

***CENTRO SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI
DELL'ALPAGO***

PUOS D'ALPAGO (BL)

**CARTA
DEI
SERVIZI**

1^ REVISIONE: Maggio 2009

2^ REVISIONE: Settembre 2024

INDICE

PREMESSA

La Carta dei Servizi è stata realizzata principalmente come strumento per migliorare la qualità dei servizi volti a garantire il godimento dei diritti della persona, in particolare degli anziani non autosufficienti. Per questo motivo il gruppo di lavoro ha prodotto questo documento cercando di interpretare al meglio le aspettative dell'utenza, intesa come insieme di utenti, famiglie o loro rappresentanti; vuole essere uno strumento informativo agile, di facile lettura, finalizzato alla trasparenza per orientare gli utenti nella rete dei servizi erogati per il corretto esercizio dei propri diritti, per apprendere le modalità di accesso e per sottolineare l'impegno che le parti si assumono nell'erogazione delle prestazioni.

Rimane comunque un testo di riferimento per rendere il nostro operato chiaro, accessibile e comprensibile: vi sono indicati i servizi proposti, le caratteristiche strutturali ed organizzative delle singole unità di offerta ed i principali obiettivi di qualità che possono essere direttamente verificati dagli utenti e dai loro familiari.

Da percorso obbligato diviene occasione di crescita collettiva della struttura organizzativa e del personale ivi impegnato, tesa al mantenimento ed al miglioramento dei livelli qualitativi dei servizi offerti e dichiarati nel documento in oggetto.

Tale documento è soggetto a periodiche rivalutazioni da parte della Direzione, qualora si verifichino variazioni significative.

INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE SULLA CARTA DEI SERVIZI

Che cos'è la Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi è un documento di trasparenza a tutela dell'utenza e dei suoi familiari nelle modalità di accesso e di fruizione dei servizi offerti e costituisce un patto scritto tra il fruitore dei servizi e Il Centro Servizi-Unione Montana Alpagò rispetto alle modalità di erogazione dei servizi.

A cosa serve la Carta dei Servizi

E' un documento che impegna l'Ente a generare un miglioramento continuo nella qualità del servizio offerto. E' una guida che fornisce le informazioni utili ai cittadini per conoscere:

- ☞ I servizi offerti
- ☞ I criteri di accesso
- ☞ Le modalità di funzionamento-

A chi si rivolge la Carta dei Servizi

- ⑩ fruitori dei servizi residenziali e dei servizi sociali;
- ⑩ operatori e professionisti impiegati dal servizio;
- ⑩ Amministratori del territorio

Che cosa contiene la Carta dei Servizi

- ⑩ una descrizione della struttura, del personale presente con la relativa qualifica e mansionario;
- ⑩ gli standard di qualità dei servizi offerti;
- ⑩ i progetti volti al miglioramento della qualità del servizio;
- ⑩ gli strumenti di tutela del fruitore.

Come utilizzare la Carta dei Servizi

Gli utenti ed i loro familiari che riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella carta possono tutelare i loro diritti con un reclamo che deve essere presentato secondo lo schema predisposto nell'allegato e secondo le modalità disciplinate dalla presente.

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

⑩ La Carta dei Servizi è stata redatta in coerenza a quanto contenuto nei seguenti **referimenti normativi**:

⑩ Il decreto del Presidente della Repubblica del 27 Giugno 1992, n. 352 "Regolamento per la disciplina delle modalità di esercizio e dei casi di esclusione del diritto di accesso ai documenti amministrativi"

⑩ Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" che istituisce per la prima volta in Italia la Carta dei Servizi;

⑩ Legge 273/95, che prevede la pubblicazione di schemi generali di riferimento per le Carte dei Servizi;

⑩ D. Lgs. del 30/07/1999 n. 286 – Capo III – art.11 "Qualità dei servizi pubblici e carta dei servizi";

⑩ Legge 328/00 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" che prevede l'adozione della Carta dei Servizi come requisito necessario ai fini dell'accreditamento e dà un particolare impulso alla sua diffusione;

⑩ Deliberazione Giunta Regionale Veneto 850/2001 relativa all'adozione della Carta dei Servizi da parte delle strutture residenziali per anziani nell'ambito della regione Veneto;

⑩ Legge Regionale 22/02, che fissa le norme generali in tema di autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, socio sanitarie e sociali;

⑩ Deliberazione Giunta Regionale Veneto n. 84 del 16 gennaio 2007, che contiene gli standard per l'autorizzazione all'esercizio e l'accreditamento delle strutture residenziali e semiresidenziali per anziani e attribuisce alla Carta dei Servizi valenza autorizzativa.

⑩ La D.G.R. 2067 del 3 luglio 2008 "Autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie socio-sanitarie e sociali"; approvazione delle procedure per l'applicazione della D.G.R. 87/07.

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'attività del Centro Servizi Socio Assistenziali dell'Alpago si svolge nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza.

Tutti i servizi erogati si basano sul "*principio di eguaglianza dei diritti dei cittadini*", fondato a sua volta sull'articolo 3 della Costituzione, secondo il quale tutti i cittadini hanno pari dignità senza distinzione di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche.

L'eguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non può essere intesa nel senso di assoluta uniformità delle prestazioni. Quest'ultime variano in base alla valutazione multidimensionale e multiprofessionale dello stato di salute della persona e nel rispetto del Progetto Individuale di Assistenza (PAI) che lo riguarda e di cui lo stesso è parte attiva.

Imparzialità e continuità.

I servizi residenziali, semiresidenziali e territoriali per anziani sono organizzati secondo criteri di giustizia ed imparzialità e garantiscono la continuità delle prestazioni, adottando tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi derivanti da interruzione o funzionamento irregolare del servizio.

Partecipazione.

Si favorisce la partecipazione dell'utente e dei suoi familiari - quali soggetti attivi – nella realizzazione del Progetto Assistenziale Individualizzato al fine di realizzare interventi efficaci mediante una stretta collaborazione con le diverse figure professionali della struttura interessata.

Gli utenti, le loro famiglie, le associazioni di rappresentanza, attraverso incontri individuali o plenari, sono coinvolti attivamente per esprimere opinioni e suggerimenti riguardanti la programmazione generale del servizio in un'ottica di collaborazione costruttiva.

Diritto di scelta

Il diritto di accesso ai servizi è garantito a fronte di un bisogno espresso e accertato mediante una valutazione professionale multidimensionale.

Il diritto di scelta è garantito nell'ambito delle strutture idonee a rispondere ai bisogni dell'utente.

Efficacia.

L'inserimento e la permanenza degli ospiti nei servizi fanno riferimento al Progetto generale del servizio ed al Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI), periodicamente valutati e aggiornati.

I servizi offerti e le figure professionali afferenti al Centro Servizi garantiscono un'assistenza qualificata, personalizzata e appropriata.

I servizi sono realizzati da personale qualificato, in formazione continua.

Il lavoro di co-progettazione e coordinamento delle figure impegnate, la collaborazione fra soggetti pubblici e privati del territorio e la valutazione dei servizi offerti sono tesi a mantenere e migliorare gli obiettivi indicati nel progetto generale e individualizzato.

Efficienza.

L'organizzazione dei servizi è perseguita mediante l'attivazione di percorsi dinamici e procedure esplicite che mirano a garantire l'uso ottimale delle risorse umane, strutturali ed economiche.

Territorialità

Il C.S.S.A. mira a favorire progettualità, legami socio-culturali e collegamenti con il territorio circostante, con le organizzazioni di volontariato e le amministrazioni.

LA MISSION

La mission del Centro Servizi Socio Assistenziali dell'Alpago è quella di ospitare, assistere, curare e riabilitare le persone anziane non autosufficienti, assicurando una gestione adeguata delle risorse, rispondente alle richieste e ai bisogni dell'attuale realtà sociale.

Nel dettaglio, gli obiettivi generali della struttura sono di seguito riassunti:

1. *Promuovere il benessere psico-fisico dell'ospite ottimizzando la qualità di vita in base alle proprie condizioni;*
2. *Garantire all'ospite un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, effettuando una formazione continua al personale al fine di sostenere la motivazione e rivalutarne la preparazione tecnica professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni delle persone anziane.*

Gli obiettivi 1 e 2 si esplicano nei seguenti aspetti:

- *Umanizzare il servizio*
- *Definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multidimensionale e multiprofessionali, progetti e interventi personalizzati, individuali e/o di gruppo;*
- *Creare nuove relazioni sociali per l'anziano*

CHI SIAMO

La Casa di Soggiorno per Anziani di Puos d'Alpago è sorta ad opera dell'allora Comunità Montana dell'Alpago, oggi Unione Montana dell'Alpago, ed è stata inaugurata nell'estate del 1991. Nel corso degli anni sono stati attivati anche altri servizi rivolti alle persone con necessità come il servizio di assistenza domiciliare ed il servizio di consegna pasti caldi a domicilio territoriali per i quali la Casa di Soggiorno è sempre stata il fulcro organizzativo.

Dati i molteplici servizi offerti al territorio, nel 2007 il Consiglio della Comunità Montana dell'Alpago ha variato la denominazione adeguandola alla situazione attuale e rispondendo anche alla normativa regionale in: Centro Servizi Socio-Assistenziali dell'Alpago.

L'ente gestore del Centro Servizi è l'Unione Montana Alpago la cui rappresentanza politica è composta dai membri dei Comuni di Chies d'Alpago, di Alpago e Tambre.

Nel 2008 sono stati ultimati i lavori di ampliamento ed in data 17 marzo 2009 la struttura è stata autorizzata all'esercizio dalla Regione Veneto ad accogliere come Centro Servizi per anziani non autosufficienti di primo livello, fino a 82 anziani non autosufficienti e 10 anziani non autosufficienti in Centro diurno.

