



# CARTA DEI SERVIZI



# INDICE



**06**

CHI SIAMO

**08**

I SERVIZI SOCIALI

**10**

RESIDENZIALITÀ

**17**

CENTRO DIURNO

**18**

ASSISTENZA  
DOMICILIARE

**19**

QUALITÀ

**22**

RECAPITI



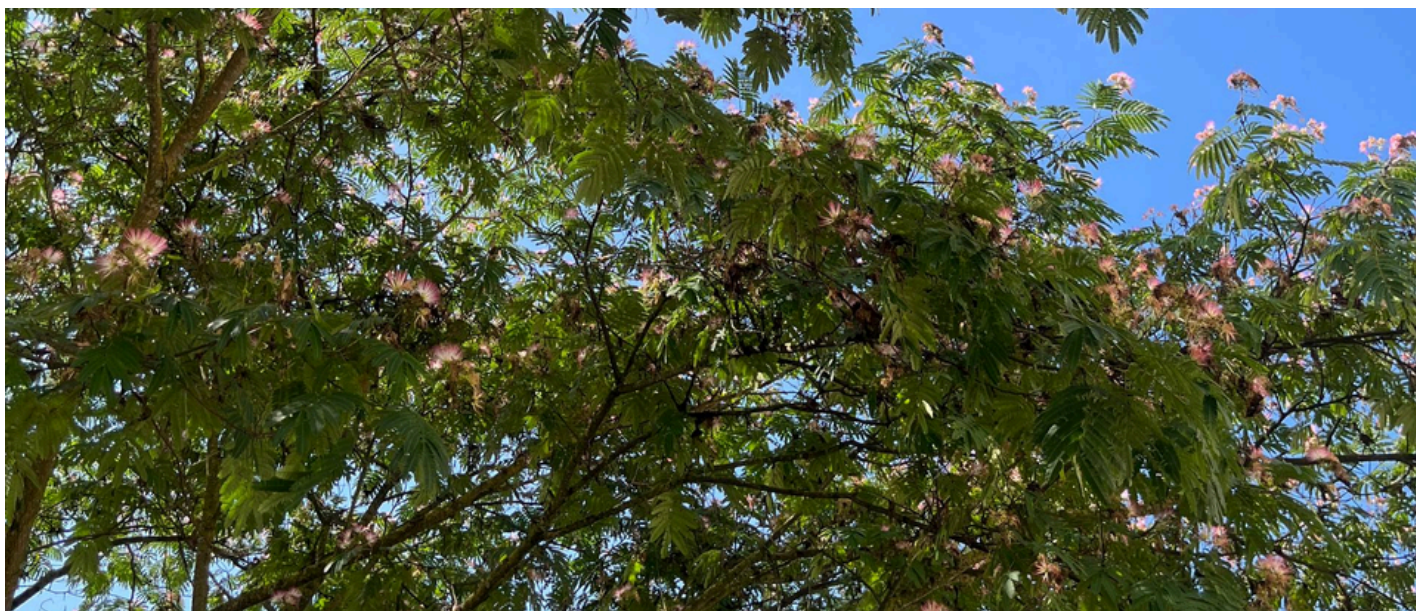
# L'ORGANO AMMINISTRATIVO

“L’Azienda Speciale Sedico Servizi (precedentemente s.r.l.) è stata costituita nel 2014.

Il principale organo di indirizzo e controllo è il Consiglio di Amministrazione, composto di 3 membri, incluso il presidente, nominati dal Sindaco.

Dal 25/07/2025 il CdA è formato dal presidente **Roberto Maraga**, dal vicepresidente **Giuseppe Pat** e dalla consigliera **Sandra Zanolla**.

La direzione generale dell’Azienda è affidata al dr. **Gianluca Funes**.



*Acacia di Costantinopoli, giardino Sedico Servizi*

“**Se-dico servizi, penso a Sedico Servizi**”. Un gioco di parole forse banale, ma che serve a spiegare ciò che rappresenta questa organizzazione per la comunità di Sedico.

Sedico Servizi è una realtà caratterizzata da elevata **complessità**: oltre al Centro Servizi per anziani, oggetto della presente Carta dei Servizi, gestiamo un asilo nido, una scuola dell’Infanzia, una farmacia comunale e numerosi servizi sociali territoriali, ai quali si aggiungono progetti specifici destinati alla comunità (servizi scolastici integrativi, doposcuola, infermiera di famiglia, promozione invecchiamento attivo). Per governare questa complessità, è necessaria un’attenta **ottimizzazione** delle risorse, umane ed economiche, che viene raggiunta attraverso un controllo di gestione preciso e trasparente e un team di coordinamento affiatato e competente.

Garantire un servizio di **qualità** per i nostri residenti è il nostro obiettivo primario, in un contesto dove gli ostacoli di certo non mancano; la principale sfida post-pandemia è la costante carenza di personale. La valorizzazione delle risorse umane, che sono il fulcro di questo lavoro, è la strategia più efficace per contrastare la fragilità del sistema salute.



