

ISTITUZIONE PUBBLICA DI ASSISTENZA E BENEFICENZA

I.P.A.B.
Suor Diodata Bertolo
36066-Sandrigo (VI)

CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

La carta dei servizi è un documento che presenta l'IPAB Suor Diodata Bertolo, illustrandone i valori di riferimento, la filosofia operativa, l'organizzazione, i servizi, le modalità di accesso, i diritti di Ospiti e familiari, i percorsi della qualità.

Attraverso questo strumento il cittadino può operare una scelta che risponda ai propri bisogni, considerati i servizi ed i livelli di qualità che l'Ente si impegna a garantire.

Per chi è già Ospite della nostra Struttura, la carta dei servizi, è uno strumento che permette di verificare la corrispondenza fra il servizio effettivamente erogato e quello promesso.

Lo scopo del documento è quindi quello di dare alle persone interessate una informazione preventiva sulla qualità e tipologia dei servizi dell'IPAB "Suor Diodata Bertolo" affinché possa prendere le sue decisioni a "ragion veduta".

La Carta dei servizi disciplina i rapporti fra l'Ospite ed il Centro servizi e tende a favorire uno scambio reciproco e continuo di suggerimenti ed informazioni utili ad un costante miglioramento della qualità dell'offerta e della soddisfazione degli Ospiti e dei loro familiari.

**Approvata con delibera del Consiglio di Amministrazione
n. 20/23 del 27/09/2023**

INDICE

PREMESSA	pag. 1
CENNI STORICI	pag. 3
MISSION	pag. 4
PRINCIPI FONDAMENTALI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO	pag. 4
LE SEDI	pag. 5
I SERVIZI OFFERTI	pag. 6
Centro Di Servizi Per Anziani Non Autosufficienti	pag. 6
Alloggi Per Persone Anziane Autosufficienti	pag. 7
Strutture Intermedie	pag. 7
ASSETTO ISTITUZIONALE	pag. 8
STRUTTURA ORGANIZZATIVA	pag. 8
Area Amministrativa	pag. 8
Area Servizi Socio Assistenziali	
Area dei Servizi Riabilitativi, Informativi e della Qualità	pag. 9
MODELLO ORGANIZZATIVO	pag. 10
La Relazione	pag. 11
Lavoro in Equipe	pag. 11
Progetto Individualizzato	pag. 11
Unità Operativa Interna	pag. 11
Gruppi di lavoro tematici	pag. 11
Riunioni di Nucleo	pag. 12
Staff	pag. 12
Volontariato	pag. 12
MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	pag. 13
MODALITA' DI ACCESSO	pag. 14
STANDARD DI QUALITA'	pag. 15
La Politica delle Risorse Umane	pag. 15
La "Cura" delle Informazioni	pag. 16
L'Attenzione ai Familiari	pag. 16
L'Integrazione con la Rete dei Servizi Territoriali	pag. 17
ALLEGATO 1 (La Carta del Volontario)	pag. 18
ALLEGATO 2 (Schede dei Servizi e delle Figure Professionali)	pag. 20
ALLEGATO 3 (Contatti)	pag. 33
ALLEGATO 4 (Scheda Suggerimenti e Reclami)	pag. 34
ALLEGATO 5 (Costi)	pag. 35

CENNI STORICI

L'impegno di Sandrigo per gli anziani prende corpo dopo la seconda Guerra mondiale, fino alla fine degli anni '60 un piccolo numero di persone anziane era ospitato presso l'Ospedale Civile di Sandrigo in un reparto separato.

Con l'avvento di nuove norme sulla sanità pubblica, il reparto è stato soppresso, l'Amministrazione comunale ha provveduto a ristrutturare l'ex asilo infantile di Via S. Gaetano.

Nel 1973 fu inaugurata la nuova Casa di Riposo in Sandrigo, furono fatti rientrare tutti gli ospiti ricoverati altrove e ne fu affidata la gestione all' E.C.A. (Ente Comunale di Assistenza) ente istituito in ogni Comune d'Italia con legge del 1937, allo scopo di ... "assistere individui e famiglie in condizioni di particolari necessità".

L' E.C.A. provvide ad organizzare la struttura con il personale ed i mezzi necessari, ospitando all'inizio persone non autosufficienti, ed amministrò la struttura fino al 1978, anno in cui l'Ente fu sciolto, in forza della Legge Regionale n. 26/1978.

Personale e mezzi furono trasferiti al Comune di Sandrigo che gestì direttamente la Casa di Riposo fino al 1995 quando fu istituita l'I.P.A.B. (Istituzione pubblica di assistenza e beneficenza).

La gestione della casa di riposo passa così definitivamente all' **IPAB Suor Diodata Bertolo** che, in quel momento, accoglie 47 ospiti complessivamente.

In concomitanza, viene trasferita all' IPAB anche la proprietà degli immobili, costituiti appunto dalla struttura edilizia della Casa di Riposo di Via San Gaetano; dal parco annesso alla stessa - già acquisito dal Comune negli anni '70 e piantumato gratuitamente dai giovani della Col diretti - dalla Casa Noaro che disponeva di alcuni alloggi protetti.

La storia recente vede ampliarsi le attività dell'Istituto in stretta relazione con il progressivo aumento delle persone non autosufficienti, sottolineato dal rapido aumento degli indici di sopravvivenza e della diminuzione di quelli relativi alla mortalità delle persone.

Alla metà del 2002 viene assorbito dalla nostra IPAB un reparto dell'ex Istituto Salvi di Vicenza, provvisoriamente dislocato al III° piano dell'ex Ospedale Maraschin-Zannini e che riuniva una ottantina di ospiti.

L' 8 giugno 2004 viene aperta l'RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale) da riconversione ospedaliera nel I° piano dello stesso ex Ospedale, completamente rinnovato, e la gestione è affidata alla nostra IPAB in convenzione con l'ULSS n. 6 Vicenza con 30 posti letto. Successivamente il servizio è stato trasformato in NAISS (Nucleo di Assistenza Socio Sanitaria) e a seguito della DGR il servizio è stato riconvertito in URT (Unità Riabilitativa Territoriale) con 26 posti letto e OdC (Ospedale di Comunità) con 4 posti letto.

La sede storica di via San Gaetano è stata definitivamente chiusa il 30 maggio 2023 e gli Ospiti sono stati accolti presso la nuova adiacente sede denominata "sede Prof. Bruno Benetazzo" in onore della sua donazione.

MISSION

“L’IPAB SUOR DIODATA BERTOLO è un ente che riconosce la centralità della persona in tutte le sue componenti e persegue obiettivi di benessere fisico, psicologico, sociale e di tutela-
L’IPAB SUOR DIODATA BERTOLO da’ risposte costanti ai bisogni assistenziali, sanitari e sociali delle persone in difficoltà ed in particolare delle persone anziane autosufficienti e non autosufficienti”

PRINCIPI FONDAMENTALI SULL’EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La presente Carta dei Servizi è stata redatta nel rispetto della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 ess.mm.ii., schema generale di riferimento della “Carta dei servizi pubblici sanitari”.

L’IPAB Suor Diodata Bertolo intende dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali relativi all’erogazione del servizio, indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, Principi sull’erogazione dei servizi pubblici.

Eguaglianza

L’erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli Ospiti, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato. L’eguaglianza va intesa come divieto di qualsiasi discriminazione e non come uniformità di trattamento.

Imparzialità

I soggetti erogatori hanno l’obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli Ospiti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

L’IPAB Suor Diodata Bertolo fa proprio tale principio garantendo che il personale in servizio operi con trasparenza ed onestà.

Continuità

L’erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Le eventuali interruzioni devono essere espressamente regolate dalla normativa di settore. In tali casi i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli Ospiti il minor disagio possibile.

L’IPAB Suor Diodata Bertolo fa proprio tale principio garantendo un servizio di assistenza continuativo, 24 ore su 24..

Diritto di scelta

Nessuna costrizione morale e materiale è esercitata nei riguardi dell’utente per influenzarlo o limitarlo nella libertà di scelta delle prestazioni che l’Ente, nei limiti dei requisiti strutturali e tecnologici e delle competenze professionali, è in grado di offrire. Nel quadro del rispetto della libertà dell’utente, in nessun caso vengono praticate misure fisiche di contenimento.

Partecipazione

I soggetti erogatori devono garantire la partecipazione dell’Ospite alla prestazione. L’Ospite ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. L’Ospite può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

L’IPAB Suor Diodata Bertolo fa proprio tale principio coinvolgendo e responsabilizzando tutti nella realizzazione dei piani individualizzati, informando i familiari sugli obiettivi di salute-

Efficacia ed Efficienza

L’IPAB Suor Diodata Bertolo verifica costantemente che il perseguimento delle proprie finalità avvenga in base al migliore e più razionale utilizzo delle risorse disponibili, evitando sprechi e contenendo al massimo i costi di produzione e di erogazione.

LE SEDI

L'Ente dispone di diverse sedi operative nelle quali vengono offerti servizi differenziati:

S E D E	Indirizzo	descrizione
Prof. Bruno Benetazzo	Via S. Gaetano 24 36066 - SANDRIGO	Sede legale dell'ente. Centro di Servizi per anziani non autosufficienti con residenzialità definitiva, temporanea e Centro diurno per ospitalità semiresidenziale.
Piazza Zanella	Primo Piano Centro sanitario Polifunzionale	<u>Unità Riabilitativa Territoriale e Ospedale di Comunità</u> con ospitalità temporanea.
	Terzo Piano Centro sanitario Polifunzionale	Centro di Servizi per anziani non autosufficienti con residenzialità definitiva e temporanea.
Casa Noaro	Via S. Gaetano 31 36066 - SANDRIGO	Palazzina in centro storico; offre piccole unità abitative per persone autosufficienti.

I SERVIZI OFFERTI

CENTRO DI SERVIZI PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI

Servizio residenziale definitivo

Il servizio è dedicato all'accoglienza di persone non idoneamente assistibili a domicilio per le condizioni sanitarie, assistenziali o sociali.

L'Ospite può essere accolto in uno dei nuclei funzionali presenti nelle due sedi.

- La sede di Via San Gaetano, può accogliere complessivamente 46 persone anziane non autosufficienti.
- La sede del Centro Polifunzionale di Piazza Zanella può accogliere, nei suoi tre nuclei, complessivamente 80 persone anziane non autosufficienti

Servizio residenziale modulo sollievo

Il servizio è rivolto a quelle persone che, per le condizioni sanitarie, assistenziali o sociali, necessitano di una residenzialità temporanea, anche per motivi di sollievo alla famiglia.

L'Ospite viene accolto in uno dei nuclei presso le due sedi di cui sopra sulla base delle disponibilità di posti letto e delle caratteristiche della persona richiedente.

