



CENTRO DEI SERVIZI SOCIALI VILLA "C. RESEMINI"

Via Maffei 370 – 45039 STIENTA (RO)
Tel. 0425 746077 - Fax 0425 746022
e-mail: info@villaresemini.it
www.villaresemini.it

C.F. 83000730297 – P. IVA 00916840291

CARTA DEI SERVIZI

*Approvata con Deliberazione del
Consiglio di Amministrazione n. 9/3 del 04/04/2007
e successivamente aggiornata con
Deliberazione n. 10/10 del 05/04/2013
Deliberazione n. 3/3 del 11/02/2016
Deliberazione n. 22/3 del 22/06/2016
Deliberazione n. 50/4 del 28/12/2017*

SISTEMA QUALITA' CERTIFICATO





INFORMAZIONI GENERALI

Il Comune di Stienta con provvedimento 10 settembre 1927, approvato con decreto prefettizio 3 febbraio 1928, accettava l'eredità disposta in suo favore dal defunto RESEMINI CLODOMIRO, con testamento olografo 20 agosto 1923, consistente in una casa di abitazione di piani due e vani dodici con relative adiacenze, annesso terreno e mobilio, destinandolo, per obbligo testamentario, a scopi assistenziali in favore delle persone anziane e bisognose aventi il domicilio di soccorso in Comune di Stienta, istituendo apposito Ente portante il nome del testatore "Clodomiro Resemini".

Con Regio Decreto 2.5.1932, n. 614, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 139 del 17.06.1932, la fondazione fu eretta in Ente Morale denominata "PIA CASA DI RICOVERO RESEMINI CLODOMIRO".

L'Ente, dapprima iniziò la propria attività sotto la guida della Congregazione di Carità e successivamente fu tramutato nel disciolto E.C.A. nel quale era concentrato con amministrazione separata nell'anno 1934.

Indi, a seguito della soppressione dell'E.C.A., l'Amministrazione venne garantita dal Comitato Provvisorio di Gestione in carica ai sensi dell'art. 5 della L.R. n. 26/87.

Da ultimo, con Decreto Regionale n. 22 del 08.01.1986, la Casa di Riposo venne trasformata in CENTRO DEI SERVIZI SOCIALI VILLA "C. RESEMINI" ai sensi della L.R. n. 55/82.

L'Amministrazione Comunale di Stienta, prodigandosi perché l'Ente crescesse e si sviluppasse adempiendo agli scopi e finalità dell'opera pia, con atti nn. 73 del 31.10.1991 e 30 del 03.06.1992, ha approvato il trasferimento a titolo gratuito dell'immobile di proprietà comunale a favore dell'Ente stesso.

Successivi e radicali interventi di trasformazione, adattamento e recupero hanno portato alla configurazione dell'attuale struttura.

DENOMINAZIONE E NATURA GIURIDICA

Il Centro dei Servizi Sociali Villa "C. Resemini" ha sede in Stienta (RO), Via Maffei n. 370. E' una Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (I.P.A.B.) ai sensi dell'art. 51 della L. 17.07.1890, n. 6972.

Numero di telefono: 0425-746077; Numero di fax 0425-746022

E-mail: info@villaresemini.it - www.villaresemini.it

Pec: villaresemini@mailsicura.info

La Carta dei Servizi, approvata con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 9/3 del 04.04.07 e successivamente integrata con Deliberazione n. 10/10 del 05/04/2013 è stata redatta seguendo i contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 Dicembre 1995 e successive disposizioni, ed ispirandosi ai principi fondamentali richiamati nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994, principi che sono il fondamento della Carta Costituzionale.

PRINCIPI GUIDA DELLA CARTA

La presente Carta dei servizi contiene i **principi** sui quali si basa la filosofia aziendale che nell'erogazione dei vari servizi tiene conto del:

- rispetto dei diritti della persona;
- corretto utilizzo delle risorse economiche, materiali ed umane;
- efficacia, efficienza e qualità nell'erogazione del servizio.



PRINCIPIO DELL'EGUAGLIANZA E RISPETTO

Dall'articolo n. 3 della Costituzione Italiana comma 2° discende immediatamente la necessità di un trattamento differenziato teso a ripristinare, a partire dalla peculiarità della condizione dell'anziano medesimo, la sua eguaglianza di fatto con gli altri cittadini.

All'interno della nostra realtà questo principio si configura come un'eguale considerazione per ogni singola persona. Questo però non significa uniformità degli interventi, ma che ogni attività è personalizzata considerando l'UNICITA' di ciascuno che dimora all'interno della struttura. La vita nel Centro dei Servizi Sociali Villa "C. Resemini" è priva di discriminazione di qualsiasi genere.

PRINCIPIO DELLA IMPARZIALITA' ED OBIETTIVITA'

Ogni persona che presta un servizio all'interno dell'Ente deve operare con imparzialità ed obiettività al fine di garantire un'adequata assistenza.

Il servizio di assistenza è garantito 24 ore su 24 per assicurare la continuità. Questa caratteristica si applica anche nell'erogazione delle cure dirette alla persona anziana.

Per ogni cliente è previsto un piano di assistenza personalizzato con precisi momenti di verifica al fine di garantire la qualità e la continuità delle prestazioni sanitarie e sociali. Ogni intervento viene preventivamente verificato ed i momenti di rivalutazione periodici possono portare ad una sospensione dell'intervento (se l'obiettivo è stato raggiunto), ad un ulteriore prolungamento, o alla definizione di una nuova strategia.