L'Unione Montana Alpago, vista la convenzione per la gestione associata dei servizi sociali con i Comuni dell'Alpago, persegue la promozione e la gestione di servizi alla persona attraverso attività sociali, educative, sociosanitarie ed assistenziali diversificando i servizi offerti, anche con la funzione di gestore unico degli interventi e dei Servizi Sociali territoriali e di soggetto promotore di azioni sociali attive a beneficio dei cittadini: vuole essere soggetto attivo e propositivo, offrire progettualità e prestazioni fortemente radicate nel territorio, offrire un'assistenza personalizzata alle singole esigenze ed esperienze, un servizio integrato e mirato a promuovere l'autodeterminazione delle persone

Centro Diurno per persone anziane non autosufficienti

MAPPA

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA RESIDENZIALE

Interno della Casa

Entrando nel Centro Servizi Socio Assistenziali dell'Alpago dall'ingresso principale ci si trova al piano terra. La struttura è suddivisa ed organizzata in tre parti:

Al **piano terra** sono ubicati gli spazi comuni ed uffici quali:

- zona di ingresso
- soggiorno Tv
- sala da pranzo divisa tra nucleo luna e nucleo sole
- servizi igienici
- cappella
- cucina, dispensa e spogliatoi
- ambulatorio medico-infermieristico
- salottini
- ufficio della Direzione
- ufficio amministrativo e del coordinatore
- Zona "caffè"
- locale cura della persona

Verso Est si trovano gli uffici degli assistenti sociali e un'altra ala di n. 13 camere doppie con relativo ambulatorio, locali di deposito, cucinetta di reparto, zona soggiorno, bagno assistito.

Ogni posto letto è munito dispositivo di chiamata del personale. I letti sono tutti regolabili con comandi elettrici.

Verso l'uscita posteriore vi sono inoltre:

- la sala "Lavina Mosè", dove si trova l'ufficio della Gestione Associata dei servizi sociali;
- la cella mortuoria,
- l'officina del manutentore, ed i magazzini per il ricovero di attrezzi e materiale vario.

Dal piano terra è possibile raggiungere i piani superiori mediante l'utilizzo di n. 2 ascensori o del vano scale.

Percorrendo il vano scale (o ascensore n. 1), abbiamo un primo accesso al piano in cui sono ubicati:

- la fisioterapia
- la sala polivalente e i locali del Centro diurno.
- servizi igienici

Al **primo piano** sono ubicate: n. 7 stanze doppie e n. 3 stanze triple, tutte dotate di servizi igienici privati. Quattro stanze sono dotate di ampio terrazzo. I letti sono tutti regolabili con comandi elettrici. Vi sono inoltre:

- il bagno attrezzato che è un locale dotato di ausili adeguati all'assistenza alle persone non autosufficienti, come la barella doccia per effettuare il bagno completo agli ospiti;
- cucinetta di piano ad uso esclusivo del personale, per la preparazione di bevande calde per gli ospiti
- servizi igienici per il personale
- locale adibito al lavapadelle e per la sosta temporanea della biancheria sporca per il trasferimento della stessa in lavanderia tramite il montacarichi

- ufficio coordinatore degli Operatori Socio Sanitari
- Zona spazio calmo, destinata alla sosta in sicurezza degli ospiti in caso di evacuazione
- piccolo locale adibito a deposito

Percorrendo il vano scale (o ascensore n. 2), abbiamo un accesso al piano ALA OVEST, in cui sono ubicate n. 4 stanze delle quali n. 2 triple e n. 2 doppie, tutte dotate di servizi igienici privati e di terrazza. Ogni letto è munito di dispositivo di chiamata. I letti sono tutti regolabili con comandi elettrici.

Al **secondo piano** sono ubicate: n. 7 stanze doppie e n. 3 stanze triple, tutte dotate di servizi igienici privati. Quattro stanze sono dotate di ampio terrazzo. Ogni posto letto è munito di dispositivo di chiamata. I letti sono tutti regolabili con comandi elettrici.

Vi sono inoltre:

- ⑩ Servizi igienici ad uso esclusivo del personale
- ⑩ Locale adibito a sosta temporanea della biancheria sporca per il trasferimento della stessa in lavanderia tramite il montacarichi e per l'igiene delle attrezzature quali il lavapadelle
- ⑩ Deposito materiale per l'incontinenza e carrelli della biancheria
- ⑩ il bagno attrezzato che è un locale dotato di ausili adeguati all'assistenza alle persone non autosufficienti, come barella doccia per effettuare il bagno completo agli ospiti;
- ⑩ Zona "spazio calmo", destinata alla sosta in sicurezza degli ospiti in caso di evacuazione
- ⑩ Sgabuzzino di deposito
- ⑩ Alcune nicchie di corridoio più ampie quali piccoli soggiorni destinati anche a piccole sale da pranzo.

Tipologia di utenza

Ai sensi della L.R. 22/2002 "Autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, socio-sanitarie e sociali, con Decreto n. 76 del 17 marzo 2009, il Dirigente Regionale della Direzione per i Servizi Sociali ha autorizzato all'esercizio il Centro Servizi Socio Assistenziali dell'Alpago per ospitare :

- n. 82 ospiti non autosufficienti come Centro Servizi Socio Assistenziali per anziani non autosufficienti di primo livello
- n. 10 ospiti non autosufficienti come servizio diurno per anziani non autosufficienti

La struttura è suddivisa in 3 nuclei, all'interno dei quali, gli ospiti sono inseriti tenendo presente la tipologia, il profilo SVAMA e nello specifico:

- PRIMO PIANO E ALA OVEST Nucleo Luna: sono inseriti anziani con maggior autonomia nelle ADL e maggior orientamento cognitivo;
- SECONDO PIANO Nucleo Stelle: sono inseriti anziani con maggior problematiche di tipo sanitario
- ALA NUOVA Nucleo Sole: sono inseriti anziani con prevalenti problemi a livello cognitivo e disturbi del comportamento.

INFORMAZIONI PER L'ACCESSO AL SERVIZIO

Possono accedere al servizio residenziale per persone anziane dell'Unione Montana Alpago, le persone non autosufficienti, di entrambi i sessi e senza alcun vincolo di residenza. L'accesso per gli ospiti non autosufficienti è regolato da apposite norme disposte dalla Regione Veneto e dall'Azienda Ulss n. 1 Dolomiti.

Persone NON AUTOSUFFICIENTI:

L'iter previsto per l'accesso ai servizi residenziali per non autosufficienti convenzionati con la Regione del Veneto prevede da parte del cittadino l'avvio di due procedure:

A) la domanda per il diritto all'accesso in qualità di anziano non autosufficiente in una struttura residenziale accreditata, da effettuare presso il proprio distretto socio sanitario:

- il cittadino o gli aventi titolo devono recarsi presso l'assistente sociale del territorio di residenza o presso il proprio distretto socio sanitario di competenza per formulare la domanda di accesso ai servizi residenziali o semiresidenziali per anziani non autosufficienti;
- il distretto socio sanitario attiva l'Unità di Valutazione Multidimensionale Distrettuale per la valutazione della condizione di bisogno e di non autosufficienza utilizzando la scheda di valutazione SVAMA;
- i risultati della valutazione SVAMA vengono sintetizzati in un profilo di non autosufficienza ed in un punteggio sintetico di gravità;
- il cittadino viene inserito in una graduatoria per l'accesso ai servizi residenziali con il proprio punteggio di gravità;
- il cittadino, nell'esercizio del proprio diritto di libera scelta, individua la/e struttura/e che meglio rispondono alle proprie necessità e lo comunica al distretto socio sanitario.

Il diritto all'accesso del cittadino alla residenza si verifica quando risulta essere primo nella graduatoria unica dell'ULSS 1 Dolomiti, per il tipo di servizio richiesto, e contemporaneamente si rende libero un posto presso la/e struttura/e residenziale/i scelta/e dal cittadino. In questo caso l'ULSS emette, a nome del cittadino interessato, una impegnativa di residenzialità per la sua accoglienza in una struttura residenziale accreditata per anziani non autosufficienti.

B) la domanda per l'ingresso da effettuare con trattativa privata presso la struttura residenziale scelta:

La domanda di accesso deve essere presentata, da parte dell'anziano o degli aventi titolo, all'assistente sociale che opera presso il Centro Servizi prescelto. A tal fine deve essere compilata la modulistica prevista dal regolamento interno e allegata la documentazione sanitaria che attesti lo stato di salute e le abilità residue del richiedente. L'accesso ai posti con trattativa privata è gestita tramite graduatoria interna in seguito ad autorizzazione a procedere dell'Ufficio Gestore Unico dell'Azienda ULSS n. 1 Dolomiti.

FASE DI ACCOGLIENZA

Entrare in un servizio residenziale per anziani significa lasciare la propria abitazione per inserirsi in una nuova realtà sociale e di vita. Accompagnare l'anziano e la sua famiglia in questa fase è importante per cercare di diminuire il disagio che questo importante cambiamento normalmente comporta.

Prima dell'inserimento, quando possibile, i familiari e il futuro residente, previo appuntamento, possono recarsi in struttura per una visita degli ambienti. Al momento degli accordi per l'ingresso, l'assistente sociale comunica tutte le informazioni necessarie e consegna la lista degli indumenti (calzature, biancheria, vestiario, ecc.). Il vestiario sarà etichettato con apposite etichette dalla struttura.

All'ingresso in struttura l'anziano ed i suoi familiari vengono accolti dal personale della struttura, che vi si dedica completamente. Tale attenzione continua anche nei giorni successivi per aiutare la persona ad ambientarsi nel nuovo contesto di vita e stringere relazioni con gli altri anziani e il personale.

L'infermiere effettua la prima rilevazione dei dati sanitari salienti e della terapia in atto creando la cartella infermieristica contenente la scheda terapia e l'eventuale scheda medicazioni, raccoglie tesserino sanitario ed esenzioni e dispone il posto a tavola in relazione all'autonomia. L'anziano normalmente viene visitato dal medico nella giornata dell'ingresso.

Il familiare di riferimento/amministratore di sostegno si recherà presso l'ufficio amministrativo dove avviene la consegna della documentazione quali carta d'identità e altro e la firma del contratto di accoglienza e di altra documentazione quale autorizzazione al trattamento dei dati personali.

In questa importante fase i familiari vengono incoraggiati a mantenere rapporti frequenti con il proprio caro per affiancarlo nel percorso dell'inserimento. I familiari sono comunque invitati a rivolgersi ai referenti dei servizi presenti in struttura per ogni richiesta o informazione ritenuta necessaria.

Con la coordinatrice dei servizi assistenziali si fa una visita del posto letto destinato all'utente e una prima illustrazione dell'organizzazione tramite la consegna dell'opuscolo informativo; successivamente la stessa prende in carico la dotazione di vestiario dell'utente per l'invio all'etichettatura presso ditta esterna.

