

# *Carta dei Servizi*

AZIENDA SPECIALE SEDICO SERVIZI

CENTRO SERVIZI ALLA PERSONA

SEDICO - via Cal de Messa n. 25

Approvata con delibera Consiglio Comunale n. 73 del 04.11.2005

Revisione 1 del 01.06.23

### INDICE

<b>LE GENERALITÀ .....</b>	<b>3</b>
La storia .....	3
L'evoluzione .....	4
I riferimenti normativi .....	4
Il Documento .....	5
<b>I PRINCIPI FONDAMENTALI e LA MISSION .....</b>	<b>5</b>
<b>AREA ANZIANI .....</b>	<b>6</b>
LA STRUTTURA .....	6
<b>I SERVIZI A CARATTERE RESIDENZIALE .....</b>	<b>9</b>
L'Accoglienza e l'inserimento .....	10
IL Modello organizzativo.....	10
L'OFFERTA.....	12
<b>I SERVIZI A CARATTERE DIURNO.....</b>	<b>21</b>
L'Accoglienza e l'Inserimento .....	21
L'OFFERTA.....	22
I Servizi.....	22
Le Fasce orarie di erogazione del servizio .....	22
<b>AREA ASSISTENZA SOCIALE .....</b>	<b>22</b>
<b>IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE.....</b>	<b>22</b>
L'OFFERTA.....	23
I Reclami e le segnalazioni .....	24

## LE GENERALITÀ

### La Storia

Correva l'anno 1927, quando la Congregazione di Carità del Comune, accettando la casa in via Colle, lasciata in eredità dalla Sig.ra Antonietta De Toffoli, deliberava di adibirla ad uso di ricovero dei poveri senza tetto. Nasceva così la Casa di Ricovero, di modeste proporzioni, ma sufficiente a garantire ai vecchi indigenti un alloggio ben pulito, una cucina parca ma sana e la necessaria assistenza. Questa pia istituzione, anche se di modeste proporzioni, prende il via ufficialmente nell'aprile del 1928 con sei ricoverati (otto a fine anno oltre a due suore). Gli aspiranti ad entrare nella Casa di Ricovero dovevano presentare la domanda alla Congregazione di Carità, in Municipio, corredandola dei seguenti documenti:

- ◆ Certificato di nascita
- ◆ Certificato di miseria
- ◆ Certificato medico d'impotenza al lavoro e di immunità da malattie contagiose e mentali

La Casa di Ricovero era di modeste proporzioni, ma sorretta ed alimentata dalla pubblica carità (assegno ECA del Comune, questua parrocchiale di generi alimentari, lasciti ed offerte) e gestita dalle Suore delle Poverelle del Beato Luigi Palazzolo di Bergamo che vi prestavano il loro servizio. I poveri vecchi vi avrebbero trovato un alloggio ben pulito, una cucina economica sana e sufficiente, nonché la necessaria assistenza.

Nel dopoguerra, quando scarseggiavano viveri ed indumenti, furono di grande aiuto l'UNRRA e l'AAI, due benemerite istituzioni, costituite con fondi internazionali, specialmente americani, che non lasciavano mai mancare alla Casa di Ricovero quanto era necessario.

Nel 1952, dopo 24 anni di esercizio, le amministrazioni interessate, Casa di Ricovero, ECA, Comune, si rendono conto che non solo è necessario proseguire l'esperienza, ma s'impone la necessità di costruire un nuovo immobile che offra i requisiti per l'accoglienza degli anziani indigenti e inabili.

La nuova Casa di Ricovero venne inaugurata il 2 ottobre 1955 alla presenza dell'allora Vicario Generale Monsignor Albino Luciani, in rappresentanza del Vescovo, del Sindaco Giuseppe Buzzatti, del Presidente dell'ECA dr. Seri e di molte altre autorità locali e provinciali.

La nuova 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.

Nel 1957 venne edificata una Cappella in cui gli anziani potranno raccogliersi in preghiera, soprattutto nella stagione invernale quando non potranno recarsi alla parrocchiale a causa del maltempo.

Nel 1958 ci furono dei lavori per la sistemazione della lavanderia, della cella mortuaria e per la recinzione dell'edificio. Era già stato completato l'orto ed un magnifico frutteto per interessamento di un concittadino. I ricoverati erano allora trentaquattro.

Nel dicembre del 1972 vengono portati a termine i lavori di ampliamento, sempre grazie al costante interessamento del Comitato ECA, e la Casa di Ricovero può raddoppiare i posti letto.

L'esistenza in Casa di Riposo è scandita a metà fra le esigenze personali e le esigenze istituzionali: ci sono orari fissi per l'alzata, la colazione, il pranzo, la cena, il bagno, ecc. , ma c'è anche rispetto per quell'ospite che si affatica facilmente ed ha bisogno di rimanere coricato più a lungo o per quello che non ha appetito e si cerca d'invogliare con cibi più graditi o ancora la persona che nei comodini o nei fagotti, che si tira dietro, c'infila tutti i suoi 'tesori' e quella che oggi non vuol partecipare alle attività proposte dall'animatrice o ai gruppi e la sua scelta viene rispettata.

L'obiettivo iniziale di questa struttura: alloggiare, con andamento familiare, anziani indigenti è cambiato con la trasformazione del tessuto sociale e della famiglia, con l'aumento del numero della popolazione anziana, soprattutto di alcuni anziani che già all'ingresso portano con sé un grosso fardello assistenziale e sanitario.

### L'evoluzione

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 utenti. La Casa di Riposo si è evoluta in un Centro Servizi per anziani con il medesimo scopo di ospitare persone anziane di ambo i sessi, sia che siano in condizioni di non autosufficienza, momentanea o permanente, sia che siano ancora in condizioni di autosufficienza.

I servizi sono erogati a favore sia dei residenti nel Comune di Sedico, sia degli anziani appartenenti per residenza o per domicilio di soccorso a Comuni diversi, secondo la disponibilità dei limiti di capacità ricettiva autorizzati. Il Centro può promuovere la realizzazione di servizi integrativi o alternativi alla residenzialità, nel rispetto degli indirizzi previsti per l'assistenza agli anziani, coordinando i propri interventi assistenziali con quelli di altri Enti pubblici che svolgono funzioni nell'ambito del territorio di competenza della struttura, pure in settori diversi da quello degli anziani. Il Centro opera in stretta collaborazione ed integrazione con i servizi sanitari e socio-sanitari gestiti dall'ULSSn°2 di Feltre (BL).

Le unità di offerte autorizzate ed accreditate, ai sensi della L.R. 22/02 e s.m. sono:

- ◆ Centro diurno per anziani,
- ◆ Casa per anziani auto,
- ◆ Centro servizi per persone anziane non auto con unità di offerta minor ridotto bisogno assistenziale e unità di offerta maggior bisogno assistenziale,
- ◆ Servizio alla prima infanzia Asilo Nido, di cui apposita Carta dei Servizi,  
Oltre ai seguenti servizi:
- ◆ Sezione di Alta Protezione Alzheimer – S.A.P.A.
- ◆ Servizio Assistenza Domiciliare – S.A.D.
- ◆ Farmacia.