DIRITTO DI SCELTA

Ogni persona, in qualunque condizione, ha diritto a veder riconosciuta e promossa la propria autonomia.

Con questo si vuole esprimere il concetto di "spazio di autodeterminazione" e "autodecisione" all'interno di una relazione tra persona in condizione di bisogno e servizi erogati. Per ogni persona, infatti, si lavora favorendo la sua decisione nelle scelte della vita quotidiana. Per coloro che soffrono di declino cognitivo si dà molta importanza alla comunicazione non verbale che crea in ogni modo una relazione tra la persona in stato di bisogno e colui che la assiste.

Le diverse figure professionali hanno il compito di favorire e stimolare le scelte, e perciò l'autonomia maggiore possibile nelle attività quotidiane delle persone domiciliate nella struttura.

PRINCIPIO DI PARTECIPAZIONE

La persona è, nelle attività quotidiane, protagonista del servizio della struttura ed è a lei che si devono offrire gli strumenti per favorire una partecipazione attiva all'interno della vita dell'Ente; partecipazione che deve coinvolgere i familiari per renderli protagonisti attraverso l'informazione sugli obiettivi del Centro, creando una continua relazione tra struttura e familiari.

E' sempre garantita la corretta INFORMAZIONE ed il rispetto della privacy nelle relazioni tra operatori e professionisti da un lato, ospiti e familiari dall'altro.

PRINCIPIO DI EFFICACIA ED EFFICIENZA

Sia il criterio di EFFICACIA (verificare se gli obiettivi sono stati raggiunti) che EFFICIENZA (il miglior utilizzo delle risorse per raggiungere gli obiettivi) sono intrinseci nelle attività del Centro dei Servizi Sociali Villa "C. Resemini".

L'organizzazione ha come obiettivo l'aumento del livello di qualità delle prestazioni socio-sanitarie e assistenziali.



LA MISSION E GLI OBIETTIVI

La missione dell'Ente è quella di "produrre salute" ovvero di operare per il recupero o, in via subordinata, per il mantenimento delle abilità residue della persona anziana.

Gli obiettivi principali del Centro dei Servizi Sociali Villa "C. Resemini" possono essere così riassunti:

1. un'elevata qualità assistenziale che a partire dall'utilizzo della scheda di valutazione multidimensionale permetta di conoscere in modo accurato quali sono le abilità residue, i deficit funzionali e cognitivi, le patologie, la rete familiare e di sostegno, gli interessi, ed il vissuto della persona;
2. affermare il ruolo sociale dell'individuo anziano anche se collocato all'interno di un servizio residenziale;
3. ricerca di ottimali livelli di salute per l'ospite;
4. ridurre l'ospedalizzazione dell'ospite;
5. approccio globale alla persona con interventi mirati;
6. creare una maggiore integrazione con i servizi esterni alla Casa di Riposo;
7. formazione continua del personale per sostenere la loro motivazione e la rivalutazione della loro preparazione professionale e costruire un clima organizzativo e di squadra;
8. razionalizzazione delle spese.

LA STRUTTURA

Il Centro dei Servizi Sociali Villa "C. Resemini" è ubicato territorialmente all'interno dei confini amministrativi del Comune di Stienta, in Provincia di Rovigo, all'interno del perimetro urbano in vicinanze della Strada Regionale SR6 detta Eridania e rappresenta un punto di riferimento per l'assistenza sociale relativa agli ambiti territoriali dei Comuni di Occhiobello, Gaiba, Pincara, Bagnolo di Po, Fiesse Umbertiano, oltre al Comune di Stienta.

All'interno della struttura è presente un ampio atrio di ingresso e larghi corridoi; i collegamenti verticali sono garantiti da scale interne, ascensori e montavivande;

All'esterno della struttura sono presenti spazi destinati a verde, con piantumazioni, panchine e gazebo per il soggiorno all'aperto, nonché aree di accesso per i mezzi di servizio.

UTENZA

La capacità ricettiva del Centro Servizi Sociali Villa "C. Resemini" attualmente è di n. 72 posti letto di cui n. 50 riservati a persone non autosufficienti e n. 22 destinati a n. 3 Comunità Alloggio.

Per la gestione degli ospiti l'Ente ha adottato il sistema organizzativo incentrato sui "nuclei", creando appunto n. 3 nuclei abitativi:

- n. 2 nuclei al piano primo, ciascuno con una capacità ricettiva di 30 posti letto, denominati nucleo Magnolia e nucleo Glicine. Ogni nucleo è dotato di stanze con bagno interno e prevede bagni clinici, soggiorni, sale da pranzo, depositi vari, locale coordinamento, cucinette di reparto; al nucleo Magnolia sono riservate n. 2 stanze singole;
- n. 1 nucleo al piano terra per una capacità ricettiva di n. 12 posti letto, distribuiti in stanze con bagno interno. Il nucleo è dotato di bagno clinico, sala da pranzo, soggiorno di nucleo, locale coordinamento e cucinetta di reparto.