Servizio di ospitalità semiresidenziale

Centro diurno

E' un servizio attivato presso la sede di Via San Gaetano ed accoglie 6 persone non autosufficienti per le quali non sia possibile un'adeguata assistenza diurna domiciliare o in attesa di accoglimento residenziale, quale momento di graduale passaggio dal proprio domicilio alla residenza protetta. L'idoneità, la tipologia di Ospite e le necessità assistenziali, sanitarie e sociali vengono definite su indicazione dell'Unità Valutativa Multidimensionale e Multidisciplinare Distrettuale. Gli orari e i giorni di presenza e le modalità di accesso alla struttura vengono definiti con un progetto individualizzato.

ALLOGGI PER PERSONE ANZIANE AUTOSUFFICIENTI

"Casa Noaro" è una iniziativa rivolta alle persone autosufficienti prevalentemente della Terza Età, realizzata per accogliere un numero limitato di ospiti (massimo 8) che sono alloggiati in una piccola unità abitativa nel centro di Sandrigo in Via San Gaetano, 31.

Tale iniziativa è stata progettata e realizzata per rispondere a delle precise esigenze delle persone appartenenti a questa fascia di età ed in particolare per dar loro la possibilità di vivere questo periodo della propria vita con serenità, in una abitazione confortevole, con ascensore, giardino privato. Ogni persona ha a propria disposizione una stanza dotata di angolo cottura e un piccolo bagno personale, oltre ai luoghi comuni (cucina, bagno, sala pranzo e salotto);

STRUTTURE INTERMEDIE

Servizi residenziali temporanei

Ospedale di Comunità

Gli Ospedali di Comunità accolgono elettivamente pazienti con perdita recente di alcune funzioni basilari della vita quotidiana, le ADL o activities of daily living (tra cui il cammino, l'uso del bagno, il lavarsi, il vestirsi, la capacità di trasferirsi dal letto, il mangiare, la continenza), ma con tre diverse possibili traiettorie prognostiche:

a) pazienti le cui funzioni/abilità perse sono forse recuperabili ma è necessario un periodo di convalescenza (es.: carico non concesso, esiti di sindrome da allettamento o di intervento chirurgico maggiore, insufficienza respiratoria) durante il quale favorire la mobilitazione possibile, la riattivazione e la ripresa di alcune ADL, con un percorso da iniziare in Ospedale di Comunità e da proseguire eventualmente in ambito riabilitativo (recupero funzionale differito);

b) pazienti le cui funzioni/abilità sono definitivamente perse, non sono recuperabili, dovendo adattare il paziente (e la famiglia) all'utilizzo di protesi/ausili ed eseguire adattamenti dell'ambiente domestico. È necessario un breve periodo di tempo per capire se la nuova situazione funzionale è compatibile con un rientro a domicilio o se è necessaria una istituzionalizzazione (adattamento alla disabilità definitiva);

c) pazienti le cui funzioni/abilità sono definitivamente perse, la malattia ha una prognosi infausta a breve termine, ma le cui condizioni potrebbero non renderli eleggibili (DGR 3318/2008) per Hospice (palliazione, anche non oncologica). (DGRV N. 2718 del 24 dicembre 2012)

Il servizio è situato al primo piano della sede del centro polifunzionale di Piazza Zanella ed è dotato di 4 posti letto.

Unità Riabilitativa territoriale

L'Unità Riabilitativa Territoriale accoglie elettivamente pazienti con le seguenti caratteristiche:

a) paziente le cui funzioni/abilità temporaneamente sono perse ma sono parzialmente o totalmente recuperabili ed è necessario intervenire per ridurre la disabilità conseguente alla malattia (fratturati polipatologici e traumatologici) con interventi di riabilitazione estensiva;

b) pazienti a lento recupero funzionale che hanno già effettuato riabilitazione intensiva o pazienti provenienti dall'Ospedale di Comunità che necessitano di proseguire/iniziare il trattamento di riabilitazione estensiva (es.: ictus a lenta risoluzione);

c) paziente cronico evolutivo (es.: Sclerosi multipla stabilizzata, Parkinson, SLA, insufficienza respiratoria) con grave disabilità residua che necessita di un periodo di riabilitazione e/o adattamento a nuovi ausili o a un nuovo livello di disabilità. (DGRV N. 2718 del 24 dicembre 2012)

Il servizio è situato al primo piano della sede del centro polifunzionale di Piazza Zanella ed è dotato di 26 posti letto.

ASSETTO ISTITUZIONALE

(Art. 5 – Statuto dell' Ente)

L'organo istituzionale di governo e di indirizzo dell'Ente è il **Consiglio di Amministrazione**

È composto da cinque membri nominati dal Sindaco del Comune di Sandrigo, rimane in carica per cinque anni. Il Consiglio di Amministrazione svolge funzioni di indirizzo, programmazione e controllo.

L'organo di gestione, nominato dal Consiglio di Amministrazione è il **Direttore Generale**

Ha il compito di rendere operativi gli indirizzi del Consiglio stesso in una logica di efficacia, efficienza, economicità e trasparenza.

Lo Staff di Direzione è composto dal Direttore Generale e dai Funzionari dell'Area Amministrativa, dell'Area dei Servizi Socio-assistenziali e dal Funzionario dei Servizi Riabilitativi, Informativi e della Qualità.

Lo Staff di Direzione ha compiti di consulenza e supporto nelle scelte gestionali del Direttore Generale.

L'organo di controllo è costituito da un **Revisore Unico**

Ha il compito di verificare la regolarità dei conti dell'Ente ed il rispetto delle norme.

L'organo di rappresentanza degli utenti è il **Comitato di rappresentanza degli Ospiti e dei familiari**

È composto da un Presidente e da 4 membri; dura in carica 2 anni ed ha il compito di collaborare con l'Ente per la migliore qualità dei servizi e la tempestiva diffusione delle informazioni alle famiglie.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

AREA AMMINISTRATIVA

Le funzioni di tale area sono di tipo contabile-amministrativo e si pongono come obiettivo l'espletamento di tutte le pratiche obbligatorie per legge e di supporto/informazione ad utenti, familiari, dipendenti ed esterni in genere, garantendo celerità nelle risposte, precisione e trasparenza.

L'area è diretta da un **Funzionario dell'Area amministrativa**, ed è strutturata in cinque uffici:

UFFICIO SEGRETERIA è l'ufficio preposto alla raccolta, registrazione, pubblicazione e distribuzione della corrispondenza e di ogni altro flusso informativo;

UFFICIO ECONOMATO provvede alla raccolta e all'espletamento di gare per piccoli acquisti, controlla i magazzini e collabora con gli altri uffici per la predisposizione delle gare d'appalto;

UFFICIO RETTE provvede alla determinazione ed elaborazione delle rette di degenza degli Ospiti della Struttura e del controllo contabile di avvenuto pagamento nonché di tutte le pratiche ad esse collegate;

UFFICIO RISORSE UMANE provvede alla gestione degli aspetti economico-giuridici del personale dipendente nonché alla gestione organizzativa dei dipendenti al fine di favorire la formazione, la motivazione e la correttezza dei rapporti;

UFFICIO RAGIONERIA è l'ufficio preposto all'elaborazione dei dati contabili ai fini di bilancio e fiscali; inoltre elabora controlli di bilancio atti a mantenere i livelli di spesa proporzionati alle entrate.

AREA DEI SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI

Funzionario dei Servizi Socio Assistenziali.

È la figura professionale che garantisce il buon andamento di tutte le attività socio-assistenziali e la completa attuazione dei Piani Personalizzati di Assistenza. Promuove la qualità della vita e il benessere complessivo degli utenti con la gestione delle risorse umane e la corretta pianificazione e organizzazione di procedure e servizi.

Il Funzionario dei Servizi Socio Assistenziali si avvale della collaborazione dei Coordinatori di Nucleo e del Coordinatore infermieristico

Coordinatori di Nucleo

Sono le figure responsabili della gestione dei Nuclei del Centro di Servizi, svolgono funzioni di organizzazione e coordinamento degli Operatori Socio Sanitari e Socio Assistenziali. Si pongono come figure di raccordo fra il Funzionario di Area e gli OSS; si relazionano con il Funzionario stesso, con gli utenti, i famigliari, i caregiver e con tutte le altre figure professionali sia del settore sociale che sanitario.

Coordinatore Infermieristico

È la figura che assicura l'organizzazione dell'assistenza infermieristica, tecnico sanitaria, di prevenzione collettiva, garantendo il rispetto delle norme di buona pratica professionale e delle linee guida della disciplina di appartenenza. Garantisce il coordinamento organizzativo delle risorse umane assegnate al fine di coniugare la specificità professionale con il raggiungimento degli obiettivi assistenziali. Contribuisce allo sviluppo e valorizzazione del personale attraverso il costante aggiornamento delle competenze e delle conoscenze tecnico-professionali.

AREA DEI SERVIZI RIABILITATIVI, INFORMATIVI E DELLA QUALITÀ

Il Funzionario di quest'area assolve a tre diverse funzioni. Nello specifico è responsabile

- **del Servizio Riabilitativo**

si occupa della programmazione e della gestione del servizio riabilitativo; nello specifico delle figure del fisioterapista, della logopedista, dello psicologo dell'area clinica e dell'educatore professionale/animatore. Il servizio riabilitativo è attivo in modo trasversale nei diversi Servizi della Struttura.

- **dei Servizi Informativi**

si occupa dell'implementazione, sviluppo del flusso informativo aziendale e degli strumenti tecnologici per gestirlo.

- **del Servizio Qualità**

si occupa del coordinamento e gestione delle attività di controllo della qualità. È sua responsabilità verificare che i processi e i servizi rispettino gli standard prefissati.

MODELLO ORGANIZZATIVO

L'intento dell'IPAB è quello di porre al centro dell'organizzazione la Persona Ospite ed i suoi bisogni e di costruire intorno ad essa una rete di persone, figure professionali e strumenti in grado di creare un ambiente accogliente sul piano umano e di alta qualità sul piano professionale.

Pensiamo la nostra organizzazione come una serie di cerchi concentrici che avvolgono la persona Ospite.



Per conseguire questo obiettivo l'IPAB pone particolare attenzione nella costruzione di un modello organizzativo che metta l'Ospite al centro dei processi assistenziali, sanitari, riabilitativi ed educativi offerti, nello spirito di una presa in carico globale della persona.

La Relazione

Il nostro è un lavoro basato sul contatto tra persone, diventa perciò fondamentale la cura della relazione e della comunicazione per tutto il personale.

