

CENTRO SERVIZI PER L'ANZIANO "DR. PIERGIORGIO SBARDELLA" MEL - COMUNE DI BORGIO VALBELLUNA (BL)

CARTA DEI SERVIZI



PREMESSA

La Carta dei Servizi del Centro Servizi per l'Anziano "Dr. P. Sbardella" di Mel di Borgo Valbelluna è stata realizzata in ottemperanza alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici". Quest'ultima prevede che gli Enti erogatori garantiscano alla persona il rispetto dei diritti, costituzionalmente tutelati, alla salute e all'assistenza.

La presente è, inoltre, in sintonia con quanto previsto dall'art. 13 della Legge Quadro nazionale n.328/2000 per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali che prescrive agli enti di assistenza di dotarsi della Carta dei Servizi.

La redazione della Carta dei Servizi, è stata effettuata rispettando i requisiti normativi.

Le prestazioni erogate dal Centro Servizi per l'Anziano "dr. Piergiorgio Sbardella" sono progettate e realizzate nel rispetto delle regole del sistema di gestione integrato Qualità e sicurezza secondo gli schemi internazionali UNI EN ISO 9001:2015, OHSAS 18001:2007 e UNI EN ISO 45001:2018.

La Carta dei Servizi è stata, quindi, redatta in conformità alle seguenti norme:

Legge 07.08.1990, n. 241

DCPM 27.01.1994

Legge 08.11.2000

GDPR 679/2016

UNI EN ISO 9001:2015

OHSAS 18001: 2007

UNI EN ISO 45001:2018

Diritti di accesso ai documenti amministrativi

Principi sull'erogazione dei servizi pubblici

Legge Quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e sistemi sociali

Regolamento Europeo in materia di Privacy

Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti

Sistemi di gestione della tutela della salute e della sicurezza sul posto di lavoro – requisiti

Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro

VALIDITA'

La presente Carta dei Servizi ha validità dal 22 novembre 2023.

Essa verrà revisionata ed aggiornata regolarmente con l'obiettivo di migliorare la qualità dei servizi offerti dell'Ente.

PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

LA MISSION – FINALITA'

Il Centro Servizi ha per finalità la cura, l'assistenza e il recupero funzionale degli anziani in condizioni di auto e non autosufficienza, con l'obiettivo di un mantenimento, e ove sia possibile, di un potenziamento del livello residuo di autonomia.

Il Centro Servizi assicura la funzionalità dei servizi che garantiscono:

- assistenza sanitaria
- assistenza di base alla persona (igiene, cura, nutrizione)

- rieducazione funzionale (motoria e cognitiva)
- assistenza psicologica
- assistenza logopedica
- animazione e assistenza occupazionale
- assistenza sociale
- assistenza religiosa (con la collaborazione della Parrocchia di Mel).

Il Centro Servizi, al fine di garantire un'assistenza migliorativa, risponde alle necessità dell'anziano attraverso:

- la creazione di nuovi spazi e l'organizzazione di quelli esistenti;
- la formazione e l'aggiornamento professionale continui, di operatori socio-assistenziali, di infermieri professionali, delle figure professionali specializzate e del personale amministrativo;
- l'efficienza dei servizi, il contenimento dei costi e l'ottimizzazione dell'uso delle risorse;
- il rispetto degli "standard regionali",
- il rispetto delle normative di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Il Centro Servizi intende inoltre proporsi ai suoi ospiti ed al territorio in cui è inserita come luogo di incontro e scambio di conoscenze ed esperienze intergenerazionali. Ciò nella piena convinzione che il benessere dei suoi ospiti sia promosso anche dal mantenimento di legami con l'ambiente sociale da cui provengono e per il quale continuano a costituire una ricchezza.

Il Centro Servizi applica un Sistema di Gestione integrato per la Qualità e la Salute e Sicurezza nei Luoghi di Lavoro che pone come propri obiettivi strategici:

- identificare le esigenze e le aspettative dell'ospite convertendole in requisiti da soddisfare e possibilmente superare;
- attivare e mantenere un adeguato sistema di controllo della Qualità che consenta di pianificare le attività, limitare i problemi, fornire gli elementi necessari alla verifica del Sistema;
- perseguire il miglioramento continuo;
- mantenere e migliorare le proprie risorse (personale ed infrastrutture);
- migliorare la sicurezza dei luoghi di lavoro a beneficio del personale e degli ospiti.

Inoltre, la Direzione del Centro Servizi, al fine di perseguire gli obiettivi sopraccitati:

- ha la responsabilità e l'autorità di predisporre un Sistema di Gestione per la Qualità e Salute e Sicurezza atto a perseguire gli obiettivi strategici definiti nella politica, di riesaminare il sistema stesso, nonché di favorirne il miglioramento;
- ha la responsabilità e l'autorità per coordinare la gestione dei documenti prescrittivi aziendali, eseguire audit interni, relazionare annualmente all'Amministrazione l'andamento della gestione integrata Qualità e Salute e Sicurezza;
- delega ai responsabili di funzione, la responsabilità e l'autorità dell'applicazione del Sistema di Gestione per quanto di competenza, riportando l'andamento nell'area di propria pertinenza.

Contestualmente al riesame della Direzione e delle determinazioni prese, la Politica Aziendale viene regolarmente riesaminata per verificarne la sua coerenza e validità.

UGUAGLIANZA E PERSONALIZZAZIONE

L'Ente rispetta l'obbligo di ispirare il proprio operato nei confronti dell'utente a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità; ovvero si impegna ad erogare il servizio nel fermo rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, senza discriminazioni di sesso, lingua, religione, status sociale ed opinioni politiche.

Secondo le indicazioni del DPCM 27.01.1994: *"l'eguaglianza non va intesa come uniformità delle prestazioni, ma come capacità del servizio di erogare le prestazioni specialistiche in relazione alle esigenze degli utenti che accedono al servizio"*.

La valutazione dei bisogni di ogni utente si compie all'interno della Unità di Valutazione Multidimensionale (U.V.M.D.) e della Unità Operativa Interna (U.O.I.) e porta alla predisposizione di un piano di assistenza individualizzato (P.A.I.) che ha valenza sanitaria, assistenziale, riabilitativa e sociale ed è finalizzato alla cura, al recupero funzionale ed al potenziamento del livello di autonomia.

TRASPARENZA

La Struttura persegue la trasparenza nella propria attività gestionale ed amministrativa attraverso la chiarezza e la tempestività dell'informazione richiesta, fatta salva la riservatezza dei dati personali trattati.