### I riferimenti normativi

La Carta dei Servizi del Centro Servizi per Anziani di Sedico è stata realizzata in ottemperanza a:

- Il decreto del Presidente della Repubblica del 27 Giugno 1992, n 352 *“Regolamento per la disciplina delle modalità di esercizio e dei casi di esclusione del diritto di accesso ai documenti amministrativi”*.
- La direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 *“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”*.
- La direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre 1994 *“Direttive sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”*.
- Il D.P.C.M. del 19 maggio 1995 *“Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari”*.
- Legge quadro 328 del 2000 art. 13 *“Richiesta agli Enti di assistenza di dotarsi di Carta dei Servizi”*.
- La Legge Regionale n. 22 del 16 agosto 2002, *“Requisiti per l'autorizzazione al funzionamento e per l'accredito delle Residenze Sanitarie Assistenziali per Anziani (R.S.A.)”*
- La D.G.R. 84 del 16 gennaio 2007, *“Approvazione dei requisiti e degli standard degli indicatori di attività e di risultato, degli oneri per l'accredito e della tempistica di applicazione per le strutture sociosanitarie e sociali”*
- La D.G.R. 2067 del 3 luglio 2008 *“Autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie sociosanitarie e sociali”*; approvazione delle procedure per l'applicazione della D.G.R. 84/07

## Il Documento

La Carta dei Servizi è approvata dal Consiglio Comunale e la sua validità è garantita dall'emissione della Delibera di Giunta, fino a nuova modifica significativa ritenuta valida.

La Carta dei Servizi è riesaminata annualmente in sede di Riesame della Direzione in Gruppo di Coordinamento secondo le logiche cogenti e di miglioramento continuo dei servizi erogati.

Fanno parte del presente documento i seguenti allegati:

- ◆ Standard di qualità dei servizi erogati all'utente;
- ◆ Tariffe.

## I PRINCIPI FONDAMENTALI E LA MISSION

### La Filosofia e la 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'utente 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).

### L'Uguaglianza, personalizzazione e sussidiarietà

Il Centro eroga servizi secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche, forme di handicap 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.

Il principio di sussidiarietà viene applicato nei rapporti tra il Centro ed i suoi utenti, nella misura in cui l'anziano e la sua famiglia divengono protagonisti di interventi che li riguardano direttamente e non più soggetti passivi, bisognosi solo di assistenza.

### La Trasparenza

Il Centro garantisce la trasparenza della propria attività gestionale ed amministrativa attraverso la possibilità di visionare o avere copia dei documenti della Casa, ma anche con la

tempestività delle informazioni richieste e la chiarezza, salvaguardando in ogni caso la riservatezza dei dati personali.

## La Qualità

La qualità di vita dell'obiettivo primario del Centro è quello di prendersi cura dell'ospite fornendogli un insieme di servizi che gli garantiscano:

- ◆ Assistenza sanitaria;
- ◆ Igiene e cura della persona;
- ◆ Alimentazione adeguata alle specifiche esigenze dietetiche;
- ◆ Rieducazione fisica e cognitiva;
- ◆ Animazione e vita relazionale;
- ◆ Assistenza sociale;
- ◆ Assistenza religiosa;
- ◆ Confortevolezza alberghiera.

Importanza particolare è data al rispetto del tempo dell'ospite, ai suoi ritmi e alle sue abitudini di vita, al rispetto della sua dignità in tutti i momenti del vivere quotidiano.

## 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.

## AREA ANZIANI

## LA STRUTTURA

La struttura residenziale sita in Via Cal de Messa, n. 25 è articolata su due fabbricati distinti collegati tra loro da un tunnel completamente vetrato e riscaldato.

### ALA NUOVA

Il fabbricato denominato "**ALA NUOVA**" ospita due nuclei ciascuno con una propria dotazione di risorse materiali, strumentali ed umane.

#### NUCLEO BLU

Il primo piano ha 21 posti letto ubicati in 6 stanze tutte con bagno interno e terrazzo. Una ulteriore stanza viene riservata all'eventuale ammalato grave e/o terminale. In questo nucleo vengono ospitati utenti con gravi polipatologie: il nucleo viene connotato ad elevata valenza assistenziale e sanitaria.

#### NUCLEO GIALLO

Il secondo piano ospita un nucleo di 17 posti in 6 stanze tutte con bagno interno. Questo nucleo ospita utenti non autosufficienti ma con disabilità minori rispetto agli utenti del primo piano.

Al piano terra dello stesso fabbricato sono collocati la sala da pranzo, la palestra con annesso ambulatorio per la fisioterapia, l'ambulatorio "base" per tutta la struttura.

### ALA VECCHIA

Il fabbricato denominato "**ALA VECCHIA**" ospita quattro nuclei ciascuno con propria dotazione di risorse materiali e strumentali.

#### NUCLEO BIANCO

Al primo piano, parte ovest, vengono ospitati 18 anziani non autosufficienti (+ 2 AUTO) che riescono a mantenere ancora discrete autonomie motorie, cognitive. Svolgono le loro attività al piano terra nel salone al centro dell'ALA VECCHIA.

#### NUCLEO VERDE

Al primo piano, parte est, vengono ospitati anziani 14 non autosufficienti con diagnosi di demenza, che presentano disturbi del comportamento.

L'ambiente fisico e l'organizzazione della giornata sono strutturati per favorire la qualità di vita e il benessere degli anziani ospitati.

Il personale è costantemente formato per acquisire competenze specifiche, motivazioni e abilità adeguate, il modello assistenziale adottato è il *Gentlecare* di Moyra Jones.

Quotidianamente gli ospiti vengono stimolati alla partecipazione ad attività varie e differenziate, mirate alla riabilitazione cognitiva, motoria, relazionale e sociale, per favorire il mantenimento delle capacità personali e il contenimento delle problematiche comportamentali (es. attività domestiche, attività motorie, deambulazione assistita, attività di stimolazione cognitiva, nurturing touch, attività creative, feste a tema).

Le stanze spaziose sono singole o da due posti letto tutte con bagno interno.

#### NUCLEO AZZURRO

Al secondo piano, parte est, sono ospitati 14 ospiti non autosufficienti con ridotte capacità motorie. Le stanze spaziose sono singole o da due posti letto tutte con bagno interno.

#### NUCLEO LILLA

Al secondo piano, parte ovest, ospita un nucleo di 17 anziani non autosufficienti (+ 3 AUTO). Questo nucleo ospita utenti non autosufficienti ma con disabilità minori rispetto agli utenti del primo piano. Le camere sono singole, da due posti, con bagno interno o – comunque – con bagno attiguo.

Le attività sono gestite da diversi professionisti (operatori socio-sanitari, educatori, psicologo, fisioterapista, logopedista), che coinvolgono e impegnano gli anziani restituendo loro dignità e un ruolo sociale, rinforzando l'autostima e la fiducia nelle proprie capacità.

#### CENTRO DIURNO

La struttura offre anche la possibilità di accedere al servizio diurno che prevede l'accoglienza di autosufficienti e non durante la giornata con rientro al proprio domicilio per la notte. Anche in questo caso il servizio è finalizzato a contrastare il decadimento psico-fisico dell'anziano e l'istituzionalizzazione permanente. Le modalità di accesso al servizio sono le stesse dell'accesso alla struttura così come i servizi offerti agli utenti che potranno usufruire dei servizi sanitari, del servizio di psicologia, dei servizi assistenziali del servizio educativo-animativo, del servizio di riabilitazione, del servizio di ristorazione.

La struttura valuta di volta in volta la fattibilità del servizio di trasporto da casa alla struttura e viceversa offrendo eventualmente anche questa opportunità.

### **Gli Accessi e gli orari**

La struttura è accessibile, anche con percorsi facilitati adeguatamente segnalati, dall'ingresso principale aperto dalle 09.00 alle 11.00 e dalle 15.00 alle 17.00. Nelle ore notturne il personale in turno apre l'accesso agli esterni solo su chiamata.



## I SERVIZI A CARATTERE RESIDENZIALE

### Lo Scopo e i destinatari

I servizi residenziali rispondono ai bisogni socio-sanitari e alle esigenze assistenziali degli anziani autosufficienti, non autosufficienti o di persone con gravi disabilità fisiche o psichiche non assistibili a domicilio o persone che presentino gravi patologie e pertanto necessitino di un'assistenza costante, anche di tipo sanitario a partire dai 65 anni di età.