Infine, su richiesta, possono essere aiutati e sostenuti nell'affrontare questo delicato momento dal servizio psicologico.

IL MODELLO DI ORGANIZZAZIONE DELL'ASSISTENZA

Al fine di garantire un clima familiare e facilitare la personalizzazione degli interventi, l'assistenza fornita varia in base allo stato di salute e di autonomia degli anziani.

⑩ **Il lavoro per progetti:** si tratta di una modalità operativa che vede l'organizzazione impegnata nella individuazione di obiettivi di salute e benessere per gli ospiti e nella successiva valutazione dei risultati raggiunti;

⑩ **la valutazione multidimensionale:** contribuisce ad accertare la condizione fisica, psicologica e relazionale ed il livello di autonomia dell'anziano, al fine di personalizzarne l'assistenza.

⑩ **Il lavoro d'equipe:** la modalità operativa è il lavoro d'equipe. Tale modalità si realizza ai diversi livelli: nell' Unità Operativa Interna, nei gruppi di lavoro e nei programmi di intervento mirato. Le diverse figure professionali agiscono secondo gli impegni nei lavori d'equipe.

LA GESTIONE DI SITUAZIONI EMERGENZIALI E PANDEMIE

Il C.S.S.A.A. si dota, in contesti emergenziali e pandemici, di specifici protocolli operativi in recepimento di atti, circolari, linee guida ministeriali, Regionali, locali con l'obiettivo di porre in essere tutte quelle buone pratiche volte a ridurre al minimo i rischi connessi alla diffusione di un contagio all'interno del Centro Servizi e volte a minimizzare il pericolo nella contestuale situazione emergenziale.

I protocolli sono condivisi e di libera fruizione da parte del personale.

Avvisi inerenti a situazioni emergenziali e pandemiche vengono trasmesse tempestivamente via mail al familiare di riferimento del residente che avrà cura di condividerlo con gli altri familiari che si recando in struttura al fine di garantirne l'applicazione.

L'UNITA' OPERATIVA INTERNA (UOI)

L'Unità Operativa Interna è l'incontro tra le diverse figure professionali che operano all'interno del centro servizi. L'UOI si riunisce una volta alla settimana per valutare i bisogni dell'anziano, definire un piano di intervento e procedere alla verifica dei risultati conseguiti. Le decisioni assunte in sede

di UOI sono applicate **nei progetti di assistenza individualizzati (PAI)**, nei programmi terapeutici e riabilitativi dei singoli o di gruppi di anziani.

L'UOI è composta dalle seguenti figure:

- ⑩ Responsabile della struttura
- ⑩ Medico curante
- ⑩ coordinatore servizio infermieristico
- ⑩ fisioterapista
- ⑩ caposervizio del personale
- ⑩ psicologo
- ⑩ logopedista
- ⑩ coordinatore servizi assistenziali
- ⑩ educatore professionale
- ⑩ assistente sociale

In UOI può essere richiesta la partecipazione dell'Amministratore di Sostegno o familiare di riferimento per la stesura condivisa del PAI. Con gli stessi viene svolto un colloquio di restituzione/condivisione del PAI.

PROGETTO DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATO

Il PAI è la base dell'assistenza erogata dal centro servizi.

Ogni residente ha un proprio PAI (progetto di assistenza individualizzato) definito in sede di UOI e descritto in un'apposita scheda, ora anche informatizzata.

La definizione di un PAI segue quattro fasi:

1. Conoscenza: valutazione globale e multiprofessionale della condizione di bisogno dell'anziano.
2. Definizione degli obiettivi: definizione degli obiettivi di salute da perseguire tenendo conto, al contempo, dei bisogni evidenziati e delle risorse disponibili e/o attivabili.
3. Sviluppo dei programmi operativi: definizione dei Progetti di Assistenza Individuali, da riportare nell'apposita "scheda PAI", stabilendo altresì chi li realizza, i tempi previsti e le risorse coinvolte. Qualora non sussistano più le condizioni oggettive per la realizzazione del PAI, ne dovranno essere verificato il grado di raggiungimento degli obiettivi posti.
4. Verifica dei risultati raggiunti: trascorsi i tempi previsti dal PAI o alla luce di eventuali cambiamenti nel frattempo avvenuti, dovrà essere verificato il grado di raggiungimento degli obiettivi posti, facendo riferimento agli indicatori utilizzati da ogni singolo professionista.

Il PAI viene rivisto periodicamente (almeno una volta all'anno) ed ogni volta che risulta necessario.

La figura professionale preposta comunica, attraverso colloquio privato, gli elementi evidenziati dal PAI al familiare dell'anziano, ed è garante della sua applicazione e del raggiungimento degli obiettivi prefissati. Al termine del confronto il familiare di riferimento sottoscrive il PAI per presa visione e condivisione dei contenuti.

LE PRESTAZIONI OFFERTE E LORO CARATTERISTICHE

Assistenza Medica

Il servizio medico è garantito dal Medico di Assistenza Primaria della struttura nei giorni feriali. Nei giorni festivi e prefestivi e nelle ore notturne, nonché negli orari non coperti dai medici, il servizio è garantito dalla guardia medica. Vengono garantite le visite specialistiche e gli esami strumentali presso le strutture sanitarie pertinenti. Alcune visite specialistiche possono essere effettuate

all'interno della struttura, previo accordo con l'Azienda Ulss. Per le situazioni di emergenza sanitaria si fa riferimento al Centro di Pronto Soccorso (118) e al Servizio Medico di Continuità Assistenziale all'interno della struttura. La struttura garantisce la fornitura di presidi, ausili e farmaci nell'ambito delle vigenti convenzioni e sulla base di quanto prescritto dai medici specialisti. I farmaci esclusi sono forniti con spese a carico dell'utente. Per le visite specialistiche e gli esami strumentali viene assicurato il trasporto dell'ospite, accompagnato da un familiare, nell'ospedale cittadino. Presso la struttura è attivo il progetto di telemedicina in collaborazione con il reparto di geriatria dell'Ospedale San Martino di Belluno.

Al medico è affidata la diagnosi, la cura e la prevenzione delle patologie degli ospiti. È preposto alla valutazione e compilazione del diario clinico al momento dell'ingresso, al periodico controllo della situazione clinica successiva con prescrizione di eventuali accertamenti diagnostici, di viste specialistiche, di prescrizione di farmaci, di rilascio di certificazione. Si occupa anche della riabilitazione avvalendosi di consulenze specialistiche ed esami di diagnostica strumentale.

Inoltre il personale medico partecipa alla Unità Operativa Interna, che è un gruppo di lavoro dove vengono discussi ed elaborati i programmi terapeutici e riabilitativi dei singoli ospiti.

Gli orari del medico attualmente operante presso la struttura è il seguente:

	Medico
<i>Lunedì</i>	<i>07:30-12:00</i>
<i>Martedì</i>	<i>07:30-12:00</i>
<i>Mercoledì</i>	<i>07:30-12:00</i>
<i>Giovedì</i>	<i>07:30-12:00</i>
<i>Venerdì</i>	<i>07:30-12:00</i>
<i>Sabato</i>	<i>08:00- 09:30</i>

Gli appuntamenti con il medico possono essere fissati rivolgendosi direttamente al medico o al personale infermieristico, negli orari di presenza del medico in struttura.

Assistenza Infermieristica

La presenza del servizio infermieristico è garantita ventiquattro ore su ventiquattro anche con l'utilizzo della reperibilità. Gli infermieri svolgono i loro compiti quali la compilazione della cartella infermieristica, la rilevazione dei parametri vitali, l'esecuzione degli esami strumentali, la somministrazione della terapia secondo le disposizioni del medico, le medicazioni, la prevenzione delle piaghe da decubito, la riattivazione della funzionalità dell'Ospite, controllano e gestiscono i presidi sanitari e le diete. Inoltre partecipano alle UOI (Unità Operativa Interna) e la stesura del PAI (Piano di Assistenza Individualizzato).

Orari presenza servizio infermieristico:

	Mattino	Pomeriggio
<i>Lunedì</i>	<i>Dalle 7:00</i>	<i>Alle 20:00</i>
<i>Martedì</i>	<i>Dalle 7:00</i>	<i>Alle 20:00</i>
<i>Mercoledì</i>	<i>Dalle 7:00</i>	<i>Alle 20:00</i>
<i>Giovedì</i>	<i>Dalle 7:00</i>	<i>Alle 20:00</i>
<i>Venerdì</i>	<i>Dalle 7:00</i>	<i>Alle 20:00</i>
<i>Sabato</i>	<i>Dalle 7:00 alle 13:00</i>	<i>Dalle 16:30 alle 20:00</i>
<i>Domenica</i>	<i>Dalle 7:00 alle 13:00</i>	<i>Dalle 16:30 alle 20:00</i>

Responsabile dell'organizzazione infermieristica è il coordinatore infermieristico.

Servizio Assistenziale

Il servizio socio assistenziale è garantito ventiquattro ore su ventiquattro ed è svolto dagli operatori socio sanitari e socio assistenziali muniti di specifico attestato Regionale. Questi operatori si prendono cura dell'anziano in tutte le attività di base della vita quotidiana: igiene, alimentazione, abbigliamento, mobilizzazione, deambulazione, ecc. Il personale opera con tecniche e metodologie dirette a tutelare, recuperare e mantenere l'autonomia funzionale, tenuto conto della situazione individuale di ciascun Ospite. Ad ogni operatore è richiesta la capacità di cogliere, segnalare e soddisfare i bisogni degli Ospiti.

Tali operatori sono provvisti di idoneo titolo professionale riconosciuto dalla Regione Veneto, lavorano secondo turni prestabiliti dal Caposervizio.

Servizio di Fisioterapia

Viene garantita la presenza di terapisti della riabilitazione per lo svolgimento di attività professionali finalizzati alla rieducazione motoria e/o terapia fisica, provvedendo in tal modo alla prevenzione, cura, riabilitazione, mantenimento delle capacità motorie e funzionali dell'Ospite. In caso di ricoveri temporanei per specifiche esigenze riabilitative viene garantita la possibilità di un maggiore accesso al servizio. I trattamenti e le attività proposte sono inoltre la rieducazione motoria funzionale individuale, la ginnastica di gruppo, il training al passo in struttura e all'esterno, le terapie fisiche (tens-ionoforesi-ultrasuoni), le consulenze e visite fisiatriche, in collaborazione con l'ospedale di Belluno per la prescrizione di protesi, ortesi ed ausili.