GLI ORGANI DELL'ISTITUTO

Sono organi dell'Istituto:

- a) di governo e di indirizzo:
 - il Consiglio di Amministrazione;
 - il Presidente
- b) di gestione:
 - Direttore
- c) di controllo
 - il Collegio dei Revisori dei Conti

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

L'Ente è retto da un Consiglio di Amministrazione composto da 5 membri, compreso il Presidente.

I Consiglieri sono nominati dal Comune di Stienta.

Il Consiglio di Amministrazione dura in carica 5 anni.

Tutti i componenti possono essere rieletti per un massimo di n. 2 mandati consecutivi.

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo di direzione politica e definisce gli obiettivi ed i programmi da attuare e verifica la rispondenza dei risultati della gestione amministrativa alle direttive generali impartite.

L'attività, l'individuazione analitica delle funzioni e delle relative responsabilità, sono disciplinate da apposito Regolamento di Amministrazione.

IL DIRETTORE

Il Direttore provvede nel rispetto del principio di separazione delle competenze tra l'indirizzo politico amministrativo da parte dell'organo istituzionale e la gestione operativa da parte degli organi tecnici, alla predisposizione e definizione degli obiettivi e delle politiche, nonché alla istruttoria degli atti fondamentali di programmazione ed indirizzo dell'Istituto; gestione degli affari generali; verifica e supervisione del sistema informativo di controllo e riscontro dell'efficacia generale dell'azione gestionale finalizzata al perseguimento del risultato di salute degli ospiti; applicazione dei principi dei diritti di riservatezza dei dati personali.

Istruisce, i procedimenti relativi all'attività contrattuale e di gara negli appalti di lavori pubblici e di pubbliche forniture.

Il Direttore partecipa a tutte le sedute del Consiglio di Amministrazione, esprime parere di legittimità su tutte le deliberazioni assunte e ne redige i verbali.

IL COLLEGIO DEI REVISORI DEI CONTI

Il Collegio dei Revisori dei Conti è nominato dal Consiglio di Amministrazione dell'Ente secondo le modalità ed i criteri contemplati dalla legge.

Le Determinazioni delle funzioni del suddetto Collegio e delle modalità di servizio delle stesse, sono demandate ad apposito Regolamento.

IL PERSONALE

L'organico dell'Ente è formato da personale qualificato e costantemente aggiornato, risponde ai bisogni degli anziani della Casa di Riposo con la massima professionalità.

Le varie aree di attività sono così composte:

AREA AMMINISTRATIVA/DIREZIONE	N. 3 Unità
AREA SOCIALE E SANITARIA	N. 40 Unità
AREA SERVIZI GENERALI	N. 4 Unità

COORDINATORE DEI SERVIZI



- organizza il personale interno e predispone i turni di lavoro, le sostituzioni, il livello delle prestazioni e l'organizzazione dei lavori in collaborazione con l'Ufficio personale;
- coordina il personale del servizio e l'attività da questi prestata (es. operatori socio-sanitari, infermieri professionali..)
- coordina gli interventi del personale infermieristico e addetto all'assistenza;
- si occupa delle necessità sanitarie ed assistenziali degli ospiti;
- mantiene i contatti con i Familiari degli ospiti per le informazioni sanitarie ed assistenziali;
- coordina l'Unità Operativa Interna; sviluppo ed applicazione del relativo Piano Assistenziale Individualizzato;
- cura la gestione del sistema di valutazione permanente del personale assistenziale a tempo determinato;
- gestisce le emergenze;
- programma e verifica gli interventi di igiene ambientale ed utilizzo degli spazi della struttura;
- si occupa di informare ed iscrivere gli operatori addetti all'assistenza ai corsi di formazione ed aggiornamento professionale organizzati sia all'interno che all'esterno dell'Istituto.

RESPONSABILE INTERNO SISTEMA QUALITÀ

- promuove il modello d'intervento aziendale (mission e vision) dell'Ente;
- coordina l'attività dei progetti obiettivo;
- implementa il sistema qualità;
- pianifica e conduce verifiche ispettive;
- verifica i processi per il controllo della loro corretta applicazione;
- emette e registra rapporti di non conformità e delle relative azioni correttive;
- coordina e gestisce l'aggiornamento della Carta dei Servizi;

OPERATORI SOCIO SANITARI

La presenza degli operatori per gli ospiti della struttura è assicurata nell'arco delle 24 ore.

Gli OSS provvedono ad aiutare gli Ospiti nel soddisfare i seguenti bisogni:

- igiene personale quotidiana, eseguita al mattino e in ogni altro momento della giornata se ne verifichi l'esigenza;
- il bagno completo, svolto in appositi locali attrezzati, o la spugnatura a letto a seconda delle problematiche dell'Ospite;
- il cambio della biancheria personale;
- il rifacimento dei letti con sostituzione della biancheria piana ed il mantenimento dell'igiene dell'unità dell'Ospite;
- l'alternanza delle posture assicurata agli Ospiti a rischio, al fine di prevenire le lesioni da decubito;
- la stimolazione degli Ospiti alla deambulazione;
- l'accompagnamento in sala da pranzo per i pasti e l'eventuale aiuto nell'assunzione del cibo;
- l'idratazione;
- l'accompagnamento degli Ospiti in bagno per i bisogni fisiologici al fine di mantenere il più a lungo possibile l'autonomia;
- il cambio dei prodotti monouso (pannoloni, ecc.) agli Ospiti incontinenti, secondo un programma personalizzato;
- il monitoraggio e la segnalazione del ritmo delle funzioni escretorie degli Ospiti su apposita scheda;
- favorire il riposo dell'Ospite considerando le sue necessità.