Il grado di non autosufficienza è definito in base alla Scheda di Valutazione Multidimensionale utilizzata per la definizione del profilo specifico di non autosufficienza. Per Valutazione Multidimensionale si intende una procedura alla quale partecipa un'equipe multiprofessionale finalizzata ad accertare la condizione di autonomia della persona anziana, sia sotto il profilo fisico che psichico che sociale, allo scopo di definire modalità e criteri di tutela e di promozione.

Questa valutazione viene effettuata da un gruppo di lavoro interno in collaborazione con l'Ulss di riferimento.

I servizi sono qualificati ed integrati nella rete dei servizi socio-sanitari dell'Ulss. Sono destinati a persone autosufficienti, non autosufficienti anche con diagnosi di demenza.

### Le Modalità di ammissione

#### ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI

Possono accedere servizi residenziali del Centro Servizi le persone autosufficienti e non autosufficienti, di entrambi i sessi e senza alcun vincolo di residenza. L'accesso per gli ospiti non autosufficienti è regolato da apposite norme disposte dalla Regione del Veneto e dall'ULSS n. 1, mentre quello per gli ospiti autosufficienti dall'Amministrazione comunale.

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

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

il cittadino o gli aventi titolo devono recarsi presso l'assistente sociale del territorio di residenza o presso il proprio distretto socio sanitario di competenza per formulare la domanda di accesso ai servizi residenziali o semiresidenziali per anziani non autosufficienti;

il distretto socio sanitario attiva l'Unità di Valutazione Multidimensionale Distrettuale per la valutazione della condizione di bisogno e di non autosufficienza utilizzando la scheda di valutazione SVAMA;

i risultati della valutazione SVAMA vengono sintetizzati in un profilo di non autosufficienza ed in un punteggio sintetico di gravità;

il cittadino viene inserito in una graduatoria per l'accesso ai servizi residenziali con il proprio punteggio di gravità;

il cittadino, nell'esercizio del proprio diritto di libera scelta, individua la/e struttura/e che meglio rispondono alle proprie necessità e lo comunica al distretto socio sanitario.

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

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

La domanda di accesso deve essere presentata, da parte dell'anziano o degli aventi titolo, all'assistente sociale che opera presso il Centro Servizi prescelto.

A tal fine deve essere compilata la modulistica prevista dal regolamento interno e allegata la documentazione sanitaria che attesti lo stato di salute e le abilità residue del richiedente. L'accesso ai posti con trattativa privata è gestita tramite graduatoria interna in seguito ad autorizzazione a procedere dell'Ufficio Gestore Unico dell'Azienda ULSS n. 1 Dolomiti

### **ANZIANI AUTOSUFFICIENTI**

La domanda di ammissione per anziani autosufficienti deve essere presentata all'assistente sociale del Centro Servizi prescelto compilando la modulistica prevista dal regolamento, allegando specifica documentazione sanitaria del Medico di Assistenza Primaria che accerta la condizione di persona autosufficiente.

L'accesso ai posti per persone autosufficienti in struttura è gestita tramite graduatoria interna.

## **Le Caratteristiche del servizio**

Ogni piano della RSA è suddiviso in residenze autonome.

In ogni residenza gli anziani utenti, i loro familiari ed il personale creano un gruppo di persone stabile e motivato per la risposta ai bisogni della non autosufficienza. Le relazioni significative che si sviluppano nella quotidianità favoriscono la continuità e la personalizzazione delle risposte assistenziali.

L'ambiente, caratterizzato da un clima sereno ed informale, offre animazione attenta ai reali bisogni della persona e l'orario di visita libero ovvero concordato in sede di UOI, permette di personalizzare alcuni momenti di incontro anche con la partecipazione dei familiari alla vita nella residenza.

L'assistenza garantisce interventi adeguati ai bisogni sanitari, riabilitativi e di relazione dell'ospite, che sono condivisi con il residente e la sua famiglia attraverso colloqui. Il personale lavora porgendo particolare attenzione a conservare riservatezza e rispetto nei momenti di cura della persona.

## **L'Accoglienza e l'inserimento**

Al momento dell'ingresso – dopo aver provveduto al disbrigo delle formalità burocratiche – l'ospite e i familiari vengono accolti dal coordinatore e dalla psicologa per un colloquio informativo iniziale. L'utente viene successivamente accompagnato nella sua camera da letto e presentato agli altri ospiti, al personale di assistenza e – compatibilmente con la presenza – alle altre figure professionali con le quali potrebbe interagire.

Se sufficientemente orientato viene accompagnato a visitare anche alcuni degli altri spazi della struttura.

In questa prima fase si provvede all'apertura della cartella socio sanitaria informatizzata.

## **IL Modello organizzativo**

La qualità dell'assistenza intesa come relazione interpersonale qualificata alla cura, al sostegno, viene erogata da tutto il personale presente in struttura e mira al soddisfacimento dei bisogni del singolo grazie al lavoro d'équipe. L'équipe si avvale di strumenti specialistici come la cartella socio sanitaria informatizzata (CBA) che permette

di avere una visione globale del residente e una precisa identificazione delle peculiarità e dei suoi bisogni, permettendo una pianificazione individuale dell'assistenza.

Il modello organizzativo dei Servizi Residenziali si basa sui seguenti elementi:

- la valutazione multidimensionale: è la modalità che consente di accertare la condizione di salute globale dell'anziano tenendo conto degli aspetti fisici, psicologici e relazionale, nonché del livello di autonomia, al fine di personalizzare gli interventi dei servizi.
- Il lavoro d'équipe: è la modalità di lavoro che si realizza attraverso l'Unità Operativa Interna, la riunione settimanale del gruppo di coordinamento, il coordinamento e l'integrazione delle diverse attività e professioni. Le diverse figure professionali agiscono, secondo le proprie competenze, in linea con gli obiettivi definiti nel lavoro d'équipe.
- il lavoro per progetti: si tratta di una modalità operativa che prevede un'organizzazione impegnata a perseguire obiettivi di salute e benessere per gli ospiti e la valutazione dei risultati raggiunti.

### **L' Unità Operativa Interna (UOI)**

L'UOI è un gruppo di lavoro previsto dalla vigente normativa regionale il cui obiettivo è la presa in carico globale dei bisogni dell'ospite.

Il compito principale della UOI consiste nel valutare dai punti di vista multidimensionale e multi professionale i bisogni dell'anziano in conseguenza alla sua situazione socio-sanitaria fornendo risposte adeguate.

L'UOI ha il fine di:

- 1) predisporre un Piano Assistenziale Individualizzato per ogni residente dove, a partire dalla definizione della situazione socio sanitaria, si indichino tutti gli obiettivi, le modalità di intervento, i tempi e gli strumenti di verifica allo scopo di raggiungere il benessere complessivo;
- 2) raggiungere gli obiettivi di servizio, che consistono nella verifica dell'organizzazione generale dei servizi, del funzionamento degli scopi fissati e del mutamento della domanda nel tempo.

La valutazione in UOI si svolge entro giorni dall'ingresso in struttura del nuovo residente e, generalmente viene organizzata con cadenza settimanale; ogni ospite viene rivalutato entro l'anno per l'aggiornamento del P.A.I. o a cadenze specifiche stabilite all'interno dell'U.O.I.

L'UOI è costituita dalle seguenti figure professionali:

- Coordinatore della UOI: Psicologo
- Area Sanitaria: Responsabile d'area sanitaria (infermiera) e Medico
- Area Assistenziale: Referente di Nucleo
- Area Riabilitativa: Fisioterapista
- Area Psicologica: Psicologo
- Area Educativa: Educatore
- Area Sociale: Assistente Sociale

In casi particolari possono prendere parte i familiari e il Direttore della struttura.