Nel sito della società è inoltre attiva la sezione "Amministrazione Trasparente", come previsto dal Decreto Legislativo n. 33 del 14/3/2013 e ss.mm.ii. in tema di *riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicazione, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni*.

QUALITA' DEI SERVIZI

L'Ente si impegna ad erogare i servizi nel rispetto dei criteri di efficienza ed efficacia propri del Sistema di Gestione Integrato adottato.

In un'ottica di lavoro improntata alla qualità e alla salute e sicurezza e alla soddisfazione dell'utente inteso come cliente del servizio, riteniamo importante confrontarci continuamente con gli obiettivi che ci siamo prefissati di raggiungere.

La qualità del servizio erogato, come il benessere della persona, sono concetti che risentono molto della valutazione soggettiva, tuttavia crediamo importante cercare di "misurare" almeno alcuni aspetti quantitativi che, una volta interpretati, ci danno la misura della nostra capacità di erogare dei servizi di qualità.

In questo contesto prendiamo in considerazione alcune prestazioni concrete (standard di qualità), che svolgiamo in struttura e che contribuiscono in modo significativo e rilevante nel determinare un "buon servizio". Riguardo a queste prestazioni ci prendiamo l'impegno con il cliente di rispettarle nei termini in cui le abbiamo impostate, controllando durante tutto l'anno in che misura siamo riusciti ad osservare il nostro impegno, fatti salvi casi di forza maggiore non prevedibili.

Gli standard di qualità, verificabili anche dagli ospiti e dai familiari, vengono sottoposti ogni anno ad un esame complessivo che ci permette di valutare i risultati conseguiti ed eventualmente aggiornare e preparare dei piani di miglioramento lì dove ci siano state delle carenze. I risultati delle valutazioni finali sono comunicati ai dipendenti, agli ospiti e ai loro familiari.

SUSSIDIARIETA'

Tale principio si realizza nella misura in cui l'anziano e la sua famiglia non sono più considerati destinatari passivi di assistenza, ma divengono protagonisti attivi degli interventi che li riguardano. In particolare, riconoscendo l'importanza dei legami familiari per il benessere degli ospiti, il Centro Servizi ne ricerca e ne promuove la collaborazione nell'erogazione dell'assistenza.

CENNI STORICI

Il Centro Servizi "dr. P. Sbardella" di Mel nasce dall'esigenza di garantire ai cittadini della sinistra Piave ed ai Zumellesi in particolare, l'opportunità, quando anziani, di dimorare, usufruendo di assistenza specializzata, in una struttura caratterizzata da un ambiente familiare ed inserita nella stessa comunità di appartenenza.

Pare che già nel 1800, a Mel, nei pressi della Chiesa, vi fosse un "ospizio" dedicato ai poveri e agli anziani. Nel tempo si sono perse le tracce di quest'opera di carità. La mancanza di una struttura locale, portò diversi cittadini di Mel, particolarmente negli anni '60, a trovare ospitalità in Case di Riposo lontane, anche fuori della Provincia di Belluno. Contrariamente alla maggioranza delle Case di Riposo nate in Provincia, quella di Mel non trae origine da enti religiosi e/o assistenziali, da donazioni di lungimiranti e generosi cittadini, ma dalla volontà della

Pubblica Amministrazione cittadina. È con l'amministrazione del Sindaco comm. Narciso Sartor (giugno 1970 – agosto 1980) che vengono compiuti i primi importanti passi, quali l'acquisto del terreno dalla famiglia Guarnieri e la posa della prima pietra avvenuta il primo aprile 1979. Oltre al Sindaco, partecipano all'importante evento, l'on. Gianfranco Orsini, l'Arciprete di Mel Don Domenico Persico, l'Architetto Progettista dr. Mario Sanzovo, il Direttore dei Lavori ing. Giuseppe Tenani, il Tecnico Comunale geom. Stefano Tacchini. I lavori vengono affidati alla Ditta Gianfranco Burigo. Il Comune fa ricorso a finanziamenti regionali ed accensione di mutui per recuperare le risorse economiche necessarie per l'acquisto del terreno e la costruzione dell'edificio.

In data 22 marzo 1980, con Delibera di Consiglio comunale viene approvato lo Statuto della Casa di Soggiorno e l'istituzione del Comitato di Gestione.

Se all'Amministrazione Sartor si deve la concreta intuizione di una Casa di Soggiorno per la comunità zumellese, spetta all'Amministrazione del Sindaco Giovanni De Paris (agosto 1980 – dicembre 1987) l'impegnativo compito del suo avvio ed organizzazione. La struttura o meglio la prima porzione di fabbricato, comunemente denominata I Lotto, con disponibilità di 30 posti letto, viene inaugurata nel corso del 1981. Nel 1983 si apre il II Lotto con ulteriori 50 posti. I primi ospiti vengono accolti a novembre 1981. Sono persone completamente autosufficienti. La Parrocchia di Mel cura l'arredo della Cappella interna alla struttura, resa preziosa da una pala del pittore Luigi Cima donata dalla locale Associazione dei Donatori del Sangue. Successivamente si è provveduto alla sistemazione del giardino su progetto del geom. Varaschin Turridu.

All'inizio la Casa di Soggiorno appare, quindi, come un pensionato e i primi operatori assunti sono impegnati quasi esclusivamente nelle attività alberghiere. Ben presto però l'evolversi delle condizioni sociali e delle esigenze manifestate dal territorio, evidenziano il bisogno di un diverso tipo di assistenza che porta ad incrementare e diversificare l'assistenza erogata. Aumenta il numero di operatori sempre più dedicati al soddisfacimento dei bisogni dell'ospite e vengono assunti i primi infermieri.

Significativo, dal punto di vista strutturale, l'intervento effettuato nel 1998, con la copertura della terrazza sovrastante l'ingresso che ha permesso di disporre di una nuova Cappella e di un'ampia palestra per gli interventi fisiokinesiterapici.

Nell'anno 2002 sono iniziati i lavori per l'adeguamento della Casa di Soggiorno alla normativa in materia di sicurezza, in particolare in relazione al rischio incendio (D.Lgs. 81/2008); in tutte le camere sono stati posati pavimenti ignifughi, sono state ampliate le porte ed installate porte REI, acquistati materassi, coperte e guanciali ignifughi e costruita una nuova centrale termica. I lavori si sono conclusi nel 2003 con il conseguimento del C.P.I., certificato prevenzione incendi.