Nello svolgimento delle suddette attività l'Operatore Assistenziale osserva le condizioni dell'Ospite (fisiche e di umore) e comunica all'Infermiere eventuali modificazioni.



Naturalmente lo svolgimento delle suddette attività non si limita alla sola esecuzione pratica, ma si associa a momenti di interscambio relazionale. E' indispensabile infatti instaurare un dialogo ed un legame di fiducia perché l'Ospite ha un profondo bisogno di essere rassicurato, ascoltato e considerato come essere umano nella sua integrità e con la propria di vita. Attraverso un comportamento ed una comunicazione corretta è possibile stabilire un rapporto di empatia e di reciproco rispetto, dove il costante incoraggiamento dell'Operatore aiuterà l'ospite a sentirsi più a suo agio e ad accettare gradualmente la nuova situazione.

L'interazione fra aspetto pratico e quello relazionale dell'assistenza, infine, ha l'obiettivo di promuovere il mantenimento dell'autonomia e delle capacità residue dell'Ospite che sarà stimolato a fare da solo o con l'aiuto degli Operatori.

Al termine di ogni turno di servizio gli Operatori, per garantire la continuità assistenziale, segnalano sulla modulistica in utilizzo ogni avvenimento, notizia e/o suggerimento relativo agli Ospiti.

Per ogni nucleo è stato nominato un tutor tra gli Operatori Socio Assistenziali per gestire specifici aspetti assistenziali e per garantire una migliore gestione degli Ospiti stessi.

I tutor hanno i seguenti compiti:

- raccolta e diffusione delle informazioni al personale OSS ed infermieristico inerenti le necessità assistenziali dell'ospite, dal suo ingresso fino alla sua dimissione o decesso;
- valutazione dei bisogni assistenziali dell'ospite per la successiva definizione del PAI in sede di UOI;
- partecipazione all'UOI;
- monitoraggio costante della realizzazione del PAI rispetto agli obiettivi definiti in sede di UOI;
- tenuta delle relazioni con i familiari degli ospiti seguiti, relativamente alle necessità assistenziali ed alla gestione della biancheria personale degli stessi.

I tutor si relazionano periodicamente con il Coordinatore per quanto riguarda la gestione e le necessità assistenziali degli ospiti a loro affidati, in particolare in relazione ad eventuali variazioni dello stato dell'ospite che possano richiedere la modifica di obiettivi ed interventi, anche in sede di Unità Operativa Interna.

INFERMIERI PROFESSIONALI

Il servizio infermieristico è presente in Struttura tutti i giorni 24 ore su 24 e viene prestato da infermieri professionali.

Gli Infermieri Professionali si occupano di:

- effettuare prestazioni di carattere infermieristico rivolte alla cura ed alla salute dell'ospite;
- registrare le prescrizioni mediche;
- far osservare le tabelle dietetiche prescritte dal medico e le tabelle programmate per il bagno dell'Ospite;
- collaborare con le altre figure professionali nella realizzazione di attività finalizzate a rallentare i processi di progressiva perdita delle abilità funzionali e la prevenzione delle sindromi da immobilizzazione;
- prevenire e curare le piaghe da decubito;
- partecipare all'Unità Operativa Interna (UOI) collaborando alla definizione dei bisogni sanitari-assistenziali dell'Anziano e del relativo Piano di Assistenza Individualizzato (PAI).

EDUCATORE PROFESSIONALE - ANIMATORE

Il servizio è assicurato da n. 2 Educatori Professionali-Animatori, di cui n. 1 full-time e n. 1 part-time; il servizio è finalizzato a favorire la socializzazione, ad aumentare l'autonomia e l'autostima degli Ospiti attraverso laboratori artistici e creativi (disegno, letture, attività motoria, canto, feste di compleanno, feste a tema), attività all'esterno dell'Ente finalizzate al mantenimento dei contatti con l'esterno.

In particolare durante le feste, i familiari e gli amici degli Ospiti sono sempre molto graditi.



Le attività di animazione si svolgono nella sala animazione e nei vari reparti della struttura.

Il servizio si occupa della cura della sfera sociale degli ospiti della struttura (rapporti tra gli ospiti all'interno dell'Ente, rapporti con la famiglia e con il territorio) attraverso la messa in atto di interventi personalizzati, rispondenti ai singoli bisogni, in un'ottica di potenziamento delle abilità residue della persona anziana, attraverso attività di terapia occupazionale: animazione, musicoterapia, attività ludiche, eventi culturali, attività manuali ed organizzazione di Feste.

Il servizio viene garantito nei giorni ed orari indicati nell'Allegato 5 alla presente Carta dei Servizi (salvo eventuali modifiche in relazione ai bisogni dell'Ente).

MEDICO DI BASE

In struttura è presente un Medico Convenzionato Az.ULSS 5 per gli ospiti non autosufficienti, la DOTT.SSA FINCO GIOVANNA, che presta servizio nelle fasce orarie indicate nell'Allegato 5.