All'interno della struttura opera un fisioterapista che copre il seguente orario settimanale:

	Mattino	Pomeriggio
<i>Lunedì</i>	<i>7:00-12:00</i>	<i>12:30-15:30</i>
<i>Martedì</i>	<i>7:00-12:00</i>	<i>12:30-15:30</i>
<i>Mercoledì</i>	<i>7:00-12:00</i>	<i>12:30-15:00</i>
<i>Giovedì</i>	<i>7:00-12:00</i>	<i>12:30-15:30</i>
<i>Venerdì</i>	<i>7:00-12:00</i>	<i>12:30-15:00</i>

Servizio di Assistenza Psicologica

Ha come principali obiettivi il mantenimento delle componenti psico-cognitive ed emotive relazionali dell'anziano e il miglioramento del processo di inserimento e di integrazione della persona e della sua famiglia in struttura.

La psicologa è presente in struttura

	Mattino
<i>Lunedì</i>	<i>08:00-11:30</i>
<i>Martedì</i>	<i>08:00-11:30</i>
<i>Mercoledì</i>	<i>08:00-11:30</i>
<i>Giovedì</i>	<i>08:00-11:30</i>
<i>Venerdì</i>	<i>08:00-11:30</i>

Ed effettua:

- ☞ la valutazione psicologica dell'utente rilevandone la personalità, la situazione cognitiva ed affettivo-emotiva, le capacità comunicative e relazionali, i disturbi comportamentali
- ☞ interventi psicologici riabilitativi rivolti alle capacità cognitive, funzionali, affettivo –emotive, comunicative e ai disturbi del comportamento dell'anziano
- ☞ interventi di consulenza e di sostegno rivolti ai familiari
- ☞ interventi non farmacologici per gestione disturbi del comportamento e accompagnamento fine vita.

Partecipa all'identificazione dei bisogni di salute della persona e alla formazione degli obiettivi complessivi:

- ☞ pianifica, gestisce e valuta l'intervento psicologico
- ☞ agisce sia individualmente sia in collaborazione con gli altri operatori sanitari e sociali
- ☞ per l'espletamento delle funzioni si avvale, ove necessario, di personale di supporto.

Servizio Educativo Animativo

Il servizio educativo e di animazione finalizza i propri interventi al mantenimento degli interessi specifici degli anziani ed alla prevenzione del decadimento cognitivo. Le attività proposte sono estremamente diversificate in relazione al vissuto di ogni residente, ai suoi interessi, alle sue capacità residue, al progetto individuale. L'Educatrice partecipa, per quanto di propria competenza, alla stesura del Progetto di assistenza individuale.

L'attività del servizio prevede:

- Iniziative ludico-ricreative di gruppo (feste a tema, tombolate, lettura commentata del giornale, uscite sul territorio, pomeriggi animati, feste di compleanno) ed individuali, anche con la collaborazione del volontariato locale;
- Valutazione di nuovi utenti e tutela nella fase di inserimento in struttura e creazione del PEI (Progetto Educativo Individualizzato) secondo le esigenze emerse in Unità Operativa Interna.

L'educatore professionale è presente :

	Mattino	Pomeriggio
<i>Lunedì</i>	<i>09:00-13:30</i>	<i>14:00-17:30</i>
<i>Martedì</i>	<i>09:00-15:00</i>	
<i>Mercoledì</i>	<i>09:00-13:30</i>	<i>14:00-17:30</i>
<i>Giovedì</i>	<i>09:00-13:30</i>	<i>14:00-17:30</i>
<i>Venerdì</i>	<i>09:00-15:00</i>	

Servizio Sociale

Il servizio prevede la programmazione e la gestione dell'ingresso dei nuovi Ospiti sulla base della graduatoria Unica gestita dall'Azienda Ulss n. 1 Dolomiti.

Cura in modo particolare la fase della pre-accoglienza, in modo che il profilo socio-sanitario dell'ospite venga conosciuto nella sua singolarità e la persona possa essere adeguatamente accolta in struttura.

Questo servizio ha anche il compito di supportare gli Ospiti, soprattutto quelli privi di riferimento familiare, nel disbrigo di pratiche amministrative, segretariato sociale, rapporti con le amministrazioni pubbliche (ULSS, amministrazioni comunali, Tribunali per l'amministrazioni di sostegno...).

L'ufficio è aperto al pubblico nei seguenti orari:

	Mattino
<i>Lunedì</i>	<i>Ore 9:00 – 12:00</i>
<i>Martedì</i>	<i>Ore 9:00 – 12:00</i>
<i>Mercoledì</i>	<i>Ore 9:00 – 12:00</i>
<i>Giovedì</i>	<i>Ore 9:00 – 12:00</i>
<i>Venerdì</i>	<i>Ore 9:00 – 12:00</i>

E' disponibile in altri orari, previo appuntamento telefonico.

Servizio di Ristorazione

Il servizio cucina è affidato ad una ditta esterna che prepara i pasti all'interno delle cucine delle singole strutture; per contratto la stessa deve dotarsi di norme di autocontrollo attraverso il sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point), procedure e controlli che permettono di individuare e minimizzare i pericoli di contaminazione degli alimenti durante le varie fasi di lavorazione.

Il responsabile della cucina predispone a cadenza stagionale che ruota su quattro settimane. Il menù prevede un'ampia varietà di piatti scelti sulla base delle esigenze degli Ospiti presenti e sulle caratteristiche nutrizionali degli alimenti.

Tale menù viene validato dal Servizio Igiene della Nutrizione e degli Alimenti.

Tutti i giorni in alternativa ai piatti proposti vengono serviti: minestrina, purè di patate, omogeneizzati di vario tipo, carne in scatola, frullati. Il menù viene modificato durante la stagione estiva, proponendo piatti freddi come pasta, riso, vitello tonnato, prosciutto e melone, ecc. Il menù viene comunque sottoposto a validazione da parte del Servizio

Igiene dell'Ulss n.1. Vi è la possibilità di avere menù personalizzati per gli Ospiti con diete speciali. Agli ospiti sono serviti, giornalmente, tre pasti (prima colazione, pranzo e cena) e nel corso del pomeriggio viene servita la merenda.

I pasti sono preparati nel rigoroso rispetto dei protocolli igienici operativi definiti. La cucina rispetta inoltre le tradizioni locali, preparando pietanze consone alla cultura gastronomica del territorio e collabora con il servizio di animazione in occasione delle feste. I pasti della giornata vengono serviti dal personale di assistenza ed infermieristico nelle sale da pranzo interne ad ogni piano.

L'alimentazione degli ospiti è organizzata con programmi dietetici che sono:

- solida
- liquida
- semisolida

Servizio di Lavanderia e guardaroba

Particolare cura viene riservata al guardaroba dell'ospite al fine di garantire un idoneo abbigliamento. Al loro ingresso gli ospiti devono disporre di un corredo personale sufficiente a garantire una decorosa permanenza nella struttura (viene proposta una lista). La biancheria dei residenti e quella piana viene inviata ad una lavanderia esterna per la sanificazione ed igienizzazione.

Al momento dell'ingresso ed in caso di fornitura di nuovi capi, tutta dotazione di vestiario viene inviata al servizio di lavanderia esterno per l'apposizione di idonea etichetta su ciascun capo dell'ospite. Tale etichetta permette di tracciare le uscite/entrate dei capi dalla struttura alla Ditta esterna. I capi devono essere trattati esclusivamente dalla Ditta incaricata per motivi di corretta igienizzazione degli stessi per evitare il diffondersi di infezioni. In considerazione delle necessarie temperature di lavaggio/disinfezione, i capi devono essere di materiale idoneo ai trattamenti previsti. Al momento del pre-ingresso viene consegnata la lista con la indicazione della dotazione ideale necessaria a garantire un adeguato ricambio all'ospite.

Rimane in capo al guardaroba interno:

- ⑩ il lavaggio di capi piccoli quali calzini, tutone, cuscini di posizionamento...
- ⑩ la distribuzione dei capi negli armadi degli ospiti
- ⑩ Il riordino degli armadi ospiti
- ⑩ effettuare i cambi di stagione negli armadi con segnalazione della necessità di integrazione/sostituzione dei capi per il residente.

Servizio Pulizia

Il servizio di pulizia all'interno dell'edificio è affidata ad una ditta esterna che garantisce la pulizia giornaliera (spazzatura, lavatura e disinfezione) delle camere, dei servizi igienici, degli spazi comuni, la spolveratura di mobili e suppellettili, la spazzatura e la lavatura dell'entrata principale, delle scale, della palestra, della cappella e degli uffici, dell'ambulatorio.

Periodicamente si svolgono interventi di pulizie straordinarie nonché l'esecuzione di pulizie secondo protocollo e linee guida ministeriali in caso di pandemie.

Servizio parrucchiera

Tale servizio è diretto alla cura dei capelli degli ospiti del centro servizi. La struttura garantisce il taglio e la messa in piega. Non sono effettuate prestazioni come permanenti o tinte. Il servizio è svolto da un professionista in possesso della prevista abilitazione professionale nel locale cura della persona individuato ed autorizzato dall'ULSS n. 1 all'interno del centro servizi, che è presente una volta alla settimana e organizza la sua attività eseguendo le prestazioni a rotazione tra i residenti dei tre nuclei, seguendo la lista predisposta dagli OSS.

Servizio di Podologa/Pedicure

Tale servizio è diretto alla cura dei piedi degli anziani, di unghie incarnite o ipertrofiche, alla rimozione di calli (ipercheratosi). Il servizio è svolto da un professionista, con la specializzazione di podologo o estetista, appositamente incaricato, che è presente in struttura una volta al mese; organizza la sua attività a favore dei residenti seguendo la lista predisposta dagli OSS.

Servizio di Manutenzione

All'interno della struttura è attivo uno specifico servizio che provvede alla manutenzione, riparazione ed alla buona conservazione della struttura, delle attrezzature e degli impianti. Nel caso in cui si rendessero necessari interventi specializzati saranno contattate le apposite ditte.

