bisogni della persona, ne valorizza aspettative, desideri e preferenze.

In piena armonia col modello metodologico sopra citato, particolarmente importante risulta l'adozione di un approccio orientato all'adulità e all'autodeterminazione, ossia la capacità di strutturare un percorso che renda possibile pensare una “condizione adulta” anche per persone con importanti deficit psico-fisici.

L'anziano è posto al centro di ogni azione, per garantirgli le più confortevoli condizioni di vita e per aiutarlo ad essere protagonista del proprio benessere.

Il Nuovo Centro Servizi gode di un ambiente familiare dove operatori qualificati si prendono cura degli Ospiti, in un clima di rispetto della loro dignità e di accoglienza della loro individualità, per tutte le necessità della vita quotidiana.

- Utenti

Il Centro di Servizio “Stella Marina” di Jesolo è una struttura che accoglie, per libera scelta dei richiedenti, persone anziane di ambo i sessi, di norma di età uguale o superiore a 65 anni, residenti principalmente in Regione Veneto, in condizioni di parziale e totale non autosufficienza o affetti da demenza o altre patologie neurodegenerative, con grave

compromissione a livello cognitivo e/o delle autonomie funzionali, con bisogni complessi di tipo sanitario, psicologico e sociale tali da non essere assistibili al domicilio.

La struttura dispone di 120 posti letto, di cui 90 accreditati con la Regione Veneto.

2. LA STRUTTURA

La struttura, sita a Jesolo in viale Martin Luther King n. 31, è una nuova costruzione realizzata con canoni progettuali e tecnologici atti a garantire il miglior *comfort* possibile per gli ospiti ed il massimo risparmio energetico.

La Residenza è dislocata su tre livelli: al piano terra si trovano la *reception*, gli uffici amministrativi e un grande salone adibito ad attività ricreative e la palestra.

Sempre al piano terra sono presenti anche i locali cucina e dispensa, i locali lavanderia e un locale per parrucchiera/estetista. Sono altresì dislocati la cappella per le funzioni religiose e la *morgue*.

Al primo piano si sviluppano i nuclei “**Libeccio**” e “**Scirocco**” e al secondo piano i nuclei “**Maestrale**” e “**Grecale**”: ogni nucleo, identificabile da un diverso colore di finiture, dispone di 30 posti letto, suddivisi in 14 camere da due posti e 2 camere da un posto letto, per un totale di 120 posti. Ogni nucleo dispone di una sala televisione. I nuclei posizionati sullo stesso piano condividono la sala pranzo che si trova centralmente.

All'interno dell'edificio è stata installata una segnaletica chiara e visibile che facilita l'accesso alla struttura stessa e ai vari locali.

3. LA GESTIONE

Il Centro Servizi è gestito da **Universiis Società Cooperativa Sociale**, organizzazione non lucrativa di utilità sociale, nata a Udine nel 1993.

La nascita e lo sviluppo della cooperativa 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 sociale, che rispondano in modo concreto alle esigenze della comunità.

Universiis, quale ente gestore del Centro di servizio:

- predispone e mette in atto i progetti e i programmi socio-assistenziali e sanitari riguardanti la Struttura, tenendo in dovuta considerazione i consigli degli utenti e degli operatori, e armonizzandoli con quelli delle istituzioni e dei servizi socio-assistenziali e sanitari presenti sul territorio di competenza;

- programma ed attiva il funzionamento generale della struttura;
- vigila sulla gestione tecnica ed amministrativa della struttura stessa e sui servizi ad essa connessi e da essa erogati;
- esamina e risolve i problemi segnalati dalla direzione del Centro di Servizio, siano essi inerenti la vita comunitaria nel suo complesso, il singolo Ospite, o l'organizzazione e la funzionalità dei servizi e delle prestazioni offerte;
- stabilisce, al fine di garantire la continuità dei servizi a tutela della salute degli Ospiti e di consentirne un'ottimale erogazione, le modalità secondo le quali collegare le attività assistenziali che competono alla Residenza con quelle svolte da altre istituzioni e servizi socio-assistenziali e sanitari;
- mette a disposizione della Residenza il personale e le attrezzature necessarie per garantire un servizio qualitativamente ottimo;
- promuove ed attiva iniziative socio-culturali e ricreative;
- determina:
 - ✓ la composizione e modifica dell'organico del personale;
 - ✓ l'acquisto d'impianti ed attrezzature necessarie;
 - ✓ gli interventi da operare sui beni della Residenza.
- approva annualmente una relazione sull'attività della Residenza, copia della quale viene trasmessa al Comune di Jesolo Lido ed alla Azienda ULSS n. 4.

Dal febbraio 2011 Universiis applica quanto previsto dal D.Lgs. n. 231 del 08.06.2001 in relazione al modello di organizzazione e gestione e all'individuazione di livelli di responsabilità per i reati commessi a vantaggio della cooperativa; inoltre ha adottato un Codice Etico.

4. PRESTAZIONI OFFERTE

La struttura è in grado di erogare le seguenti prestazioni:

Assistenza sanitaria (medica attraverso il mmg o attraverso un proprio medico di fiducia incaricato e attraverso il personale infermieristico)
Trasporto, visite e prestazioni specialistiche in strutture nel SSN
Riabilitazione psico-fisica
Segretariato sociale

Igiene e cura della persona
Interventi educativi ed animativi, con uscite ed attività sul territorio
Servizio alberghiero
Servizio parrucchiera per il taglio capelli, messa in piega e barberia per gli uomini
Fornitura di farmaci, parafarmaci e presidi per incontinenza come previsto dalla apposita convezione con l'Azienda ULSS
Servizio di lavanderia della biancheria piana (con concessione ad altra realtà) e degli indumenti personali (direttamente con il proprio personale e la propria dotazione)
Assistenza religiosa - S. Messa: al momento della stesura non è ancora stata definita la cadenza del servizio

Al fine di garantire i gradimenti delle persone ospiti resta a loro carico l'acquisto di vestiario e biancheria personale.

Per le prestazioni non comprese nella retta, la struttura può essere incaricata a fornire le medesime a pagamento.

5. LE RISORSE UMANE

Il fabbisogno di personale per profilo professionale e per consistenza numerica è assicurato nel pieno rispetto degli standard gestionali fissati dalla Regione del Veneto.

Oltre alle figure professionali previste dagli standard regionali (infermieri professionali, operatori qualificati di assistenza, assistente sociale, educatori, personale di servizio cucina, pulizia, lavanderia e dell'amministrazione direttamente come dipendenti del gestore mentre medici, tecnici della riabilitazione, psicologi attraverso la convenzione).