Nel pomeriggio dei giorni prefestivi, nei giorni festivi e durante la notte il servizio medico viene assicurato attraverso il servizio di continuità assistenziale Guardia Medica del Distretto Sanitario.

Il servizio medico comprende la diagnosi delle patologie e la prescrizione della terapia; in caso di ricovero ospedaliero dell'Ospite, il personale medico assicura un costante contatto con la struttura ospedaliera.

Riceve i familiari su appuntamento telefonico.

Gli ospiti inoltre possono usufruire, quando è possibile e sulla base del tipo di visita che si rende necessaria, anche di visite mediche specialistiche presso la struttura (cardiologo, dermatologo, fisiatra, psichiatra, ecc.).

Gli ospiti accolti con residenzialità presso le Comunità Alloggio possono mantenere il proprio medico di base esterno, purché quest'ultimo sia disponibile a visitare il paziente e a fare le prescrizioni farmaceutiche con tempi idonei all'organizzazione interna alla Struttura.

TERAPISTI DELLA RIABILITAZIONE

Il servizio viene garantito per n. 31 ore settimanali a tutti i 72 Ospiti.

Il servizio, svolto da un fisioterapista e da un massofisioterapista, viene garantito nei giorni ed orari indicati nell'Allegato 5 alla presente Carta dei Servizi (salvo eventuali modifiche in relazione ai bisogni dell'Ente).

Il servizio è svolto da personale qualificato in possesso di idoneo titolo di studio.

Il servizio riabilitativo è finalizzato a:

- valutazione e cura delle problematiche ortopediche neuromotorie, attraverso l'utilizzo di macchinari e/o tecniche manuali e della rieducazione delle persone disabili e debilitate dalle patologie;
- realizzare attività finalizzate a rallentare i processi di progressiva perdita delle abilità funzionali e la prevenzione delle sindromi da immobilizzazione;

I professionisti inoltre partecipano all'Unità Operativa Interna (UOI) collaborando alla definizione dei bisogni motori-riabilitativi dell'Anziano e del relativo Piano di Assistenza Individualizzato (PAI);

ASSISTENTE SOCIALE

L'Assistente Sociale si occupa di:

- gestire le pratiche relative alle richieste di ammissione, trasferimento e dimissione dell'ospite in Struttura;
- accompagnare l'anziano e la sua famiglia durante la permanenza in struttura;
- promuovere e predisporre i provvedimenti di carattere sociale diretti a migliorare e mantenere il benessere psico-fisico dell'ospite;
- partecipare all'Unità Operativa Interna collaborando nella definizione dei bisogni socio-relazionali dell'Anziano e del relativo Piano di Assistenza Individualizzato (PAI);
- predisporre studi, ricerche e statistiche sull'utenza dell'Ente;



I SERVIZI OFFERTI DALLA STRUTTURA

1) Ospitalità Anziani non autosufficienti titolari di impegnativa di residenzialità (o in sostituzione di ospite con impegnativa):

A fronte della retta pagata (stabilita di anno in anno dal Consiglio di Amministrazione), vengono erogati i seguenti servizi:

- progetti assistenziali individualizzati definiti attraverso una valutazione multidimensionale dell'ospite;
- assistenza infermieristica;
- assistenza medica e specialistica;
- assistenza logopedica;
- assistenza psicologica;
- assistenza sociale;
- attività di terapia occupazionale ed animazione;
- igiene e cura della persona;
- servizio di parrucchiera e barbierato, manicure e pedicure;
- vitto ed alloggio;
- lavanderia;
- riabilitazione motoria;
- assistenza religiosa;
- trasporto.

2) Ospitalità Anziani con posto presso le Comunità Alloggio:

A fronte della retta pagata (stabilita di anno in anno dal Consiglio di Amministrazione), vengono erogati i seguenti servizi:

- progetti assistenziali individualizzati definiti dopo la valutazione multidimensionale dell'ospite;
- assistenza infermieristica;
- assistenza medica e specialistica necessaria dell'Ospite;
- assistenza psicologica;
- assistenza sociale;
- attività di terapia occupazionale e animazione;
- igiene e cura della persona;
- servizio di parrucchiera e barbierato, manicure e pedicure;
- vitto ed alloggio;
- lavanderia;
- riabilitazione motoria;
- assistenza religiosa;
- trasporto.

SERVIZIO FARMACIA

I farmaci inseriti nel prontuario dell'AZ.ULSS 5 e prescritti dal medico della struttura vengono garantiti sia agli Ospiti con posto letto in convenzione sia a quelli con posto letto di residenzialità presso le Comunità Alloggio residenti nella Regione Veneto; mentre rimangono a carico degli ospiti stessi le specialità farmaceutiche non presenti nel prontuario.

Per quanto riguarda invece gli Ospiti con posto letto di residenzialità presso le Comunità Alloggio non residenti nella Regione Veneto, essi non potranno beneficiare dei farmaci inseriti nel prontuario dell'AZ.ULSS 5 tuttavia non sarà a loro carico alcun onere se provvisti di idonea esenzione ticket.



SERVIZIO RISTORAZIONE

La ristorazione viene affidata ad una ditta esterna.

La distribuzione dei pasti è eseguita da personale addetto adeguatamente formato.

La distribuzione del vitto nonché il rispetto della dieta personalizzata dell'ospite sono supervisionati dal personale infermieristico.