I principi ispiratori del rapporto con gli Ospiti ed i familiari sono:

- rispetto della loro dignità, della capacità di autodeterminazione e della riservatezza di ciascuna persona;
- attenzione ai toni che si utilizzano, che esprimono apertura, disponibilità ai contenuti che veicolano informazioni chiare e precise e attenzione ai familiari degli Ospiti, elemento affettivo spesso determinante per il benessere dell'ospite.

Lavoro in équipe

Un altro aspetto di cura è il lavoro di integrazione tra i professionisti delle diverse aree assistenziali attraverso la metodologia del lavoro di gruppo.

Ciò consente di offrire una assistenza personalizzata per ogni ospite con l'attivazione di un progetto individualizzato.

Saper lavorare in gruppo non è *una competenza scontata*, ma frutto di apprendimento e volontà delle persone coinvolte e richiede la capacità di rinunciare alla propria visione parziale dell'ospite per una visione più completa dei suoi bisogni e delle risposte più coerenti e personalizzate.

Progetto Individualizzato

Il progetto, personalizzato per ogni singolo Ospite, viene elaborato da tutte le figure professionali che operano a contatto con l'Ospite quali: Medico curante, Medico coordinatore dell'Azienda Ulss, Infermiere, Operatore Socio Sanitario, Assistente Sociale, Fisioterapista, Logopedista, Educatore Professionale/Animatore, Psicologo e Coordinatore di Nucleo/Reparto che ha anche il compito di raccogliere dal familiare di riferimento gli eventuali suggerimenti.

Unità Operativa Interna

Tutte queste figure si incontrano periodicamente in equipe definita **Unità Operativa Interna** alla quale partecipa anche un delegato della Direzione con il compito di garantire la compatibilità e la sostenibilità del progetto rispetto alle risorse umane e materiali disponibili.

Il progetto individualizzato definisce, sulla base della valutazione multidisciplinare, gli obiettivi generali e specifici utili a favorire la migliore qualità di vita possibile, e le figure professionali coinvolte nel progetto. Una volta elaborato il progetto viene condiviso con Ospite e Familiare di riferimento e periodicamente verificato e aggiornato.

Il modello organizzativo prevede, oltre all'Unità Operativa Interna, una serie di strumenti operativi che hanno il compito di favorire il passaggio delle informazioni e l'elaborazione di efficaci strategie organizzative.

Questi strumenti sono:

Gruppi di Lavoro Tematici

I Gruppi di Lavoro Tematici, sono costituiti da un piccolo gruppo di dipendenti (anche di diverse professionalità) ed hanno il compito di affrontare specifici problemi operativi per elaborare soluzioni tecniche da proporre a tutto il gruppo di lavoro nelle Riunioni di Nucleo.

Riunioni di Nucleo

Le Riunioni di Nucleo, sono riunioni mensili che coinvolgono tutto il personale di Nucleo in cui vengono condivisi i vari aspetti della vita del Nucleo come clima organizzativo, aspetti operativi ecc.

Staff

Gli Staff sono riunioni periodiche che coinvolgono specifiche figure professionali quali i riabilitatori, i Coordinatori di Nucleo, i Responsabili di Area e il Direttore. Negli Staff vengono discusse ed elaborate le strategie inerenti aspetti complessi dell'organizzazione al fine di rendere l'organizzazione stessa congrua alle esigenze degli Ospiti.

Volontariato

L'Ente stimola e supporta le persone che dedicano il loro tempo a favore degli Ospiti. L'azione del volontariato è integrata con le diverse attività che si svolgono nei diversi nuclei sia come attività di gruppo che come attività rivolta alla singola persona. I volontari affiancano le Educatrici/Animatrici contribuendo a creare un legame con il territorio e con la vita del paese.

Sono in genere iscritti ad associazioni locali, condividono con l'organizzazione una serie di intenti formalizzati nella Carta del Volontario (vedi allegato 1).

L'Ente organizza annualmente attività di formazione per i Volontari per migliorare il livello delle azioni svolte e per favorire il benessere dei Volontari impegnati in questo difficile e meraviglioso compito.

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

In questa parte viene descritta la modalità in cui vengono erogati i servizi e gli specifici contenuti per ciascuno di essi.

I servizi vengono erogati secondo specifiche modalità dalle diverse figure professionali.

Per dare maggiore completezza all'illustrazione dei servizi offerti sono state predisposte specifiche schede nelle quali vengono illustrati gli ambiti, gli obiettivi e le modalità di intervento di ogni servizio e di ogni figura professionale.

Le schede sono presenti alla voce **ALLEGATO 2** alla fine di questo documento. Per facilitare la consultazione delle schede abbiamo diviso i servizi e le figure professionali come indicato di seguito:

SERVIZI PER LA SALUTE:

SERVIZIO ASSISTENZIALE
COORDINAMENTO INFERMIERISTICO
SERVIZIO INFERMIERISTICO
SERVIZIO MEDICO
SERVIZIO SOCIALE
COORDINAMENTO DI NUCLEO/REPARTO
SERVIZIO DI FISIOTERAPIA
SERVIZIO DI LOGOPEDIA
SERVIZIO DI PSICOLOGIA CLINICA
SERVIZIO DI ANIMAZIONE
SERVIZIO DI PODOLOGIA

SERVIZI GENERALI

SERVIZIO DI RISTORAZIONE
SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA
SERVIZIO DI TRASPORTO OSPITI

SERVIZI ACCESSORI

SERVIZIO DI PARRUCCHIERE / PEDICURE
SERVIZIO RELIGIOSO

MODALITÀ DI ACCESSO

Le modalità di accesso ai servizi socio-sanitari in regime di convenzione sono regolate dalle norme della Regione Veneto e dai protocolli dell'Azienda ULSS n.8.

Le modalità di accesso ai servizi socio-sanitari non in regime di convenzione sono definite dall'Ente.

In particolare:

Per richiedere l'accoglimento in casa di riposo, in regime di convenzione, bisogna presentare richiesta al Distretto Socio Sanitario di residenza. Il Distretto Socio Sanitario attiva l'UVMD (Unità di valutazione multidisciplinare) per l'inserimento del nominativo in R.U.R (Registro unico residenziale) che costituisce lo strumento di consultazione per un'eventuale proposta di ingresso.

Per richiedere l'accoglimento in Centro Diurno, in regime di convenzione, bisogna presentare richiesta al Distretto Socio Sanitario di residenza. Il Distretto Socio Sanitario attiva l'UVMD (Unità di valutazione multidisciplinare) per l'inserimento del nominativo in R.U.R (Registro unico residenziale) che costituisce lo strumento di consultazione per un'eventuale proposta di ingresso.

Per richiedere l'accoglimento in casa di riposo non in convenzione (con retta a totale carico dell'utente) bisogna rivolgersi all' Assistente Sociale dell'Ente.

Per richiedere l'accoglimento in Casa Noaro bisogna rivolgersi all' Assistente Sociale dell'Ente.

Prima dell'accoglimento viene effettuata una visita domiciliare di pre-ingresso per la raccolta delle informazioni utili ad organizzare e predisporre nel miglior modo possibile l'ingresso in struttura.

Per contattare l'Assistente Sociale e l'ufficio Segreteria vedere l'allegato n. 3.

STANDARD DI QUALITA'

L'IPAB Suor Diodata Bertolo fin dai primi anni del duemila ha sempre cercato di intraprendere percorsi finalizzati al miglioramento dei servizi erogati.

In quest'ottica il Consiglio di Amministrazione e la Direzione hanno posto una particolare attenzione alla valorizzazione del **Personale** in quanto risorsa di fondamentale importanza nei servizi di assistenza alla persona.

LA POLITICA DELLE RISORSE UMANE

Si è attivato un modello organizzativo che valorizza il dipendente rendendolo parte attiva nelle scelte organizzative e gestionali dell'Ente attraverso:

1. la costante **informazione e coinvolgimento** nelle decisioni dell'organizzazione nelle riunioni di reparto e nelle assemblee
2. l'**ascolto** delle esigenze lavorative e dei suggerimenti migliorativi per orientare i cambiamenti organizzativi
3. la **partecipazione diretta ai cambiamenti**, attraverso gli Staff e i gruppi di lavoro tematici
4. una **formazione "costruita e progettata"** per far acquisire competenze da spendere nel proprio contesto lavorativo e che faccia sentire il dipendente più esperto oltre che per trasmettere nuove conoscenze. Inoltre la programmazione della formazione risponde alle richieste della normativa nazionale e favorisce l'acquisizione dei crediti ECM (Educazione Continua in Medicina) per le figure professionali per le quali è richiesto.
5. la strutturazione di una **scheda di valutazione** delle prestazioni del dipendente che valorizzi i suoi punti di forza ma identifichi anche i punti di caduta in modo da permettere un miglioramento
6. l'attivazione di uno stile di **collaborazione con gli interlocutori sindacali** che sposti l'attenzione dal piano del rispetto delle regole a quello della ricerca comune e collaborativa di azioni di miglioramento delle condizioni organizzative e di qualità del lavoro.
7. la scelta di inserire nell'organico dell'Ente, la figura dello **Psicologo dell'area organizzativa**, con lo specifico obiettivo di favorire i percorsi di valorizzazione e di promozione del benessere del dipendente e del miglioramento della convivenza organizzativa. Una persona che presidi i percorsi formativi, il clima organizzativo e favorisca l'acquisizione di abilità relazionali e di gestione dei conflitti.

LA “CURA” DELLE INFORMAZIONI

La gestione delle informazioni sulla persona, rappresenta una fase molto delicata perché deve garantire la corretta trasmissione a tutte le figure professionali coinvolte per una completa presa in carico, e nello stesso tempo assicurare il diritto alla riservatezza delle persone accolte in struttura.

E' stata data particolare attenzione nel formulare un sistema di passaggio delle informazioni rispettoso di entrambi gli aspetti.

Anche la scelta di richiedere un Familiare Referente per ogni ospite (concordato tra i familiari), è orientata a dare comunicazioni chiare e tempestive alla famiglia, evitando equivoci o dispersioni dell'informazione.

L'ATTENZIONE AI FAMILIARI

Ponendo l'Ospite al centro dell'attenzione, il Familiare diventa per noi una cartina di tornasole della qualità del nostro lavoro.

Conoscere il livello di soddisfazione, i reclami e i suggerimenti dell'Ospite e del Familiare diventa perciò fondamentale per migliorarci.

È stato perciò elaborato un **questionario di gradimento** della qualità percepita del servizio attraverso il quale Ospiti e Familiari hanno potuto esprimere la loro opinione in riferimento ai diversi servizi erogati quali: gli spazi, il servizio assistenziale, sanitario, riabilitativo, il vitto, il servizio di lavanderia, il coinvolgimento della famiglia, il personale in servizio ed il benessere personale. Questo strumento viene somministrato periodicamente ai familiari in modo da monitorare nel tempo l'andamento del servizio.