A decorrere dal 01.05.2004, la Casa di Soggiorno con annesso Centro Diurno, è gestita dalla Società Ge.Mel, società a responsabilità limitata di proprietà comunale, con un proprio Consiglio di Amministrazione nominato dall'Ente Comune.

A partire dalla primavera 2005 si sono attuati importanti miglioramenti strutturali e funzionali. I più significativi sono stati l'impianto di condizionamento del secondo e terzo piano dello stabile, il progressivo potenziamento della dotazione di letti elettrici ad altezza variabile e di altri ausili atti ad agevolare la movimentazione e il benessere degli ospiti non autosufficienti, oltre ad accrescere la tutela della salute degli operatori, l'installazione di un sistema integrato di cordless, un Fiat Doblò attrezzato per il trasporto dei disabili in carrozzina e una Fiat Panda 4x4 per agevolare il trasporto degli ospiti nel territorio montano del Comune di Mel.

Nell'estate 2006 al piano zero dello stabile è stata ricavata una nuova stanza da letto per l'accoglienza di due ospiti non autosufficienti. Un'ulteriore stanza singola è stata ricavata al primo piano nei locali precedentemente adibiti ad ambulatorio delle Guardia Medica.

Nello stesso anno, si segnala il prezioso contributo del Maestro Vico Calabrò e di alcuni suoi allievi che hanno fatto dono agli ospiti della Casa di due affreschi posizionati nella facciata d'ingresso dello stabile e raffiguranti "gli strumenti e i mestieri di una volta".

Nel corso del 2007 è stato installato un nuovo impianto a pannelli solari per la produzione di acqua calda sanitaria. Nello stesso anno, grazie all'opera volontaria del Sig. Gasperin Raffaele, sono stati abbelliti i locali

dedicati alla cella mortuaria. Contestualmente è stato costruito un nuovo corpo del fabbricato con l'ampliamento del Centro Diurno, il rifacimento della zona servizi nel seminterrato e il completo rifacimento della cucina e di altri locali tecnici. Per questi interventi il Comune di Mel ha beneficiato anche di finanziamenti della Fondazione Cariverona, della Regione Veneto e del Consorzio BIM.

Nel 2009 è stato installato un nuovo sistema di chiamata infermieristica integrato con dispositivi di monitoraggio ospiti affetti da demenza. Nello stesso anno è stato realizzato il nuovo padiglione amministrativo adiacente alla struttura. In questo modo, i locali occupati dagli ex-uffici sono stati trasformati in due nuove camere doppie con bagno che sono state attivate a inizio 2011 e poste a disposizione di servizi territoriali di sollievo familiare e di recupero funzionale post-ospedaliero. Contestualmente sono stati completati i nuovi locali del Servizio di Continuità Assistenziale (ex Guardia Medica), compreso il nuovo ingresso. Ciò ha consentito di valorizzare una risorsa irrinunciabile per il distretto della Valbelluna e strategica per la nostra struttura.

Il 10 dicembre 2011, il Centro Servizi per l'Anziano di Mel, nel corso di una cerimonia ufficiale che ha visto la presenza delle principali autorità locali e regionali, è stato intitolato al compianto Sindaco di Mel, dr. Piergiorgio Sbardella.

Nell'autunno 2012 l'Associazione Volontari Assistenza Malati di Mel ha offerto al Centro Servizi per l'Anziano di Mel, in memoria del sig. De Costa Giuseppe, nuovi e funzionali arredi per il locale dell'infermeria.

Nella primavera 2013 la Ge.Mel ha proceduto all'acquisto di un nuovo automezzo Fiat Ducato attrezzato per il trasporto disabili. La spesa è stata coperta grazie ai contributi della Regione Veneto, dalla Banca Popolare di Vicenza e alle donazioni di alcune associazioni di volontariato presenti nel territorio, in particolare l'Associazione Donne Gym.

A dicembre 2013 si è concluso il terzo stralcio dei lavori di ampliamento della struttura con la realizzazione di quattro camere doppie e di un nuovo bagno assistito.

A ottobre 2015 la Ge.Mel srl si è fusa per incorporazione con la Villanova Servizi srl, con cui era già attiva una proficua collaborazione dal 2010, acquisendo la nuova denominazione di Essepiuno Servizi srl. La nuova società, equipartecipata dai Comuni di Mel e Trichiana, ha così in gestione i CSA "dr. P. Sbardella" di Mel e "Madonna della Salute" di Trichiana, oltre al servizio mense scolastiche del Comprensivo di Mel e alla Farmacia di Sant'Antonio di Tortal.

Tra il 2015 e il 2016, con il cofinanziamento della Regione Veneto, è stato realizzato un importante intervento di riqualificazione energetica dello stabile. È stato sostituito il gruppo caldaie e rifatta la rete termoidraulica di accesso ai piani, è stato isolato il sottotetto, è stato installato un sistema di termovalvole a controllo digitale in tutti i locali ed è stato realizzato il completo isolamento perimetrale della struttura mediante cappotto.

Nel biennio 2017-2018 sono stati completamente rinnovati i bagni delle camere, rendendoli più adeguati alle esigenze degli anziani non autosufficienti ed è stato esteso l'impianto di condizionamento anche al piano primo della struttura, compresa l'infermeria, l'ambulatorio e la nuova sala riunioni. Sempre nel 2018 è stato realizzato il collegamento pedonale tra il CSA e il padiglione amministrativo, che nell'occasione è stato impreziosito da un murales dell'artista zumellese Walter Bernardi, assistito dal nostro ospite Piero Buzzi.

Nell'ottica di una sempre maggiore qualificazione, la struttura è regolarmente interessata da ulteriori e significativi interventi migliorativi e strutturali.

A gennaio 2019 i comuni di Mel, Trichiana e Lentiai si sono fusi dando vita al nuovo comune di Borgo Valbelluna, che quindi è diventato unico socio della Essepiuno Servizi srl. A partire dal 1 marzo 2020 la Essepiuno Servizi si è fusa per incorporazione con la Lentiai Servizi srl, acquisendo la nuova denominazione di Valbelluna Servizi srl. La nuova società, ha così in gestione i CSA "dr. P. Sbardella" di Mel, "Madonna della Salute" di Trichiana e "Rosa e Ettore Mione" di Lentiai, oltre al servizio mense scolastiche del Comprensivo di Mel e alla Farmacia di Sant'Antonio di Tortal.