Le decisioni dell'UOI trovano applicazione nei Piani di Assistenza Individuali (PAI) e nei programmi terapeutici riabilitativi attivati nei confronti dei singoli o gruppi di anziani.

### **Il Piano di Assistenza Individuale (PAI)**

Viene redatto per ogni Ospite 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 le azioni professionali, le modalità, i tempi e chi le esegue. L'obiettivo è quello di aiutare la persona ad esprimere abilità residue cognitive, funzionali, espressive.

Questo presuppone un approccio globale alla persona che richiede un metodo di lavoro Integrato. Ogni anziano, residente in struttura, ha un proprio Piano di Assistenza Individuale definito in sede di UOI e presente nella Cartella Socio Sanitaria Informatizzata. La compilazione del primo PAI avviene entro giorni dalla data di ingresso dell'utente ed è seguito da rivalutazione e aggiornamenti continui, in relazione ai bisogni emersi.

La sua definizione segue quattro fasi:

- a) **Conoscenza:** valutazione globale e multiprofessionale della condizione di salute e di bisogno dell'anziano attraverso la compilazione di specifici test e la sintesi della documentazione di ogni professionista.
- b) **Definizione degli obiettivi:** vengono definiti gli obiettivi bio-psico-sociali perseguiti tenendo conto, allo stesso tempo, dei bisogni, evidenziati dall'ospite ad ogni professionista, e delle risorse disponibili e/o attivabili.
- c) **Sviluppo dei programmi operativi:** viene definito l'aspetto operativo del PAI stabilendo chi lo realizza, in quali tempi e con quali risorse
- d) **Verifica dei risultati raggiunti:** trascorsi i tempi previsti dal PAI dovrà essere verificato il raggiungimento degli obiettivi

Il PAI è, inoltre, un patto che stipuliamo con la persona assistita ed i suoi familiari per meglio rispondere al bisogno individuale e alla sua evoluzione in un'ottica di persona al centro della cura integrata fra il Centro Servizi e la famiglia.

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

## L'OFFERTA

### **I Servizi sanitario medico ed infermieristico**

L'assistenza medica generica viene garantita mediante l'opera di medici convenzionati con la struttura. La loro presenza è garantita ogni giorno feriale 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 guardia medica.

Il medico è preposto alla valutazione e compilazione della cartella clinica, al periodico controllo della situazione sanitaria successiva con prescrizioni di eventuali accertamenti diagnostici, di visite specialistiche, di prescrizioni di farmaci; ha, in sintesi, compiti di diagnosi, cura, prevenzione, educazione sanitaria. Provvede anche a tutte le altre prestazioni di sua competenza comprese le certificazioni e si rende disponibile a colloqui con parenti ed ospiti.

L'attività sanitaria, garantita dal personale medico in convenzione e infermieristico del centro, prevede:

- ◆ somministrazione della terapia orale ed esecuzione della terapia intramuscolare endovenosa o sottocutanea e dei prelievi;
- ◆ prevenzione e medicazione delle ulcerazioni e delle piaghe;
- ◆ controllo e gestione dei cateteri, delle sonde e delle stomie;
- ◆ controllo della continenza urinaria e fecale;
- ◆ controllo dell'alimentazione;
- ◆ controllo dei parametri vitali;
- ◆ effettuazione delle visite mediche periodiche ed all'occorrenza;
- ◆ approvvigionamento, controllo e conservazione dei farmaci;
- ◆ compilazione e gestione della cartella clinica ed infermieristica.

Qualora gli ospiti – in relazione al loro grado di non autosufficienza, avessero bisogno di usufruire di prestazioni di assistenza nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale, il centro attiva tutte le procedure necessarie a soddisfare tale esigenza.

In caso di necessità di trasporto di un ospite non autosufficiente presso altre sedi di diagnosi e cura il Centro è in grado di assicurare – all'interno del Distretto Sanitario di appartenenza – l'utilizzo di un proprio mezzo, o su prescrizione medica con il supporto di mezzo dell'Ulss o con il servizio di trasporto di società specializzata.

Il servizio infermieristico è assicurato h 24.

## II Servizio di Psicologia

Lo scopo del servizio di psicologia è favorire la promozione del benessere psico-sociale degli ospiti. La psicologa effettua i seguenti interventi:

- valutazione dello stato psicologico degli anziani autosufficienti che richiedono l'ammissione ad un servizio;
- valutazione psicologica degli ospiti della struttura, in relazione alla personalità, alla funzionalità cognitiva, allo stato emotivo-affettivo, alle capacità comunicative e relazionali, ai disturbi del comportamento;
- interventi di riabilitazione e di sostegno psicologico rivolti agli ospiti;
- interventi di consulenza e di sostegno psicologico ricolti ai familiari;
- progettazione e realizzazione di interventi formativi e di sostegno rivolti al personale (compresi l' addestramento del personale all'utilizzo di strumenti di valutazione e gli interventi formativi/informativi con tirocinanti).

La psicologa cura la pianificazione, la gestione e la valutazione dell'intervento psicologico, collabora con le diverse figure professionali, partecipa alle equipè multiprofessionali e alle UOI, condivide con i familiari il Piano Assistenziale Individualizzato.

Il servizio di psicologia è attivo dal lunedì al venerdì, secondo gli orari esposti.

## I Servizi assistenziali

L'assistenza alle attività di vita quotidiana dell'anziano vengono programmate, garantite, coordinate e verificate da tutte le figure professionali coinvolte. Compatibilmente con la loro condizione di salute tutti gli ospiti vengono alzati ed accompagnati nelle sale comuni per trascorrere la giornata.

In particolare l'attività di assistenza prevede:

- ◆ aiuto all'anziano nelle attività quotidiane (cura della persona attraverso igiene personale, vestizione mirante all'utilizzazione di un abbigliamento idoneo, gestione della continenza in relazione alle necessità individuali scritte nel programma di gestione per l'eventuale possibile mantenimento dell'autonomia; mobilizzazione attiva e passiva con particolare attenzione alle posture, gestione di alimentazione assistita, operazioni di messa a letto ed alzata, deambulazione assistita, movimentazione degli ospiti a rischio decubiti;

- ♦ cura delle condizioni igieniche dell'ambiente (rifacimento dei letti, riordino delle stanze, pulizia dei comodini e degli ausili)

Il servizio garantito da Operatori Socio Sanitari è assicurato h 24.

## II Servizio Educativo-Animativo

Questo servizio programma ed attua specifici interventi di socializzazione nell'ambito del programma terapeutico e riabilitativo stabilito dall'équipe multi professionale definendo gli obiettivi specificatamente relazionali ed educativi ma anche di potenziamento o di mantenimento delle capacità cognitive, quali la memoria, la logica, l'orientamento spazio temporale, la concentrazione in un contesto di partecipazione alla vita quotidiana ed in accordo con il servizio di psicologia.

Tutta l'attività educativa – animativa si attua attraverso:

- ♦ interventi mirati e personalizzati rivolti a piccoli gruppi;
- ♦ interventi mirati e personalizzati rivolti a singoli;
- ♦ interventi di socializzazione generalizzata rivolti a grandi gruppi.

In particolare vengono organizzate feste nelle principali ricorrenze dell'anno, uscite per visite a mostre, uscite estive per pic-nic, ...

Il servizio è garantito tutti i giorni da due educatori a tempo pieno.

## II Servizio di Fisioterapia

Il servizio di fisioterapia si avvale di due fisioterapisti che esercitano le loro competenze con titolarità e autonomia professionale, avvalendosi della consulenza specialistica fisiatrica.