Servizio Religioso

Il servizio è svolto dai parroci dell'Alpago. Nella struttura la Messa viene celebrata solitamente ogni 15 giorni.

Servizio telefonico

La struttura dispone di un apparecchio cordless che consente il trasferimento delle telefonate provenienti dall'esterno in qualsiasi zona della struttura si trovi il residente. Le telefonate dovranno essere effettuate possibilmente nelle fasce orarie dalla 09:00 alle 11:30 e dalle 14:00 alle 17:00. Le telefonate effettuate verso l'esterno sono a carico dell'utente. Con l'Educatore della struttura è possibile concordare delle videochiamate con l'ausilio di tablet il cui telefonico viene consegnato al momento dell'ingresso al familiare di riferimento.

Servizio di trasporto.

Viste le linee guida dell'Azienda Ulss n. 1 Dolomiti, il personale del Centro Servizi organizza con il 118 i trasporti in caso di residenti "allettati" e non diversamente trasportabili utilizzando il modulo previsto che viene sottoscritto dal medico della struttura che verrà successivamente trasmesso al Distretto di Belluno per l'autorizzazione. Viene richiesto al familiare di riferimento di accompagnare il residente durante la visita medica.

L'Ente dispone di mezzi, messi a disposizione della struttura per il trasporto degli utenti presso presidi sanitari e per ogni altra uscita su richiesta specifica. Per l'utilizzo del mezzo è fissata una tariffa a carico dell'utente, valevole per le sole spese vive (applicata solo per i trasferimenti presso presidi sanitari o per scopi personali dell'utenza). A tal fine, il Consiglio dell'Ente Unione Montana dell'Alpago, ne fissa annualmente l'ammontare. Da tale disposizione sono escluse le uscite effettuate per obiettivi, fissati dal servizio di animazione (es. gite, uscite di gruppo ecc.).

L'Ente Unione Montana dell'Alpago, in virtù di una convenzione stipulata con l'Associazione Alpini dell'Alpago, garantisce il trasporto degli utenti della struttura presso i presidi sanitari mediante la collaborazione data da questi per la conduzione del veicolo. Il personale infermieristico provvederà ad avvisare i familiari di riferimento affinché si rendano disponibili per l'eventuale accompagnamento dell'ospite. La prenotazione dell'automezzo è generalmente effettuata automaticamente dall'Ambulatorio medico della struttura, per quanto riguarda gli spostamenti dell'utenza presso i presidi sanitari. Nel caso in cui i familiari dell'utente siano in grado di accompagnare l'anziano con mezzi propri, ne faranno tempestivamente comunicazione all'Ambulatorio medico.

Servizio Consegna Corrispondenza

Il servizio di consegna della corrispondenza, dei residenti nella struttura, è effettuato dall'Ufficio Amministrativo che provvede ad avvisare gli interessati a mezzo mail (o messaggio su whatsapp) e

conserva la stessa presso l'ufficio. Con la notificazione del deposito della corrispondenza presso l'ufficio amministrativo, la struttura viene sollevata da ogni responsabilità derivante dal ritardato ritiro della corrispondenza.

I NOSTRI UFFICI

Gli uffici che possono esservi utili sono i seguenti:

DIREZIONE Dott.ssa Merella Mariaelena

	Mattino	pomeriggio
<i>Lunedì</i>	<i>Ore 8:30 – 12:30</i>	
<i>Martedì</i>	<i>Ore 8:30 – 12:30</i>	<i>Ore 14:30 – 18:00</i>
<i>Mercoledì</i>	<i>Ore 8:30 – 12:30</i>	
<i>Giovedì</i>	<i>Ore 8:30 – 12:30</i>	
<i>Venerdì</i>	<i>Ore 8:30 – 12:30</i>	

Si consiglia di prendere appuntamento.

UFFICIO AMMINISTRATIVO

E' aperto al pubblico nei seguenti orari:

	Mattino	pomeriggio
<i>Lunedì</i>	<i>Ore 8:30 – 12:30</i>	
<i>Martedì</i>	<i>Ore 8:30 – 12:30</i>	
<i>Mercoledì</i>	<i>Ore 8:30 – 12:30</i>	
<i>Giovedì</i>	<i>Ore 8:30 – 12:30</i>	
<i>Venerdì</i>	<i>Ore 8:30 – 12:30</i>	

All'Ufficio Amministrativo ci si rivolge per le seguenti informazioni:

- rette di ricovero e dei servizi domiciliari
- contratti di accoglimento ospiti
- richieste certificazione varie
- proposte di acquisti e forniture.

COORDINATORE SERVIZI ASSISTENZIALI

L'ufficio è aperto al pubblico nei seguenti orari:

Mattino

Lunedì	Ore 9:00 – 12:00
Martedì	Ore 9:00 – 12:00
Mercoledì	Ore 9:00 – 12:00
Giovedì	Ore 9:00 – 12:00
Venerdì	Ore 9:00 – 12:00

- ⑩ Servizio assistenziale
- ⑩ lavanderia e guardaroba

Al di fuori degli orari sopraindicati, riceve previo accordo telefonico.

LA GIORNATA TIPO DEL RESIDENTE

La giornata tipo degli ospiti inseriti a vario titolo presso il Centro Servizi Socio Assistenziali dell'Alpago è suddivisa nelle seguenti fasce orarie e di attività.

Alcune attività possono variare a seconda del grado di autosufficienza delle persone Ospiti e dei bisogni assistenziali di ciascuno.

MATTINA:

dalle ore 6.00: risveglio e alzata degli ospiti.

Ogni residente viene preparato per la giornata dopo un'accurata igiene personale, cercando di potenziare e/o mantenere il più possibile le capacità funzionali di igiene e vestizione residue. Non vengono alzati a quest'ora gli ospiti per i quali è previsto in mattinata il bagno assistito o la visita medica. Per alcuni residenti sono previsti i trattamenti fisioterapici passivi a letto.

dalle ore 8.00: bagno.

Ad ogni ospite viene garantito un bagno assistito ogni dieci giorni circa, in situazioni particolari può essere eseguito anche ogni quattro o cinque giorni. È programmato giornalmente per circa dieci ospiti. Gli interessati rimangono a letto dove gli viene portata la colazione e a turno vengono accompagnati dagli operatori socio-assistenziali nelle stanze attrezzate per il bagno, che si trovano al piano.

dalle ore 8:30 alle ore 9.00: colazione.

Gli ospiti con limitate capacità funzionali vengono aiutati dagli operatori socio-assistenziali. La colazione prevede la distribuzione di caffelatte, the, caffè nero con pane o biscotti secchi, in relazione alle diete alimentari e ai gusti personali di ciascun ospite.

dalle ore 9.30: progetto incontinenza.

Gli obiettivi del progetto sono il mantenimento della capacità di continenza residua e la programmazione del controllo dell'incontinenza. Rientrano nell'attività gli ospiti, che in base alla valutazione effettuata in sede di UVMD o UOI, sono stati definiti totalmente o parzialmente incontinenti; lo scopo è il mantenimento della capacità residua e/o la programmazione del controllo dell'incontinenza

dalle ore 9.30 alle ore 11.15: attività di vario tipo.

Attività di stimolazione motoria, psico-cognitiva e educativo-relazionale. Le attività proposte da educatrice, psicologa e fisioterapista vengono adattate alle caratteristiche del

gruppo di ospiti coinvolti o al singolo, in relazione alle informazioni raccolte all'ingresso e condivise nei briefing d'equipe e nel PAI.

dalle ore 10.00: idratazione degli ospiti.

Vengono distribuiti the caldo o tiepido, in base alla stagione, e acqua

dalle ore 09.30 alle ore 11.15: visite dei familiari.

I familiari assieme agli ospiti possono rimanere al piano terra nella zona salottini, o nell'area coffee break. Se la stagione lo permette vi è la possibilità di uscire nel giardino.

dalle ore 11.30: pranzo

Gli ospiti con difficoltà vengono aiutati dal personale della struttura.

POMERIGGIO:

dalle ore 12.45 alle 14.00: riposo pomeridiano.

Secondo l'esigenza e il desiderio di ogni ospite il riposo pomeridiano può avvenire a letto o in poltrona.

dalle ore 13.00: giro di controllo nelle stanze, cambio panno, e sorveglianza in salone.

dalle ore 14.15: alzata pomeridiana e progetto incontinenza.

dalle ore 15.30 alle 17.00: attività di stimolazione psico-cognitiva ed educativo-relazionale.

Le attività proposte da educatrice e psicologa vengono adattate alle caratteristiche del gruppo di ospiti coinvolti o al singolo, in relazione alle informazioni raccolte all'ingresso e condivise nei briefing d'equipe e nel PAI.

dalle ore 15.00 alle ore 17.00: visite dei familiari.

I familiari assieme agli ospiti possono rimanere nei salottini al piano terra o nell'area coffee break. Se la stagione lo permette vi è la possibilità di uscire nel giardino.

dalle ore 15.15: idratazione degli ospiti.

Vengono distribuiti the e caffè caldi o tiepidi, in base alla stagione, e acqua.

dalle ore 17.40: cena

Gli ospiti con difficoltà vengono aiutati dal personale della struttura.

dalle ore 19.00: messa a letto.

dalle ore 20.00 alle 6.00: controllo periodico degli ospiti, risposta alle chiamate, ed eventuale cambio panno.

LA RETTA

Il Consiglio dell'Unione Montana Alpago determina annualmente la retta giornaliera, in relazione ai contributi regionali ed alle esigenze gestionali.

La retta a carico dell'utente **include i seguenti servizi:**

-  servizi alberghieri (alloggio, ristorazione, lavanderia)
-  assistenza medica
-  assistenza infermieristica

- ☞ servizi socio-assistenziali
- ☞ servizi di riabilitazione individuali e di gruppo
- ☞ servizi di animazione (comprensivo di gite e feste di compleanno)
- ☞ i farmaci inclusi nel prontuario farmaceutico, ossigeno terapia, presidi per l'incontinenza
- ☞ ausili come da prontuario
- ☞ l'assistenza religiosa

La retta **non comprende:**

- ☞ il trasporto dell'ospite per visite specialistiche o per visite di controllo, qualora venga utilizzato il pulmino attrezzato per il trasporto dei disabili in uso alla struttura
- ☞ gli indumenti personali dell'ospite
- ☞ spese dentistiche
- ☞ riparazioni e sostituzione di protesi di qualsiasi tipo
- ☞ farmaci non previsti nel prontuario farmaceutico ed ospedaliero

Pagamento della retta:

La retta viene determinata con l'obiettivo di mantenere un corretto equilibrio di gestione del bilancio del Centro Servizi, tenuto conto delle risorse messe a disposizione dal sistema residenziale regionale e dalla situazione di offerta di posti letto presente nel territorio di riferimento.