## CHI SIAMO

Nell'anno **1927** nasceva la "Casa di Ricovero", frutto di un'eredità lasciata in donazione: questa pia istituzione, nell'aprile del 1928 accoglieva 8 ricoverati. Era gestita dalle Suore delle Poverelle del Beato Luigi Palazzolo di Bergamo. I poveri vecchi vi avrebbero trovato un alloggio ben pulito, una cucina economica sana e sufficiente, nonché la necessaria assistenza.

Nel dopoguerra s'impone la necessità di costruire un nuovo immobile che offra i requisiti per l'accoglimento degli anziani indigenti e inabili.

La nuova Casa di Ricovero venne perciò inaugurata il 2 ottobre 1955 alla presenza di Monsignor **Albino Luciani**, il futuro Papa Giovanni Paolo I. La struttura, un corpo di fabbricato a ferro di cavallo, verrà edificata tra i due centri maggiori di Sedico e Bribano, in una posizione bella e ridente in mezzo alla campagna.

Negli anni successivi viene edificata una Cappella fu completata la sistemazione della lavanderia, della cella mortuaria, dell'orto e di un ricco frutteto. I ricoverati erano allora 34.

Nel dicembre del **1972** viene completato l'ampliamento, e la Casa può raddoppiare l'offerta di posti letto.

## IL PRESENTE

L'evoluzione dei servizi erogati a favore degli anziani ha comportato nel tempo un ampliamento degli spazi a disposizione degli stessi ed un incremento importante del numero di residenti. La Casa di Riposo si è evoluta in un **Centro Servizi** per anziani con il medesimo scopo di ospitare persone anziane, sia che siano in condizioni di non autosufficienza, momentanea o permanente, sia che siano ancora in condizioni di autosufficienza.

L'Azienda Speciale "**Sedico Servizi**", operativa dal 2014 con questa formula, gestisce il Centro Servizi alla Persona, che propone le seguenti unità di offerta, autorizzate ed accreditate dalla Regione del Veneto ex *L.R. 22/2002*:

- 105 posti letto per la residenzialità
- Centro Diurno
- Servizio Assistenza Domiciliare (S.A.D.)

# FILOSOFIA E MISSION

Il Centro Servizi mira a realizzare una filosofia di **continuo miglioramento** nella gestione dei servizi residenziali riguardanti gli anziani, nell'ottica di creare situazioni di benessere e quindi di salute all'ospite e alla sua famiglia in collaborazione con la comunità locale e il territorio. La mission aziendale conferma il proprio obiettivo volto a potenziare e valorizzare il benessere delle persone e dei nuclei familiari che vivono in situazioni di bisogno, di difficoltà o di disagio, di ogni fascia di età e di ogni condizione sociale, attraverso l'erogazione di servizi sociali, assistenziali e/o sanitari, nelle loro diverse forme territoriali e residenziali secondo le linee e gli obiettivi espressi dal comune, ciascuno con riferimento ai settori nei quali l'Azienda opera.

Tale filosofia si applica a tutto tondo anche nella **gestione del dolore e della fase di fine vita**, oltre che nei trattamenti che hanno obiettivo quello di migliorare la qualità di vita e la presa in cura della persona nella sua globalità.

La Mission è tradotta operativamente nella gestione dei servizi attraverso le procedure operative, i protocolli scritti e gli standard di servizio (organizzazione flessibile dei servizi conciliando bisogni e risorse, progettazione di interventi personalizzati, individuali o di gruppo, valutazioni multidimensionali, divisione degli utenti per nuclei).

## UGUAGLIANZA E PERSONALIZZAZIONE

Il Centro eroga servizi secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche, forme di disabilità, anche se i servizi vanno comunque personalizzati, tenendo conto delle necessità delle persone, secondo criteri di obiettività e di imparzialità.



La valutazione dei bisogni si concretizza all'interno della Unità Valutativa Multidimensionale e della Unità Operativa Interna, attraverso un programma terapeutico individualizzato avente una valenza sanitaria, assistenziale, sociale, educativa e relazionale al fine di potenziare o mantenere - nella misura massima possibile - il livello residuo di autonomia e tutte le potenzialità orientabili all'obiettivo ultimo di una piena riabilitazione.

## L'EFFICACIA, EFFICIENZA E QUALITÀ DEI SERVIZI

Il Centro persegue il livello massimo ipotizzabile di potenziamento o di mantenimento del grado di autonomia residua dell'anziano attraverso il miglioramento continuo della qualità complessivamente erogata, attraverso una gestione efficace ed efficiente delle risorse disponibili e potenziali. Questa Carta dei Servizi non solo recepisce la norma di settore ma considera anche del tutto acquisiti gli obblighi previsti dalla normativa vigente.

## LA TRASPARENZA

Il Centro assicura la trasparenza dell'attività gestionale e amministrativa mediante la disponibilità alla consultazione o al rilascio di copia della documentazione afferente ai servizi, nel rispetto delle vigenti normative in materia di accesso agli atti e accesso civico. La trasparenza si realizza altresì attraverso la tempestiva comunicazione delle informazioni richieste, redatte con chiarezza e completezza, garantendo in ogni caso la tutela della riservatezza dei dati personali.