L'ORGANO AMMINISTRATIVO

Con atto a rogito del notaio Stefano Stivanello del 26.02.2020, rep. n. 12.169 (reg.to a Belluno il 26.02.2020 al n. 1005 serie 1T) – iscritto al competente Registro delle Imprese in data 20.01.2020 è stato approvato dalle rispettive assemblee il progetto di fusione per incorporazione della società Lentiai Servizi srl (con sede legale in Borgo Valbelluna, Via Piave, 60 - Lentiai, P.IVA e C.F. 01221690256) nella società Essepiuno Servizi Srl (con sede legale in Borgo Valbelluna, Quartiere Europa, 5 - Mel, P.IVA e C.F. 00995760253). L'aggregazione si completerà con l'atto di fusione i cui effetti giuridici decorrono dal **01.01.2020**. Con l'atto di fusione la società incorporante ha mutato la propria denominazione sociale in **VALBELLUNA SERVIZI SRL**.

L'amministratore unico, nominato dall'assemblea dei soci il 14 ottobre 2015, è stata, fino al 20.04.2020, la sig.ra Fant Valeria. A partire dal 21.04.2020, il nuovo amministratore unico è il dott. Piccin Claudio, nominato con il decreto nr. 3 del Comune di Borgo Valbelluna. La Direzione Generale della società è affidata a Battocchio Paolo.

INFORMAZIONI UTILI

Per ulteriori informazioni è possibile rivolgersi all'Ufficio Amministrativo, situato all'interno della struttura, in Quartiere Europa 5 – Mel, 32026 Borgo Valbelluna (BL)

Tel. 0437/540411 – Fax 0437/540446

E-mail: info@valbellunaservizi.it

PEC: info@pec.valbellunaservizi.it

Web Page: www.valbellunaservizi.it

L'Ufficio Amministrativo è aperto con il seguente orario:

lunedì	dalle ore 8.30 alle ore 10.00 e dalle 15.00 alle 17.30
martedì	dalle ore 8.30 alle ore 10.00
mercoledì	dalle ore 8.30 alle ore 10.00
giovedì	dalle ore 8.30 alle ore 10.00 e dalle 15.00 alle 17.30
venerdì	dalle ore 8.30 alle ore 10.00

Orario delle visite

Al fine di non interferire con lo svolgimento delle attività e nel rispetto della privacy degli ospiti, le visite ai piani sono consentite dalle ore 8.00 alle ore 12.30 e dalle ore 15.30 alle ore 19.30.

Sono consentite le visite in altro orario purché avvengano negli spazi comuni del Piano Terra.

Divieto di fumo

Si ricorda che in ottemperanza alla Legge n.3 del 16.01.2003, vige il Divieto di Fumo in tutta la Casa di Soggiorno, con sanzioni per i trasgressori.

LA STRUTTURA RESIDENZIALE

Il Centro Servizi per l'Anziano "dr. Piergiorgio Sbardella" di Mel di Borgo Valbelluna costituisce un nodo centrale nell'articolato sistema dei servizi socio-sanitari afferenti al territorio di competenza dell'ULSS n°1 DOLOMITI e, nello specifico, della Valbelluna.

La struttura, nata nei primi anni '80 e inizialmente rivolta alle persone autosufficienti del territorio del Comune di Mel, negli anni ha fatto fronte alle mutate esigenze del territorio e alle nuove istanze promosse dalla Regione Veneto.

Dal 2020 il CSA "dr. Piergiorgio Sbardella" viene gestito dalla Valbelluna Servizi srl (Essepiuno Servizi srl fino al 2019 e già Ge.Mel srl fino a settembre 2015) società unipersonale del Comune di Borgo Valbelluna.

Con la presente istanza, la struttura ai sensi della LR 22/2002, dispone di:

- **95 posti dedicati all'accoglienza di anziani non autosufficienti;**
- **6 posti dedicati all'accoglienza di anziani autosufficienti;**
- **20 posti di centro diurno, di cui 10 dedicati all'accoglienza di anziani non autosufficienti.**

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La struttura si compone di 4 piani dedicati all'accoglienza e di un piano seminterrato dedicato ai servizi generali. Vi è inoltre un ampio giardino esterno al quale si accede dal piano rialzato.

Ogni piano residenziale è contraddistinto da un colore diverso al fine di facilitarne l'identificazione:

piano rialzato – ROSSO

piano primo – ROSA

piano secondo – GIALLO

piano terzo – AZZURRO

Le parti comuni (ad esempio, bagni e sale da pranzo) sono contraddistinte da immagini colorate appese alle porte; ciò al fine di agevolare l'orientamento degli ospiti.

La struttura dispone di 7 stanze da letto singole e di 47 camere doppie; dotate tutte di bagno interno e di un sistema di chiamata che consente all'ospite di comunicare con il personale.

Ad ogni piano sono presenti servizi igienici dotati di ausili per persone disabili e di bagno o doccia attrezzati.

Ogni piano dispone di una sala da pranzo e di uno spazio comune dove gli ospiti possono riunirsi; ad ogni piano è inoltre presente almeno una TV.

Ad oggi, gran parte della struttura è dotata di un impianto fisso di raffrescamento.

I piani sono così composti:

AL PIANO RIALZATO:

- ✓ il "bar"
- ✓ il **centro diurno**
- ✓ il **nucleo ospiti autosufficienti** e parzialmente non autosufficienti (6 posti)
- ✓ un **nucleo ospiti non autosufficienti** (22 posti)
- ✓ la sala animazione
- ✓ la sede del servizio di continuità assistenziale (ex guardia medica)

AL PIANO PRIMO:

- ✓ un **nucleo ospiti non-autosufficienti** (25 posti)
- ✓ l'ambulatorio medico e l'infermeria
- ✓ la cappella
- ✓ la sala riunioni

AL PIANO SECONDO:

- ✓ un **nucleo ospiti non-autosufficienti** (24 posti)
- ✓ la palestra per le attività di fisiokinesiterapia
- ✓ lo studio della psicologa e della logopedista

AL PIANO TERZO:

- ✓ un **nucleo ospiti non-autosufficienti** (24 posti)

AL PIANO SEMINTERRATO:

- ✓ le cucine, con relativi magazzini e celle frigorifere
- ✓ la lavanderia e il guardaroba
- ✓ il magazzino
- ✓ l'autorimessa
- ✓ la cella mortuaria con ingresso autonomo anche dall'esterno.