E' attivato il servizio per la **segnalazione formale dei suggerimenti e dei reclami** (allegato 4) che impegna l'Ente a dare formale riscontro e risposta entro trenta giorni. Questo strumento garantisce i diritti delle Persone accolte in struttura ed aiuta l'organizzazione al continuo miglioramento dei servizi resi. Per proporre un suggerimento o formalizzare un reclamo è sufficiente contattare il Coordinatore di Nucleo o Reparto che si occuperà di mettere in contatto la persona con il Responsabile della Qualità, figura incaricata a guidare i familiari in questo servizio.

L'INTEGRAZIONE CON LA RETE DEI SERVIZI TERRITORIALI

I servizi offerti dall'Ente si inseriscono nella complessa rete dei servizi territoriali di cui è parte integrante ed attiva. La collaborazione con i Distretti Socio Sanitari, con i servizi ospedalieri e con gli altri servizi dell'Azienda Ulss 8 di Vicenza è attiva ormai da molti anni e questo permette alla nostra struttura di essere attore nell'erogazione dei servizi, ed anche elemento di raccolta dei bisogni e di progettazione di risposte efficaci ed innovative.

La collaborazione è attiva con l'Amministrazione Comunale e con le strutture territoriali locali.

Progetti di formazione sono attivi anche con altre strutture ed associazioni fra le quali l'Università degli Studi di Verona e Padova.

ALLEGATO 1

I.P.A.B.
SUOR DIODATA BERTOLO
SANDRIGO

CARTA DEL VOLONTARIO

Premessa

Il Volontario è la persona che mette a disposizione degli altri il proprio tempo e la propria capacità operando all'interno delle strutture dell'I.P.A.B. in appoggio alle ordinarie attività. La gratuità è l'elemento distintivo dell'agire del Volontario e lo rende originale rispetto alle altre figure che operano all'interno dell'Ente.

Al centro del suo agire ci sono le persone Ospiti, considerate nella loro dignità umana, nella loro integrità e nel contesto delle relazioni familiari, sociali e culturali in cui vivono.

Obiettivi

Offrire agli Anziani, ospiti della Struttura, attività di sostegno e ricreative, in riferimento ai Piani Assistenziali Individuali, in modo che la giornata possa essere più interessante e ricca di rapporti umani.

Proporre risposte creative ed efficaci ai bisogni dell'Ospite, sottoponendole all'attenzione delle Educatrici/Animatrici.

Tempi

Il Volontario, nella realizzazione del proprio servizio, dovrà rispettare i tempi interni della Struttura.

Modalità

Come premessa, occorre ricordare che i Volontari non si sostituiscono mai al Personale della Struttura, ma sono in una posizione di supporto e collaborazione.

Le modalità di attuazione del servizio del Volontario possono essere così descritte:

- Il Volontario, nell'arco del servizio, interagisce con le figure dipendenti della struttura, in particolare con le Educatrici/Animatrici, con gli Infermieri e con gli Operatori in turno; lo scambio di informazioni – regolamentato dalle norme sulla privacy e dall'art 622 del C.P. - sarà utile nello svolgimento del servizio per capire le diverse personalità degli Ospiti e i limiti che la loro condizione psico-fisica pone, in modo da mettere in atto interventi mirati in accordo con i Piani Assistenziali Individuali.
- Sarà compito delle Educatrici/Animatrici dare al Volontario le informazioni necessarie al corretto svolgimento delle attività, rispettando quanto previsto dalle norme sulla privacy.
- Il Volontario è tenuto a comunicare all'Educatrice/Animatrice l'orario di presenza e le attività che andrà a svolgere all'interno della Struttura.
- Il Volontario deve avere un atteggiamento improntato al rispetto reciproco e alla cordialità verso tutte le persone che operano all'interno della struttura (Ospiti, Familiari, Personale dipendente e altri Volontari).
- Il Volontario è tenuto a riferire al Coordinatore dell'Area Riabilitativa eventuali episodi e difficoltà rilevati durante il servizio.
- Il Volontario si impegna a mantenere una totale riservatezza rispetto alle informazioni ed alle situazioni di cui viene a conoscenza.
- Il Volontario ogni qualvolta presta il suo servizio è tenuto a indossare un tesserino di riconoscimento.

Attività

Il Volontario è tenuto a concordare con le Educatrici/Animatrici le attività che vorrà svolgere all'interno della Struttura in modo che queste siano integrate con quelle già esistenti e potrà essere di supporto nelle seguenti attività:

- Accompagnamento degli Ospiti da e per i locali dove si svolgono attività di animazione, palestra, attività religiose, etc;
- Accompagnamento degli Ospiti nel giardino della Struttura;
- Supporto alla gestione delle sale interne per feste, giochi o incontri;
- Supporto alla gestione della sala lettura e alla distribuzione e lettura dei quotidiani;
- Supporto alle gite e uscite per attività ricreative;
- Supporto alle attività di animazione che vengono organizzate in collaborazione con la figura dell'Animatrice in base alla suddivisione dei compiti e agli incarichi specifici che vengono loro assegnati.

ALLEGATO 2

**SCHEDE DEI SERVIZI
E
DELLE FIGURE PROFESSIONALI**

SERVIZIO ASSISTENZIALE

L'Operatore Socio Sanitario svolge la sua attività in tutti i servizi del settore sociale e sanitario ed è una delle figure professionali più vicina all'anziano, infatti, è colui che ha il primo "contatto" con l'ospite in quanto ne segue la presa in carico.

Il servizio assistenziale viene garantito nelle 24 ore da personale qualificato e motivato alla professione.

AMBITI DI INTERVENTO:

- assiste la persona nelle attività quotidiane e di igiene personale;
- osserva e collabora alla rilevazione dei bisogni e delle condizioni dell'utente;
- collabora ad attività finalizzate al mantenimento delle capacità psicofisiche residue, alla rieducazione, alla riattivazione e al recupero funzionale;
- collabora nelle attività di animazione e socializzazione di singoli e gruppi;
- coadiuva il personale sanitario e sociale nell'assistenza al malato anche terminale e morente.
- collabora con le altre figure professionali impegnate in struttura per la realizzazione di risultati di salute globale;
- partecipa alla valutazione multidimensionale (in equipe e/o in Unità Operativa Interna) contribuendo all'elaborazione del Progetto Individualizzato;

OBIETTIVI:

- rispondere ai bisogni assistenziali della persona in riferimento al Progetto Individualizzato;
- garantire il più alto livello di qualità di vita possibile;
- favorire l'autonomia mantenendo il potenziale residuo;
- creare un contesto di vita familiare

MODALITA':

- interventi professionali che garantiscono la personalizzazione dell'assistenza in relazione all'autonomia dell'Ospite e dei suoi bisogni specifici;
- l'intervento assistenziale ha come aspetto prioritario la stimolazione psico-motoria dell'Ospite per il recupero e il mantenimento delle abilità;
- assistenza all'Ospite in particolare non autosufficiente o allettata, nelle attività quotidiane e di igiene personale;
- rapporto empatico con l'anziano;
- utilizzo di strumenti informativi di uso comune per la registrazione di quanto rilevato durante il servizio.

SERVIZIO DI COORDINAMENTO INFERMIERISTICO

Il servizio di Coordinamento Infermieristico è svolto da un'infermiera con profilo professionale (D.M. n° 739 del 14.09.1994) e incarico specifico le cui attività rientrano nei diversi processi offerti dai servizi

Gestione del Personale Infermieristico

Inserimento del nuovo dipendente:

- esegue il primo colloquio di presentazione del servizio e del ruolo;
- consegna turni, divisa e l'armadietto;
- modifica il piano di lavoro inserendo un'unità in più in affiancamento;
- esegue un colloquio a metà del periodo di prova;
- valuta la risorsa al termine del periodo di prova e consegna al Direttore la valutazione.

Formazione:

- collabora con la Responsabile della Formazione nel rilevare il fabbisogno formativo del personale infermieristico e collabora nell'organizzazione della formazione (Turni).

Valutazione:

- valuta annualmente il personale infermieristico.

Gestione risorse materiali

- verifica il fabbisogno dei farmaci ed esegue gli ordini mensili ordinari e quelli urgenti.

Organizzazione

- stende la matrice dei turni del personale infermieristico;
- raccoglie le esigenze del personale infermieristico;
- stende il turno mensile e lo consegna al personale;
- gestisce i cambi turno e le sostituzioni;
- predispone il piano ferie;
- stende il piano di lavoro in collaborazione con il personale, ne verifica l'attuazione e attua le modifiche necessarie;
- convoca le riunioni di reparto tramite esposizione di un invito al personale interessato con indicazione degli argomenti che verranno trattati;
- prepara il foglio firme coordina la riunione trattando gli argomenti previsti e gli interventi dei presenti;
- verbalizza la riunione e consegna il verbale al personale e al Direttore.
- gestisce i conflitti;
- re-indirizza le richieste di competenza;
- gestisce le urgenze.

Gestione degli aspetti cogenti

- monitora il rispetto da parte del personale infermieristico di obblighi e prescrizioni;
- invita al rispetto delle buone prassi.

Gestione dei tirocini

- programma il tirocinio;
- si occupa dell'inserimento del tirocinante individuando gli affiancamenti;
- valuta il tirocinante.

Qualità e miglioramento del servizio

Collabora con i Responsabili di Area nel miglioramento continuo dell'organizzazione.

SERVIZIO INFERMIERISTICO

Come previsto dal profilo professionale (D.M. n° 739 del 14. 09. 1994) l'Infermiere è responsabile dell'assistenza all'Ospite.

L'Infermiere svolge la sua attività in tutti i servizi socio – sanitari dell'Ente in stretta collaborazione con il servizio assistenziale, riabilitativo e medico.

Il servizio infermieristico viene garantito nelle 24 ore da personale qualificato e motivato alla professione.

AMBITI DI INTERVENTO:

- garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostiche nella programmazione di esami e visite specialistiche e terapeutiche del servizio medico;
- è responsabile della somministrazione ed assunzione delle terapie (orale, intramuscolare, sottocutanea, endovenosa, topica) prescritte dai Medici di Medicina Generale e specialisti;
- è responsabile delle medicazioni e della loro esecuzione collaborando con i Medici di Medicina Generale e specialisti;
- osserva e collabora alla rilevazione dei bisogni e delle condizioni di salute psico – fisica dell'utente;
- collabora ad attività finalizzate al mantenimento delle capacità psicofisiche residue, alla rieducazione, alla riattivazione, al recupero funzionale e all'educazione sanitaria degli Ospiti e dei loro familiari;
- coadiuva il personale sanitario e socio - assistenziale nell'assistenza al malato fragile e morente.
- collabora con le altre figure professionali impegnate in struttura per la realizzazione di risultati di salute globale;
- partecipa alla valutazione multidimensionale (in equipe e/o in Unità Operativa Interna) contribuendo all'elaborazione del Progetto Individualizzato;
- è incaricato della gestione delle emergenze e degli interventi di primo soccorso nei reparti.