Il Servizio Fisioterapico si pone come obiettivo il miglioramento della qualità della vita degli ospiti presenti in struttura mediante l'attivazione, la stimolazione ed il potenziamento delle capacità residue, il mantenimento del massimo grado di autonomia ottenibile, la limitazione dei danni causati dall'immobilizzazione e dalla parziale inattività fisica e mentale.

I programmi di fisioterapia sono definiti all'ingresso, dopo valutazione del professionista o vengono definiti in seguito a riunione multidisciplinare dove vengono verificate le eventuali problematiche da risolvere, gli eventuali margini riabilitativi, definiti gli obiettivi e gli interventi da attuare.

Gli interventi vengono rivolti al singolo ospite oppure a gruppi di anziani che necessitano di mantenere le capacità residue e vengono svolti o presso i nuclei della struttura o in palestra.

Attenzione particolare viene posta sull'adeguata postura degli ospiti da tenere in carrozzina, in poltrona o a letto.

Inoltre viene svolta attività di formazione al personale direttamente sul campo, nel momento in cui si presenti la necessità, o attraverso incontri programmati.

Il servizio gestisce gli ausili presenti in struttura in collaborazione con il servizio amministrativo.

Sono presenti 2 fisioterapisti part time che riescono a garantire la presenza da lunedì a venerdì.

## II Servizio di Logopedia

Il servizio opera principalmente negli ambiti delle patologie della comunicazione e del linguaggio e delle problematiche alimentari correlate a disfagia in relazione alla diagnosi medica ed in collaborazione con l'équipe multi-professionale.

In particolare l'attività logopedica si attua mediante:

- ♦ Interventi di valutazione/consulenza/monitoraggio rispetto ad ospiti disfagici segnalati dal personale medico, infermieristico e dagli operatori socio-sanitari;
- ♦ Per quanto riguarda la disfagia e mediante:

- ♦ interventi di valutazione/consulenza/monitoraggio di patologie legate alla comunicazione e linguaggio conseguenti a cause di natura organica (sordità, ictus, ictus ecc.) e all'istituzionalizzazione in collaborazione con il servizio di psicologia.
- ♦ Interventi di riabilitazione individuali di disturbi cognitivi e comunicativo-linguistici
- ♦ Interventi di riabilitazione di gruppo dei disturbi cognitivi e comunicativo linguistici in collaborazione con il servizio educativo.

La logopedista è presente 2 giorni a settimana dalla 08.00 alle 12.00.

## II Servizio di Ristorazione

Il servizio 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 – in particolare nella parte centrale della mattinata e del pomeriggio.

Il servizio si impegna ad integrare in maniera armonica le valenze nutrizionali con quelle igienistiche. Le procedure del servizio di cucina prevedono che:

1. il menù deve essere tale da soddisfare le esigenze dell'utenza sia dal punto di vista delle quantità sia, nel limite delle alternative proposte, delle preferenze individuali;
2. il menù viene definito in modo personalizzato sulla base delle indicazioni del medico in riferimento al quadro sanitario dell'ospite;
3. le pietanze da somministrare agli ospiti sono presentate e servite con cura nel rispetto delle norme igienico sanitarie vigenti;
4. il menù è soggetto ad attente analisi e ricerche per soddisfare le esigenze, in collaborazione con il Servizio Nutrizionale dell'Asl (es. persone celiache, disfagiche, etc...). In caso delle diete menzionate, ci si può avvalere di servizi esterni per la preparazione dei pasti.

La valutazione delle esigenze nutrizionali si basa sulla presenza di eventuali patologie e sulle capacità funzionali residue degli anziani non autosufficienti, mirando all'applicazione di schemi dietologici adeguati. In ogni caso la struttura si impegna a valutare le particolari esigenze degli ospiti. L'elaborazione dei menù tiene conto anche della cultura culinaria e gastronomica locale presentando talvolta piatti tipici.

È in uso il manuale di autocontrollo HACCP (REG. CE 852/2004 E D.LGS. 193/2007 (Sistema e analisi del rischio e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare)).

## II Servizio di Pulizia

Il servizio di pulizia degli ambienti è affidato ad una ditta esterna ed avviene secondo una precisa programmazione. La pulizia degli ambienti viene effettuata a cadenza plurigiornaliera, giornaliera, settimanale, mensile e semestrale, in relazione alla destinazione dei diversi spazi (stanze, servizi igienici, locali da pranzo e soggiorno, altri locali) ed al tipo di pulizia effettuato: ordinario o periodico (a fondo).

## II Servizio di 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 effettuata internamente, nei locali della lavanderia e della biancheria Piana che avviene esternamente alla struttura.

## II Servizio di Parrucchiere

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

## Il 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 (es. guasti ascensori, allagamenti, problemi idraulici, ecc.) sono garantiti 24 ore al giorno e affidati a tecnici e ditte specializzate

## L'Assistenza Religiosa e Spirituale

L'assistenza religiosa e spirituale viene garantita da parroci anche provenienti dalle parrocchie del Comune che a turno celebrano la Santa Messa e prestano assistenza spirituale a chi lo richiede.

## Il 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 educative e animative, 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 con il mondo esterno.

## L'Assistenza Sussidiaria

Considerato che la struttura assicura e garantisce agli anziani non autosufficienti ospitati tutto ciò che attiene alle loro necessità primarie, sono valutati ed autorizzati eventuali interventi assistenziali sussidiari secondari rivolti ai singoli ospiti, in forma diretta, da parte di familiari e/o amici, oppure in forma indiretta, da parte di persone incaricate da quest'ultimi, a condizione che tali interventi non interferiscano in alcun modo con l'andamento e con l'organizzazione dei nuclei e dell'intera struttura, e che avvengano con modalità concordate e compatibili con le disposizioni date. Qualora tale assistenza sia fornita da persone incaricate dai familiari degli anziani ospiti non autosufficienti, i committenti devono farsi carico delle relative responsabilità assicurative e civili, comunicando preventivamente e per iscritto il nominativo, i compiti e gli orari di presenza del loro incaricato.

L'Amministrazione si riserva di impedire l'accesso ad incaricati che dovessero assumere comportamenti non consoni alle caratteristiche del contesto o di manifesto disturbo dell'ambiente della struttura.



### La Tutela e partecipazione degli ospiti e dei loro familiari

E' considerata essenziale la funzione di tutela nei confronti degli ospiti attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi. Le segnalazioni servono per conoscere e capire meglio i problemi esistenti e per poter prevedere il miglioramento del servizio erogato.

L'utente e i suoi familiari possono presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- ◆ telefonata diretta al servizio amministrativo;
- ◆ lettera in carta semplice indirizzata alla direzione della struttura;
- ◆ compilazione del modulo disponibile all'ingresso della casa restituibile nell'apposita cassetta.

Il Centro favorisce la costituzione di organismi rappresentativi degli ospiti e/o dei loro familiari ai sensi della vigente legislazione, in particolare dai regolamenti definiti dalla Regione Veneto.

### La Partecipazione degli ospiti e dei familiari

Tra gli obiettivi di Sedico Servizi vi sono quelli di instaurare con i fruitori dei suoi servizi un valido rapporto di collaborazione al fine di un continuo miglioramento della qualità della vita degli Ospiti, una effettiva e tempestiva diffusione delle informazioni alle famiglie, una compartecipazione nelle iniziative rivolte a terzi (Comune, ULSS, Regione, Associazioni di Volontariato ecc.).

A tale scopo - ai sensi dell'art. 3 del Regolamento Regionale 10 maggio 20001, n. 3 - è stato approvato il Regolamento che disciplina le modalità di costituzione e di funzionamento dell'organismo rappresentativo dei familiari e degli ospiti per la tutela dei diritti delle persone ospitate in Strutture Residenziali.