Per questo motivo la retta può essere modificata in qualsiasi momento in relazione alla variazione dei costi di gestione e deve essere comunicata agli ospiti e/o familiari, per iscritto con 15 gg. di preavviso.

La retta dà diritto a godere del vitto, dell'alloggio, del riscaldamento, del servizio lavanderia e di tutti i servizi generali e collettivi predisposti dalla struttura (compresi i servizi di parrucchiere e podologo), per i quali non sia prevista, con atto deliberativo, specifica partecipazione da parte dell'utenza.

Il rapporto viene regolato da un contratto (scrittura privata) sottoscritta tra le parti: Unione Montana dell'Alpago/ospite-garante-Amministratore di sostegno. L'Ufficio Amministrativo del Centro Servizi effettua la fatturazione delle spese, di norma, entro i primi giorni successivi al termine del mese in oggetto. Il pagamento della stessa dovrà essere effettuato entro 30 (trenta) giorni dalla data di emissione della fattura, relativa all'erogazione dello specifico servizio, mediante SDD (Sepa Direct Debit) che è un servizio elettronico di incasso preautorizzato e che costituisce il principale metodo di pagamento delle rette, sottoscrivendo l'apposito modulo di autorizzazione all'addebito in conto corrente alla scadenza della fattura in favore del Centro Servizi. Solo in casi eccezionali, qualora il residente fornisca motivazioni che il Centro Servizi, riterrà meritevoli di accoglimento, il pagamento potrà essere effettuato a mezzo bonifico bancario, alla scadenza precisata. In questo caso, a garanzia del pagamento delle rette, il residente dovrà comunicare un numero di conto corrente di cui è titolare in via esclusiva, ove vengono accreditati i ratei pensionistici, sul quale la possibilità di operare con delega, da parte di altri soggetti, sia limitata al compimento di operazioni in nome e per conto del delegante ovvero al compimento di movimentazioni di denaro che facciano comunque salva la permanenza sul conto di importi sufficienti al pagamento delle rette di presenza. In caso di ritardi e/o insoluti nei pagamenti delle rette, questi verranno subito comunicati al residente o al referente, a mezzo lettera racc.ar o con altro mezzo che dia prova dell'avvenuta ricezione da parte del destinatario e, qualora entro il termine di 15 giorni dal ricevimento di tale comunicazione, non sia seguito riscontro o il pagamento delle rette insolute, il Centro Servizi, si attiverà per recupero del credito anche coattivamente ed eventuale segnalazione ad autorità competenti.

La retta mensile, per gli utenti non autosufficienti, comprende i seguenti servizi:

- servizio sociale e di segretariato sociale

- servizio di assistenza medica
- servizi assistenziale ed infermieristico
- servizio di fisioterapia
- servizio psicologico
- servizio educativo e di animazione
- servizio di ristorazione
- servizio di lavanderia e guardaroba
- servizio di manutenzione
- servizio di pulizia
- servizio di camera ardente
- servizio di parrucchiere e podologo
- servizi assistenziali e sanitari non coperti dal contributo regionale.

Nel caso l'utente non usufruisca del servizio a causa di ricovero ospedaliero per un periodo inferiore a giorni 7 (sette) dovrà comunque versare interamente la retta, nel caso si assenti per un periodo superiore a giorni 7 (sette) consecutivi, solo dall'ottavo giorno di assenza consecutiva, verrà applicata per i giorni di assenza una riduzione del 25% sulla retta stabilita.

Nella fatturazione mensile, quando dovute, saranno addebitate le spese sostenute anticipatamente dal Centro Servizi che esulano dalla retta, relative a :

- Acquisto farmaci fuori prontuario;
- Eventuale acquisto di prodotti personali per l'ospite;
- Servizio Trasporto

ALCUNE INFORMAZIONI UTILI

Orari di visita

Per consentire lo svolgimento delle attività di accudienza ed animative, i familiari e i visitatori possono recarsi in struttura tutti i giorni della settimana dalle ore 09:30 alle 11:15 e dalle 15:00 alle 17:00. L'accesso alle camere è consentito solamente previo consenso del personale che in ogni caso deve essere avvisato. Viste le numerosissime visite nel weekend, chiediamo a tutti i visitatori di utilizzare i salottini adiacenti all'ingresso al piano terra e con le belle giornate anche le zone esterne; non stazionare all'ingresso o nei nuclei. Ove possibile è opportuno limitare il numero di visitatori per ospite nello stesso momento.

Permessi d'uscita

Le eventuali uscite dalla struttura, orarie e giornaliere o per soggiorni e vacanze, devono essere comunicate in struttura con preavviso, in modo tale da permettere al personale di organizzare l'assistenza e la gestione alternativa dell'ospite. In caso di ospite non autosufficiente, al momento dell'uscita, il familiare è tenuto a compilare e firmare un modulo di permesso, in cui si esonera la struttura da ogni responsabilità per eventuali danni o incidenti che la persona potrebbe subire. Tale documento può essere richiesto in infermeria.

I colloqui con i familiari:

I medici, il personale Infermieristico e le altre figure professionali sono disponibili per colloqui informativi per condividere informazioni sulle condizioni di salute e di adattamento dell'ospite e la progettualità pensata per migliorarne la qualità di vita e la funzionalità, oppure per discutere di criticità legate alla permanenza dell'ospite in struttura. Per correttezza deontologica e per il rispetto degli obblighi di legge sul segreto professionale e sulla privacy, il personale non può fornire informazioni telefoniche su quanto attiene alla salute e comunque alla sfera personale degli Ospiti ricoverati.

I familiari possono richiedere un incontro con ciascuna figura professionale, previo appuntamento telefonico allo 0437-454441.

Informazioni sanitarie

I medici ed il personale Infermieristico di riferimento sono disponibili per colloqui informativi. Per correttezza deontologica e per il rispetto degli obblighi di legge sul segreto professionale e sulla privacy, il personale non può fornire informazioni telefoniche su quanto attiene alla salute e comunque alla sfera personale degli Ospiti ricoverati.

Volontariato

L'amministrazione promuove e valorizza le attività di volontariato. Attualmente in struttura accedono due gruppi di volontariato:

☞ **l'associazione gruppo volontari CENO BARATTIN** che si dedica ad attività volte al miglioramento del benessere dell'anziano attraverso interventi di sostegno e compagnia, anche mediante l'inserimento nelle attività del servizio educativo animativo (feste di compleanno, gite...attività di gruppo) ed il supporto nella somministrazione degli alimenti al momento dei pasti,

☞ ed il **gruppo ANA ALPINI Alpago** che si occupano di guidare il pulmino attrezzato di proprietà dell'ente per accompagnare gli ospiti presso strutture sanitarie per visite specialistiche.

La presenza dei volontari consente, infatti, una ulteriore e significativa integrazione sociale degli ospiti che, in sinergia con la quotidiana azione condotta dagli operatori e dall'educatore, assicura una stimolante e articolata attivazione delle capacità cognitive degli anziani.

L'apporto dei volontari consente inoltre la realizzazione di iniziative che risultano particolarmente gradite agli ospiti, come ad esempio gite e uscite all'esterno della struttura, gruppo "filò", feste di compleanno...

Trasferimento Salme

Il centro Servizi è dotato di camera mortuaria situata all'interno della struttura, nelle immediate vicinanze dei magazzini. Il trasferimento della salma alla camera mortuaria viene curato dal personale della Casa.

I familiari possono accedere alla camera ardente in qualsiasi momento.

E' compito dei familiari contattare la ditta delle Onoranze Funebri.

Ingresso animali in struttura.

Al momento dell'ingresso in struttura non è possibile portare con sé animali domestici. I Visitatori potranno accompagnare piccoli animali domestici (max 10-12 kg di peso) purché abbiano svolto le vaccinazioni di base ed effettuato da breve tempo (almeno 1 settimana e massimo un mese) una accurata profilassi contro parassiti esterni ed interni.

I trattamenti dovranno essere documentati sul libretto sanitario anche se effettuati dal proprietario. Gli animali dovranno essere di indole docile e comunque tenuti al guinzaglio o pettorina sia all'interno che all'esterno del CS, con sempre a disposizione una museruola (per i cani) o un trasportino per i gatti, da utilizzare al bisogno.

L'animale non dovrà per motivi di sicurezza mai essere lasciato libero di muoversi all'interno e all'esterno della struttura. L'animale, nel rispetto degli altri residenti ospiti non dovrà frequentare locali quali la sala da pranzo, ambulatori, locali cucina e camere da letto. Nel caso in cui l'animale dovesse sporcare, sia all'interno della struttura che all'esterno, con propri escrementi il proprietario è tenuto a pulire ed avvisare il personale dell'accaduto per permettere le idonee azioni di pulizia.

COSA PORTARE IN CASA DI RIPOSO

La struttura non si assume la responsabilità per i furto o smarrimento di denaro, o altri valori, si consiglia di portare gli effetti personali strettamente necessari.

E' fatto divieto agli ospiti, familiari e visitatori di introdurre all'interno della struttura bevande alcoliche e stupefacenti, apparecchi elettrici per il riscaldamento compresi termocoperte, fornelli e ferri da stiro.

Non si portano farmaci da casa né automedicazioni; la struttura garantisce tutto il necessario.

Non è consentito tenere cibo e alimenti nei comodini o negli armadi, perché ciò potrebbe causare inconvenienti igienici.

La struttura non può essere ritenuta responsabile di uno scorretto utilizzo e gestione di protesi e ausili da parte degli ospiti non autosufficienti.

La tutela della privacy

Tutto il personale della struttura, è tenuto a mantenere la massima riservatezza in merito alle informazioni riguardanti lo stato di salute psico-fisico degli ospiti.