OBIETTIVI:

- rilevazione e risposta ai bisogni sanitario - assistenziali dell'Ospite in riferimento al Progetto Individualizzato;
- garantire il più alto livello di qualità di vita possibile;
- favorire l'autonomia mantenendo il potenziale residuo;
- creare un contesto di vita familiare anche in previsione di un rientro a domicilio;
- collaborazione all'inserimento e formazione del personale assistenziale.

MODALITA':

- interventi professionali che garantiscono la personalizzazione dell'assistenza in relazione all'autonomia dell'Ospite e dei suoi bisogni specifici;
- l'intervento sanitario - assistenziale ha come aspetto prioritario la stimolazione psico-motoria dell'Ospite per il recupero e il mantenimento delle abilità;
- rapporto empatico con l'utente;
- interventi professionali tecnici e metodologici garantendo la corretta applicazione di protocolli, procedure e linee guida;
- utilizzo di strumenti informativi di uso comune per la registrazione di quanto rilevato durante il servizio.

SERVIZIO MEDICO

Gli Ospiti non autosufficienti in Ospitalità definitiva usufruiscono di assistenza medica quotidiana garantita da Medici di Medicina Generale che operano presso l'I.P.A.B. in convenzione con l'Azienda ULSS n.8 di Vicenza.

Gli Ospiti in Ospitalità temporanea della Residenza Sanitaria Assistenziale usufruiscono di assistenza medica quotidiana garantita da un Medico di Medicina Generale che opera presso l'I.P.A.B. in convenzione con l'Azienda ULSS n.8 di Vicenza.

Gli Ospiti in Ospitalità temporanea non autosufficienti che entrano in struttura con i Moduli Respiro (sollevio) mantengono il loro Medico di Base.

Gli Ospiti accolti presso gli Alloggi protetti e gli appartamenti per anziani autosufficienti mantengono il loro Medico di Base.

SERVIZIO SOCIALE

AMBITI D'INTERVENTO:

Il servizio sociale gestisce le richieste di *accoglimento*, *l'inserimento* e le *dimissioni* degli ospiti.

Gli interventi del servizio sociale sono orientati verso l'utenza e verso il contesto. In questo ultimo caso l'intervento si concretizza attraverso un'attività di collegamento e collaborazione con i servizi del territorio quali DSSL, Enti locali, ospedale e servizi in genere esterni alla casa di riposo e l'attivazione delle risorse territoriali per interventi di sostegno alle famiglie degli ospiti nella fase della dimissione.

1. Cura l'istruttoria delle richieste di accoglimento presso la struttura (casa di riposo, Strutture intermedie, alloggi protetti, centro diurno);
2. Partecipa alla presa in carico degli ospiti accolti;
3. Valuta assieme ai Coordinatori di Nucleo/Reparto l'inserimento più adatto alle varie tipologie degli ospiti;
4. Si occupa in collaborazione con le altre figure professionali di eventuali problemi personali o di convivenza degli ospiti, con l'obiettivo di favorire quanto più possibile l'ambientamento e l'integrazione dell'anziano in struttura;

OBIETTIVI:

Rispondere alle domande di aiuto dell'utente e/o cittadino che presenta problemi di salute psico-fisica e sociale tali da compromettere parzialmente o totalmente l'autonomia personale offrendo un servizio residenziale adeguato al bisogno espresso sia esso in forma temporanea, medio-lunga che definitiva.

MODALITA':

1. Apre la cartella personale contenente tutte le informazioni raccolte in sede di colloquio;
2. Convoca le Unità Operative Interne;
3. Partecipa alle UOI contribuendo all'elaborazione del progetto individualizzato;
4. Collabora strettamente con tutte le figure professionali al fine di favorire e garantire la realizzazione del progetto individualizzato per ogni ospite;
5. Collabora con l'Ufficio anziani dell'Azienda Ulss n.8, gli Enti locali e i Distretti di appartenenza degli ospiti accolti;
6. Effettua con i Coordinatori di Nucleo/Reparto le visite domiciliari di pre-ingresso;
7. Svolge colloqui con i familiari in occasione dell'ingresso della persona in struttura;
8. Svolge una attività di consulenza e sostegno psico-sociale agli ospiti e loro familiari;
9. Attua interventi di segretariato sociale per ospiti e familiari e per tutti i cittadini che vogliono avere informazioni sulle domande di ricovero e sulle modalità di accesso alla struttura, analizza la domanda e avvia l'istruttoria, offre consulenza e orientamento in merito ai diritti, alle prestazioni e alle modalità di accesso dei servizi.

COORDINAMENTO DI NUCLEO/REPARTO

La figura del Coordinatore di Nucleo è stata inserita di recente nell'organizzazione dell'Ente per contribuire a creare, con il proprio stile, un clima familiare affinché le persone del Nucleo (gli Ospiti, i Familiari e gli Operatori) percepiscano positivamente la propria appartenenza ad un ambiente che riconoscono come "loro".

AMBITI DI INTERVENTO:

Coordina l'attività operativa del nucleo;

In collaborazione con altre figure professionali partecipa alla raccolta delle informazioni e all'identificazione dei bisogni del nuovo ospite;

Provvede ad orientare ed integrare l'attività del nucleo attraverso il raggiungimento degli obiettivi di salute individuati nell'unità operativa interna;

Assicura la raccolta e la tenuta di tutti i dati e le informazioni relative al nucleo e ai singoli ospiti. Ne garantisce la diffusione mirata al fine di realizzare una gestione consapevole e finalizzata della struttura, del nucleo e del singolo ospite.

Garantisce la realizzazione del piano di lavoro del nucleo

Collabora alla gestione degli adempimenti inerenti la propria competenza in merito all'applicazione delle norme sul controllo igienico (haccp);

Assicura la presenza del personale in servizio del nucleo;

Promuove la partecipazione attiva degli operatori all'individuazione di soluzioni migliorative dell'organizzazione e del funzionamento del nucleo;

Assicura una gestione dei rapporti con ospiti, familiari e volontari;

È un punto di riferimento per gli ospiti, i familiari ed il personale del nucleo;

Verifica i risultati effettivamente conseguiti nel nucleo e partecipa in équipe alla valutazione degli stessi rispetto agli obiettivi dichiarati in fase di definizione del programma in intervento;

Collabora con il servizio ristorazione esterno all'individuazione del menù;

Collabora con il personale sanitario e riabilitativo all'individuazione delle diete personalizzate;

OBIETTIVI:

Garantire il corretto utilizzo delle procedure come previsto dal sistema di gestione della qualità, per assicurare il benessere psico-fisico dell'ospite;

Promozione di atteggiamenti e comportamenti professionali adeguati per contribuire ad un buon clima di nucleo;

Individuazione di soluzioni migliorative dell'organizzazione e del funzionamento del nucleo;

Garantire una continuità dei rapporti con i familiari, volontari, altre figure ed organismi esterni, in linea con le politiche della struttura;

Verifica dei risultati attesi;

Garantire il raggiungimento degli obiettivi definiti in sede di programmazione.

MODALITA':

Partecipa, nell'ambito Unità Operativa Interna, alla individuazione e definizione dei programmi di intervento individuali e di nucleo

Elabora, indirizza, coordina e controlla le attività del nucleo in collaborazione con le figure di competenza;

Programma e gestisce le riunioni di nucleo con le diverse figure professionali per garantire un intervento mirato in risposta ai bisogni dell'ospite;

Garantisce costantemente l'approvvigionamento e la corretta conservazione di tutto il materiale del nucleo;

Garantisce costantemente l'adeguatezza del vitto e delle diete personalizzate;

Predisporre per il proprio nucleo il piano di lavoro giornaliero nel quale siano previste le attività da svolgere nelle singole fasce orarie;

Predisporre e gestisce i turni di lavoro del personale OSS, in coerenza con i criteri definiti dalla struttura.

Effettua le visite di pre-ingresso

SERVIZIO DI FISIOTERAPIA

AMBITI DI INTERVENTO

Il Fisioterapista opera con pazienti prevalentemente geriatrici affetti da:

- patologie ortopediche: esiti di traumi, fratture, esiti di interventi di osteosintesi, esiti di protesi articolari...
- patologie neurologiche: esiti di ictus, neuropatie periferiche, Morbo di Parkinson, cerebropatie...
- altre patologie o quadri caratteristici dell'anziano: sindrome da immobilizzazione, piaghe da decubito, rallentamento psico-motorio, problemi cardio-respiratori...

OBIETTIVI

In riferimento alla diagnosi, alle indicazioni del medico fisiatra ed alle decisioni prese in Unità Operativa Interna, nell'ambito delle proprie competenze ed in collaborazione con l'equipe multidisciplinare di competenza il fisioterapista si propone i seguenti obiettivi generali, tutti finalizzati al mantenimento/recupero delle funzioni compromesse

- prevenzione dell'instaurarsi di danni secondari e terziari alla patologia quali indebolimento generale, sindrome da allettamento, ulcere da decubito
- gestione e mantenimento di funzioni presenti, ma a rischio di essere perdute
- recupero di una o più funzioni perdute dopo evento acuto

In riferimento agli ambiti di intervento visti in precedenza, è possibile individuare degli obiettivi più specifici, sintetizzabili come segue

- ambito ortopedico: incremento della forza muscolare, mantenimento o recupero dell'escursione articolare, ripresa del carico sull'arto colpito, riduzione delle sintomatologie dolorose
- ambito neurologico: recupero della sensibilità, del movimento attivo, della coordinazione, dell'equilibrio, controllo e riduzione dei compensi patologici
- ambito geriatrico in generale: mantenimento della funzionalità del sistema cardio-circolatorio e respiratorio, controllo dei compensi patologici, stimolazione ai compensi funzionali utili

MODALITA'

L'intervento del Fisioterapista è sempre adattato al singolo paziente e ai suoi bisogni. Le modalità di lavoro sono perciò molteplici. Esistono interventi che si svolgono a diretto contatto col soggetto, ed altri che, se pur fatti in modo indiretto, influiscono in modo determinante sulla buona riuscita del programma riabilitativo.