# I SERVIZI SOCIALI

Per le persone residenti all'interno del Comune di Sedico è attivo presso il Centro Servizi alla Persona Anziana di Sedico un **ufficio** atto a fornire informazioni ed assistenza inerenti a vari aspetti tra cui:

- **Bonus economici**

Consulenza ed orientamento circa i vari servizi attivabili tra cui:

- Servizi atti alla cura della persona anziana a **domicilio**.
- Supporto nell'avvio dell'iter atto alla richiesta in **accoglienza residenziale** per la persona anziana non autosufficiente.
- Servizi atti al supporto della **genitorialità**.
- Servizi di orientamento e supporto alle persone in stato di **difficoltà economica** e lavorativa.
- Servizi di orientamento e supporto alle persone in stato di **difficoltà abitativa**.
- Servizi di orientamento e informazione circa la figura e nomina di **Amministratore di Sostegno**.



Per avere ulteriori informazioni e chiarimenti si prega di contattare il centralino al numero **0437 852013** e **digitare "2"** per le **assistenti sociali**, o recarsi allo sportello negli orari di ricevimento:

	<b>under 65 anni</b>	<b>over 65 anni</b>
<b>Lunedì</b>	8 - 13	8 - 12
<b>Martedì</b>	8 - 13 e 14 - 16	8 - 12
<b>Mercoledì</b>	8 - 13	8 - 12
<b>Giovedì</b>	8 - 13 e 14 - 16	8 - 12
<b>Venerdì</b>	8 - 13	8 - 12

# I SERVIZI SOCIALI

Le assistenti sociali di Sedico Servizi guidano le famiglie nell'attivazione dei seguenti servizi:

- **Residenzialità:** si occupano dell'iter per l'ingresso in casa di riposo, dalla richiesta di ammissione all'inserimento in graduatoria unica, attraverso l'attivazione di **UVMD** (Unità di Valutazione Multidimensionale Distrettuale);
- **Centro Diurno:** un servizio di accoglienza diurna per anziani, dove trascorrere piacevolmente del tempo in compagnia, mantenere le autonomie e svolgere varie attività di gruppo rientrando la sera al proprio domicilio (vedi sezione apposita).
- **SAD:** Servizio Assistenza Domiciliare e pasti a domicilio (vedi sezione apposita);
- **Trasporti:** Servizio di trasporto effettuato dai volontari dell'Azienda Speciale Sedico Servizi. In base alla situazione relativa alla mobilità della persona il servizio può essere fatto attraverso automobile oppure con l'ausilio del mezzo attrezzato (doblò).
- **Telesoccorso:** è un sistema attivato dalla Regione del Veneto che prevede il collegamento dell'utente ad una Centrale Operativa funzionante 24 ore su 24, 365 giorni l'anno, tramite l'installazione presso il domicilio di un dispositivo collegato alla linea telefonica fissa o mobile e dotato di radiocomando da indossare al collo oppure al polso;





# RESIDENZIALITÀ

Il nostro Centro Servizi per anziani dispone di **105 posti letto**, distribuiti su 3 piani, sale da pranzo, aree ricreative, ambulatori, una cappella, un ampio giardino accessibile,

Gli spazi sono organizzati in **6 nuclei**, pensati per accogliere persone con caratteristiche simili, al fine di offrire un'assistenza più personalizzata possibile.

## IL CENTRO SERVIZI

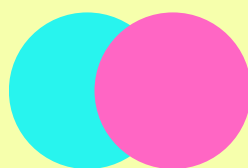
Ogni piano della RSA è suddiviso in residenze autonome; gli ospiti, i loro familiari ed il personale creano un gruppo di persone stabili e motivate per la risposta ai bisogni della non autosufficienza. L'assistenza garantisce interventi adeguati ai bisogni sanitari, riabilitativi e relazionali, condivisi con il residente e la sua famiglia.

## NUCLEO VERDE

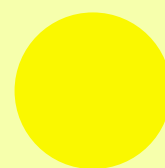
Questo nucleo è stato ideato e realizzato per accogliere persone con demenza che possono presentare manifestazioni comportamentali associate: l'ambiente è protesico e particolarmente curato per contenere i disturbi, finalizzare l'affaccendamento e minimizzare i rischi legati al decadimento cognitivo.

## I NUCLEI

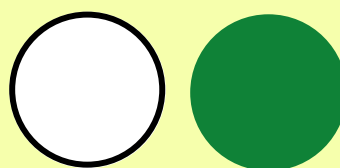
2° PIANO:  
NUCLEI AZZURRO/LILLA



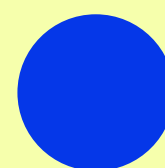
2° PIANO:  
NUCLEO GIALLO



1° PIANO:  
NUCLEI BIANCO E VERDE



1° PIANO:  
NUCLEO BLU



BLOCCO A

BLOCCO B

## L'ACCOGLIENZA

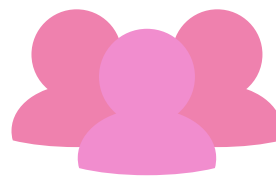
Al momento dell'ingresso presso il Centro Servizi, l'anziano e i familiari vengono ricevuti dall'**assistente sociale** e accolti dal personale del nucleo assegnato. La fase di accoglienza viene preceduta da una serie di colloqui finalizzati a condividere il progetto con la persona e la famiglia e fornire tutte le informazioni necessarie alla permanenza nel Centro Servizi.