ORGANIZZAZIONE INTERNA

Al fine di organizzare al meglio le risorse umane e operative e di garantire la flessibilità e l'autonomia necessarie per erogare un servizio personalizzato, gli ospiti e il personale sono suddivisi in quattro nuclei residenziali, attualmente corrispondenti ai 4 piani della struttura, oltre a un nucleo dedicato al Centro Diurno. Ciascun nucleo è dotato di una propria equipe e di una propria organizzazione; esistono comunque momenti di condivisione delle attività e delle risorse fra i diversi nuclei. I nuclei sono così organizzati:

NUCLEO CD: **Centro diurno** – ospiti auto e non autosufficienti – 20 posti medi, di cui 10 per non auto

NUCLEO I°: **Piano rialzato** – ospiti autosufficienti 6 posti
– ospiti non autosufficienti 22 posti

NUCLEO II°: **Piano primo** – ospiti non autosufficienti – 25 posti

NUCLEO III°: **Piano secondo** – ospiti non autosufficienti – 24 posti

NUCLEO IV°: **Piano terzo** – ospiti non autosufficienti – 24 posti

In ogni nucleo sono presenti:

- un coordinatore responsabile di nucleo
- operatori socio assistenziali
- infermieri professionali

Sono presenti inoltre per tutti gli ospiti della struttura:

- 2 psicologi-psicoterapeuti
- 3 educatori professionali
- un assistente sociale
- un logopedista
- 3 fisiokinesiterapisti della riabilitazione
- 2 medici convenzionati ULSS per gli ospiti non autosufficienti.

COME LAVORIAMO: *la persona è al centro di ogni azione.*

L'obiettivo generale di ogni servizio rivolto alla persona è quello di promuovere il suo benessere, tenendo conto di tutti i fattori fisici, psicologici e sociali che intervengono nel determinare "lo star bene" il quale non va inteso come semplice assenza di malattia ma come soddisfacente qualità di vita anche in presenza di limiti e fragilità.

Il lavoro con l'anziano si realizza a partire da una sua valutazione globale, che integra le competenze e le conoscenze delle diverse professioni (valutazione multiprofessionale), questa è necessaria per affrontare ogni problema disponendo di differenti strumenti e prospettive, in modo che l'intervento sia specifico per il bisogno rilevato ma al tempo stesso integrato con i vari servizi offerti.

La nostra struttura in questi anni ha promosso l'integrazione tra i ruoli professionali favorendo il lavoro in équipe: pensiamo infatti che la soddisfazione dell'ospite, la motivazione del personale ed il miglioramento delle prestazioni possano essere degli obiettivi raggiungibili solo se condivisi da tutte le persone che lavorano nella struttura, mettendo in gioco le proprie diverse conoscenze ed esperienze.

Il lavoro in équipe trova il suo fondamento nell'équipe di piano: un gruppo di lavoro multidisciplinare che ha il compito di valutare le condizioni generali di salute fisica, psichica e sociale dell'ospite e di predisporre un Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.), che definisce in modo preciso gli obiettivi specifici dell'assistenza, con lo scopo di mantenere e, dove possibile, migliorare la qualità di vita di ogni singolo residente.

All'équipe di piano partecipa:

- il coordinatore responsabile di nucleo
- l'infermiere professionale
- l'operatore socio assistenziale
- l'educatore
- lo psicologo
- il fisioterapista

Assistente sociale e logopedista vengono convocati al bisogno.

Il gruppo di lavoro verifica periodicamente i progetti di intervento (P.A.I.) relativi ad ogni ospite, apportandovi tutte le modifiche necessarie in relazione al variare della situazione generale della persona anziana. La definizione del P.A.I., oltre alla valutazione multidimensionale dell'utente, prevede l'individuazione di obiettivi specifici d'intervento con il coinvolgimento, l'informazione e la condivisione con l'utente e/o dei suoi familiari.

Per le persone non autosufficienti vi è un ulteriore approfondimento, in relazione all'evoluzione delle condizioni sanitarie e funzionali, con l'Unità Operativa Interna (U.O.I.), un gruppo di lavoro multidisciplinare che si incontra mensilmente alla presenza del medico curante dell'ospite e del Referente del distretto socio sanitario n. 2 dell'Azienda ULSS 1 - DOLOMITI.

Nella struttura sono da tempo attivi anche altri gruppi di lavoro (équipe organizzative), cui partecipano gli operatori ed i professionisti.

Tali équipe si riuniscono per discutere delle problematiche organizzative e per definire modalità operative uniformi che indirizzano i comportamenti professionali di ogni singolo operatore.

Le regole del lavorare in modo uniforme sono definite in PROTOCOLLI o PROCEDURE, che ogni operatore deve rispettare. Attualmente sono attivi protocolli per l'accoglimento, l'idratazione, la posturazione dell'ospite allettato, la prevenzione delle cadute, la contenzione (se prescritta dal Medico curante), l'igiene personale, la prevenzione delle piaghe da decubito, la prevenzione dell'incontinenza.

IL MOMENTO DELL'ACCOGLIENZA

Ammissione

Il Centro Servizi per l'Anziano accoglie persone anziane autosufficienti o parzialmente autonome e persone non autosufficienti.

Le persone che desiderano accedere ai servizi del CSA devono rivolgersi ai Servizi Sociali del Comune.

La procedura di ammissione è differenziata a seconda della condizione di autosufficienza.

In particolare:

- la domanda inoltrata da una persona autosufficiente totale o parziale viene gestita dai Servizi Sociali del Comune che predispongono una graduatoria di priorità. In occasione di posto letto libero viene data comunicazione all'Ufficio Servizi Sociali del Comune e si provvede a contattare le persone richiedenti secondo l'ordine della succitata graduatoria.
- la domanda inoltrata da una persona non autosufficiente viene segnalata dall'Assistente Sociale del Comune all'Unità di Valutazione Multidimensionale (U.V.M.D.). L'U.V.M.D., mediante la scheda regionale S.V.A.M.A. (Scheda di Valutazione Multidimensionale delle Persone Adulte ed Anziane), assolve alla funzione di valutare la condizione di non autosufficienza, definendone la gravità, l'urgenza e stabilendo l'ordine di inserimento nell'apposita graduatoria. Nel momento in cui si rende libero un posto per anziano non autosufficiente, l'Azienda Socio Sanitaria esamina la lista predisposta dalla U.V.M.D. al fine di individuare il nuovo ospite e quindi segnalarlo alla Direzione della Casa.

Compito della U.V.M.D. è quello di definire anche un primo piano assistenziale che sarà ripreso, dopo l'inserimento presso il CSA, dalla U.O.I..