Tale Comitato svolge i seguenti compiti:

- a) assicura agli ospiti ed alle loro famiglie la completa e tempestiva diffusione delle informazioni ricevute dall'Azienda o delle informazioni di carattere generale sulla vita all'interno del Centro Servizi o in materia di politiche locali, regionali o nazionali in favore degli Ospiti;
- b) fornisce al Consiglio di Amministrazione dell'Azienda suggerimenti e proposte per una migliore realizzazione dei programmi di assistenza;
- c) collabora con l'Azienda per migliorare la qualità dei servizi, segnalando costruttivamente eventuali problemi o disfunzioni;
- d) collabora con il Consiglio di Amministrazione, con gli Ospiti e con il personale al fine di rafforzare rapporti di solidarietà, di amicizia e di reciproca comprensione;
- e) partecipa alle fasi di concertazione previste dalle normative vigenti in materia di servizi socio-sanitari.

Il Consiglio di Amministrazione ed il Direttore incontrano i componenti del Comitato almeno una volta l'anno.

Con frequenza annuale, inoltre, l'Azienda predispone ed invia agli ospiti e/o loro familiari un questionario di soddisfazione del cliente, al fine di conoscere la loro opinione sulla qualità dei servizi offerti dal Centro Servizi.

La rielaborazione dei risultati del questionario consente alla Direzione di poter migliorare le modalità tecniche, organizzative ed operative nei settori che eventualmente risultano carenti o di minor grado di soddisfazione.

Sedico Servizi garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti e favorisce ulteriormente la partecipazione degli ospiti e dei familiari a processo di continuo miglioramento della Qualità dei servizi, attraverso il "modulo per le segnalazioni ed i suggerimenti" che viene allegato al presente documento.

Con questo strumento è possibile formulare suggerimenti e sporgere reclami a seguito di disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato e/o limitato l'accessibilità al servizio e la qualità delle prestazioni.

Il modulo deve essere consegnato al Coordinatore di Struttura o all'infermiere referente; può essere, altresì, inviato via fax o con una e-mail.

La Direzione, anche attraverso i coordinatori e i responsabili dei servizi e dei nuclei, si impegna a rispondere con celerità e comunque entro 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo stesso ed attivando le procedure necessarie per i problemi che richiedono un approfondimento.

Sedico Servizi considera la famiglia di ogni anziano una risorsa da valorizzare e promuove la partecipazione dei familiari alla condivisione del piano assistenziale individualizzato (PAI) degli ospiti. Questa modalità di partecipazione permette di aumentare la conoscenza dell'ospite attraverso il racconto dei familiari, di rendere la famiglia informata e consapevole circa le attività svolte nella Casa con il proprio congiunto, di condividere con la famiglia gli obiettivi di salute definiti, di far partecipare attivamente la famiglia alla "produzione di benessere" per il proprio anziano riconoscendole il ruolo fondamentale che svolge.

## Giornata tipo

La giornata tipo degli ospiti inseriti a vario titolo presso il centro servizi alla persona" è suddivisa nelle seguenti fasce orarie e di attività. Alcune attività possono variare a seconda del grado di autosufficienza delle persone Ospiti e dei bisogni assistenziali di ciascuno.

### **MATTINA:**

#### **dalle ore 6.00: risveglio e alzata degli ospiti.**

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

#### **dalle ore 8.00: bagni assistiti.**

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

#### **dalle ore 8:30 alle ore 9:30: colazione.**

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

#### **dalle ore 9.30: progetto incontinenza.**

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

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

Attività di stimolazione motoria, psico-cognitiva e educativo-relazionale). Le attività proposte da educatrice, psicologa e fisioterapista vengono adattate alle caratteristiche del gruppo di ospiti coinvolti o al singolo, in relazione alle informazioni raccolte all'ingresso e condivise nei briefing d'équipe e nel PAI.

**dalle ore 10.00: idratazione degli ospiti.**

**dalle ore 09.00 alle ore 11.00: visite dei familiari.**

I familiari assieme agli ospiti possono rimanere al piano o scendere nelle aree coffee break e nel salottino predisposti. Se la stagione lo permette vi è la possibilità di uscire nel giardino situato al primo piano.

**dalle ore 11.30: pranzo**

Gli ospiti con difficoltà vengono aiutati dal personale della struttura e dai volontari presenti.

### **POMERIGGIO:**

**dalle ore 12.45 alle 14.00: riposo pomeridiano.**

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

**dalle ore 13.00: giro di controllo nelle stanze sorveglianza in salone.**

**dalle ore 14.15: alzata pomeridiana e progetto incontinenza.**

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

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

**dalle ore 15.00 alle ore 17.00: visite dei familiari.**

I familiari assieme agli ospiti possono rimanere al piano o scendere nelle aree coffee break e nel salottino predisposti. Se la stagione lo permette vi è la possibilità di uscire nel giardino situato al primo piano.

**dalle ore 16.00: idratazione degli ospiti.**

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

**dalle ore 17.30: cena**

Gli ospiti con difficoltà vengono aiutati dal personale della struttura e dai volontari presenti.

**dalle ore 18.30 alle ore 20.00: messa a letto,**

Vengono anticipate, rispetto alle altre, le messe a letto degli ospiti con gravi condizioni patologiche, facile affaticabilità e sintomi comportamentali legati a demenza.

# *Carta dei Servizi*

## **SEDICO SERVIZI**

---

**ore 23:00-03:00-05:00: controllo degli ospiti ed eventuale cambio panno.**

## I SERVIZI A CARATTERE DIURNO

### Lo Scopo ed i Destinatari

I servizi residenziali rispondono ai bisogni socio-sanitari e alle esigenze assistenziali degli anziani autosufficienti, non autosufficienti o di persone con gravi disabilità fisiche o psichiche non assistibili a domicilio o persone che presentino gravi patologie e pertanto necessitano di un'assistenza costante.

Il grado di non autosufficienza è definito in base alla Scheda di Valutazione Multidimensionale utilizzata per la definizione del profilo specifico di non autosufficienza. (Per Valutazione Multidimensionale si intende una procedura alla quale partecipa un'equipe pluriprofessionale finalizzata ad accertare la condizione di autonomia della persona anziana, sia sotto il profilo fisico che psichico che sociale, allo scopo di definire modalità e criteri di tutela e di promozione).

Questa valutazione viene effettuata

Il servizio è qualificato ed integrato nella rete dei servizi socio-sanitari dell'Uiss autorizzati ed accreditati.

### Le Modalità di ammissione

Le domande di accesso alla struttura seguono le stesse modalità delle domande per l'ammissione dei servizi residenziali.

### L'Ubicazione E la Struttura

All'interno della struttura del Centro, il servizio viene erogato al piano terra in appositi spazi e tempi definiti. Il servizio diurno ha lo scopo di ritardare l'ingresso in regime residenziale, ma a volte può essere propedeutico.

### Le Caratteristiche del Servizio

Gli utenti del Centro Diurno, i loro familiari ed il personale creano un gruppo di persone il più stabile possibile e motivato per la risposta ai bisogni della non autosufficienza. Le relazioni significative che si sviluppano nella quotidianità favoriscono la continuità e la personalizzazione delle risposte assistenziali.

Si cerca per questo motivo di stimolare gli utenti alla maggior frequenza possibile e compatibilmente con il loro bisogni.

L'ambiente, caratterizzato da un clima sereno ed informale, offre animazione attenta ai reali bisogni della persona e l'orario di visita flessibile permette di personalizzare alcuni momenti di incontro anche con la partecipazione dei familiari alla vita nella residenza.

L'assistenza garantisce interventi adeguati ai bisogni sanitari, riabilitativi e di relazione dell'ospite, che sono condivisi con il residente e la sua famiglia attraverso colloqui. Il personale lavora porgendo particolare attenzione a conservare riservatezza e rispetto nei momenti di cura della persona.