Ogni operatore del Centro di servizio è dotato di cartellino di riconoscimento che riporta la fotografia, abbinata a nome, cognome e qualifica del dipendente.

6. LO STAFF DIREZIONALE DELLA STRUTTURA

Lo Staff direzionale assume le decisioni operative più importanti quali: organizzazione generale dei servizi, modifica e aggiornamento dei protocolli, delle procedure e dei piani di lavoro, assegnazione dei posti letto agli Ospiti etc.. Lo Staff è composto dal Direttore

del Centro Servizi, dal Coordinatore Infermieristico, dall'Assistente Sociale della struttura e da personale amministrativo.

Per appuntamenti con la direzione, l'equipe di riferimento della persona ospite, o altre figure dello staff, viene concordato direttamente con la reception.

6.1 Il Direttore del Centro di servizio

Il Direttore è il soggetto a cui sono assegnati i compiti fondamentali di organizzazione e amministrazione della struttura. In particolare, egli:

- collabora con l'ente gestore negli adempimenti previsti dalla legge e dai regolamenti;
- cura il funzionamento del Centro di Servizio sulla base delle direttive impartite dall'ente gestore;
- redige annualmente una relazione che dovrà essere approvata dall'ente gestore;
- riveste il ruolo di coordinatore di tutto il personale occupato;
- cura i rapporti con le persone Ospiti del Centro di Servizio;
- collabora con i servizi socio-assistenziali e sanitari del territorio;
- coordina le attività ricreative interne al Centro di Servizio;
- mantiene i rapporti con l'Amministrazione Comunale;
- cura le relazioni con il volontariato.

Gli Ospiti e i parenti possono rivolgersi al Direttore per qualunque chiarimento o segnalazione in ordine alle prestazioni ed ai servizi erogati.

6.3 Il Coordinatore delle attività infermieristiche ed ausiliarie

E' la figura di riferimento per le attività infermieristiche e assistenziali.

Alla funzione del Coordinatore spettano:

- Organizzazione, pianificazione e supervisione dei lavori quotidiani effettuati da Assistenti Qualificati e Infermieri (nel rispetto dei piani di lavoro);
- Controllo e applicazione dei protocolli infermieristici ed assistenziali;
- Pianificazione del calendario dei Progetti Assistenziali Individuali;
- Controllo modulistica e Archiviazione del materiale documentale sanitario;
- Gestione farmacia interna e segnalazione di necessità di approvvigionamento;

- Gestione magazzino presidi sanitari e segnalazione di necessità di approvvigionamento;
- Programmazione della pulizia, sanificazione e riordino delle unità di degenza;
- Partecipazione alla stesura e aggiornamenti dei protocolli;
- Supervisione e organizzazione delle visite e degli esami programmati per gli Ospiti della struttura, con particolare cura all'organizzazione dei trasporti e all'accompagnamento;
- Controllo e approvvigionamento della modulistica utilizzata da Assistenti e Infermieri Professionali.

In mancanza del Coordinatore i compiti vengono svolti da un Infermiere Professionale indicato dalla Direzione della struttura.

6.4 Referenti di Nucleo

Il Referente di Nucleo è un Operatore Socio-Sanitario incaricato di supervisionare le attività assistenziali del proprio nucleo sotto la supervisione del Coordinatore Infermieristico.

I referenti di Nucleo sono pertanto le figure centrali ed il punto di riferimento per i familiari, sia per quanto riguarda la quotidianità in struttura del proprio caro, che riguardo l'andamento delle prestazioni erogate all'interno del nucleo. Sono inoltre punto di riferimento per tutti gli altri Operatori e con il proprio gruppo di lavoro contribuiscono a garantire un buon andamento del Servizio e a creare un clima accogliente e familiare. Hanno il compito di raccogliere i bisogni degli Ospiti del proprio Nucleo per poi declinarli nella stesura del P.A.I.

6.5 L'Assistente Sociale

Opera con autonomia tecnico professionale in tutte le fasi di intervento a sostegno e aiuto degli Ospiti/famiglie, organizzando e promuovendo prestazioni e servizi il più possibili rispondenti ai bisogni delle persone.

Tra i principali compiti dell'Assistente Sociale si evidenziano:

- valutazione delle domande di ingresso e gestione della lista di attesa per l'inserimento degli Ospiti;
- pratiche amministrative (procedure di ingresso, contratto di ingresso);
- relazione con Ospiti e familiari;
- collaborazione con i diversi Servizi territoriali (Comuni, Azienda Sanitaria...)

- per conto degli Ospiti si fa carico della predisposizione delle pratiche burocratiche di segretariato sociale (richiesta invalidità, rinnovo carta d'identità...).
- visite guidate: chiunque lo desiderasse potrà effettuare, previo appuntamento telefonico, una visita guidata della struttura.

L'assistente sociale riceve tutti giorni su appuntamento, previo accordo telefonico.

6.6 Lo Psicologo

Garantisce le prestazioni di consulenza agli Ospiti, familiari e Operatori.

Attua con la propria professionalità attività di supporto e sostegno individuale cercando di valorizzare le competenze personali e professionali presenti nel contesto di vita e di elaborare modalità di comunicazione interpersonale efficaci e funzionali. Promuove inoltre attività di gruppo volte a migliorare le relazioni interpersonali e il lavoro di equipe.

Inoltre si occupa della valutazione psicologica e di attivare percorsi di stimolazione/riabilitazione di tipo cognitivo nei pazienti affetti da demenza in maniera tale da definire approcci individuali e modalità di intervento efficaci. Lo Psicologo è disponibile all'incontro con Ospiti e/o parenti, previo appuntamento telefonico.

7. I SERVIZI GENERALI

7.1 La Ristorazione

Grande attenzione viene prestata all'alimentazione ed all'idratazione, ritenute fondamentali per garantire un adeguato apporto di elementi nutritivi.

Il menù viene elaborato da un tecnologo alimentare in collaborazione con la referente della ristorazione della Cooperativa, con l'approvazione del Responsabile Sanitario: varia a seconda delle stagioni (estivo-invernale) e ruota su quattro settimane. In ogni Nucleo è esposto il menù settimanale, che consente all'Ospite diverse possibilità di scelta, per rispondere alle preferenze alimentari o a particolari problemi di masticazione e di deglutizione. Sono previste diete personalizzate a seconda delle necessità cliniche degli Ospiti. È assicurato dagli Operatori l'aiuto all'assunzione agli Ospiti che ne necessitano.