Accoglienza e presa in carico

Per offrire un'assistenza adeguata e personalizzata alle esigenze dell'ospite cerchiamo di conoscere l'anziano prima del suo ingresso in CSA, attraverso:

- la visita domiciliare, quando possibile, di uno o più operatori della struttura (coordinatore responsabile di nucleo, infermiere professionale, psicologa...), per un colloquio con l'ospite e i suoi familiari, utile per conoscerne le condizioni di salute, le abitudini, i desideri, le preferenze e gli interessi;
- l'esame della Scheda S.V.A.M.A., predisposta dalla U.V.M.D., relativa alle condizioni fisiche, psicologiche e sociali dell'anziano.

Predisponiamo quindi una cartella personale dell'ospite, con le informazioni e le valutazioni raccolte e una prima scheda di presentazione al personale.

Entro un mese dall'ingresso, la condizione dell'ospite viene rivalutata ad opera dell'equipe multiprofessionale, la quale, in base alle conoscenze acquisite, ridefinisce i problemi ed i bisogni di tipo assistenziale, sanitario, funzionale, psicologico e sociale, predisponendo il Piano di Assistenza Individualizzato che verrà rivisto al bisogno o comunque con cadenza annuale.

L'assegnazione della stanza avviene in considerazione delle condizioni psico-fisiche dell'ospite e delle disponibilità organizzative della struttura. La struttura si riserva la facoltà di trasferire l'ospite in una collocazione diversa da quella originariamente assegnata per motivate esigenze di carattere sanitario, assistenziale, sociale ed organizzativo. In caso di trasferimento vengono sempre informati preventivamente l'ospite ed i suoi familiari.

I SERVIZI

Servizio Assistenziale

Tale servizio, erogato in modo continuativo nell'arco delle 24 ore, assicura alla persona l'assistenza e l'aiuto necessari nell'esecuzione delle funzioni basilari della vita quotidiana, attraverso l'applicazione di piani di assistenza individuali e l'attivazione di protocolli specifici, in coerenza con le indicazioni medico-infermieristiche. L'attività assistenziale di base, attraverso l'intervento quotidiano, stimola la persona al mantenimento e se possibile, al recupero delle capacità residue.

In particolare, il servizio assistenziale, concerne:

- **igiene e cura della persona:** igiene quotidiana, bagno assistito settimanale, vestizione con abbigliamento personale idoneo;
- **alimentazione:** dispensa dei pasti, aiuto nell'alimentazione e nell'idratazione, sorvegliando l'ospite e stimolando la nutrizione;
- **mobilizzazione:** comprende l'alzata, i trasferimenti e la messa a letto dell'ospite, la posturazione per le persone costrette a letto al fine di prevenire le piaghe da decubito, l'assistenza nella deambulazione con l'uso di ausili, su indicazione del servizio di riabilitazione motoria;
- **continenza:** prevede l'accompagnamento al bagno per le persone con capacità di controllo e la gestione degli ausili per l'incontinenza.

Servizio di Assistenza Sanitaria medico- infermieristica

Il servizio di assistenza medica è assicurato per gli ospiti autosufficienti dal medico di medicina generale del territorio che mantiene le sue funzioni di diagnosi e cura dell'ospite e viene attivato al bisogno.

Per gli ospiti non autosufficienti è attivo, in convenzione con l'ULSS n.1 - DOLOMITI, il servizio di assistenza programmata, svolto da tre medici secondo il seguente orario:

	Dr. BERNARD Fabio		Dr. CARGNEL Enrico
Lunedì	07:55 – 08:55	14.55 – 17.55	09.00 – 12.00
Martedì	08.00 – 10.00	14.25 – 16.25	
Mercoledì	07:55 – 08:55	14.55 – 17.55	09:00 – 12:10
Giovedì	07:55 – 08:55	14.55 – 17.55	
Venerdì	07:55 – 08:55	14.55 – 17.55	09:00 – 12:00
Sabato	08.00 – 10.00		

I medici ricevono i familiari su appuntamento.

Per le ore notturne e i giorni festivi la struttura può avvalersi del Servizio di Continuità Assistenziale (ex Guardia Medica) presente al suo interno.

Il servizio infermieristico è attivo tutti i giorni H24 ed è attuato sulla base dei programmi di assistenza infermieristica, predisposti dagli infermieri di concerto con i medici.

Gli obiettivi del servizio di assistenza medico-sanitaria sono il raggiungimento e il mantenimento del benessere psico-fisico dell'ospite, attraverso una definizione dei bisogni di salute e la pianificazione di tutti gli interventi assistenziali e terapeutici necessari.

Nel caso in cui l'ospite abbia la necessità di usufruire di prestazioni di diagnosi e cura erogate in altre sedi, il CSA, sollecitando comunque il coinvolgimento dei famigliari, si rende disponibile all'accompagnamento, con mezzi propri anche attrezzati, avvalendosi della collaborazione di volontari.

Servizio Alberghiero

Il servizio di ristorazione prevede una dieta comune strutturata in modo da offrire, sia a pranzo sia a cena, varie alternative, diverse per ogni giorno della settimana, con piatti stagionali e locali. Il menù viene esposto settimanalmente. Oltre ai pasti principali, a metà mattina e pomeriggio, vengono distribuite bevande calde o fresche, con uno spuntino (biscotti o yogurt). Prima di dormire a tutti gli ospiti viene offerta la camomilla calda. Su richiesta medico-infermieristica, vengono preparate diete personalizzate.

Orario dei pasti	
Colazione	ore 8.00
Pranzo	ore 11.30
Cena	ore 18.00

Il servizio di ristorazione, con preparazione dei pasti nella cucina del CSA è appaltato ad una ditta esterna.

Il servizio di lavanderia e guardaroba prevede il lavaggio sia della biancheria piana sia della biancheria personale degli ospiti ed è compreso nella retta. Il servizio inerente la sola biancheria piana è appaltato ad una ditta esterna.

Il servizio di pulizia degli ambienti e cura dell'igiene della Casa di Soggiorno prevede la sanificazione e l'igienizzazione quotidiana dei locali: servizi igienici, camere, soggiorni e sale ricreative.

La pulizia e la sanificazione vengono effettuate con l'ausilio di attrezzature e prodotti specifici da operatori qualificati, che operano con scrupolosità e professionalità.

Servizio Psicologico

Il servizio psicologico è garantito da due psicologhe che:

- effettuano la valutazione dello stato psicologico dell'anziano mediante colloqui e test, sia al momento dell'ingresso che periodicamente;
- pianificano ed esegue interventi di riabilitazione cognitiva individuali e/o di gruppo;
- collaborano con l'educatrice nella progettazione di interventi che promuovano la socializzazione degli ospiti;
- effettuano interventi psicologici di sostegno per gli ospiti in difficoltà affettivo emotiva;
- effettuano interventi di consulenza e/o sostegno ai familiari;
- effettuano interventi di supervisione e supporto con il personale.