### L'Accoglienza e l'Inserimento

Al momento dell'ingresso – dopo aver provveduto al disbrigo delle formalità burocratiche – l'ospite e i familiari vengono accolti dal coordinatore e dalla psicologa per un colloquio informativo iniziale.

Se sufficientemente orientato viene accompagnato a visitare anche alcuni degli altri spazi della struttura.

In questa prima fase si provvede all'apertura della cartella socio sanitaria informatizzata.

## L'OFFERTA

### I Servizi

I servizi offerti riguardano l'assistenza tutelare e l'aiuto nelle attività di vita quotidiana, ossia:

- ♦ la tutela ed alla sicurezza complessiva degli ospiti;
- ♦ la cura della persona, per ciò che si rende necessario durante la permanenza al Centro. Ad esempio: aiuto per lavarsi il viso, le mani e i denti. L'igiene intima è
- ♦ prevista in caso di incontinenza. E' previsto il bagno completo settimanale.
- ♦ l'aiuto nell'assunzione dei pasti, a seconda del grado di autonomia di ciascun anziano;
- ♦ l'aiuto nella deambulazione e negli spostamenti interni alla struttura.

Gli ospiti possono usufruire del servizio psicologico, fisioterapico e logopedico.

All'ospite del Centro Diurno viene garantito il riposo pomeridiano in poltrona reclinabile.

Sono disponibili su richiesta prestazioni a pagamento di parrucchiere.

Non sono previsti accompagnamenti individuali esterni da parte del personale, le visite specialistiche o altro rimangono a carico della famiglia o di altri servizi.

Al fine di fornire un servizio mirato e personalizzato, che tenga conto dei cambiamenti delle condizioni dell'ospite, è richiesta la collaborazione dei parenti, attraverso un quotidiano scambio di informazioni con gli operatori del servizio.

Il trasporto casa/Centro Diurno e viceversa è a carico dei familiari

### Le Fasce orarie di erogazione del servizio

Le fasce orarie sono le seguenti: dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 14.00

Il servizio di Centro Diurno è aperto dal lunedì al venerdì.

In caso di sospensione del servizio viene data tempestiva comunicazione.

Il rispetto degli orari indicati è indispensabile per la corretta erogazione del servizio.

Il servizio è responsabile della tutela degli ospiti all'interno delle fasce orarie concordate e sottoscritte dall'utente o dai suoi familiari.

Eventuali modifiche, limitate ad esigenze particolari e momentanee, di fruizione delle fasce orarie all'interno del progetto assistenziale, sono da concordare e sottoscrivere con il Coordinatore Responsabile del servizio.

## AREA ASSISTENZA SOCIALE

### IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

#### Lo SCOPO ED i DESTINATARI

Da alcuni anni ormai l'Azienda Sedico Servizi eroga prestazioni assistenziali a domicilio nel Comune di Sedico. Il servizio di Assistenza Domiciliare (S.A.D.) collabora con altri servizi del territorio (come l'Assistente Sociale del Territorio e Cure Palliative), nel tentativo di dare concrete risposte a diverse tipologie di bisogno e di disagio presenti nel territorio.

Il Servizio di Assistenza Domiciliare ha lo scopo di supportare individui e famiglie in condizioni di solitudine o isolamento sociale o in momenti particolarmente critici della loro vita, per ridurre i rischi dell'isolamento e della perdita di autonomia.

Resta inteso che l'Ente Comune, nel suo ruolo di ente responsabile del servizio, come previsto dalla legge 328/2000, ha il compito di analisi e di valutazione dei bisogni dei cittadini e di strutturare i contenuti degli interventi da attuare.

#### Le MODALITÀ DI AMMISSIONE

Il S.A.D. è dunque un servizio prioritario per gli anziani, per i soggetti fragili e per i loro nuclei familiari.

I servizi offerti si rivolgono a tutti i cittadini che, trovandosi in condizione di disagio, necessitano di assistenza a domicilio.

In particolare a:

- ♦ area anziani,
- ♦ area della disabilità adulta,
- ♦ area psichiatrica,
- ♦ area giovanile e delle tossicodipendenze,
- ♦ area minori.

## IL TERRITORIO

Il S.A.D. è rivolto al territorio del Comune di Sedico.

## Le CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Gli interventi previsti dal SAD sono personalizzati a seconda delle necessità che le situazioni presentano di volta in volta e si effettuano in giorni e a ore concordate con i richiedenti.

Il Servizio di Assistenza Domiciliare è attivo tutti i giorni feriali in orari che andranno concordati con l'assistente sociale di riferimento.

Il servizio di assistenza domiciliare può essere gratuito, a parziale o totale contribuzione dell'utente in base al regolamento comunale. La quota a carico viene determinata sulla base della condizione economica dell'utente interessato.

## L'OFFERTA

### L'Attivazione del servizio

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 e i familiari, la risposta assistenziale ritenuta più appropriata.

In seguito alla presa in carico seguirà una visita domiciliare da parte dell'assistente sociale per valutare e concordare gli interventi e gli accessi.

### Le Prestazioni erogate

Le principali attività del SAD consistono in:

- 1) Igiene personale quotidiana e bagno assistito
- 2) Mobilizzazione (es. alzata e messa a letto, cambio postura, etc.)
- 3) Aiuto nella vestizione e nella deambulazione
- 4) Preparazione e/o aiuto nell'assunzione del pasto
- 5) Aiuto domestico per il riordino e l'igiene degli ambienti di vita di uso quotidiano
- 6) Socializzazione e contrasto della solitudine
- 7) Informazioni sulla rete dei servizi del territorio, attività culturali e ricreative
- 8) Supporto in attività quotidiane (es.: spesa, pagamento bollette, piccole commissioni, etc.)

### I Servizi correlati al S.A.D.

Sono servizi integrati per gli assistiti S.A.D. :

- ♦ servizio di prenotazione degli esami e delle visite mediche specialistiche,
- ♦ servizio navetta per vivere la comunità.

### I Reclami e le segnalazioni

Al fine di assicurare l'effettiva tutela dell'utente, la Sedico Servizi ha adottato appositi standard di qualità, in ottemperanza alla normativa dei servizi erogati e apposita procedura che stabilisce come si interviene qualora si verificano situazioni non conformi/reclami a causa di disservizi, comportamenti dell'Azienda e del suo personale.

In caso di Segnalazioni (osservazioni, opposizioni, reclami, apprezzamenti, suggerimenti) gli utenti o loro familiari esercitano il loro diritto con apposita modulistica di reclamo, che può essere consegnato a mano, trasmesso per posta o fax presso la sede legale e/o del Centro Servizi.

A seconda della tipologia del reclamo e della segnalazione si procede con un colloquio con il Responsabile individuato nell'organizzazione e/o la Direzione.

Tale modalità non attiva un'istruttoria con risposta scritta, ma solo un interessamento ed eventuale soluzione del problema posto; qualora attraverso questa modalità si necessitino di approfondimenti ulteriori si avvia l'istruttoria, si richiede all'utente di formalizzarla.

Le segnalazioni dovranno essere presentate, nei modi sopra indicati, di norma entro 30 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento non conforme agli standard del servizio.