Il menù tipo è il seguente:

PRIMA COLAZIONE:

Latte intero, caffè d'orzo o thé

Biscotti frollini o fette biscottate. Alla domenica, brioche.

PRANZO:

Primo piatto con pasta o riso, anche frullati se necessario.

*Ogni giorno è prevista una alternativa in brodo
e passato di verdura*

Secondo piatto di carne, pesce, o uova, anche frullati o macinati se necessario

Contorno con verdure di stagione e purea di verdure

Frutta fresca di stagione mista mondata, tagliata a piccoli pezzi ed anche frullata se necessario

Pane, Vino e acqua gasata e naturale, Dessert e caffè d'orzo

MERENDA:

Thè con biscotti o fette biscottate

Yogurt, Latte caldo, Cioccolata calda

Frutta fresca tagliata in piccoli pezzi, o frullata se necessario

CENA:

Primo piatto in brodo o passato di verdure

Secondo piatto a base di formaggio, pesce, carne bianca, trancio di pizza "margherita" o affettati

Contorno con verdure di stagione e purea di verdure

Frutta cotta anche frullata, yogurt, budino

Pane, Vino e acqua, Camomilla

Nelle festività sono previsti menù speciali con antipasti, un dessert (dolce fatto in casa) e caffè d'orzo.

A metà mattina è prevista la somministrazione di bevande, come thé caldo o freddo e succhi di frutta, che variano a seconda della stagione per assicurare un'adeguata idratazione agli Ospiti.

Gli orari dei pasti possono variare a seconda delle stagioni e sono indicativamente i seguenti:

- Colazione: dalle ore 7.30 alle ore 8.30
 - Idratazione: ore 10.30
- Pranzo: dalle ore 12.00 alle ore 13.00
 - Merenda: ore 15.30

- Cena: dalle ore 19.00 alle ore 20.00

Tale orario, inizialmente programmato, potrà essere modificato a seconda delle esigenze delle persone ospiti.

E' vietata l'introduzione di cibo e generi alimentari da parte di terzi, se non autorizzata dalla Direzione che ne valuta la compatibilità con le esigenze dietetiche dell'Ospite. E' vietata in particolare l'introduzione di bevande alcoliche.

7.2 Lavanderia e Guardaroba

Il servizio di lavanderia della biancheria personale è disponibile presso il centro di servizio. L'Ospite deve disporre di un corredo personale adeguato e sufficiente, che viene indicato con apposito *vademecum* fornito al momento dell'ingresso. La dotazione fornita dovrà essere contraddistinta dalla apposizione di un'etichetta riportante un numero assegnato dalla Direzione che verrà applicata presso il centro di servizio salvo diversa decisione assunta.

I familiari degli Ospiti devono curare la necessaria integrazione del corredo e la sostituzione dei capi non più utilizzabili.

Il lavaggio della biancheria personale degli Ospiti è effettuato direttamente all'interno della struttura da personale addetto. Il Servizio di Guardaroba Centrale cura il riassetto e lo smistamento ai Nuclei.

Si consigliano, in generale, capi di abbigliamento comodi, che facilitino eventuali movimentazioni da parte del personale, quali:

- Maglioni, magliette intime e pantaloni possibilmente non di pura lana al fine di evitare infeltrimenti;
- Scarpe o pantofole chiuse, preferibilmente antiscivolo. Sconsigliate le ciabatte;
- Pigiama; sconsigliate le vestaglie e camice da notte;
- Il resto dell'abbigliamento non deve essere di tessuto delicato onde evitarne il deterioramento.

7.3 Servizio di pulizia degli ambienti e manutenzione

Il servizio di pulizia comprende prestazioni di pulizia e sanificazione, oltre che di derattizzazione e deblattizzazione, al fine di garantire, in tutti gli ambienti della

struttura, un grado ottimale di igiene. Viene garantito nelle fasce orarie del mattino e del pomeriggio.

Il servizio di manutenzione del Centro Servizi è garantito da personale interno di fiducia che provvede a tutti gli interventi di manutenzione ordinaria e di riparazione che si rendono necessari.

7.4 La Reception

E' attiva da lunedì a venerdì dalle ore 8 alle ore 19. Tale orario nella fase iniziale verrà articolato a seconda della presenza degli addetti alla reception.

Tra i vari compiti della Reception, il Visitatore e l'Ospite potranno reperirvi:

- accoglienza e informazione (diretta o telefonica) relativamente al Centro di Servizio ed alle pratiche di ingresso;
- consegna della modulistica;
- identificazione /controllo dell'accesso al Centro di Servizio, ai Servizi e agli Uffici direzionali;
- gestione del centralino e smistamento, registrazione o esecuzione di chiamate per conto degli Ospiti;
- indicazioni sull'utilizzo dei diversi spazi della Residenza;
- prenotazione per servizi aggiuntivi e parrucchiere

7.5 Servizio Amministrativo e relazioni con il pubblico

Presso gli uffici amministrativi del Centro Servizi, il personale è a disposizione delle persone ospiti e dei Visitatori e offre i seguenti servizi:

- Informazioni di vario genere;
- Fatturazione delle rette di degenza;
- Rilascio del certificato attestante il versamento delle rette di degenza a carico degli Ospiti con riferimento all'anno precedente, al fine di permettere la detrazione per la parte consentita nella dichiarazione dei redditi;
- Servizio postale - L'amministrazione provvede al ricevimento e alla spedizione della posta le cui spese sono a carico dell'Ospite;
- Registrazione dei contratti di ospitalità per i nuovi ingressi.

8. PROCEDURA PER L'INSERIMENTO IN STRUTTURA

Il modulo “Domanda di Ammissione” è disponibile presso la reception. Previamente alla presentazione della domanda dovrà essere preso appuntamento con l’Assistente Sociale del Centro di Servizio per la presentazione della unità di offerta. La domanda, corredata da tutta la documentazione necessaria, dovrà essere consegnata dal richiedente all’ufficio amministrativo della struttura, che rilascerà apposita ricevuta.

La domanda può essere presentata dall’interessato, da chi lo rappresenta legalmente od anche da un terzo (nella maggior parte dei casi un parente), purché l’interessato manifesti il proprio consenso. Nel caso in cui l’interessato sia giuridicamente tutelato da un amministratore di Sostegno, deve essere quest’ultimo a presentare domanda di ingresso, allegando anche decreto di nomina. La domanda viene esaminata da una Unità di Operativa Interna (U.O.I. di cui all’apposito regolamento interno) composta da:

- Direttore della struttura;
- Personale medico
- Coordinatore infermieristico
- Personale Assistenziale
- Personale educativo
- Psicologo
- Personale riabilitativo
- Assistente Sociale.