INTERVENTI DIRETTI

- valutazione del paziente mediante consultazione della documentazione clinica, colloqui, osservazione diretta, utilizzo di test
- intervento individuale: rieducazione neuromotoria, terapie fisiche, terapie manuali, terapia occupazionale, posture
- proposta, addestramento, verifica dell'utilizzo di protesi, ortesi ed ausili
- indicazioni al paziente riguardanti gli esercizi e le attività da fare in autonomia e la corretta igiene articolare

INTERVENTI INDIRETTI

- indicazioni date al personale di assistenza
- addestramento ai familiari sulle accortezze da avere col soggetto e sulle modalità di gestione in struttura e/o a domicilio
- studio ed adattamento dell'ambiente in struttura e a domicilio
- incontri con varie figure professionali (medico curante, assistente sociale, coordinatore di nucleo/reparto, altre figure riabilitative...) finalizzati allo scambio di informazioni e consulenza riguardanti il paziente

SERVIZIO DI LOGOPEDIA

AMBITI DI INTERVENTO

La **LOGOPEDISTA** nelle strutture residenziali per anziani si occupa di ospiti affetti da:

- disturbi di linguaggio e della voce;
- disturbi cognitivi;
- disfagia;
- sordità.

OBIETTIVI

- Ospiti affetti da disturbi del linguaggio e/o della voce: per quanto riguarda la comunicazione verbale migliorare la comprensione, l'articolazione del linguaggio e la qualità vocale al fine di raggiungere una funzionalità linguistica e comunicativa efficace, stimolando il recupero dei vari processi linguistici (denominazione, ripetizione, lettura, scrittura, comprensione orale e scritta). Nel caso non sia possibile il raggiungimento di una comunicazione verbale efficace, favorire l'utilizzo di canali comunicativi alternativi (gestualità, scrittura, tavole alfabetiche, comunicatori simbolici);
- Ospiti affetti da deterioramento cognitivo: se il disturbo è di grado lieve o medio stimolare le funzioni cognitive (memoria, attenzione, orientamento, ragionamento astratto) e favorire un ri-orientamento alla realtà, se di grado severo favorire uno stato di benessere attraverso un approccio empatico, comportamentale e ambientale;
- Ospiti affetti da disfagia: nel caso di soggetti collaboranti stimolare le funzioni orali (sensibilità, movimento, coordinazione) e insegnare all'ospite strategie di compenso del disturbo, mentre nel caso di soggetti non collaboranti garantire una modalità di alimentazione corretta che riduca il rischio di complicanze polmonari fornendo indicazioni circa la consistenza e la tipologia della dieta da somministrare, la modalità di imboccamento, la postura, gli ausili per l'alimentazione e la modalità di somministrazione della terapia farmacologica. Inoltre, stimolare la ripresa dell'alimentazione orale nel caso di ospiti portatori di nutrizione artificiale.
- Ospiti affetti da sordità: in collaborazione con il tecnico audioprotesista permettere l'acquisizione di protesi acustiche, avviando la pratica per la fornitura dell'ausilio da parte dell'U.L.SS., e allenare la percezione uditiva al fine di garantire delle relazioni interpersonali il più soddisfacenti possibile.

MODALITA'

INTERVENTI DIRETTI

- Valutazione dell'ospite attraverso la consultazione della documentazione clinica, il colloquio, l'osservazione e la somministrazione di test e scale standardizzate;
- trattamento individuale o di gruppo;
- monitoraggio;
- addestramento all'utilizzo di ausili.

INTERVENTI INDIRETTI

- Indicazioni al personale attraverso l'utilizzo di appositi strumenti (consegne individualizzate, quaderno operatori, schede specifiche create ad hoc) o durante le riunioni di reparto;
- consulenza ai familiari e ai volontari;
- incontri e scambi di informazioni con le altre figure professionali (Unità Operativa Interna, riunioni d'équipe, incontri per la progettazione e la verifica degli interventi, organizzazione delle attività).

SERVIZIO DI PSICOLOGIA CLINICA

OBIETTIVI

Valorizzare le risorse cognitive, affettive, relazionali della persona, rendendole spendibili nel nuovo ambiente di vita

Favorire un processo d'attaccamento alla nuova realtà residenziale

Sostenere la persona nei processi d'elaborazione delle perdite

Supportare lo sviluppo di una relazione funzionale tra persona e famiglia

AMBITI D'INTERVENTO

1) valutazione neuro psicologica, di personalità, emozionale: permette di ottenere informazioni sulle competenze cognitive ed affettive della persona, informazioni essenziali per l'elaborazione di piani di recupero, potenziamento, sostegno delle funzioni ritenute dal soggetto fondamentali per la propria qualità di vita.

Tra le informazioni più utili: capacità di memoria nelle varie componenti, risorse attentive, aspetti motivazionali, tono dell'umore, incidenza dei disturbi comportamentali, percezione soggettiva del disagio e/o del dolore, competenze di giudizio, di elaborazione dei dati, nelle attività della vita quotidiana.

Tali informazioni devono essere condivise con l'equipe e rese utilizzabili sul piano operativo da tutte le figure professionali che, a vario titolo, sono responsabili della presa in carico della persona, pertanto devono trovare spazio nelle occasioni progettuali e di verifica.

2) Osservazione della persona nel suo contesto di vita: la comprensione della persona è possibile attraverso un processo continuo d'osservazione diretta nel contesto di vita, processo che permette di cogliere gli sviluppi ed i cambiamenti cui ogni individuo si attua nel tempo; tale conoscenza risulta fondamentale per progettare interventi di promozione della qualità di vita della persona attenti alla soddisfazione di bisogni e desideri che sono propri di ogni singolo individuo.

3) Interventi di supporto all'anziano: è possibile un accompagnamento individuale della persona che sta attraversando situazioni particolarmente critiche attraverso attività di sostegno psicologico incentrate sull'ascolto empatico e la ristrutturazione cognitiva.

È possibile un lavoro strutturato in piccoli gruppi di anziani per la condivisione e l'elaborazione di tematiche che coinvolgono più clienti della struttura (es. sessualità, paura della morte, senso di abbandono, senso di dipendenza, privacy violata...)

4) Sostegno psicologico ai familiari: interventi individuali al familiare in occasione dell'ingresso dell'anziano in struttura, nelle occasioni in cui si verificano importanti cambiamenti nella situazione dell'anziano (es. ricoveri, trasferimenti, peggioramenti dello stato di salute,...), o su richiesta del familiare stesso (elaborazione del senso di colpa, del lutto...).

MODALITÀ OPERATIVE

1) Consultazione documentazione clinica e sociale

Colloqui strutturati con la persona ed eventuali colloqui con i familiari

Somministrazione di test e schede di valutazione standardizzate

2) Monitoraggio ed osservazione diretta della persona

Osservazione indiretta con il coinvolgimento del personale attraverso schede di osservazione strutturata

3) Colloqui di sostegno con la persona in occasione di particolari difficoltà psicologiche affettivo/comportamentali segnalate dal soggetto stesso, dal familiare, dal personale ed equipe riabilitativa attraverso il responsabile di nucleo/reparto

4) Colloqui di sostegno ad orientamento psico educativo con i familiari, in occasione dell'ingresso della persona in struttura e qualora si presentino difficoltà affettive relazionali

SERVIZIO DI ANIMAZIONE

AMBITI D'INTERVENTO

L' Educatore-Animatore opera con l'utente anziano sia autosufficiente che affetto da patologie neurologiche ed ortopediche, intervenendo nei seguenti ambiti:

- *Ambito cognitivo*: memoria, orientamento, linguaggio, attenzione, concentrazione;
- *Ambito senso-motorio*: fisica e sensoriale;
- *Ambito socio-relazionale* (duale o di gruppo);
- *Ambito relativo all'identità di sé*: soddisfazione dei bisogni superiori (identificabili come stima e riconoscimento della dignità personale) e raggiungimento di un benessere psicologico.

OBIETTIVI EDUCATIVO-ANIMATIVI IN CASA DI RIPOSO

- Far sentire importante e protagonista l'anziano soprattutto nella fase di accoglimento in struttura;
- Stimolare la socializzazione tra gli ospiti, favorendo le loro abilità socio-relazionali e il sentirsi parte di un gruppo; ridimensionare eventuali conflitti; fornire stimoli di scambio relazionale con persone appartenenti alla rete sociale del territorio esterno; disponibilità per colloqui individuali;
- Contrastare il deterioramento cognitivo riattivando e mantenendo, dove possibile, le loro abilità manuali e cognitive agendo nel contempo nell'ambiente fisico (per es. evidenziare le varie ricorrenze dell'anno con decorazioni; segnali per identificare specifici ambienti);
- Far nascere e consolidare solidarietà di mutuo-aiuto tra gli ospiti;
- Ridurre il rischio di avvertire un senso di spersonalizzazione che può nascere nella persona anziana accolta in casa di riposo tramite la valorizzazione del suo vissuto, della sua memoria autobiografica, delle sue conoscenze, dell'ascolto dei suoi bisogni e desideri;
- Scandire i vari momenti dell'anno e rendere omaggio e riconoscimento al singolo organizzando momenti di festa e celebrazioni religiose (per le ricorrenze principali come il Natale, per i compleanni).

OBIETTIVI IN RSA

- Favorire l'inserimento dell'ospite nella fase di ingresso con un approccio empatico, di disponibilità e accoglienza;
- Fornire stimoli per l'orientamento spaziale e sociale (personale, ospiti, volontari);
- Organizzare occasioni di socializzazione di gruppo, ridimensionando eventuali conflitti;
- Disponibilità per colloqui e progetti di sostegno individuali;
- Allentare la tensione ed esercitare le funzioni cognitive attraverso la dimensione ludica, personalizzando gli interventi in base alle risorse e limiti del singolo
 - Scandire i vari momenti dell'anno e rendere omaggio e riconoscimento al singolo organizzando momenti di festa e celebrazioni religiose.

MODALITÀ DELL'INTERVENTO

L'intervento educativo-animativo si suddivide in tre tipologie: diretto; indiretto; integrato.

Intervento diretto: ha lo scopo di accompagnare la persona in un cammino in cui l'Educatore facilita e sostiene un processo che necessita di una supervisione individualizzata.

Intervento indiretto: situazioni in cui l'Educatore programma un intervento possibilmente con la presenza anche delle persone legate da vincoli istituzionali-relazionali (altri ospiti e/o volontari e/o operatori e/o familiari) al destinatario dell'intervento stesso.

Intervento integrato: situazioni in cui l'Educatore non si occupa da solo della persona ma in collaborazione con le altre figure professionali mantenendo la definizione del proprio ruolo professionale (significato educativo dell'approccio integrato).