*Le relazioni significative che si sviluppano nella quotidianità favoriscono la continuità e la personalizzazione delle risposte assistenziali.*



## L'EQUIPE

L'assistenza, intesa come relazione interpersonale qualificata alla cura e al sostegno, viene erogata da tutto il personale presente in struttura e mira al soddisfacimento dei bisogni del singolo attraverso il lavoro d'équipe, che si avvale di strumenti specialistici per ottenere una visione globale e una precisa identificazione di peculiarità e bisogni del singolo residente.



OSS



INFERMIERE



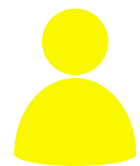
FISIOTERAPISTA



PSICOLOGO



LOGOPEDISTA



EDUCATORE

## I PAI

Viene redatto per ogni residente un PAI (Piano di Assistenza Individualizzato) che definisce le prassi assistenziali che tutti gli operatori coinvolti devono adottare. Da un'ottica operativa, si procede all'analisi del bisogno, si identificano gli obiettivi e si definiscono gli interventi, le modalità, i tempi e le risorse coinvolte. L'obiettivo finale è quello di aiutare la persona ad esprimere abilità residue cognitive, funzionali, relazionali, attraverso un approccio globale alla persona. Il PAI è, inoltre, anche un patto che stipuliamo con la persona assistita e i suoi familiari per meglio rispondere al bisogno individuale e alla sua evoluzione. Il Piano viene condiviso con l'utente, quando possibile, o con i suoi familiari, dalla figura preposta.

# I SERVIZI OFFERTI

## SERVIZIO PSICOLOGIA

Lo scopo del servizio di psicologia è favorire la promozione del **benessere psico-sociale** dei residenti attraverso interventi di valutazione, riabilitazione e sostegno rivolti ai residenti, interventi di consulenza e di sostegno psicologico rivolti ai familiari e interventi formativi e di supervisione rivolti al personale. Il servizio collabora inoltre con le altre figure professionali dell'équipe nella progettazione e realizzazione di progetti multidisciplinari. Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì.

## SERVIZIO EDUCATIVO

Il servizio educativo programma e attua interventi di socializzazione, di riabilitazione e rieducativi stabiliti dall'équipe multiprofessionale, attraverso la definizione di obiettivi individualizzati al potenziamento o mantenimento delle capacità residue.

Vengono organizzate feste seguendo le principali ricorrenze e festività nazionali, uscite sul territorio, pranzi all'aperto soprattutto nel periodo estivo. Il servizio è garantito dal lunedì al sabato grazie a due educatori professionali.

## ASSISTENZA MEDICA E INFERMIERISTICA

L'assistenza medica generica viene garantita mediante l'opera di medici convenzionati con la struttura. La loro presenza è garantita ogni giorno ferialmente non prefestivo per il monte ore previsto dall'apposita convenzione stipulata con l'ULSS 1 Dolomiti. Nelle rimanenti fasce orarie si fa ricorso al servizio di continuità assistenziale. Il medico si occupa di diagnosi, cura, prevenzione ed educazione sanitaria. Provvede anche alle certificazioni e si rende disponibile a colloqui con residenti e familiari. Il servizio infermieristico è attivo tutti i giorni, nelle 24 ore. Le finalità del servizio infermieristico sono l'assistenza e la cura della salute degli anziani attraverso la soddisfazione dei bisogni individuali e la valorizzazione delle abilità residue.

## FISIOTERAPIA

Il servizio di fisioterapia si pone come obiettivo il miglioramento della qualità di vita dei residenti mediante l'attivazione, la stimolazione ed il potenziamento delle capacità residue, il mantenimento del massimo grado di autonomia ottenibile e la limitazione dei danni causati dall'immobilizzazione. Gli interventi, definiti dopo valutazione del professionista e riunione multidisciplinari, possono essere rivolti al singolo residente o a gruppi di anziani.

## ASSISTENZA ALLA PERSONA

Il servizio è organizzato nelle **24 ore**, viene svolto da operatori qualificati ed ha il fine di assicurare il benessere degli anziani per la soddisfazione dei bisogni primari e la cura dell'ambiente di vita. Assicura ad ogni anziano l'igiene personale, l'aiuto nell'alimentazione, nella mobilizzazione, la cura nell'abbigliamento e soddisfa le esigenze quotidiane.

# I SERVIZI OFFERTI

## LOGOPEDIA

L'attività logopedica si attua mediante interventi di valutazione, consulenza e monitoraggio rispetto a residenti con difficoltà della deglutizione (**disfagia**) o nell'ambito di patologie della comunicazione e del linguaggio,, segnalati dal personale medico, infermieristico e dagli OSS. Il servizio è attivo su segnalazione.