Qualora si renda necessario, l’Assistente Sociale, che si occupa di calendarizzare le sedute della UOI e del relativo verbale, propone alla direzione la presenza anche di altri interlocutori alla riunione (sia per quanto riguarda il personale interno che per quanto riguarda persone esterne)

Valutata la domanda in modo positivo, l’Ospite viene inserito in lista d’attesa; in questa fase al paziente o ai familiari viene comunicata la disponibilità per un’accoglienza o diversamente la tempistica per l’eventuale accoglienza.

L’U.O.I. può incaricare il responsabile sanitario/infermiere di richiedere al medico curante della persona altra documentazione clinica oppure disporre una visita di accertamento delle condizioni di salute prima di acconsentire l’ingresso in struttura.

La graduatoria della lista d’attesa è gestita secondo molteplici parametri e criteri: urgenza del ricovero (dimissioni ospedaliere/segnalazioni da parte dei Servizi Sociali), ordine cronologico di presentazione della domanda, residenza dell’Ospite e compatibilità

del posto libero con le esigenze sanitarie e sociali del nuovo Ospite. La valutazione di effettivo accoglimento rimane pertanto in capo alla Direzione della struttura che ne valuta sia l'appropriatezza all'interno del centro di servizio, ma anche le esigenze della persona e della famiglia.

La lista d'attesa viene rivista dopo ogni UOI, effettuati i *recall* confermativi alle famiglie e richiesti aggiornamenti sullo stato di salute.

8.1 Modalità di inserimento

Quando si presenta la disponibilità del posto, l'Assistente Sociale, in accordo con il Direttore e il Medico, contatta la famiglia del richiedente individuato avente diritto, per verificarne l'interesse all'inserimento e concordare la data dello stesso.

- Colloquio Raccolta Dati

A seguito della valutazione sanitaria l'Assistente Sociale fissa un appuntamento per la raccolta dei dati sociali. In questo colloquio possono essere richiesti in copia i seguenti documenti: documenti personali, verbale di invalidità civile o ricevuta della domanda di invalidità/aggravamento; atto deliberativo con il quale l'Ente di assistenza (Comune, ULSS,...) si impegna a integrare il pagamento della retta.

Contestualmente, l'Assistente Sociale consegna e illustra sinteticamente all'interessato i seguenti documenti: Carta dei Servizi, contratto di assistenza, elenco della dotazione del corredo. Inoltre fornisce la possibilità di visitare la struttura. Viene poi stabilita la data di valutazione del caso in UOI.

Prima dell'ammissione in struttura, l'Ospite e/o chi lo rappresenta legalmente o i familiari che se ne prendono carico, sottoscrivono il contratto di ospitalità, nel quale sono indicati i servizi offerti ed il corrispettivo richiesto per le prestazioni rese.

L'Assistente Sociale informa l'Ospite ed i familiari sulle condizioni contrattuali dei servizi offerti, provvede a raccogliere la firma del contratto di ospitalità; informa circa il rilascio della dichiarazione annuale attestante la retta pagata.

8.3 Le Tariffe

L'importo della retta mensile è stabilita dall'Ente Gestore in rapporto al costo delle prestazioni rese, al netto di eventuali contributi regionali e comprende tutto quanto elencato nel Contratto di presa in carico.

L'importo della retta dovrà essere corrisposto nel termine indicato dalla fattura predisposta dall'Ente Gestore ed inviata all'indirizzo indicato dell'Ospite o del parente.

In caso di assenza temporanea motivata dell'Ospite (ricovero ospedaliero, permanenza presso parenti ecc.) per un periodo minimo di 15 giorni consecutivi verrà applicata la riduzione del 20% sulla retta giornaliera, per tutti i giorni d'assenza.

In caso di decesso dell'Ospite, la retta da pagare sarà conteggiata rispetto ai giorni di effettivo utilizzo della struttura, compreso il giorno del decesso.

Le tariffe praticate sono elencate di seguito, nell'apposito allegato.

8.4 Accoglienza e presa in carico dell'Ospite

Fissato il giorno e l'orario di ingresso della persona in struttura, il Responsabile Sanitario, il coordinatore infermieristico, il Direttore e l'Assistente Sociale, in base a tutte le informazioni raccolte, valutano la sistemazione migliore per il nuovo Ospite, assegnando la camera di degenza e il posto a tavola.

L'Assistente Sociale prepara una Scheda informativa di accoglienza relativa al nuovo Ospite. Insieme ad essa, la scheda di Valutazione multi dimensionale d'ingresso (redatta dal medico) costituiscono le informazioni minime necessarie alla stesura del "Piano Assistenziale individualizzato di ingresso" (si veda più avanti). Il giorno dell'ingresso, l'Ospite e i suoi familiari vengono accolti da un'équipe di accoglienza composta da diverse figure professionali coinvolte.

Il medico, assistito dal personale sanitario e assistenziale, raccoglie dai familiari e, ove possibile, dall'Ospite stesso, l'anamnesi e le abitudini della persona. Tali informazioni confluiscono nel Fascicolo Sanitario e Sociale dell'Ospite, atto a documentare e a riprodurre una "fotografia" il più possibile completa delle condizioni di salute dell'Ospite al momento dell'ingresso e nel corso di tutta la sua permanenza in struttura.

Contestualmente, ciascun operatore, a seconda della propria sfera di competenza professionale, attiva le schede di valutazione di sua pertinenza, garantendone il completamento nei tempi previsti.

L'Ospite poi viene accompagnato nella sua nuova camera dove verranno riposti e sistemati oggetti, indumenti e biancheria personale negli appositi spazi. Gli operatori, a loro volta, seguono il nuovo arrivato con particolare attenzione sin dal primo momento cercando di facilitarne un naturale inserimento nella vita della struttura, di comprenderne i bisogni e di risolverne eventuali problemi. Successivamente, nel rispetto del suo stato psico-fisico e in modo graduale, viene accompagnato per una prima conoscenza del reparto di appartenenza e degli altri Ospiti già presenti, in modo da facilitare il naturale sviluppo di favorevoli interrelazioni personali.