Il servizio di vitto viene effettuato nelle sale mensa nei seguenti orari:

- colazione ore 8.30
- pranzo ore 12.00
- cena ore 18.30

Il menù è articolato in 7 giorni per ognuno dei quali è prevista una pietanza diversa; il menù è esposto e visibile nella bacheca presente all'ingresso della sala mensa di ogni nucleo.

Il menù è strutturato sotto la stretta sorveglianza del medico, del personale infermieristico e con interventi al bisogno del dietologo, con la presenza di menù personalizzati a seconda delle diverse necessità e patologie.

Durante la giornata sono previsti altresì:

- ore 10.00 idratazione con somministrazione di bevande, yogurt e budini.
- ore 16.00 idratazione e merenda: the, biscotti, succhi di frutta, yogurt e budini.

SERVIZIO LAVANDERIA E GUARDAROBA

La struttura ha esternalizzato il servizio di lavanderia, sia per quanto riguarda gli indumenti personali degli Ospiti (comprensivo di stiratura, riordino e rammendo), sia riguardo alla gestione della biancheria piana (lenzuola, federe, traverse).

La biancheria viene etichettata al momento dell'ingresso a cura del Centro dei Servizi Sociali; il corredo minimo necessario è composto come indicato nella tabella informativa allegata (Allegato 2).

Il ritiro o reintegro della biancheria degli ospiti avviene all'interno dell'Ente dal lunedì al venerdì da parte dell'addetta al servizio guardaroba.

Si sconsiglia di includere nella dotazione dell'ospite capi delicati, in quanto tutta la biancheria è soggetta a lavaggi di tipo industriale e potrebbe subire deterioramenti.

Il servizio di lavanderia è compreso nella retta.

SERVIZIO DI PARRUCCHIERE PER DONNA

Il parrucchiere è presente un giorno alla settimana ed opera in un apposito locale.

Sono compresi nella retta un taglio ed una piega al mese.

SERVIZIO DI BARBIERATO E TAGLIO DEI CAPELLI

Questo servizio, rivolto agli uomini, è svolto direttamente da personale dell'Ente ed è compreso nella retta.

SERVIZIO DI MANICURE E PEDICURE

Il servizio, compreso nella retta, viene garantito mensilmente da un'estetista in un apposito locale e viene svolto in date ed orari concordati con il Coordinatore dei Servizi.

SERVIZIO PULIZIA E SANIFICAZIONE AMBIENTALE

Il servizio giornaliero e periodico viene svolto interamente da una ditta esterna.



SERVIZIO RELIGIOSO

La Parrocchia di Stienta offre un servizio religioso presso la Casa di Riposo a sostegno e conforto degli Ospiti, nel rispetto della libertà di ciascuno; in particolare nessuna pratica religiosa è imposta agli ospiti. Ognuno di loro può farsi assistere dal Ministro del culto cui appartiene.

Presso il Centro viene celebrata la S. Messa dal parroco del paese nel giorno di sabato alle ore 16.30; la S. Messa viene celebrata inoltre in occasione delle solenni festività religiose.

Per la pratica religiosa esiste nella struttura un locale a ciò destinato.

IL SILENZIO E LA TRANQUILLITA'

Per favorire il riposo e la tranquillità degli Ospiti, sono previsti i seguenti intervalli giornalieri in cui sono limitate le attività e richiesto il silenzio e la calma: dalle ore 12.00 alle ore 15.00 e dalle ore 18.00 alle ore 09.00.

SERVIZIO BAR

Il servizio viene garantito mediante distributori automatici dispensatori di bevande calde, fredde e cibi confezionati.

IL FUMO

Per disposizione di legge e a tutela della salute propria e delle altre persone è vietato fumare in tutti i locali della struttura.

SERVIZIO TELEFONICO

Gli ospiti possono ricevere telefonate dall'esterno.

All'anziano è consentito l'uso del telefono cellulare personale.

SERVIZIO RADIO-TELEVISIVO

Nella propria stanza è consentito l'uso di apparecchi audio-visivi.

SERVIZIO TRASPORTO

Il servizio trasporto è compreso nella retta e riguarda esclusivamente visite mediche.

SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Per quanto riguarda la manutenzione del C.S.S. Villa "C. Resemini", sia gli interventi di manutenzione ordinaria, previsti da precise disposizioni di legge, inerenti i presidi antincendio ed impianti (idrico antincendio, rilevazione incendi, elettrico, idrico sanitario etc) sia gli interventi di manutenzione straordinaria sono stati affidati a ditte esterne.

VOLONTARIATO

Nella Struttura è presente un servizio di volontariato che assiste gli anziani nelle attività di giochi di società ed è di supporto durante lo svolgimento di funzioni religiose; tale servizio è disciplinato da apposito regolamento.



COME SI ACCEDE AI SERVIZI

Per visitare la Struttura ed inoltrare la domanda di ammissione l'anziano o la persona di riferimento, dovranno contattare l'Assistente Sociale della Struttura che farà compilare la modulistica di competenza ed illustrerà i servizi della Struttura stessa.