## PARRUCCHIERA

Nella struttura è presente un locale attrezzato per le prestazioni del servizio di parrucchiere che è svolto da un professionista dipendente del Centro Servizi che è a disposizione degli utenti una volta a settimana.

## SERVIZIO DI PULIZIA

Il servizio di pulizia degli ambienti è svolto da dipendenti interni addetti, con cadenza pluri-giornaliera per la sanificazione ordinaria degli spazi comuni; è previsto inoltre un calendario per le periodiche pulizie di fino di tutti i locali del centro servizi.



## SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Il servizio di manutenzione effettua interventi conservativi o riparativi sia strutturali che impiantistici per garantire il regolare funzionamento dei servizi ed il rispetto delle norme vigenti in materia di igiene e sicurezza. Gli interventi di emergenza sono garantiti 24/7 e affidati a tecnici e ditte specializzate.

## LAVANDERIA E GUARDAROBA

Il servizio di lavanderia e guardaroba è esternalizzato attraverso un contratto di appalto ad una cooperativa sociale. Prevede il lavaggio della biancheria degli ospiti, che viene effettuato internamente, nei locali della lavanderia, e della biancheria piana, che invece avviene esternamente alla struttura.

# I SERVIZI OFFERTI

## ASSISTENZA RELIGIOSA

Il Centro Servizi dispone di uno spazio dedicato alla preghiera e al raccoglimento a disposizione degli utenti e dei loro familiari. L'assistenza spirituale è religiosa è garantita dai sacerdoti della forania di Sedico che ogni **martedì mattina alle 9.45 celebrano la SS. Messa.**



## VOLONTARIATO

Il volontariato è una risorsa presente in Sedico Servizi; i volontari, in accordo con la Direzione, realizzano specifiche attività di carattere sociale, mettendosi al servizio della persona anziana e dei suoi bisogni. La loro è una presenza costante e concreta, disponibile al servizio, capace di porsi con la necessaria sensibilità e delicatezza nella relazione d'aiuto con l'anziano. Il tipo di servizio organizzato, unitamente alla continuità nel tempo che il volontario si impegna a dare, concorrono all'instaurarsi di una relazione di fiducia con l'anziano, divenendo una presenza amichevole e positiva per loro. I volontari sono una risorsa importante in particolare nel servizio di **accompagnamento degli utenti** alle visite mediche, nel servizio di consegna dei pasti a domicilio e della **manutenzione del verde**. Inoltre la loro presenza è attiva e concreta anche nelle **attività di animazione**, in collaborazione con il servizio educativo. Sono inoltre presenti e collaborano con Sedico Servizi molteplici realtà territoriali: istituzioni scolastiche, associazioni e gruppi comunali e parrocchiali - le quali più volte all'anno dedicano agli anziani varie iniziative socio-culturali, di animazione, proposte e celebrazioni religiose, concerti e intrattenimenti corali e musicali. Questa ricca rete sociale rappresenta di fatto un legame solido e vitale con il territorio, che permette di ravvivare, nell'anziano, un sentimento di appartenenza alla comunità e al mondo esterno.

## SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione interno garantisce la fornitura della colazione, del pranzo e della cena. Oltre ai pasti principali, è previsto un apporto di bevande, fredde e calde, durante l'intera giornata. Il menù è personalizzato, così da soddisfare le esigenze nutrizionali e sanitarie, seguendo le indicazioni del medico, e, nel limite delle alternative proposte, le preferenze individuali. E' in uso il manuale di autocontrollo HACCP, nel rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti.



# VISITE AI RESIDENTI



Sedico Servizi favorisce il benessere dei residenti promuovendo le visite di parenti ed amici, riconoscendo la famiglia e la rete sociale come elemento fondante dell'individualità.

In generale, **il Centro Servizi è accessibile tutti i giorni.**

La nostra équipe raccomanda di effettuare le visite in alcune fasce orarie per facilitare l'assistenza nei nuclei e garantire il massimo comfort ai residenti:

- al mattino, **dalle 9.30 alle 11.00;**
- al pomeriggio, **dalle 15.30 alle 17.00**

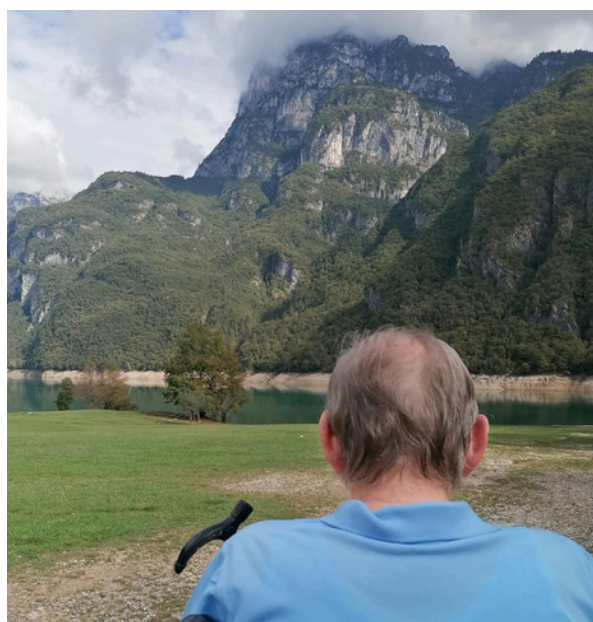
Per il nucleo verde, dedicato alle persone con manifestazioni comportamentali, è richiesta la prenotazione delle visite; durante le fasi d'accoglienza saranno fornite tutte le informazioni per la programmazione delle visite, con il supporto e la mediazione, ove necessaria, del servizio di psicologia.