Nel corso dei successivi giorni tutti i componenti dell'équipe multi professionale concorrono a definire il Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.), finalizzato a rilevare

bisogni, problemi e propensioni dell’Ospite, in funzione dei quali vengono stabiliti gli obiettivi assistenziali e di cura, con le relative attività e strumenti. Tale piano viene rinnovato semestralmente o al verificarsi di cambiamenti significativi delle condizioni dell’Ospite. La Direzione della struttura si riserva la facoltà di assegnare all’Ospite un’unità abitativa che sia atta a garantire la sua migliore socializzazione e tutela, tenendo conto delle esigenze della vita comunitaria. Per motivazioni di natura logistica, sanitaria ed organizzativa, la Direzione può decidere di effettuare spostamenti di stanza rispetto a quella originariamente assegnata, dopo averne data comunicazione all’Ospite stesso e al familiare di riferimento.

8.5 Dimissioni dalla struttura

L’Ospite o chi ne fa le veci può sempre decidere la sua dimissione della struttura; in tal caso, verrà rilasciata una lettera di dimissione con contenuti clinici di sintesi del percorso sanitario somministrato fino a quel momento, con indicazioni specifiche per garantire la migliore continuità assistenziale.

In caso di dimissioni volontarie si richiede un preavviso scritto di almeno 15 giorni da presentare all’ufficio amministrativo, in maniera tale che il personale competente possa programmare un nuovo ingresso. Di norma non si effettuano dimissioni nei giorni di sabato e festivi.

In caso di decesso dell’Ospite la struttura mette a disposizione le camere ardenti dell’istituto. Il protocollo prevede che spetti ai familiari la scelta dell’impresa di pompe funebri, così come le incombenze e quanto altro dovuto per la cerimonia e la tumulazione. Di norma l’impresa selezionata si incarica della vestizione della salma e dell’allestimento delle camere ardenti.

9. I SERVIZI ALLA PERSONA

9.1 Servizio di assistenza Medico-Infermieristica e Farmaceutica

L’assistenza sanitaria è garantita dal personale medico ed infermieristico ed è prestata all’interno della struttura, tranne nei casi che richiedano prestazioni specialistiche fuori sede.

Il servizio infermieristico è assicurato dal Centro di Servizio; il servizio medico è garantito con una presenza diurna feriale, anche per il tramite di personale messo a disposizione dalla ULSS competente.

9.2 Servizio Assistenziale

Il servizio assistenziale è garantito da personale qualificato (O.S.S.) e si sostanzia nelle seguenti prestazioni:

- Assistenza tutelare diurna e notturna;
- Aiuto nelle attività quotidiane;
- Igiene della persona;
- Alimentazione e idratazione;
- Attenzione al recupero dell'incontinenza

- Modello Assistenziale

Nella impostazione e nella realizzazione delle attività, viene attribuita una posizione centrale al rispetto e alla dignità di ogni persona e si valorizza l'appartenenza alla famiglia di riferimento dell'Ospite. Gli operatori, infatti, si concepiscono come collaboratori della famiglia, dando continuità alla sua naturale solidarietà, in un'ottica di sussidiarietà e di corresponsabilizzazione nella cura dell'anziano.

Equipe multi professionale

Nel rispetto delle norme vigenti, nel Centro Servizi si promuove un approccio multi professionale nella presa in carico della persona anziana, al fine di rispondere globalmente al suo personale bisogno. Il lavoro dell'équipe è finalizzato soprattutto al perseguimento del benessere e della salute della persona. Tutte le figure professionali che operano nella struttura, collaborano in modo coordinato, al fine di garantire all'Ospite un'assistenza il più possibile completa e personalizzata, sia sotto il profilo assistenziale che sanitario. Tutti gli operatori sono dotati di un cartellino di riconoscimento (con logo aziendale, fotografia, Mansione, Cognome e Nome) e di divisa, quando opportuno.

Linee guida, protocolli e procedure

Sono il riferimento attraverso il quale il personale medico, infermieristico e ausiliario svolge la propria specifica attività; sono custodite e facilmente reperibili dal personale all'interno dei nuclei. Sono riferite sia ad aspetti tutelari che clinici dell'assistenza. Per esempio, somministrazione degli alimenti e delle bevande agli Ospiti; igiene intima e igiene personale nel rispetto della privacy; gestione dell'incontinenza; prevenzione delle cadute; prevenzione e trattamento delle piaghe da decubito; contenzione; prevenzione e trattamento delle principali patologie dell'anziano ecc.

Fascicolo Sanitario e Sociale

Il Fascicolo Sanitario e Sociale è lo strumento per la raccolta di tutta la documentazione prodotta dall'équipe multi professionale attiva all'interno della struttura allo scopo di consentire e documentare la valutazione dei problemi e dei bisogni sanitari, cognitivi, psicologici e sociali di ogni singolo Ospite; si compone di raccolta dati sociali, anamnesi medica, esame obiettivo, scale di valutazione, report di parametri infermieristici, monitoraggi sullo stato assistenziale. L'attivazione dello strumento avviene contestualmente all'ingresso del nuovo Ospite nella struttura. Nel suo complesso il fascicolo deve essere aggiornato almeno ogni due mesi e comunque ogni qualvolta vi sia un cambiamento significativo nella condizione dell'Ospite. L'aggiornamento del fascicolo è costantemente presidiato dalla Direzione Sanitaria.

Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.)

Il Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.) è lo strumento con cui vengono definiti e registrati per ciascun Ospite i bisogni, la condizione socio-assistenziale, gli interventi in atto e gli obiettivi prossimi da raggiungere (rapportati alle condizioni ed alle possibilità dell'Ospite). I principali strumenti utilizzati nel corso delle riunioni per la stesura dei P.A.I. sono: diario dell'Ospite; valutazioni mediche e infermieristiche, partecipazione alle attività di animazione e di fisioterapia. Alla definizione del P.A.I. concorrono diverse figure professionali: medico, infermiere, OSS, fisioterapista, animatrice. Un primo e provvisorio P.A.I. viene redatto entro sette giorni dall'ingresso; in seguito viene aggiornato almeno ogni sei mesi. In base alle normative Regionali il P.A.I. viene predisposto dall'équipe con la partecipazione della persona interessata e/o della sua famiglia. Sarà premura del personale della Struttura comunicare per tempo giorno e orario dell'incontro stabilito tramite avviso scritto.

9.3 Servizio di Educazione

È presente nella Struttura un Servizio di educazione giornaliero garantito da animatori/educatori Professionali.