Le modalità di accesso al Centro si differenziano a seconda che la persona vada ad occupare un posto letto in convenzione, con impegnativa o senza, o presso le Comunità Alloggio:

- **Posto letto di primo livello assistenziale:** la richiesta deve essere inoltrata all'Az.ULSS 5 su apposita modulistica, rilasciata dai servizi sociali comunali, dal Distretto di competenza o dal servizio sociale presente nella struttura. La richiesta di accesso alla struttura residenziale comporta una valutazione multiprofessionale da parte dell'Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale (U.V.M.D.) che attraverso la compilazione della Scheda Regionale "S.Va.M.A." (DGRV n. 3979/1999 – "Scheda di Valutazione Multidimensionale dell'Adulto e dell'Anziano") valuta in maniera globale la persona: dal punto di vista sanitario, cognitivo, funzionale, sociale. Tale scheda determina un profilo di autonomia ed un punteggio finalizzato all'inserimento della persona nella Graduatoria Unica Aziendale, gestita dall'Az.ULSS n. 5 e diretta all'occupazione dei posti letto in convenzione. Qualora l'Ente abbia la disponibilità di un posto letto in convenzione, lo comunica all'Az.ULSS che provvede a contattare le persone presenti in graduatoria in base al punteggio assegnato in sede di U.V.M.D. ed a rilasciare l'"impegnativa di residenzialità" alla persona che deve entrare in struttura, quale titolo per poter beneficiare del contributo regionale previsto per l'assistenza socio-sanitaria alle persone non autosufficienti presso l'Ente.
- **Posto letto presso le Comunità Alloggio:** la richiesta deve essere inoltrata direttamente all'Assistente Sociale dell'Ente che provvederà ad inserire il nominativo negli appositi "Registri richieste di ammissione" finalizzati alla definizione di una graduatoria interna. L'Assistente Sociale contatterà la persona appena vi sarà la disponibilità di un posto letto, a seconda delle richieste presenti nella graduatoria interna. L'ingresso effettivo sarà subordinato ad una valutazione effettuata di concerto con la Coordinatrice del Centro e finalizzata a verificare i requisiti di autonomia/parziale autonomia della persona.
- **Posto letto di primo livello assistenziale a libero mercato (senza impegnativa dell'Ulss):** tale ipotesi è prevista nel caso in cui siano liberi posti in Convenzione con l'Ulss. In tale evenienza l'Assistente Sociale valuterà in via prioritaria la copertura dei posti con ospiti già presenti nelle Comunità Alloggio, qualora la loro situazione si sia aggravata a tal punto da non essere ritenuti più autosufficienti/parzialmente autosufficienti, sulla base di quanto valutato in U.O.I. e quindi in sede Distrettuale dell'Ulss (da S.Va.M.A.); in seconda analisi valuterà le richieste pervenute al Centro Servizi, registrate nella graduatoria interna "Registri richieste di ammissione".

L'importo giornaliero della retta differisce a seconda del tipo di posto letto (in convenzione, presso Comunità Alloggio o in sostituzione di ospiti con impegnativa) e stanza (singola o multipla) che la persona occupa (Allegato 1).

Nel momento in cui la struttura è in grado di accogliere la persona anziana un familiare o persona di riferimento deve sottoscrivere un contratto quale impegno al pagamento della retta di degenza e consegnare agli uffici preposti i documenti richiesti. (Allegato 1)

DIMISSIONI: l'ospite ed i suoi familiari, potranno decidere in qualsiasi momento di interrompere la permanenza presso il C.SS. Villa C. Resemini presentando al Servizio Sociale dell'Ente esplicita domanda scritta con preavviso di almeno 5 giorni.



LA VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE DELL'OSPITE

L'Unità Operativa Interna costituisce un momento fondamentale dell'organizzazione: è infatti al suo interno che si programmano le attività terapeutiche-riabilitative rivolte agli anziani.

Essa è costituita da un'équipe multiprofessionale che si riunisce settimanalmente con il compito di:

- individuare il profilo di autonomia degli Ospiti presenti in struttura in sede di primo inserimento, di verifica o di rivalutazione in seguito a modificazioni dello stato psico-fisico;
- elaborare programmi Terapeutici Riabilitativi Individuali (Piani Assistenziali Individualizzati);
- formulare proposte per il miglioramento della qualità di vita;
- condividere, con i familiari convocati dall'Ente il progetto assistenziale-riabilitativo rivolto al loro congiunto.

STANDARD DI QUALITA'

A partire dal 2007, con il primo rilascio della certificazione ISO 9001:2000 ed UNI 10881:2000, la struttura si è notevolmente impegnata in una serie di attività rivolte al miglioramento della Qualità dei servizi offerti agli anziani residenti.

Il 26/07/2010 il Centro Servizi Sociali "Villa C. Resemini", ha ottenuto il rinnovo della certificazione del sistema qualità UNI EN ISO 9001:2008 e della norma di settore UNI 10881:2000 per la progettazione ed erogazione di servizi socio-sanitari ed assistenziali rivolti ad anziani autosufficienti e non-autosufficienti in regime residenziale.

La certificazione ha permesso di sedimentare prassi già evolute verso la qualità e di applicare nuovi sistemi di verifica che consentono di monitorare l'andamento delle "performance".

Ciò ha significato dare inizio al progetto di elevare la qualità di vita degli ospiti della struttura.

Il sistema qualità ha completato la "Mission" che l'Ente si è posta ed ha permesso di individuare modalità tecniche, organizzative ed operative di supporto alle attività normalmente svolte nella "gestione" dell'anziano.