Sicurezza degli ambienti (in attuazione del D.LGS. N. 81/2008) e Piano Operativo di Emergenza ed Evacuazione

L'Ente ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, provvedendo ad elaborare il documento di valutazione del rischio e di seguito predisponendo idoneo piano di emergenza. A tutti i dipendenti è stata data informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti, sulle misure di prevenzione e protezione da adottare, sulle procedure da seguire in emergenza, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale. La struttura ha redatto un piano di emergenza e di evacuazione.

Sono affissi in tutta la struttura ed in zone di particolare interesse una planimetria di tutto il piano interessato, indicando la posizione dei dispositivi di spegnimento, di rilevazione fumi, dei quadri elettrici, delle vie di fuga, delle avvertenze da seguire in incendio, con specifica indicazione del punto preciso di posizionamento e successivo percorso da seguire.

LA PRESENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI

Gli ospiti e i loro familiari possono formulare osservazione e proposte per il miglioramento del servizio e presentare reclami per segnalare eventuali inadempienze o mancato rispetto delle norme e dei regolamenti.

Qualora l'utente o il familiare intenda presentare un reclamo potrà farlo in uno dei seguenti modi:

- compilando il modulo "segnalazione reclami e suggerimenti" comunque a disposizione in ufficio amministrativo o scaricabile da internet al sito www.alpago.bl.it; e trasmettendolo alla Direzione ;
- inviando alla Direzione della Casa una lettera in carta semplice;
- telefonando alla Segreteria e chiedendo di parlare con il Responsabile dei Servizi Sociali;
- esprimendo reclamo verbale al personale infermieristico, coordinatore servizi assistenziali o caposervizio; .

Nel caso di reclamo telefonico o verbale si invita la persona a formalizzarlo successivamente nel modulo "segnalazioni e reclami".

La comunicazione anonima o non sottoscritta non viene presa in considerazione come neppure quelle palesemente denigratorie o provocatorie.

Tutti i reclami scritti vengono inoltrati alla Direzione del Centro Servizi , la quale provvederà tramite il proprio responsabile ad accertare e rimuovere le eventuali irregolarità riscontrate.

In ogni caso la Direzione si impegna a garantire all'utente l'invio entro il termine di 30 giorni di una risposta relativa all'esito del reclamo proposto.

SISTEMA DI RILEVAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA DA OSPITI E FAMILIARI.

Annualmente verrà somministrato un questionario sulla soddisfazione del cliente i cui esiti saranno resi noti a tutti mediante affissione in bacheca

. A richiesta, il direttore è disponibile per colloqui al fine di raccogliere suggerimenti e criticità riguardanti il servizio. Annualmente verrà somministrato un questionario sulla soddisfazione del cliente.

GLI ORGANISMI RAPPRESENTATIVI DEI FAMILIARI DEGLI OSPITI.

Il Centro Servizi favorisce la costituzione di organismi rappresentativi recepimento **regolamento regionale 10 maggio 2001, n. 3**), compatibilmente con il Regolamento della Casa e al fine di analizzare la partecipazione degli ospiti nella gestione di servizi interni, l'Ente promuove la costituzione di una rappresentanza degli ospiti al fine di permettere una maggiore partecipazione degli stessi nell'andamento della struttura, mediante suggerimenti e proposte per la migliore realizzazione della vita comunitaria. L'organismo condividerà con gli utenti e familiari i recapiti e eventuali verbali degli incontri.

IL COINVOLGIMENTO DEL FAMILIARE

Il Centro Servizi ritiene di dover attivare ogni azione atta al mantenimento delle relazioni affettive familiari dei propri ospiti.

In virtù di ciò, il personale deputato tiene sempre informate le famiglie su ogni iniziativa che possa interessare i loro congiunti. In particolare, invitano i familiari a partecipare a fianco dell'anziano, a tutte le manifestazioni e iniziative comunitarie che vengono organizzate all'interno della struttura.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Personalizzazione del servizio	Tempo intercorso tra l'ingresso di un Ospite e la stesura del Primo Progetto di Assistenza Individualizzato	Entro 1 mese
Tempestività del servizio lavanderia	Tempi di riconsegna dei capi	Consegna ogni 10 giorni (considerato che la lavanderia è esterna)
Monitoraggio sanitario	Visite mediche ed esami strumentali	Mensilmente ad opera del personale infermieristico (su prescrizione del Medico curante). In seguito annualmente (al bisogno naturalmente i tempi sono più brevi).
	Monitoraggio parametri vitali	Mensilmente ad opera del personale infermieristico (al bisogno naturalmente i tempi sono più brevi)
Assistenza alla persona	Cadenza bagno assistito e cambio letto	Settimanalmente (al bisogno naturalmente i tempi sono più brevi)
Disponibilità all'ascolto	Tempi di risposta ad un reclamo	Entro 30 giorni
	Somministrazione questionario sulla soddisfazione	Annualmente viene consegnato ad Ospiti e Familiari un questionario per poter esprimere il proprio parere in merito al servizio
Alimentazione	Validazione del menù	Il menù è redatto dalla ditta che ha in gestione il servizio ristorazione sotto controllo del servizio igiene e alimenti dell'ULSS N. 1 di Belluno (che lo approva) tenendo conto anche delle abitudini alimentari degli Ospiti. Il menù è articolato in base alle stagioni e ciascun periodo è ulteriormente suddiviso in 4 settimane che si susseguono.

	Possibilità di scelta	A pranzo vi è la possibilità di scelta fra 3 primi, 2 secondi e 2 contorni, frutta o yogurt (domenica a pranzo dolce o gelato). A cena vi è la possibilità di scelta fra 2 primi, 2 secondi e 2 contorni, frutta (cruda o cotta) o yogurt.
	Personalizzazione della dieta	In caso di problematiche connesse all'alimentazione (deglutizione, masticazione e particolari patologie), su richiesta infermieristica la cucina prepara diete personalizzate e pietanze frullate.

CENTRO DIURNO

OBIETTIVI

E

FINALITA'

Il Centro Diurno è una struttura assistenziale semiresidenziale destinata ad anziani non autosufficienti, con finalità di tutela socio-sanitaria, socializzazione, di riattivazione e mantenimento delle residue capacità dell'anziano, avendo come scopo quello di mantenere il più a lungo possibile l'anziano stesso nel suo ambiente di vita.

La finalità del servizio è anche quella di mantenere il benessere della persona anziana adottando tutte le azioni atte a favorire il recupero funzionale del singolo utente, attraverso la realizzazione dei programmi terapeutico riabilitativi individualizzati, tenendo conto della capacità e volontà dell'ospite e della bontà dei programmi decisi collegialmente in seno all'Unità Operativa Interna.

CAPACITA' RICETTIVA E MODALITA' DI AMMISSIONE.

Potranno accedere contemporaneamente al Centro Diurno non più di 10 persone, con certificazione di non autosufficienza rilasciata dalla competente Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale. I familiari e/o l'interessato presentano apposita richiesta per usufruire del servizio di centro diurno presso l'Ufficio di Servizio sociale dell'Unione Montana Alpagò sito presso il Centro Servizi Socio Assistenziali dell'Alpagò. La richiesta andrà redatta sugli appositi moduli ai quali va allegato un certificato medico (scheda SVAMA sanitaria) rilasciato dal proprio medico di medicina generale.

La domanda verrà successivamente inoltrata alla Segreteria dell'Unità Valutativa Multidimensionale (U.V.M.D.) di residenza, ove viene presa in carico dal responsabile del procedimento. Alla domanda viene assegnato il numero di protocollo solo se completa della Scheda Sanitaria della SVAMA.

La discussione delle domande avviene in ordine rigorosamente cronologico e viene fissata dalla Segreteria U.V.M.D. entro il 30° giorno successivo alla data di protocollo della domanda.

Quando si rende disponibile un posto nel centro diurno, l'assistente sociale ne darà comunicazione al diretto interessato e/o al familiare di riferimento.

L'assistente sociale effettua il colloquio di ammissione con l'anziano e/o familiari, allo scopo di prendere gli accordi per l'inserimento e raccogliere eventuali informazioni aggiornate/modifiche rispetto alla Scheda SVAMA trasmessa dal Distretto. In questa fase vengono realizzati anche, da parte dell'ufficio amministrativo, gli adempimenti necessari per l'ammissione. L'assistente sociale concorderà inoltre con i familiari le giornate in cui l'anziano sarà presente in centro diurno ed eventuali orari di accesso diversi da quelli prestabiliti definendo al contempo i pasti che la persona effettua in struttura.

In tale occasione viene consegnato copia del Regolamento del Servizio, l'informativa sulla privacy e richiesta l'autorizzazione al trattamento dei dati, si indicano i documenti necessari da presentare prima dell'ingresso come ad esempio fotocopia della Carta d'identità, del codice fiscale e tessera sanitaria.

A conclusione del colloquio di ammissione, viene anche stabilito l'appuntamento per effettuare eventualmente una prima visita alla struttura.

All'atto dell'ingresso l'anziano dovrà consegnare un'attestazione rilasciata dal medico di medicina generale che attesti che la persona non ha malattie contagiose in atto e che può vivere in comunità, nonché fotocopia di eventuali accertamenti sanitari effettuati nell'ultimo periodo. Il medico di medicina generale, dovrà inoltre certificare la terapia farmacologica assunta dall'anziano al momento dell'accesso in centro diurno.

PRESTAZIONI

EROGATE.

Il Centro Diurno assicura l'erogazione delle seguenti prestazioni che sono di seguito elencate a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- ☞ assistenza tutelare diurna.
- ☞ somministrazione della colazione, pranzo e cena e distribuzione di bibite, caffè o tè a metà mattina e metà pomeriggio

Entrambe le attività vengono svolte dal personale in possesso del titolo di O.S.S. o altra qualifica equipollente che garantiscono una presenza continuativa nell'arco delle ore di apertura del servizio.

- ☞ attività infermieristica prestata da infermieri professionali in servizio presso la Casa di Soggiorno in possesso dell'apposito titolo professionale abilitante ed iscrizione all'albo professionale. Garantiscono una presenza continua nell'arco delle ore di aperture del servizio.

- ☞ attività di mobilitazione e gruppi strutturati di ginnastica organizzati dal Fisioterapista che opera all'interno della struttura.

- ☞ attività ricreative, culturali finalizzate allo stimolo delle capacità residue previste dell'Educatore professionale dipendente dell'Ente comunitario.