*In situazioni emergenziali o pandemiche, la Direzione potrà limitare, anche totalmente, l'accesso di terzi alla Residenza, in ottemperanza alle normative vigenti e sempre nell'ottica di tutelare la salute e l'incolumità di ospiti e personale. Per lo stesso motivo, potrebbero essere richiesti specifici requisiti per l'ingresso.*

# EVENTI

## MARE, MONTAGNA O CITTÀ?

In Sedico Servizi, non c'è bisogno di scegliere! Nella nostra struttura, infatti, ci impegniamo a migliorare la qualità della vita dei nostri residenti attraverso un programma di uscite e gite sul territorio. Organizziamo regolarmente escursioni al **mare**, in **montagna** e in altri luoghi di interesse culturale e naturalistico, permettendo ai nostri residenti di godere della bellezza della natura e di momenti di svago all'aperto. Queste attività, pensate per stimolare il benessere fisico e mentale, favoriscono la **socializzazione**, riducono il senso di isolamento e rafforzano il legame con la comunità. Attraverso queste esperienze, miriamo a offrire un ambiente dinamico e arricchente che contribuisca a mantenere un elevato livello di soddisfazione e qualità di vita.



## FESTE E RICORRENZE

In Sedico Servizi attribuiamo grande importanza alla celebrazione delle feste e delle ricorrenze, riconoscendo il loro ruolo nel mantenere vivi i legami affettivi e le **tradizioni**. Organizziamo eventi speciali per le principali festività, come Natale, Pasqua e Carnevale, oltre a celebrare i **compleanni** e altre occasioni significative per i nostri ospiti. Questi momenti di festa, condivisi con familiari e amici, creano un'atmosfera calorosa e gioiosa, promuovendo il benessere emotivo e rafforzando il senso di appartenenza alla nostra comunità.

# CENTRO DIURNO

Il Centro Diurno è ubicato al piano terra del Centro Servizi alla Persona Anziana di Sedico, ed è organizzato per accogliere anziani autosufficienti e non autosufficienti; promuove interventi educativi e socializzanti ed attività mirate alla stimolazione cognitiva e motoria.



L'ambiente, caratterizzato da un **clima sereno ed informale**, offre animazione vivace ed attenta; il tempo di permanenza e le modalità di frequenza al servizio possono variare in base ai bisogni della persona. Per favorire la continuità e la personalizzazione, si cerca di stimolare gli utenti alla maggior frequenza possibile.



Per ciascun ospite l'équipe multidisciplinare realizza un **Progetto Assistenziale Individualizzato** con interventi personalizzati, in condivisione con lo stesso e la sua famiglia. Il servizio di trasporto ed accompagnamento è da concordare con l'Assistente Sociale Territoriale.

Al nostro Centro Diurno vengono servite la **colazione, la merenda ed il pranzo**, inoltre è compresa nella retta la **doccia** settimanale assistita.

Il mercoledì, dopo la merenda, seduta di ginnastica di gruppo.

Il Centro Diurno è aperto dal lunedì al venerdì, dalle 07:15 alle 14.45.  
Chiuso nei giorni festivi.

# ASSISTENZA DOMICILIARE

Sedico Servizi, attraverso il SAD, eroga **prestazioni assistenziali** a domicilio nel Comune di Sedico. Il SAD ha lo scopo di supportare individui e famiglie in condizioni di solitudine, isolamento sociale o in momenti particolarmente critici della loro vita, con lo scopo di ridurre i rischi di perdita delle autonomie. La richiesta di attivazione del servizio è presentata dalla persona interessata (o dal segnalante) presso l'Ufficio Servizio Sociale della Sedico Servizi. L'assistente sociale valuta il bisogno presentato e individua, con l'interessato o i familiari, la risposta assistenziale ritenuta più appropriata, attraverso una **visita domiciliare** per valutare e concordare gli interventi e gli accessi.

Il servizio è garantito da personale **OSS** (operatori socio sanitari) qualificato, attivo dal lunedì alla domenica dalle ore 7.00 alle ore 13.00; il calendario degli accessi viene comunque concordato preventivamente con l'utente.

Il servizio ha un costo che viene definito a seconda dell'**ISEE** (Indicatore Situazione Economica Equivalente) presentato dall'utente; in base alla diversa situazione economica vi sarà anche una diversa compartecipazione della spesa da parte del cittadino.