Lo scopo della certificazione è quello di raggiungere il corretto funzionamento dei processi interni alla struttura al fine di migliorare la soddisfazione degli ospiti ed il valore dell'Ente nel tempo; partendo dall'analisi dei bisogni degli ospiti, dei familiari e del personale, individuando modalità che consentano di dimostrare e documentare il miglioramento continuo dei servizi.

LAVORO PER PROGETTI INDIVIDUALIZZATI

L'operare per progetti è una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per "obiettivi e risultati" e non più per prestazioni.

Il primo momento consiste nella rilevazione dei bisogni degli anziani per accertare la loro situazione fisica, psicologica e relazionale. Dopo la fase valutativa effettuata all'interno dell'Unità Operativa Interna, si definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento funzionale.

Si procede, infine, alla verifica dei risultati conseguiti grazie alla quale si ridefinisce un nuovo intervento.

Tutte le figure professionali facenti parte dell'organizzazione lavorano in modo integrato e coordinato per avere un risultato di salute sugli ospiti.

FORMAZIONE DEL PERSONALE

Il personale che lavora nella Casa di Riposo è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale.



All'interno della struttura vengono organizzati corsi di formazione, anche a carattere obbligatorio, per il personale allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti ed i comportamenti nella logica di lavorare per progetti individualizzati.

Nel corso dell'anno viene programmata la partecipazione delle figure professionali a corsi di formazione esterni ed a convegni sulle tematiche d'interesse per ciascuna professionalità.

Vengono altresì effettuati corsi finalizzati all'acquisizione dei crediti ECM da parte delle diverse figure professionali coinvolte in quest'ambito.

CORRETTO UTILIZZO DELLE RISORSE

L'Ente garantisce il corretto utilizzo delle risorse umane, materiali ed economiche.

SISTEMI INFORMATIVI SCRITTI

Sono a disposizione del personale degli strumenti di informazione scritti ed aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili.

Gli strumenti a disposizione del personale sono: protocolli, procedure, linee guida, circolari, piani di assistenza individualizzati, piano di lavoro e verbale delle riunioni dell'Unità Operativa Interna.

Si precisa inoltre che dati sugli ospiti vengono rilevati anche in attuazione della DGR 2961 del 28 dicembre 2012, relativa alla gestione a livello informatico della residenzialità extraospedaliera.

HACCP (sistema di analisi dei rischi di controllo dei punti critici sulla produzione alimentare)

In adempimento a quanto previsto dalle disposizioni del Decreto Legislativo 193/07 (ex 155/97) inerente l'autocontrollo alimentare, basandosi sui principi HACCP, l'Ente ha elaborato il relativo manuale, mettendo così in atto un sistema di "controllo di processo" che identifica la possibilità del verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti.

Il personale ha seguito un corso di formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

Il manuale viene periodicamente rivisto dal gruppo di lavoro e dai consulenti esterni.

ATTUAZIONE D.LGS N. 81 DEL 09/04/2008

Il C.S.S. Villa "C. Resemini" ottemperando agli obblighi contenuti nel Decreto Legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, ha già disposto idoneo piano di emergenza, diversificato a seconda delle varie zone dell'Ente.

A tutti i lavoratori è stata data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sulle procedure da seguire in emergenza, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale.

Il Centro, inoltre ha individuato un gruppo di dipendenti incaricati del servizio di pronto intervento ed emergenza, che devono attuare le misure di pronto soccorso, salvataggio, lotta antincendio, prevenzione incendi, gestione delle emergenze; tale gruppo viene formato e costantemente aggiornato attraverso specifici corsi organizzati dai vigili del fuoco.

SEGNALAZIONI

I familiari hanno disposizione un modulo situato all'ingresso della Struttura per dare consigli e segnalare eventuali disfunzioni che a loro avviso si sono verificate rispetto ai servizi erogati. Tali segnalazioni si rivelano importanti per migliorare la qualità dell'assistenza erogata.



TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI D.LGS 196/2003

Nel trattamento dei dati personali il Centro dei Servizi Sociali Villa C. Resemini è tenuto ad ottemperare alle disposizioni previste dal Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 *“Codice in materia di protezione dei dati personali”*.

Il Titolare del trattamento dei dati personali è il Centro dei Servizi Sociali Villa “C. Resemini”, via Maffei n. 370, 45039 — Stienta (RO).

Il Responsabile interno del trattamento dei dati personali è la Sig.ra Bottoni Monica, Direttore dell’Ente, via Maffei n. 370, 45039 — Stienta (RO).

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Gli obiettivi di miglioramento in corso di sviluppo sono:

- il mantenimento dell’accreditamento istituzionale;
- collaborare per una maggior apertura al territorio aumentando l’integrazione tra la Casa di Riposo, Ulss, Comune promuovendo incontri per identificare obiettivi comuni;
- analizzare gli indicatori, utilizzati per monitorare la qualità del servizio erogato, al fine di garantire i seguenti fattori: accessibilità, efficienza, efficacia, appropriatezza, continuità, privacy, riservatezza.

Si precisa che tutti gli allegati alla presente Carta dei Servizi potranno subire variazioni a seconda dei diversi cambiamenti presenti presso il Centro dei Servizi Sociali Villa “C. Resemini”.