- ☞ Attività di supporto psicologico realizzate dallo psicologo che opera in struttura.

Eventuali prestazioni igieniche come la doccia settimanale andranno richieste e concordate con l'Assistente Sociale. Le prestazioni saranno effettuate con modalità e tempi definiti dal personale in carico al Servizio di Assistenza Domiciliare con addebito all'utente della relativa quota calcolata come dal regolamento del SAD.

In particolare, al fine di stimolare le residue capacità degli anziani, vengono curate:

- ☞ attività di mobilitazione, usufruendo dello spazio palestra opportunamente attrezzato, sia singole che di gruppo;
- ☞ attività manuali, organizzate tenendo anche conto delle preferenze e dei suggerimenti degli stessi utenti, quali piccoli lavori creativi, di manipolazione, di sollecitazione tattile e visiva;
- ☞ attività intellettuali, legate all'utilizzo ed alla ricezione dei mezzi di comunicazione di massa, alla ricerca e riscoperta di concetti tradizionali della cultura popolare;
- ☞ scambio di esperienze con l'esterno tramite l'organizzazione di gite, incontri con altri gruppi, partecipazione alle iniziative del territorio.

ORARI

DI

APERTURA.

Il Centro Diurno osserva il seguente orario di apertura: dalle ore 08:00 alle ore 19:00 dal lunedì al venerdì (escluso i giorni festivi). Per l'erogazione del servizio in giorni ed orari non concordati, la Direzione esaminerà la richiesta, compatibilmente con la disponibilità dei servizi esistenti.

Gli orari indicativi per la distribuzione dei pasti agli anziani del Centro Servizi sono i seguenti:

- ore 08:30: inizio colazione
- ore 12:00: inizio distribuzione pranzo
- ore 15:00: merenda
- ore 17:50: inizio distribuzione cena

Gli ospiti del Centro Diurno hanno accesso al servizio non prima delle ore 8:00 e la partenza per il ritorno a casa deve avvenire entro le ore 19:00.

L'accesso al Centro da parte dell'ospite può avvenire:

- ☞ In forma autonoma. I familiari sono tenuti ad accompagnare l'ospite fino all'entrata del Centro e ad avvisare il personale addetto all'assistenza della presenza.
- ☞ Mediante l'utilizzo di mezzi di trasporto messi a disposizione al mattino dal servizio di Centro diurno del Centro Servizi (dal lunedì al venerdì), il trasporto serale per il ricompagnamento a casa viene definito con la struttura al momento dell'attivazione del servizio.

Il servizio potrà essere sospeso nel caso di:

- ⑩ Impraticabilità delle vie di accesso (neve, ghiaccio, ...) a salvaguardia dell'incolumità degli utenti;
- ⑩ Inidoneità degli automezzi
- ⑩ Altre cause di forza maggiore

In tali casi, gli ospiti e i familiari verranno tempestivamente contattati dal servizio ed informati.

All'atto dell'uscita dalla struttura, gli ospiti del centro diurno e/loro familiari dovranno tempestivamente informare il personale in turno della loro partenza. E' cura dei familiari avvisare per tempo, il personale competente, nel caso in cui l'utente esca dalla struttura in orari diversi da quelli definiti nel PAI affinché ne venga data comunicazione in cucina per la preparazione o meno di eventuali pasti.

Agli utenti del centro diurno verrà messo a disposizione un armadietto nel quale potranno essere conservati gli oggetti personali.

Dovranno avere a disposizione:

- almeno un cambio completo di vestiario e biancheria intima che il personale addetto all'assistenza potrà utilizzare in caso di necessità
- panni per l'incontinenza
- se ha in uso ausili come ad esempio deabulatore, tripode o carrozzina prescritti dall'ULSS per la mobilitazione del paziente, gli stessi potranno essere utilizzati anche in struttura per il periodo di permanenza dell'utente presso la stessa.

COMPETENZA MEDICA ED ASSISTENZA SANITARIA.

Gli ospiti che frequentano il Centro Diurno dovranno fare riferimento per prescrizioni, interventi e visite specialistiche e altro, **UNICAMENTE al loro medico di medicina generale.**

Il personale infermieristico della Casa di Soggiorno può somministrare le terapie farmacologiche solo ed esclusivamente se prescritte dal medico curante e regolarmente certificate (certificazione con timbro, firma e data dal medico).

Qualora la terapia abituale subisca delle variazioni, queste dovranno essere puntualmente portate a conoscenza del personale infermieristico per iscritto da parte del medico di medicina Generale.

Non potranno essere prese in considerazione eventuali richieste da parte degli ospiti stessi di farmaci sintomatici al bisogno se non prescritte come sopra.

I familiari dovranno provvedere direttamente all'acquisto dei farmaci prescritti per il loro congiunto dal medico di medicina generale, in modo che possono essere somministrati dal personale infermieristico incaricato.

I farmaci e gli ausili per l'incontinenza devono essere procurati dall'interessato. I farmaci andranno consegnati sempre presso l'ambulatorio medico/infermieristico della struttura e non lasciati in

gestione al singolo ospite. Periodicamente il personale infermieristico segnalerà eventuali necessità di rifornire farmaci.

In caso di rientro per ricovero ospedaliero è opportuno presentare fotocopia della lettera di dimissione rilasciata dall'ospedale e segnalare eventuali variazioni della terapia farmacologica.

In caso di malore dell'utente presso il centro diurno, il personale infermieristico provvederà ad avvisare tempestivamente il Medico di medicina generale ed il familiare di riferimento che provvederà o all'eventuale invio dello stesso in Ospedale per gli accertamenti del caso oppure comunicherà l'opportunità del rientro al domicilio consigliandovi la permanenza dello stesso fino a completa guarigione.

Non è opportuno che gli ospiti frequentino il centro diurno se febbrili, influenzati o affetti da altre patologie anche temporanee non idonee alla vita di comunità.

ALLEGATI:

Allegato n. 1 – rette alberghiere anno 2024

Allegato n. 2 – modulo segnalazione reclami/suggerimenti.

RETTE ALBERGHIERE ANNO 2024

(Approvate con Delibera di Giunta dell'Unione Montana
Alpago n. 13 del 22.02.2023)

SERVIZIO RESIDENZIALE

*(Centro di Servizi per persone non autosufficienti – Unità di offerta per persone non autosufficienti
con ridotto-minimo bisogno assistenziale)*

Retta giornaliera accoglienza residenziale utenti non autosufficienti <u>in possesso dell'impegnativa di residenzialità</u> (Residenti o nativi al momento dell'ingresso, nei comuni dell'Alpago)	€ 49,50
Retta giornaliera accoglienza residenziale utenti non autosufficienti <u>in possesso dell'impegnativa di residenzialità</u> (NON residenti o nativi al momento dell'ingresso nell'ambito dei comuni dell'Alpago)	€ 54,00
Retta giornaliera accoglienza residenziale utenti non autosufficienti <u>non in possesso dell'impegnativa di residenzialità</u>	€ 75,00
Retta giornaliera accoglienza residenziale utenti non autosufficienti <u>con quota di accesso ai servizi residenziali</u> (Residenti o nativi al momento dell'ingresso, nei comuni dell'Alpago)	€ 54,45 - Retta giornaliera accoglienza residenziale utenti non autosufficienti <u>con quota di accesso ai servizi residenziali</u>
Retta giornaliera accoglienza residenziale utenti non autosufficienti <u>con quota di accesso ai servizi residenziali</u>	€ 59,40 - NUOVA RETTA IN APPLICAZIONE alla DGRV che prevede per alcuni paganti un contributo di € 30 se la retta non supera il 10% di quella normalmente applicata

CENTRO DIURNO PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI

Retta giornaliera centro diurno anziano non autosufficiente <u>con impegnativa di residenzialità</u> (comprensivo del servizio di trasporto del mattino)	€ 33,00
Retta giornaliera centro diurno anziano non autosufficiente <u>con impegnativa di residenzialità</u> (comprensivo del servizio di trasporto del mattino) e trasporto serale per riaccompagnamento a domicilio	€ 39,00
Retta giornaliera centro diurno anziano non autosufficiente <u>senza impegnativa di residenzialità</u> (comprensivo del servizio di trasporto del mattino)	€ 41,40
Retta giornaliera centro diurno anziano non autosufficiente <u>senza impegnativa di residenzialità</u> (comprensivo del servizio di trasporto del mattino) e trasporto serale per riaccompagnamento a domicilio	€ 47,50

CENTRO SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI DELL'ALPAGO

Via delle Rive n. 36 (Puos) – 32016 ALPAGO (BL)

tel. 0437454441

e-mail uma.sociale@alpago.bl.it

Il presente modulo può essere utilizzato per una segnalazione, reclamo, suggerimento o apprezzamento rispetto al servizio svolto presso il Centro Servizi. Per ottenere una risposta al reclamo deve essere compilata anche la parte riguardante i dati personali.

☐ RECLAMO ☐ SUGGERIMENTO ☐ SEGNALEZIONE ☐ APPREZZAMENTO

COGNOME E NOME _____

RESIDENTE A: _____

IN VIA _____ N. _____

RECAPITO TELEFONICO _____ CELL. _____

IN QUALITA' DI FAMILIARE DEL SIG./RA _____

OGGETTO: _____

data: _____

Il compilatore _____
(Nome per esteso e firma)

RISERVATO ALLA DIREZIONE	
Data di ricevimento _____	N. progressivo _____
CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI MIEI DATI PERSONALI Io sottoscritto/a _____ alla luce dell'informativa relativa al trattamento dei dati personali, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679 – GDPR (tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali) ricevuta, esprimo il consenso al trattamento dei miei dati personali inclusi quelli considerati come categorie particolari di dati. I dati saranno utilizzati esclusivamente per uso interno dell'Ente.	

INDIRIZZI E RECAPITI



Via delle Rive n. 36 (Puos)
32016 ALPAGO (BL)



Centralino 0437 454441

Interno 1 – Ufficio Amministrativo

Interno 2 – Assistenti Sociali

Interno 3 – Gestione Associata Servizi
Sociali

Interno 4 – Ambulatorio

Interno 5 - Direzione



uma.sociale@alpago.bl.it



Unione Montana Alpago – Servizi Sociali