### ALLEGATO RECAPITI

**AZIENDA SPECIALE SEDICO SERVIZI  
SEDE LEGALE**

Piazza della Vittoria, n. 21 32036 SEDICO (BL)  
P. IVA 00883390254

*Pec* [az.sp.sedicoservizi@legalmail.it](mailto:az.sp.sedicoservizi@legalmail.it)

**SEDE OPERATIVA**

**Centro Servizi per anziani e assistenza sociale**

Via Cal de Messa, n. 25 32036 SEDICO (BL)  
Telefono 0437/852013  
Fax 0437/856399

*e-mail* [info@sedicoservizi.it](mailto:info@sedicoservizi.it)

UFFICI	ORARI	e-mail
DIREZIONE	Dal lunedì al venerdì al mattino Pomeriggio su appuntamento	<a href="mailto:direzione@sedicoservizi.it">direzione@sedicoservizi.it</a>
RESPONSABILE AREA SANITARIA	Dal lunedì al venerdì al mattino Pomeriggio su appuntamento	<a href="mailto:l.fullin@sedicoservizi.it">l.fullin@sedicoservizi.it</a>
SERVIZIO MEDICO		
SERVIZIO INFERMIERISTICO		<a href="mailto:servizioinfermieristico@sedicoservizi.it">servizioinfermieristico@sedicoservizi.it</a>
SERVIZIO PSICOLOGICO	Dal lunedì al venerdì al mattino Pomeriggio su appuntamento	<a href="mailto:e.piccin@sedicoservizi.it">e.piccin@sedicoservizi.it</a>
RESPONSABILE AREA SOCIO-ASSISTENZIALE	Dal lunedì al venerdì al mattino Pomeriggio su appuntamento	<a href="mailto:m.lotto@sedicoservizi.it">m.lotto@sedicoservizi.it</a>
SERVIZIO SOCIALE TERRITORIALE	Dal lunedì al venerdì al mattino Pomeriggio su appuntamento	<a href="mailto:a.zinetti@sedicoservizi.it">a.zinetti@sedicoservizi.it</a>
ACQUISTI E CONTABILITA'	Dal lunedì al venerdì al mattino Pomeriggio su appuntamento	<a href="mailto:a.barp@sedicoservizi.it">a.barp@sedicoservizi.it</a> <a href="mailto:c.carletti@sedicoservizi.it">c.carletti@sedicoservizi.it</a> <a href="mailto:g.levis@sedicoservizi.it">g.levis@sedicoservizi.it</a>
AMMINISTRAZIONE E PERSONALE	Dal lunedì al venerdì al mattino Pomeriggio su appuntamento	<a href="mailto:c.cason@sedicoservizi.it">c.cason@sedicoservizi.it</a>
SEGRETERIA	Dal lunedì al venerdì al mattino Pomeriggio su appuntamento	<a href="mailto:info@sedicoservizi.it">info@sedicoservizi.it</a>

### ALLEGATO STANDARD

PROCESSO	OBIETTIVO	STANDARD GARANTITO	RESPONSABILE
AMMISSIONE	Accoglienza personalizzata del nuovo residente	Condivisione delle informazioni del nuovo ospite con l'equipe e il gruppo di coordinamento della Struttura	Responsabile dell'Area socio Assistenziale
INSERIMENTO	Pianificazione individuale vicina ai bisogni della persona	Predisposizione del 100% dei Piani Assistenziali Individuali (PAI) entro 40 giorni dall'ingresso	Psicologa
	Condivisione della pianificazione individuale con i familiari	Condivisione del 100% dei PAI con i familiari	Psicologa
SERVIZI SOCIO SANITARI	Assistenza riabilitativa, ritardare allettamento	Garantire ad ogni residente almeno un'alzata dal letto al giorno e posizionamento in poltrona o carrozzina	Responsabile e dell'Area Sanitaria
	Benessere della persona	Garantire l'esecuzione del bagno ogni 10 giorni	Referenti di Nucleo
SERVIZIO RIABILITATIVO	Riabilitazione tempestiva dei residenti	Presenza in carico, da parte del servizio, della totalità di residenti, entro sette giorni dall'ingresso in struttura	Fisioterapista
SERVIZIO EDUCATIVO	Monitoraggio della partecipazione dei residenti alle attività educative e di animazione	Partecipazione di tutti gli ospiti che possono aderire alle attività di gruppo proposte dal servizio educativo.	Educatore
SERVIZIO PSICOLOGICO	Supporto psicologico ai residenti	Presenza quotidiana della psicologa per supporto psicologico ai residenti	Psicologa
	Supporto psicologico ai familiari dei residenti	Presenza quotidiana della psicologa per supporto psicologico ai familiari dei residenti	Psicologa
SERVIZIO MANUTANZIONE	Tempestività interventi di manutenzione	100% degli Interventi presi in carico entro le 48 ore rispetto alla richiesta	Manutentore

### ALLEGATO RETTE

Aggiornamento 2023

#### OSPITI NON AUTOSUFFICIENTI CON IMPEGNATIVA DI RESIDENZIALITA'

PROFILO	1	€ 44,00
PROFILI	DA 2 A 9	€ 46,00
PROFILI	DA 11 A 15	€ 54,00
PROFILI	DA 16 A 17	€ 56,00

#### OSPITI NON AUTOSUFFICIENTI SENZA IMPEGNATIVA DI RESIDENZIALITA'

PROFILO	1	€ 44,00
PROFILO	DA 2 A 5	€ 60,00
PROFILO	DA 6 A 9	€ 61,00
PROFILO	DA 11 A 15	€ 68,00
PROFILO	DA 16 A 17	€ 71,00

#### SUPPLEMENTI

SUPPLEMENTO CAMERA SINGOLA	€ 5,00
SUPPLEMENTO CAMERA SINGOLA CON BAGNO DI PIANO	€ 3,00
QUOTA NON RESIDENTI	€ 6,00
GIORNO DI USCITA PER TRASFERIMENTO VERSO ALTRA STRUTTURA	50% della tariffa

#### SERVIZIO DIURNO RESIDENTI

GIORNATA INTERA	€ 32,00
GIORNATA INTERA UTENTI CON DEMENTIA/ALZHEIMER	€ 35,00
SENZA CENA	€ 29,00
PER MANTENIMENTO DEL POSTO	€ 5,00

#### SERVIZIO DIURNO NON RESIDENTI

GIORNATA INTERA	€ 36,00
GIORNATA INTERA UTENTI CON DEMENTIA/ALZHEIMER	€ 40,00
SENZA CENA	€ 34,00
PER MANTENIMENTO DEL POSTO	€ 5,00

# Carta dei Servizi

## SEDICO SERVIZI

### SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE

<b>PER OGNI ACCESSO</b>	<b>Costo modulato in base all'ISEE</b>	fascia ISEE € 0,00 - 6.000,00	€ 3,50
		fascia ISEE € 6.001,00 - € 10.000,00	€ 6,50
		fascia ISEE € 10.001,00 - € 14.000,00	€ 8,50
		fascia ISEE oltre € 14.001,00 o ISEE non presentato	€ 10,50

### SERVIZIO PASTI A DOMICILIO

<b>PASTO A DOMICILIO</b>	<b>Costo modulato in base all'ISEE come da indicazioni Conferenza dei Sindaci</b>	fascia ISEE € 0,00 - 6.000,00	€ 3,00
		fascia ISEE € 6.001,00 - € 12.000,00	€ 5,00
		fascia ISEE oltre € 12.001,00	€ 7,00

### SERVIZIO DI TRASPORTO

<b>QUOTA ORARIA + RIMBORSO KM</b>	€ 10,50 + € 0,60 AL KM
<b>RIMBORSO ORARIO ACCOMPAGNATORE OLTRE ALL'AUTISTA</b>	€ 20,00 all'ora

## Modulo segnalazioni e suggerimenti

OSPITE \_\_\_\_\_  
PERSONA DI RIFERIMENTO \_\_\_\_\_  
GRADO DI PARENTELA \_\_\_\_\_

DATA DI NASCITA \_\_\_\_\_

**Osservazioni:**

---

---

---

---

---

---

---

---

**Reclami:**

---

---

---

---

---

---

---

---

**Suggerimenti:**

---

---

---

---

---

---

---

---

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_