L'educatore ha cura di gestire le relazioni dell'Ospite promuovendo attività di animazione e socializzazione, al fine di prevenire il decadimento psico-fisico e garantire il rispetto della dignità della persona; ha inoltre come obiettivo la personalizzazione e la cura dell'ambiente in cui vive l'Ospite.

Per gli Ospiti che presentano comportamenti caratterizzati da deterioramento e demenza vengono privilegiate le attività utili per il miglioramento dei processi cognitivi e di orientamento spazio-temporale; per i pazienti in grado di apprezzare una qualità di vita migliore sono organizzati momenti di aggregazione socioculturale; una attenzione

particolare è posta nell'organizzazione di feste ed eventi a cui gli ospiti e i loro familiari possono scegliere liberamente di partecipare.

Gli educatori organizzano inoltre iniziative socializzanti, ergoterapiche e conviviali, queste ultime aperte anche al territorio o al di fuori della struttura (visite guidate, gite giornaliere, teatro, ecc.).

Il Progetto annuale, redatto dagli educatori, è disponibile per i famigliari in *Reception*. Nei diversi saloni e in ogni nucleo è esposto settimanalmente il programma delle attività predisposte dagli Operatori che si svolgono da lunedì a sabato.

9.4 La Terapia Riabilitativa

I nostri professionisti della riabilitazione (fisioterapisti), opportunamente coordinati dall'équipe medica della struttura, assicurano interventi terapeutici e preventivi volti a mantenere e migliorare la qualità di vita in soggetti con particolari deficit motori, nel tentativo di stabilizzare e/o recuperare le loro capacità motorie. Tali attività corrispondono a un preciso obiettivo terapeutico stabilito dal medico in accordo con quanto emerso dalle valutazioni collegiali dell'équipe multi professionale in sede di elaborazione del P.A.I.. Le attività si svolgono in palestra con gli opportuni ausili e attrezzature (parallele, bastoni, scale, palloni, lettini speciali, spalliere, cyclette, ecc.), mediante trattamento individuale e/o di gruppo e in collaborazione con le altre figure professionali. In caso di ospiti allettati, il trattamento viene eseguito direttamente al letto del paziente. Il servizio si articola nell'erogazione delle seguenti prestazioni di massima:

- valutazione della funzionalità motoria degli ospiti;
- sviluppo implementazione di piani di mantenimento motorio degli ospiti in coerenza con le valutazioni dell'équipe medica;
- supporto e consulenza al personale assistenziale sulla mobilità dell'ospite, ove necessario;
- cicli di deambulazione assistita degli ospiti con l'impiego di ausili;
- attività motoria di gruppo.

10. ALTRI SERVIZI

10.1 Servizio Parrucchiere

Gli ospiti possono usufruire per la cura della propria persona del servizio di parrucchiere.

Tale servizio è compreso nella retta per quanto attiene il taglio dei capelli e l'eventuale messa in piega; sono escluse prestazioni particolari, il cui importo sarà definito a seconda della richiesta.

Il servizio di pedicure e manicure è previsto nelle attività assistenziali. Necessità particolari vengono assegnate a specialista interno alla struttura.

10.2 Servizio Telefonico

Nella struttura è possibile ricevere telefonate dall'esterno, che saranno dirottate sull'apparecchio telefonico cordless in possesso del personale. Il servizio non prevede costi aggiuntivi.

10.3 Servizio Assistenza Religiosa

Agli Ospiti che lo desiderano sarà garantito un servizio religioso, con la celebrazione settimanale della S.S. Messa, presso la Cappella interna della struttura dando risalto a tutte le festività religiose e assicurando una presenza assidua e confortante per gli Ospiti e i familiari che lo desiderano.

La Direzione si adopera per assicurare agli Ospiti di altre confessioni la presenza e l'assistenza dei ministri del culto di appartenenza.

11. ORARIO DI VISITA AGLI OSPITI

Il Centro Servizi sceglie di non porre limiti all'orario di visita agli Ospiti, per favorire la partecipazione di parenti e conoscenti alla vita della struttura.

L'unica limitazione riguarda la fascia oraria serale, notturna e le prime ore mattutine per garantire la tranquillità durante il riposo notturno degli Ospiti e l'igiene e la vestizione mattutina. Per questo si raccomanda ai visitatori di esonerarsi dalle visite nella fascia oraria che parte dalle ore 20.00 fino alle ore 8.00.

Durante la visita, per rispettare le necessità organizzative e l'ordinato svolgimento del lavoro in struttura, si invitano i visitatori a svolgere conversazioni presso gli appositi locali soggiorno. Questo per impedire che soste prolungate presso le stanze di degenza o presso i locali di servizio possano arrecare pregiudizio allo svolgimento delle attività assistenziali e disturbo agli altri Ospiti.

Nel caso di persone in gravi condizioni sanitarie può essere accordata la presenza in struttura di un parente anche al di fuori degli orari di visita, condizione da concordarsi con la direzione ed il personale.

Eventuali e ulteriori necessità potranno essere presentate al Direttore che, salvo problematiche particolari, predisporrà la relativa autorizzazione.

Ogni visitatore è tenuto ad un comportamento consono allo stile di vita della struttura ed alla tranquillità degli Ospiti, nonché ad informarsi presso gli operatori di eventuali prescrizioni particolari cui sono assoggettati i singoli Ospiti a tutela della loro salute ed incolumità.

I visitatori ed i parenti, in particolare, non dovranno recare intralcio all'attività degli operatori durante la somministrazione dei pasti e delle terapie.

E' rigorosamente vietato introdurre in struttura bevande alcoliche e cibi confezionati in casa e/o deperibili e medicinali.

12. USCITA DEGLI OSPITI DAL CENTRO SERVIZI

Gli Ospiti, salvo diversa prescrizione medica, possono uscire dalla struttura fra le ore 9.00 e le ore 20.00, informando il personale presente in struttura e firmando l'apposito modulo di uscita.

Qualora l'uscita sia richiesta da familiari o conoscenti questi dovranno firmare l'apposito modulo recante data ed orari dell'uscita.

In entrambi i casi la temporanea uscita comporta la totale responsabilità dell'Ospite o dell'accompagnatore.

Quando l'Ospite partecipa ad uscite organizzate sotto la responsabilità della struttura (gite, visite etc.) non è prevista la firma del modulo di uscita.

Eventuali e ulteriori necessità potranno essere presentate al Direttore che, salvo problematiche particolari, predisporrà la relativa autorizzazione.