Le principali **attività** del SAD consistono in:

- igiene personale quotidiana e bagno assistito
- mobilizzazione (es. alzata, messa a letto, cambio postura, ecc.)
- aiuto nella vestizione e deambulazione assistita
- aiuto domestico per il riordino e l'igiene degli ambienti di vita di uso quotidiano
- socializzazione e contrasto della solitudine
- informazioni sulla rete dei servizi del territorio, attività culturali e ricreativa
- supporto in attività quotidiane (es. spesa, pagamento bollette, piccole commissioni, ecc.)



## PASTI A DOMICILIO

Il servizio di consegna pasti è il frutto della collaborazione tra Luxottica e l'Azienda Sedico Servizi.

I pasti vengono consegnati **dal lunedì al sabato** con possibilità di poter usufruire dei pasti anche la domenica e i giorni festivi con la consegna il giorno antecedente. Sono composti da un primo, un secondo, un contorno, pane e frutta. I contenitori termici, contenenti il pasto, vengono consegnati dai nostri volontari.

L'utente riceve settimanalmente il **menù** con la possibilità di scegliere fra varie pietanze in base al proprio gusto ed eventuali diete.

Il pasto viene consegnato tra le ore 10.30 e le ore 12.00.

**Servizio rivolto a:**

- tutti gli adulti e anziani residenti nel  
| Comune di Sedico

# STANDARD DI QUALITÀ

Gli standard di servizio rappresentano gli impegni quantitativi e qualitativi assunti da Sedico Servizi nei confronti dell'utenza, con l'obiettivo di garantire trasparenza, affidabilità e miglioramento continuo delle prestazioni offerte. Di seguito, in forma tabellare, sono riportati gli indicatori principali relativi a tempi, modalità di erogazione e livelli di qualità attesi per ciascun servizio.

## GENERALI

DESCRIZIONE	VALORE INDICATORE STANDARD
Strutture senza barriere architettoniche	100%
Distribuzione della Carta dei Servizi in fase di ammissione	100%
Tempo massimo di risposta alle richieste di informazioni (mail/form sito web)	7 giorni
Incontri con i rappresentanti dei famigliari	annuale
Indagini sulla soddisfazione dei familiari	annuale
Tempestività piccoli interventi di manutenzione	100% degli interventi presi in carico entro 48h dalla richiesta

## SEMIRESIDENZIALE (centro diurno)

DESCRIZIONE	VALORE INDICATORE STANDARD
Definizione del primo Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)	Entro 60 giorni dall'ingresso
Aggiornamento del Piano Assistenziale Individualizzato	Almeno 1 volta all'anno

# STANDARD DI QUALITÀ

## RESIDENZIALE

DESCRIZIONE	VALORE INDICATORE STANDARD
Definizione del primo Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)	Entro 60 giorni dall'ingresso
Aggiornamento del Piano Assistenziale Individualizzato	Almeno 1 volta all'anno
Presenza in carico medica all'inserimento	Entro il giorno successivo all'ingresso
Conoscenza dell'ospite da parte del servizio educativo	Entro 05 giorni dall'ingresso
Conoscenza da parte del servizio di fisioterapia	Entro 05 giorni dall'ingresso
Conoscenza da parte del servizio di psicologia	Entro 05 giorni dall'ingresso
Consulenza logopedica	Entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta
Presenza in servizio attivo del personale infermieristico nelle 24 ore	Tutti i giorni dell'anno
Garantire l'esecuzione del bagno assistito	Ogni 12 giorni

# PARTECIPAZIONE E TUTELA

## ORGANISMO RAPPRESENTATIVO DEI FAMILIARI

Tra gli obiettivi di Sedico Servizi vi è quello di instaurare un rapporto di collaborazione costante e costruttivo con gli ospiti e le loro famiglie, favorendo la condivisione di informazioni, la partecipazione attiva e il miglioramento continuo della qualità della vita all'interno del Centro Servizi.

A tale scopo è stato istituito, ai sensi dell'art. 3 del Regolamento Regionale 10 maggio 2001, n. 3, un organismo rappresentativo composto da cinque membri, eletti tra i familiari, i caregiver o gli stessi ospiti, con mandato triennale. Tale "**Comitato familiari**" rappresenta uno strumento di tutela dei diritti delle persone accolte e di partecipazione alla vita della struttura.

Il Comitato svolge diversi compiti: assicura la completa e tempestiva diffusione delle informazioni ricevute dall'Azienda o relative alla vita del Centro e alle politiche socio-sanitarie locali e nazionali; fornisce suggerimenti e proposte al Consiglio di Amministrazione per migliorare i programmi di assistenza; collabora con l'Azienda nella rilevazione e segnalazione di eventuali disfunzioni, promuovendo soluzioni costruttive; contribuisce a rafforzare i rapporti di solidarietà, amicizia e reciproca comprensione tra ospiti, personale e familiari.

Inoltre, partecipa attivamente alle fasi di concertazione previste dalla normativa vigente in materia di servizi sociali e socio-sanitari. La Direzione e il Consiglio di Amministrazione incontrano i componenti del Comitato almeno una volta all'anno, riconoscendo il valore del confronto e della partecipazione.