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

- Servizio di ristorazione

Il servizio di ristorazione per i pasti principali è un servizio che l'Ente ha delegato a ditta esterna. Questo tipo di servizio prevede il supporto di una dietista per la predisposizione di un menù stagionale e settimanale (condiviso con l'Ente) che viene quotidianamente esposto, con la possibilità di inserimento di diete personalizzate qualora il Medico di Reparto ne rilevi la necessità.

La ditta provvede a garantire il confezionamento e la consegna dei pasti, differenziati per reparto, con adeguato percorso e in ambiente idoneo, a garanzia del rispetto delle norme igieniche (HACCP).

La distribuzione dei pasti principali, il confezionamento e la distribuzione delle colazioni, delle merende a metà mattinata e pomeriggio, sono un servizio gestito direttamente dalle cucine interne di reparto e dal personale OSS dell'Ente.

SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA

AMBITI D'INTERVENTO:

Gestisce, in collaborazione con i Coordinatori di Nucleo/Reparto, il rapporto con le ditte esterne che hanno in appalto il servizio lavanderia sia biancheria personale ospiti che biancheria piana.

Osserva e collabora alla rilevazione dei bisogni dell'utente

Collabora con tutte le figure professionali per rispondere ad eventuali bisogni dell'ospite per quanto riguarda abbigliamento e accessori

OBIETTIVI:

- Garantire agli ospiti un adeguato abbigliamento.
- Garantire sempre sufficiente biancheria da letto

MODALITA':

- Controlla che la biancheria piana presente in reparto sia sufficiente al fabbisogno
- Controlla che il materiale consegnato dalla lavanderia corrisponda al numero presente nella bolla di accompagnamento
- Controlla che i capi di abbigliamento arrivati dalla lavanderia siano qualità stabilita (lavaggio, stiro, piegatura,) e segnala eventuali capi non conformi
- Interviene per eventuali riparazioni
- Si occupa del lavaggio scarpe, ausili personali e borse
- Prepara ausili particolari su indicazione del fisioterapista
- Propone e suggerisce eventuali modifiche
- Provvede alla distribuzione della biancheria, al riordino degli armadi e al cambio stagione

SERVIZIO DI TRASPORTI OSPITI

È garantito un servizio di trasporto per gli ospiti esclusivamente per visite mediche specialistiche ed esami prescritti dal Medico di reparto. Viene comunque richiesta la presenza del familiare per l'accompagnamento. Se il familiare non può essere presente, la sua funzione viene assolta da un OSS con l'addebito in fattura del costo previsto per tale servizio.

Qualora le condizioni di salute dell'Ospite lo permettano, i familiari possono provvedere in autonomia al trasporto e accompagnamento del proprio caro alla visita.

Qualora le condizioni di salute siano invece compromesse sarà cura del personale sanitario provvedere ad organizzare il trasporto per la visita con l'ambulanza.

SERVIZIO DI PARRUCCHIERE / SERVIZIO DI PEDICURE

È possibile usufruire dei servizi di Parrucchiere e Pedicure nelle modalità previste dall'allegato 5 a pagina 35.

SERVIZIO RELIGIOSO

Un Sacerdote, in entrambe le sedi dell'Ente, garantisce la presenza per la celebrazione della Santa Messa, la distribuzione dell'Eucaristia agli Ospiti, le Confessioni e l'Unzione degli infermi.

Gli Ospiti aderenti ad altre religioni vengono facilitati nel richiedere l'assistenza spirituale secondo la propria fede.

ALLEGATO 3

CONTATTI

DIREZIONE GENERALE	
DIRETTORE GENERALE	0444/756492
AREA AMMINISTRATIVA	
FUNZIONARIO AREA AMMINISTRATIVA UFFICIO RAGIONERIA	0444/756402
UFFICIO PERSONALE	0444/756512
UFFICIO RETTE	0444/756404
UFFICIO SEGRETERIA	0444/756492
UFFICIO ECONOMATO	0444/756441
AREA DEI SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI	
FUNZIONARIO SERVIZI RIABILITATIVI, INFORMATIVI E QUALITÀ	0444/756531
FUNZIONARIO SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI	3275435335
ASSISTENTE SOCIALE	0444/756520
SEDE PIAZZA ZANELLA	
PRIMO PIANO	
Unità Riabilitativa Territoriale – Ospedale di Comunità	
COORDINATORE DI REPARTO	0444/756521
CASE MANAGER	0444/756546
AMBULATORIO MEDICO	0444/756523
AMBULATORIO INFERMIERISTICO	0444/756522
PALESTRA	0444/756511
TERZO PIANO	
Casa di Riposo	
COORDINATORE DI NUCLEO	0444/756465
AMBULATORIO MEDICO	0444/756507
AMBULATORIO INFERMIERISTICO	0444/756517
FISIOTERAPISTA	0444/756517
ANIMAZIONE	0444/756518
SEDE BENETAZZO	
COORDINATORE DI NUCLEO	0444/659498
AMBULATORIO MEDICO	0444/659498
AMBULATORIO INFERMIERISTICO	0444/659498
ANIMAZIONE	0444/659498
PALESTRA	0444/659498

ALLEGATO 5

COSTI

(anno 2024)

**Con Delibera nr. 1 del 18/01/2024 il Consiglio di Amministrazione
ha deliberato le rette per il periodo 01.01.2024 – 31.12.2024.**

RETTE OSPITI NON AUTOSUFFICIENTI
- con impegnativa di residenzialità -

Categoria Ospite	Retta di degenza in caso di			
	Presenza		Assenza	
	Stanza a più posti letto	Stanza Singola	Stanza a più posti letto	Stanza singola
Non Autosufficiente	€ 62,00	€ 65,00	€ 55,50	€ 58,50

La retta è dovuta dal giorno dell'ingresso al giorno di uscita;

Qualora l'Ospite venga trasferito presso un'altra struttura, la retta del giorno di uscita non è dovuta se l'uscita avviene entro le ore 12:00;

In caso di assenza per motivi non dipendenti dalla volontà dell'Ospite e "per giusta causa" (ricovero ospedaliero, ecc.), verrà applicato uno sconto sulla retta pari ad € 6,50 a partire dal secondo giorno di assenza;

Per l'occupazione di stanza singola, è prevista una maggiorazione di € 3,00 escluso quando stabilito dall'Ente.

Per uscite definitive, escluso il decesso, è necessario un preavviso di almeno 15 giorni salvo immediata copertura del posto liberatosi; fa eccezione il trasferimento effettuato su richiesta dell'Ente, in questo caso il preavviso non è dovuto.

Per gli Ospiti che intendono partecipare ai soggiorni climatici estivi organizzati da istituzioni pubbliche per un periodo massimo di 15 giorni, alla retta di ricovero verrà applicato uno sconto pari ad € 6,50 a partire dal secondo giorno di assenza.

Nella quota sanitaria regionale sono compresi:

- l'assistenza sanitaria, tramite la presenza di alcune figure professionali in un numero stabilito dalla DGRV n. 1720 del 30/12/2022. Tali figure professionali sono: coordinatore, infermiere, operatore socio-sanitario, figure di area sociale (educatore-animatore e/o psicologo e/o assistente sociale);
- alcune prestazioni stabilite con convenzione tra l'ULSS e il Centro di servizi: logopedista e/o fisioterapista, medico di medicina programmata, fornitura farmaci compresi nel prontuario farmaceutico delle case di riposo; fornitura di alcuni presidi igienico-sanitari e ausili prescritti; servizio di trasporti urgenti.

Nella quota alberghiera a carico dell'utente sono compresi i seguenti servizi:

- servizio religioso
- servizio di parrucchiera, limitatamente a taglio e piega periodica bimestrale
- servizio di lavanderia e guardaroba
- servizio di cucina con menù settimanale con possibilità di scelta e diete personalizzate (su prescrizione medica)
- trasporto ed accompagnamento dell'ospite per visite specialistiche prescritte dal medico curante entro il Comune di Sandrigo (è richiesta la presenza di un familiare); nel caso di impossibilità della presenza di un familiare, si può usufruire (entro le disponibilità dell'Ente) del servizio di Operatore di assistenza a pagamento (stabilito in € 25,00 all'ora)

Ulteriori servizi a pagamento, non compresi nella quota alberghiera:

- servizio di parrucchiere (servizi extra)
- servizio di pedicure
- trasporto ed accompagnamento (entro le disponibilità dell'Ente) dell'ospite per visite specialistiche prescritte dal medico curante (extra Comune di Sandrigo) con le tariffe specificate nei servizi a pagamento;
- pasti ai familiari in struttura.

RETTE OSPITI TEMPORANEI
- senza Impegnativa di Residenzialità -

CATEGORIA OSPITE	IMPORTO RETTA GIORNALIERO
FASCIA A	€ 78,00
FASCIA B	€ 95,00
FASCIA AGEVOLATA	€ 65,00

L'individuazione della fascia di appartenenza (A, B) avviene a seguito di valutazione effettuata ai sensi di quanto previsto dal contratto di accoglimento.

La retta è dovuta dal giorno dell'ingresso al giorno di uscita;

Qualora l'Ospite venga trasferito presso un'altra struttura, la retta del giorno di uscita non è dovuta se l'uscita avviene entro le ore 12:00;

In caso di assenza per motivi non dipendenti dalla volontà dell'Ospite e "per giusta causa" (ricovero ospedaliero, ecc.), verrà applicato uno sconto sulla retta pari ad € 6,50 a partire dal secondo giorno di assenza;

Per l'occupazione di stanza singola, è prevista una maggiorazione di € 3,00 escluso quando stabilito dall'Ente.

Per uscite definitive, escluso il decesso, è necessario un preavviso di almeno 15 giorni salvo immediata copertura del posto liberatosi; fa eccezione il trasferimento effettuato su richiesta dell'Ente, in questo caso il preavviso non è dovuto.

La quota alberghiera comprende :

- vitto e alloggio
- assistenza sanitaria, tramite la presenza di alcune figure professionali in un numero stabilito dalla DGRV n. 1720 del 30/12/2022. Tali figure professionali sono coordinatore, infermiere, operatore socio-sanitario; figure di area sociale (educatore-animatore e/o psicologo e/o assistente sociale)
- servizio di pulitura degli indumenti personali
- servizio religioso
- trasporto ed accompagnamento dell'ospite per visite specialistiche prescritte dal medico curante entro il Comune di Sandrigo (è richiesta la presenza di un familiare); nel caso di impossibilità della presenza di un familiare, si può usufruire (entro le disponibilità dell'Ente) del servizio di Operatore di assistenza a pagamento (stabilito in € 25,00 all'ora)
- servizio di cucina con menù settimanale con possibilità di scelta e diete personalizzate (su prescrizione medica)
- fornitura farmaci compresi nel prontuario farmaceutico delle case di riposo.