Tutti questi interventi, svolti nel pieno rispetto della segretezza professionale, si pongono come obiettivo la promozione del benessere psichico degli ospiti.

Servizio Educativo-Animativo

Il servizio di animazione è svolto da tre educatori professionali.

Gli obiettivi perseguiti con le varie attività proposte sono la valorizzazione del patrimonio individuale di esperienze di cui ciascun anziano è portatore, la promozione della socializzazione fra gli ospiti, facilitando la loro integrazione nella vita comunitaria.

Tutto ciò, proponendo attività che stimolano le risorse culturali, sociali e relazionali degli ospiti. Nello specifico vengono organizzate:

- attività di tipo ricreativo (feste, compleanni, visite all'esterno, ...);
- attività di tipo culturale (letture condivise dei quotidiani, visione di film e documentari, preparazione di un giornalino interno);
- attività di tipo riabilitativo (laboratorio di cucina, attività motoria di gruppo, attività di riabilitazione cognitiva di gruppo, attività manuale, ...).

Le attività vengono proposte agli ospiti in modo differenziato, in base alle esigenze, alle capacità e alle possibilità espressive, nel rispetto della volontà partecipativa di ognuno.

Nella convinzione che l'anziano inserito nel CSA rimane un abitante del Comune di Borgo Valbelluna, vengono proposti progetti e collaborazioni con le varie associazioni presenti sul territorio e con le scuole di ogni ordine e grado. Ciò al fine di favorire il reciproco scambio di saperi ed esperienze, mantenere il legame fra gli anziani ed il loro ambiente sociale e far sentire il CSA parte della comunità.

Servizio di Fisiokinesiterapia

Il servizio è garantito dalla presenza in struttura di tre fisiokinesiterapisti in convenzione che identificano i problemi, valutano le possibilità di recupero, pianificano e seguono l'intervento riabilitativo. All'occorrenza si avvalgono della consulenza specialistica del medico fisiatra, del neurologo e/o dell'ortopedico.

La riabilitazione fisioterapica si svolge in palestra o ai piani e comprende interventi rivolti:

- al singolo anziano, in presenza di un evento acuto;
- al singolo anziano che a seguito di patologie ricorrenti presenta una ridotta capacità motoria e/o si trova in una prolungata situazione di allettamento;
- al singolo anziano o a gruppi di anziani che necessitano di interventi per il mantenimento delle capacità funzionali residue.

Le fisiokinesiterapiste curano inoltre la postura degli ospiti allettati, in poltrona ed in carrozzina e supervisionano l'utilizzo degli ausili specifici. Gli interventi mirano a limitare i danni dovuti all'immobilizzazione e all'inattività fisica contribuendo così a migliorare la qualità della vita degli ospiti autosufficienti e non autosufficienti.

Servizio di Logopedia

Il servizio è garantito dalla presenza in struttura di una logopedista in convenzione, che, all'occorrenza, si avvale della consulenza specialistica del neurologo e dell'otorinolaringoiatra, identifica i problemi, valuta le possibilità di recupero, pianifica e segue la rieducazione dei disturbi della voce, della parola, del linguaggio e della deglutizione.

L'intervento logopedico comprende trattamenti rivolti al singolo anziano, in conseguenza di un evento acuto o di patologie specifiche (ad esempio problemi disfagici nelle persone anziane affette da demenza).

Servizio Sociale Professionale

Il servizio è garantito dalla presenza di un operatore con qualifica di assistente sociale che concorre, quale componente dell'equipe delle area sociale, a rispondere alla domanda di benessere dell'anziano quale esito di un processo dinamico che collega bisogni a risorse disponibili.

Nello specifico l'Assistente Sociale:

- svolge una funzione di segretariato sociale fornendo, tra l'altro, informazioni circa i servizi erogati dalla struttura e le modalità di accesso agli stessi;
- invia ai servizi del territorio per la presa in carico e collabora alla lettura dei bisogni relativamente all'area anziana della popolazione;
- raccoglie le domande di residenzialità e semiresidenzialità provenienti dall'ufficio servizi sociali del Comune e dall'Azienda Sanitaria;
- attiva le procedure per l'ingresso e concorre alla realizzazione delle stesse;
- collabora alla definizione dei Piani di Assistenza Individualizzati;
- gestisce le cartelle ospiti;
- promuove e cura i rapporti con i familiari, gli enti e le istituzioni.

Servizio di Trasporto del Centro Diurno

Il servizio è garantito dal lunedì al venerdì; al mattino a partire dalle ore 8.00, alla sera a partire dalle ore 17.30; il trasporto in altri orari non è fornito dal centro servizi. Il servizio prevede dei minibus/autoveicoli idonei al

trasporto di persone con ridotta capacità motoria anche non deambulanti. Il trasporto comprende la raccolta e il riaccompagnamento dell'utente al piano strada; per motivi di organizzazione il trasporto dal domicilio al piano strada è a carico della famiglia che si accorderà sugli orari di raccolta/ riaccompagnamento con il personale incaricato.

Assistenza Religiosa

Ogni sabato mattina nella cappella del CSA viene celebrata la S. Messa; i sacerdoti delle Parrocchie del Comune sono a disposizione degli ospiti per l'assistenza spirituale.

Servizio di Parrucchiera e Barbiere

Il CSA garantisce agli ospiti che ne facciano richiesta il servizio di parrucchiera e barbiere svolto da un professionista esterno in convenzione. La prestazione è a carico dell'utente.

"Bar" interno

Il "bar" gestito dai volontari dell'AUSER "Il Sole" di Mel, con la supervisione dell'educatore, si trova all'ingresso della Casa. Con un modico contributo gli ospiti vi possono consumare bevande analcoliche.

GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

Mattino

A partire dalle ore 6.00, gli operatori iniziano ad alzare gli ospiti, effettuano l'igiene ed il cambio della biancheria personale, li preparano per la colazione che viene servita nella sala da pranzo di piano alle ore 8.00.

Secondo un programma stabilito, vengono effettuate le docce, i bagni o le spugnature.

Dopo la colazione, iniziano le attività di animazione, di riabilitazione e di fisioterapia, individuali o di gruppo, proposte secondo i programmi assistenziali.

Alle ore 11.30 viene distribuito il pranzo nelle sale di piano.