Per completare il sistema di ascolto e coinvolgimento dell'utenza, Sedico Servizi predispone con cadenza annuale un questionario di soddisfazione, rivolto agli ospiti e/o ai loro familiari, con l'obiettivo di raccogliere opinioni sulla qualità dei servizi offerti. I risultati, opportunamente rielaborati, permettono di individuare eventuali aree di criticità e di orientare le azioni migliorative in ambito organizzativo, tecnico e relazionale.

## SUGGERIMENTI E RECLAMI

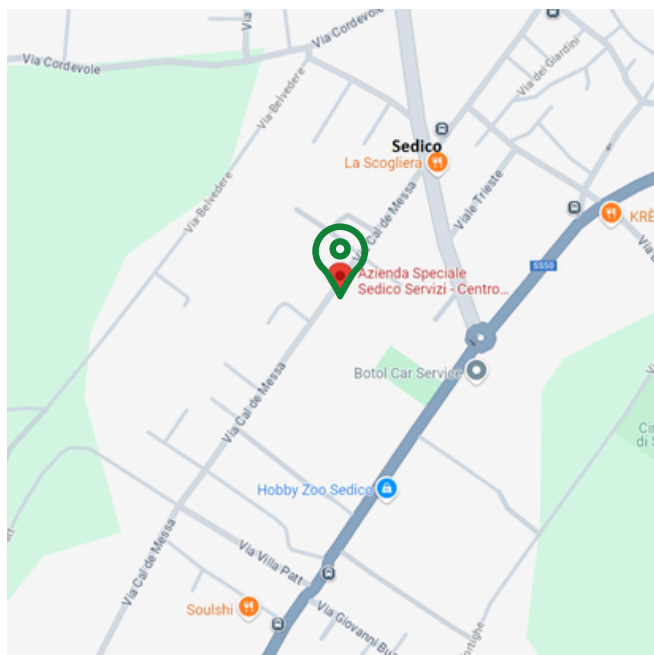
Sedico Servizi considera fondamentale l'ascolto degli utenti e dei loro familiari, quale strumento per il miglioramento continuo dei servizi offerti.

È possibile presentare suggerimenti o reclami in forma scritta, inserendoli nell'apposita cassetta collocata all'esterno degli uffici amministrativi, oppure inviandoli via e-mail o tramite posta elettronica certificata (PEC).

L'Azienda si impegna a fornire riscontro motivato entro 30 giorni dalla ricezione della segnalazione.



# RECAPITI



## DOVE SIAMO

La sede operativa di Sedico Servizi, con il Centro Servizi per anziani e l'assistenza sociale è ubicata nel **Comune di Sedico**, tra i due centri maggiori di Sedico e Bribano, raggiungibile in auto (parcheggi pubblici in zona) o con il trasporto pubblico (linea 13 Dolomitibus).



**via Cal de Messa 25, Sedico (BL).**

## E-MAIL E PEC



**info@sedicoservizi.it**



**az.sp.sedicoservizi@legalmail.it**


## SITO INTERNET

Il sito internet istituzionale, raggiungibile all'indirizzo **www.sedicoservizi.it**, contiene utili informazioni e documenti per conoscere i nostri servizi, oltre che le offerte di lavoro e i bandi di concorso per il reclutamento del personale.

## SOCIAL NETWORK

Sedico Servizi è presente ed attiva anche sui social network, in particolare sulla piattaforma **Facebook**; la nostra pagina viene costantemente aggiornata con le ultime iniziative, novità e comunicazioni istituzionali. Seguici anche tu!

## WHATSAPP

I familiari del Centro Servizi possono ricevere puntuali aggiornamenti direttamente sul proprio smartphone, attraverso il gruppo **whatsapp**.  Al momento dell'accoglienza vi saranno forniti i recapiti per accedere al gruppo.



**Sedico Servizi**

# NUMERI DI TELEFONO

Il nostro centralino è attivo **24h su 24h**, Seguendo le istruzioni della voce registrata, potrete raggiungere i vari servizi della struttura, in particolare:

- 1 per la **segreteria**
- 2 per **assistenti sociali** (poi 1 per anziani già residenti in struttura, 2 per area anziani, 3 per giovani e adulti)
- 3 per **coordinatori** (poi 1 per coordinatore OSS, 2 per coordinatore infermieristico)
- 4 per **ufficio personale**
- 5 per **contabilità**
- 6 per **cucina**
- 7 per **servizio infermieristico**
- 8 per **psicologa**
- 9 per **direzione**

## CENTRALINO



# 0437 852013



"Sedico Servizi", azienda speciale che gestisce il centro per anziani non autosufficienti, in ottemperanza al decreto del Consiglio dei Ministri n.65 del 19/05/95 e al più recente d. lgs 33/2013, adotta la Carta dei Servizi per illustrare le caratteristiche funzionali e strutturali della Società e la mette a disposizione degli anziani, dei familiari, dei cittadini, delle istituzioni, degli operatori dei servizi e dei suoi collaboratori ai fini di permettere loro di esercitare concretamente il diritto di libera scelta.