13. RICHIESTA COPIA E VISIONE DI DOCUMENTAZIONE

La richiesta di cartella clinica va inoltrata alla Direzione della Struttura, tramite l'apposito modulo che si può ritirare presso l'ufficio amministrativo. Il richiedente riceverà una notifica, dopo 5 giorni, da parte della Direzione in cui viene specificato il costo delle copie e le modalità di pagamento. Entro 30 giorni dalla richiesta, dopo aver effettuato il pagamento, verranno rilasciate le copie timbrate e controfirmate dal Responsabile sanitario (una ad una), insieme alla fattura che attesta il pagamento delle suddette.

14. INFORMAZIONI SULLA SALUTE DEGLI OSPITI

I familiari e le persone indicate dall'Ospite possono ottenere informazioni sullo stato di salute rivolgendosi al Responsabile Sanitario, che riceve su appuntamento.

Il Centro Servizi assicura la regolare tenuta dei fascicoli sanitari e sociali che potranno essere oggetto di consultazione e di richiesta a termini di legge. La struttura assicura altresì il raccordo con i presidi ospedalieri in caso di ricovero.

In caso di significativi cambiamenti delle condizioni generali dell'Ospite e di necessità di ricoveri ospedalieri urgenti, sarà cura dell'Infermiere o dello Staff direzionale della struttura informare esaurientemente i congiunti.

Tutti gli operatori sono tenuti alla massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute dell'Ospite, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

Al momento della presentazione della domanda, viene richiesto all'Ospite il consenso per il trattamento dei dati personali e sanitari, limitatamente alle esigenze funzionali della struttura.

15. RAPPORTI FRA GLI OSPITI

Ogni Ospite ha diritto di vivere liberamente, nel pieno rispetto del suo credo religioso, delle sue idee politiche e sociali.

La sua libertà d'azione trova il solo limite nella libertà degli altri e nell'osservazione delle norme collettive, indispensabili per un buon funzionamento della vita comunitaria.

16. RAPPORTI CON IL PERSONALE DEL CENTRO SERVIZI

All'Ospite è cortesemente richiesto di mantenere con il personale rapporti di rispetto e comprensione, segnalando eventuali inadempienze al Coordinatore infermieristico o all'infermiere professionale presente in turno. L'Ospite non può richiedere trattamenti e prestazioni non previste dal normale programma di servizio.

E' vietato, per sollecitarne i favori, elargire mance al personale al quale, peraltro, è fatto espresso divieto di accettarne.

17. DISCIPLINA DEL VOLONTARIATO E DEI TIROCINI FORMATIVI

La collaborazione dei volontari (studenti, privati cittadini o associazioni di volontariato) può essere autorizzata purché gli interessati siano adeguatamente informati in merito alle norme che regolamentano il funzionamento interno della struttura (Ospiti e personale).

La richiesta scritta di svolgere attività di volontariato deve essere inoltrata alla Direzione specificando le prestazioni che si intendono effettuare.

Per ogni persona ammessa al servizio di volontariato deve essere garantita l'assicurazione infortuni sul lavoro con apposita polizza.

Al pari di tutto il resto del personale operante all'interno della struttura, anche i volontari saranno dotati di un tesserino di riconoscimento.

L'intervento di volontariato, non obbliga la Struttura ad alcun impegno economico salvo rimborsi per particolari prestazioni ritenute indispensabili alla realizzazione del programma d'intervento (accompagnamento degli Ospiti fuori della struttura).

I volontari si devono astenere da ogni azione che rechi serio pregiudizio all'organizzazione ed al funzionamento della Residenza.

Il volontario, prima di iniziare la propria attività dovrà sottoscrivere con la Direzione una regolare convenzione.

La struttura accoglie anche i tirocinanti, previa convenzione con l'ente mandante. Le modalità di integrazione tra le figure operanti in struttura e i volontari/tirocinanti vengono definite nella convenzione sottoscritta.

18. DONAZIONI

La Struttura può accettare, previ atti specifici (atto d'accettazione da parte della Direzione e atto relativo alla volontà di donare) donazioni da parte di privati o enti vari.

19. ALTRE INFORMAZIONI

Nelle stanze è consentito l'uso degli apparecchi televisivi. L'uso di questi apparecchi deve essere appropriato e non deve arrecare disturbo eccessivo, specialmente nelle ore destinate al riposo diurno e notturno.

Per disposizione di legge (legge 16 Gennaio 2003 n° 3 art. 51) e soprattutto per rispetto della salute propria e delle altre persone è assolutamente vietato fumare nelle stanze, nei corridoi, nei soggiorni ed in genere in tutti i locali della struttura.

Ogni stanza è dotata di climatizzatori atti ad assicurare un appropriato microclima nelle diverse stagioni. L'uso di tali apparecchi non è però consentito ai parenti ed agli Ospiti. La gestione dei dispositivi è affidata al personale in turno, secondo le indicazioni impartite dallo Staff Direzionale.

20. GESTIONE, VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'

La rilevazione della qualità percepita all'interno della struttura avviene su due versanti:

- Raccolta e trattamento di reclami e segnalazioni presentati dagli Ospiti e/o dai loro familiari e dagli operatori. All'interno della struttura sono presenti una "Cassetta di Reclami" e le "Schede Raccolta Reclami". La cassetta viene aperta settimanalmente e i reclami in essa trovati vengono immediatamente archiviati e trascritti in un apposito registro. La Direzione si impegna a fornire risposte adeguate entro 15 giorni dalla data di trascrizione.
- Somministrazione del "Questionario di Gradimento" sia agli Ospiti e/o ai loro familiari, sia agli operatori. Le informazioni raccolte vengono comunicate all'Amministrazione Comunale (Servizi Sociali), in quanto Ente concessionario. I risultati di tale indagine saranno oggetto di discussione con tutto il personale operante all'interno della struttura e verranno pubblicati sulle bacheche esposte nella struttura.

21. INDICAZIONI PER RAGGIUNGERE IL CENTRO SERVIZI

Il Nuovo Centro Servizi è situato a Jesolo in viale Martin Luther King, n. 51



Come raggiungere il Centro di servizio

Autostrade

Per chi proviene da Milano o dal Brennero: dall'autostrada A4, dopo la tangenziale di Mestre, prendere l'uscita in direzione aeroporto Tessera/Jesolo.

Per chi proviene dal passante di Mestre prendere l'uscita Noventa di Piave.

Per chi proviene da Tarvisio, Udine, Trieste: dall'autostrada A4 prendere l'uscita Noventa di Piave.

Bus

Bus di linea collegano frequentemente Jesolo con l'Italia e i principali Paesi europei.