Ulteriori servizi a pagamento, non compresi nella quota alberghiera:

- servizio di parrucchiere
- servizio di pedicure
- trasporto ed accompagnamento (entro le disponibilità dell'Ente) dell'ospite per visite specialistiche prescritte dal medico curante (extra Comune di Sandrigo) con le tariffe specificate nei servizi a pagamento;
- fornitura di farmaci non compresi nel prontuario farmaceutico delle case di riposo
- pasti ai familiari in struttura.

E' prevista inoltre una fascia agevolata per un periodo massimo di 1 mese prorogabile per un ulteriore mese salvo verifica del carico sanitario della seguente utenza:

- utenti in dimissione da ODC o URT, ma ancora necessitanti di periodo in struttura protetta e/o in attesa di assegnazione di IR,
- utenti esterni già valutati con UVMD (con punteggio superiore a 60), ma in attesa di assegnazione di IR.

Gli Ospiti accolti potranno occupare fino ad un massimo di n° 6 posti letto distribuiti nei reparti (n° 4 al reparto Zanella – terzo piano; n° 2 al reparto San Gaetano).

Per tali Ospiti il servizio di parrucchiere, pedicure e il lavaggio degli indumenti personali sono a pagamento.

**RETTE PAZIENTI OSPEDALE DI COMUNITA'
UNITA' RIABILITATIVA TERRITORIALE**

Categoria Paziente	Retta di degenza
OSPEDALE DI COMUNITA'	
Fino al 30° giorno	€ 0,00
Dal 31° al 60° giorno	€ 25,00
Dal 61° giorno	€ 45,00
UNITA' RIABILITATIVA TERRITORIALE	
Fino al 15° giorno	€ 0,00
Dal 16° al 60° giorno	€ 25,00
Dal 61° giorno	€ 45,00

La quota a carico utente è definita dalla DGRV 433/2017 ed è dovuta dal giorno dell'ingresso al giorno di uscita secondo le modalità riportate nel suindicato schema.

In caso di assenza per ricovero Ospedaliero, la quota relativa al primo giorno di assenza, è a carico utente nella misura del 50%.

Per uscite definitive, escluso il decesso, è necessario un preavviso di almeno 5 giorni.

La quota comprende:

- l'assistenza sanitaria, tramite la presenza di figure professionali in un numero stabilito dalla DGRV n.433/2017. Tali figure professionali sono medico curante, coordinatore infermieristico, case manager, infermiere, operatore socio-sanitario; fisioterapista, logopedista (psicologo e assistente sociale a bisogno);
- fornitura farmaci compresi nel prontuario farmaceutico; fornitura presidi igienico-sanitari e ausili prescritti; servizio di trasporti urgenti.;
- servizio di cucina con menù settimanale con possibilità di scelta e diete personalizzate (su prescrizione medica);
- trasporto ed accompagnamento dell'ospite per visite specialistiche prescritte dal medico curante (è richiesta la presenza di un familiare).

Ulteriori servizi a pagamento, non compresi nella retta

- servizio di parrucchiere
- servizio di pedicure
- servizio lavaggio indumenti personali
- pasti ai familiari in struttura.

All'atto della sottoscrizione del contratto di accoglimento gli utenti dovranno versare anticipatamente la quota prevista, a proprio carico, calcolata sulla base della durata del progetto riabilitativo/riattivativo (per l'URT) e del progetto di stabilizzazione clinica (per l'OdC).

RETTE OSPITI AUTOSUFFICIENTI

Categoria Ospite	Retta di degenza in caso di:							
	Presenza		Assenza					
	Stanza a più posti letto	Stanza Singola	Stanza a più posti letto	Stanza singola				
Autosufficiente	€	70,00	€	73,00	€	63,50	€	66,50

La retta è dovuta dal giorno dell'ingresso al giorno di uscita.

Qualora l'Ospite venga trasferito presso un'altra struttura, la retta del giorno di uscita non è dovuta se l'uscita avviene entro le ore 12:00;

In caso di assenza per motivi non dipendenti dalla volontà dell'Ospite e "per giusta causa" (ricovero ospedaliero, ecc.), verrà applicato uno sconto sulla retta pari ad € 6,50 a partire dal secondo giorno di assenza;

Per l'occupazione di stanza singola, è prevista una maggiorazione di € 3,00 escluso quando stabilito dall'Ente.

Per uscite definitive, escluso il decesso, è necessario un preavviso di almeno 15 giorni salvo immediata copertura del posto liberatosi; fa eccezione il trasferimento effettuato su richiesta dell'Ente, in questo caso il preavviso non è dovuto;

Per gli Ospiti che intendono partecipare ai soggiorni climatici estivi organizzati da istituzioni pubbliche per un periodo massimo di 15 giorni, alla retta di ricovero verrà applicato uno sconto pari ad € 6,50 a partire dal secondo giorno di assenza.

Nella retta a carico dell'utente sono compresi i seguenti servizi:

- servizio religioso;
- servizio di parrucchiera, limitatamente a taglio e piega periodica bimestrale;
- servizio di lavanderia e guardaroba;
- servizio di cucina con menù settimanale con possibilità di scelta e diete personalizzate (su prescrizione medica);
- trasporto ed accompagnamento dell'ospite per visite specialistiche prescritte dal medico curante entro il Comune di Sandrigo (è richiesta la presenza di un familiare); nel caso di impossibilità della presenza di un familiare, si può usufruire (entro le disponibilità dell'Ente) del servizio di Operatore di assistenza a pagamento (stabilito in € 25,00 all'ora).

L'assistenza medica, la fornitura di farmaci, protesi e ausili è garantita dall'Azienda ULSS così come avviene a domicilio.

Ulteriori servizi a pagamento, non compresi nella retta, sono:

- servizio di parrucchiere (servizi extra);
- servizio di pedicure;
- acquisto farmaci non compresi nel prontuario farmaceutico delle case di riposo;
- trasporto ed accompagnamento (entro le disponibilità dell'Ente) dell'ospite per visite specialistiche prescritte dal medico curante (extra Comune di Sandrigo) con le tariffe specificate nei servizi a pagamento;
- pasti ai familiari in struttura.

RETTE OSPITI CENTRO DIURNO

Categoria Ospite		Retta di degenza in caso di:			
		Presenza		Assenza	
Centro Diurno	Giornaliero	€	35,00	€	28,50
	Max 5 ore	€	30,00	€	26,00

La retta per il Centro Diurno è dovuta per i giorni di richiesta del servizio dando atto che, escluso il decesso, è necessario un preavviso di almeno 15 giorni per uscite definitive salvo immediata copertura del posto liberatosi; è prevista una riduzione, a partire dal terzo giorno di assenza, di € 6,50 per gli ospiti che frequentano il Centro Diurno giornaliero, di € 4,00 per gli ospiti che frequentano il Centro Diurno per mezza giornata.

Nella quota sanitaria regionale (solo per Ospiti convenzionati) sono compresi:

- l'assistenza sanitaria, tramite la presenza di alcune figure professionali in un numero stabilito dalla DGRV n. 1720 del 30/12/2022. Tali figure professionali sono coordinatore, infermiere, operatore socio-sanitario; figure di area sociale (educatore-animatore e/o psicologo e/o assistente sociale).

Nella quota alberghiera a carico dell'utente sono compresi i seguenti servizi:

- servizio religioso;
- servizio di cucina con menù settimanale con possibilità di scelta e diete personalizzate (su prescrizione medica);
- trasporto ed accompagnamento dell'ospite per visite specialistiche prescritte dal medico curante entro il Comune di Sandrigo (è richiesta la presenza di un familiare); nel caso di impossibilità della presenza di un familiare, si può usufruire (entro le disponibilità dell'Ente) del servizio di Operatore di assistenza a pagamento (stabilito in € 25,00 all'ora).

Ulteriori servizi a pagamento, non compresi nella quota alberghiera:

- servizio di parrucchiere;
- servizio di pedicure;
- pasti ai familiari in struttura;
- trasporto ed accompagnamento (entro le disponibilità dell'Ente) dell'ospite per visite specialistiche prescritte dal medico curante (extra Comune di Sandrigo) con le tariffe specificate nei servizi a pagamento;
- bagno assistito.

RETTE OSPITI ALLOGGI PER PERSONE ANZIANE AUTOSUFFICIENTI

Le rette mensili relative al servizio di alloggio per persone anziane autosufficienti, sono fissate nel seguente modo:

Alloggio n. 1	€	365,00
Alloggio n. 2	€	365,00
Alloggio n. 3	€	275,00
Alloggio n. 4	€	275,00
Alloggio n. 5	€	340,00
Alloggio n. 6	€	275,00
Alloggio n. 7	€	550,00

Le rette di cui sopra comprendono il diritto ad usufruire dell'alloggio, degli spazi comuni, della TV, del garage, del locale lavanderia e del cortile; è inoltre compreso il costo delle manutenzioni degli spazi comuni e le manutenzioni straordinarie dell'alloggio.

SERVIZI A DOMANDA INDIVIDUALE E A PAGAMENTO

I Servizi a domanda individuale, attivabili su richiesta e fatte salve le disponibilità organizzative dell'Ente, sono identificati in:

Servizio di trasporto con mezzo attrezzato (limitatamente agli Ospiti di Centro Diurno o previa valutazione della fattibilità organizzativa):

- € 5,00 per ogni corsa richiesta (€ 10,00 per andata e ritorno);
- per distanze superiori a 5 km sarà addebitata ulteriore tariffa di € 0,50 per km percorso;

Servizio lavaggio indumenti personali: € 100,00 mensili per una persona;

Servizio fornitura biancheria da tavola (1 tovaglia e 1 tovagliolo) e da letto (2 lenzuola e 1 federa) una volta la settimana oltre ad 1 coprietto una volta al mese: € 70,00 mensili, salvo adeguamenti infrannuali;

Servizio pasti (pranzo o cena): € 10,00;

Servizio di Operatore di assistenza: € 25,00/ora;

Servizio di fisioterapia, infermiere professionale, logopedia: € 30,00/ora/prestazione;

Servizio di manutenzioni non comprese nella retta: € 30,00/ora;

Servizio di parrucchiera (extra) per ognuna delle prestazioni effettuate, verrà applicato il riaddebito del costo sostenuto previa informativa all'interessato;

Servizio di pedicure: per ognuna delle prestazioni effettuate, verrà applicato il riaddebito del costo sostenuto previa informativa all'interessato;

Costo di eventuali copie fotostatiche:

- € 0,50 il costo di una copia fotostatica formato A4/A3 bianco/nero e colore comprensiva dell'attività necessaria per la fotoriproduzione da parte della persona incaricata dall'Ente;
- € 10,00 costo forfettario per richiesta copia diario clinico.