Pomeriggio

Dopo pranzo, gli ospiti che lo desiderano, possono riposare a letto.

Dalle ore 14.00, gli ospiti vengono nuovamente alzati, viene eseguita l'igiene al bisogno e sono riproposte, secondo il calendario stabilito, le attività di animazione e riabilitazione.

Alle ore 18.00 viene servita la cena.

A partire dalle ore 19.00 inizia la messa a letto per il riposo notturno.

Durante la giornata si effettuano le attività di assistenza sanitaria a cura del medico e degli infermieri.

Quando il tempo è favorevole, gli ospiti vengono accompagnati nel giardino della Casa.

SERVIZI SEMI- RESIDENZIALI

I servizi semi – residenziali operano in sinergia con i servizi territoriali quali il Servizio Domiciliare Socio Assistenziale e l'Assistenza Domiciliare Integrata, nell'ambito di un lavoro di rete finalizzato alla valorizzazione della domiciliarità ed al contrasto, ove possibile, dell'inserimento precoce della persona in struttura. Per accedere ai servizi semi-residenziali è necessario presentare richiesta all'Assistente Sociale del Comune.

Centro Diurno

Il Centro Diurno si trova al piano terra della struttura. E' costituito da 20 posti: 10 per utenti autosufficienti e 10 posti riconosciuti dalla Regione per utenti non autosufficienti. Il Centro è aperto tutti i giorni della settimana (dal

lunedì alla domenica), dalle ore 7.30 alle ore 19.30. Le modalità di frequenza possono essere concordate in base alle proprie esigenze, ovvero la persona può scegliere di venire al centro tutti i giorni o solo alcuni giorni della settimana, può altresì scegliere di frequentarlo a tempo pieno o solo per mezza giornata.

Il servizio di trasporto, dal domicilio al Centro Diurno e ritorno, è garantito dal lunedì al venerdì, al mattino a partire dalle ore 8.00, alla sera a partire dalle ore 17.30; il trasporto in altri orari non è fornito dal centro servizi. Gli utenti del Centro Diurno possono usufruire di tutti i servizi garantiti dal Centro Servizi.

ASSISTENZA SUSSIDIARIA AGLI OSPITI

La struttura fornisce e garantisce agli ospiti in condizioni di auto e non autosufficienza tutti i servizi che riguardano il soddisfacimento delle necessità primarie. Tuttavia, a seguito di valutazione, può autorizzare eventuali interventi assistenziali rivolti ai singoli ospiti. Tali interventi possono essere effettuati sia da familiari e amici che da persone incaricate dai familiari, a condizione che avvengano secondo modalità concordate e non interferiscano con l'organizzazione e l'attività del personale. Inoltre, qualora l'assistenza venga fornita da persone incaricate dai familiari degli ospiti, i committenti devono comunicare per iscritto, alla Direzione del CSA, il nominativo, i compiti e gli orari di presenza del loro incaricato oltre che farsi carico delle relative responsabilità civili ed assicurative. La Direzione del CSA si riserva di impedire l'accesso ad incaricati che dovessero assumere comportamenti non consoni al contesto e di disturbo per gli ospiti.

VOLONTARIATO

Il CSA ha attivi rapporti di collaborazione con numerose associazioni di varia natura (sportive, ricreative, di volontariato) che, coinvolgendo gli anziani nelle loro iniziative, forniscono un contributo fondamentale alla promozione del loro benessere.

Particolarmente significativa la collaborazione con il gruppo "V.A.M. Volontari Assistenza Malati" e con l'AUSER "Il Sole", entrambi con sede a Mel. I volontari operano in Casa di Soggiorno da diversi anni fornendo un prezioso aiuto al momento della somministrazione dei pasti, nelle attività di animazione, compresa la gestione del piccolo "bar" interno. Si occupano altresì del trasporto e dell'accompagnamento, prevalentemente per esigenze sanitarie, degli ospiti, con mezzi messi a disposizione dalla struttura. La collaborazione con il gruppo di volontariato V.A.M. e con l'AUSER "Il Sole" di Mel sono state regolamentate mediante la stipula di apposite convenzioni, rinnovate di anno in anno.

COMITATO FAMILIARI E OSPITI

Il CSA, come previsto dal Regolamento Regionale 10 maggio 2001 n.3, favorisce e garantisce la rappresentanza degli ospiti e dei loro familiari. Questa si esprime attraverso un comitato denominato "Comitato Familiari e Ospiti", normato da apposito Regolamento, visionabile presso gli Uffici amministrativi.

Il "Comitato Familiari e Ospiti" collabora con il CSA per la migliore qualità dell'erogazione del servizio, facendosi portavoce di istanze e fornendo suggerimenti e proposte.

Il Comitato viene eletto ogni tre anni: è composto da cinque membri di cui due sono, per Regolamento interno, ospiti del CSA.

Le comunicazioni del Comitato trovano spazio nelle bacheche poste presso la zona di ingresso della struttura.

Procedure di reclamo

Nell'ottica di fornire un servizio sempre più affine alle esigenze dei suoi ospiti, il CSA si dichiara aperta al ricevimento di eventuali reclami. In particolare, con il reclamo, l'ospite e/o il familiare, ha la possibilità di

segnalare comportamenti o disservizi in contrasto con i principi e le finalità espresse nella presente Carta dei Servizi.

Le segnalazioni e i reclami vanno comunicati al “Comitato Familiari e Ospiti” che provvederà al successivo inoltro alla Direzione della struttura.

RETTE

Le tariffe e i contributi praticati agli utenti sono stabiliti e aggiornati annualmente dal Comune, su proposta della società, che si premurerà a comunicarli puntualmente agli utenti del CSA.

INDICE

INFORMAZIONI UTILI	7
ORGANIZZAZIONE INTERNA	9
➤ il coordinatore responsabile di nucleo	10
➤ l'infermiere professionale	10
➤ l'operatore socio assistenziale.....	10
➤ l'educatore.....	10
➤ lo psicologo.....	10
➤ il fisioterapista	10
IL MOMENTO DELL'ACCOGLIENZA	11
<i>Servizio di Logopedia</i>	<i>14</i>
<i>Servizio di Trasporto del Centro Diurno</i>	<i>14</i>
<i>Assistenza Religiosa</i>	<i>15</i>
<i>Servizio di Parrucchiera e Barbiere</i>	<i>15</i>
<i>"Bar" interno.....</i>	<i>15</i>
GIORNATA TIPO DELL'OSPITE	15
VOLONTARIATO	16
COMITATO FAMILIARI E OSPITI	16
RETTE.....	17