Stazione bus: rotonda del Picchi. Tel.0421 5944.

Informazioni sugli orari dei bus: www.jesolo.it/atvo-autobus.html

Treno

Stazioni Ferroviarie a Mestre (tel. 892021) e a San Donà di Piave (tel. 892021) con frequenti collegamenti con autobus di linea.

Per ulteriori informazioni è possibile rivolgersi ai seguenti numeri:
CENTRO DI SERVIZIO “STELLA MARINA” PER PERSONE ANZIANE DI JESOLO

Viale Martin Luther King, n. 31

Tel. 041-4767246

e-mail: rsa.jesolo@universiis.com



UNIVERSIIS SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE

Via Cividina, 41/A

33100 Udine

Tel. 0432/478382 fax 0432/478345

e-mail: universiis@universiis.it

ALLEGATO A) TARIFFE IN VIGORE DAL 01/11/2018

Le tariffe in vigore dal 01/02/2023 sono le seguenti:

- o Posto letto privato (camera singola) euro 94,19 al giorno I.V.A. di legge inclusa;
- o Posto letto privato in doppia euro 86,39 al giorno I.V.A di legge inclusa;
- o Posto letto convenzionato in doppia euro 64,00 al giorno I.V.A. di legge inclusa;
- o Posto letto convenzionato (camera singola) euro 71,85 al giorno I.V.A. di legge inclusa.

	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Inadeguato
Qualità del servizio infermieristico				
Competenza del personale infermieristico				
Attenzione e disponibilità del personale infermieristico				
3. SERVIZIO FISIOTERAPIA				
Qualità del servizio fisioterapico				
Competenza del personale fisioterapico				
Attenzione e disponibilità del personale fisioterapico				
4. SERVIZIO DI ASSISTENZA				
Qualità del servizio del personale assistenziale				
Competenza professionale del personale assistenziale				
Attenzione e disponibilità da parte del personale assistenziale				
5. SERVIZIO DI PULIZIA				
Qualità del servizio di pulizia della Struttura				
Qualità del servizio di pulizia della camera				
6. SERVIZIO AMMINISTRATIVO				
Qualità del servizio amministrativo				
Attenzione e disponibilità da parte del personale direttivo				
Attenzione e disponibilità da parte del personale amministrativo				
7. SERVIZIO RISTORAZIONE				
Qualità dei menù				

	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Inadeguato
8. SERVIZIO ANIMAZIONE				
Qualità del servizio di animazione				
Attenzione e disponibilità da parte degli animatori				
9. SERVIZIO LAVANDERIA, STIRERIA E GUARDAROBA				
Qualità del servizio di lavanderia, stireria e guardaroba				
10. SERVIZIO PARRUCCHIERE/PEDICURE/MANICURE				
Qualità del servizio parrucchiere				
Qualità del servizio pedicure				
Qualità del servizio manicure				
11. SERVIZIO TRASPORTO				
Qualità del servizio di trasporto				
12. SERVIZIO DI VOLONTARIATO				
Qualità del servizio di volontariato				
13. ASSISTENZA RELIGIOSA				
Qualità dell'assistenza religiosa				
14. L'OSPITE SI SENTE				
Accolto				
Coinvolto				
Trascurato				
16. TENUTO CONTO DI TUTTI GLI ASPETTI DEL SERVIZIO E DELLE CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA, QUAL'E' IL SUO GIUDIZIO COMPLESSIVO?				

<i>(Riservato all'Ospite)</i> Si sente accolto?	Si'	No
---	-----	----

<i>(Riservato ai parenti dell'Ospite)</i> Le piacerebbe e sarebbe disponibile a partecipare ad un "Progetto Assistenziale Individuale" relativo al Suo congiunto, partecipando alle riunioni periodiche del personale e alla realizzazione attiva del progetto stesso?	Si'	No
--	-----	----

<i>(Riservato ai parenti dell'Ospite)</i> Si sente accolto?	Si'	No
---	-----	----

Quali sono le migliorie che vorrebbe fossero apportate al servizio di cui Lei usufruisce, compatibilmente con la vita in comunità?

Luogo, _____

Data _____

ALLEGATO C) MODULO RECLAMI

SCHEDA RACCOLTA RECLAMI

A cura dell'Ospite / Parenti dell'Ospite

RECLAMANTE

Cognome	
Nome	
Città	
Indirizzo	
Telefono / Cellulare	

RECLAMO

SUGGERIMENTI

data e firma _____

Attenzione: la scheda può anche essere anonima

ALLEGATO D) CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

- Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati) agenzie di informazione e, più in generale, *mass media*; famiglie e formazioni sociali;

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

il principio "di giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;

il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;

il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

- La persona anziana al centro dei diritti e dei doveri

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La persona ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
di vivere con chi desidera.	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
di avere una vita di relazione.	di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.

di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

- La tutela dei diritti riconosciuti

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane. È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

ALLEGATO E) GIORNATA TIPO PRESSO IL CENTRO DI SERVIZIO “STELLA MARINA”

Dalle ore 07:00 comincia l'alzata delle persone ospiti a cura del personale OSS che provvede all'igiene, con vestizione e preparazione alla colazione.

Dalle ore 07:30 alle ore 09:00 avviene la dispensa della colazione a cura di tutto il personale in servizio, somministrazione terapia farmacologia da parte del personale infermieristico ed esecuzione di indagini diagnostiche qualora richieste.

Dalle ore 09:00 alle ore 12:00 le persone ospiti vengono fatti accomodare o accompagnati a partecipare alle seguenti attività:

- bagni programmati
- giro visite eseguite da medico e infermiere di turno
- attività di animazione sociale secondo il programma settimanale
- trattamenti riabilitativi e trattamenti sanitari di tipo infermieristico
- controlli e visite sanitarie anche all'esterno

Dalle ore 12:00/12.30 pranzo

Dalle ore 13:00 alle ore 15:00 riposo pomeridiano

Dalle ore 15:00

- attività di animazione di gruppo e uscite programmate
- controlli sanitari programmati
- dispensa bevande
- somministrazione terapie farmacologiche

Dalle ore 19:00 / 19:30 cena

Dalle ore 20:00 alle ore 21:00 trasferimento nelle camere per il riposo notturno, previa igiene personale e cambio del vestiario; eventuali terapie farmacologiche.

Nel corso della notte gli Ospiti vengono vigilati dal personale di turno, il quale provvede al regolare e periodico controllo delle condizioni delle persone ospiti, al cambio dei dispositivi per l'incontinenza e al cambio posture.