



CARTA DEI SERVIZI

*(DELIBERA DELL'AMMINISTRATORE UNICO N. 3 DEL 31/01/2018 aggiornata con atto AU n.19 del
15/07/2020)*

Indice

1. PREMESSA.....pag.5

- 1. 1 Informazioni di carattere generale sulla carta dei servizi.....pag. 5
- 1. 2 Normativa di riferimentopag. 6
- 1. 3 Principi fondamentali.....pag. 7

2. ASCA: AZIENDA SPECIALE CONSORTILE AGORDINA

- 2. 1 l'Azienda e la mission Aziendale..... pag.9

I SERVIZI EROGATI

3. SERVIZI RESIDENZIALI PER ANZIANI.....pag. 14

- 3.1. Informazioni per l'accesso al servizio.....pag. 15
 - Personae Non Autosufficienti**
 - 3.2. La fase dell'accoglienza.....pag.16
 - 3.3. Il modello organizzativo.....pag. 16
 - 3.4 Le prestazioni offerte e le loro caratteristiche..... pag. 18
 - 3.5. Alcune informazioni utili..... pag. 22
 - Struttura Residenziale per Non Autosufficienti**
 - 3.6 l'Organizzazione degli spazi..... pag. 23
 - 3.7 La giornata tipo..... pag. 23
 - 3.8 Le tariffe alberghiere..... pag. 25
 - 3.9 Informazioni varie..... pag. 27
 - 3.10 Organismi di rappresentanza dei familiari..... pag. 28

4. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI NEI SERVIZI RESIDENZIALI..... pag. 28

5. SERVIZI SOCIALI E DOMICILIARI..... pag. 30

5.1. SEGRETARIATO SOCIALE e SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE

- 5.1.1 Il Segretariato Sociale.....pag. 30
- 5.1.2. Il Servizio Sociale Professionale.....pag.30
- 5.1.3 A chi sono rivolti?..... pag. 31
- 5.1.4 La fase di accoglienza..... pag. 31
- 5.1.5 Prestazioni offerte e loro caratteristiche.....pag. 31
- 5.1.6 Costi pag. 32

5.2. SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE SAD

- 5.2.1 Di cosa si tratta?..... .pag. 32
- 5.2.2. A chi è rivolto..... pag.32
- 5.2.3 La fase di accoglienza.....pag. 33
- 5.2.4 prestazioni offerte e loro caratteristiche..... pag. 33
- 5.2.5 Pasti a domicilio..... pag. 33
- 5.2.6 .Orario..... pag. 34
- 5.2.7 Costi..... pag. 34
- 5.2.8 Sedi..... pag. 34

Allegati

- 1. Struttura Organizzativa e Organigramma..... pag.36
- 2.Standard assistenziali garantiti nella struttura..... pag.37
- 3. Standard di qualità del servizio..... pag. 38
- 4.Modulo per suggerimenti- reclami..... pag.39
- 5.Questionario di soddisfazione Ospiti/Parenti pag.40

1. PREMESSA

La Carta dei Servizi adottata da ASCA è un documento che nasce dalla volontà di promuovere una corretta informazione in merito ai servizi residenziali, territoriali, sociali, offerti nei territori dell'Agordino.

Vuole essere uno strumento informativo agile, di facile lettura, finalizzato alla trasparenza per orientare gli utenti nella rete dei servizi erogati per il corretto esercizio dei propri diritti, per apprendere le modalità di accesso e per sottolineare l'impegno che le parti si assumono nell'erogazione delle prestazioni.

La Carta dei Servizi si inserisce nel sistema organizzativo dell'Azienda diventandone perno di consultazione e di confronto per il cliente, inteso sia in qualità di utente in prima persona che di persona di riferimento dello stesso.

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

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

1.1 INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE SULLA CARTA DEI SERVIZI

Che cos'è la Carta dei Servizi

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

A cosa serve la Carta dei Servizi

- permettere la conoscenza dei servizi, le finalità e gli obiettivi che si intendono raggiungere garantendo al fruitore gli strumenti di verifica della qualità offerta;
- agevolare l'esercizio dei diritti di cittadinanza a persone con bisogni assistenziali e/o sanitari di vario livello, a volte in situazione di disagio e di bisogno, valorizzandone l'iniziativa nel contesto delle risorse disponibili;
- rendere trasparenti i percorsi dell'accesso, dell'accoglienza, della gestione dei progetti personalizzati, dei reclami nei servizi alla persona offerti dall'Azienda, tutelando gli utenti nell'esercizio dei loro diritti, fornendo percorsi e strumenti per il controllo dell'osservanza degli impegni presi;
- evidenziare la responsabilità del personale a vario titolo impiegato nei servizi Aziendali nell'impostare i percorsi di cura e assistenza, di sostegno alle varie epoche di vita delle persone (infanzia, età adulta, vecchiaia...), nel valutare e nell'erogare i trattamenti, nell'offrire prestazioni.

A chi si rivolge la Carta dei Servizi

- fruitori dei servizi residenziali e dei servizi sociali;
- operatori e professionisti impiegati dal servizio;

- Amministratori del territorio.

Che cosa contiene la Carta dei Servizi

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

Come utilizzare la Carta dei Servizi

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

1.2 NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Le principali fonti normative da cui deriva questa carta dei servizi sono:

- La Legge 7 agosto 1990, N 241 *“Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi”*.
- 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”*.
- Il decreto del Ministro per la funzione pubblica del 31 marzo 1994 *“Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni”*.
- 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 decreto Legge 12 maggio 1995, n 163 *“Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni”* convertito con modificazioni, nella legge 11 luglio 1995, n 273.
- 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'accreditamento 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'accreditamento 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

1. 3 PRINCIPI FONDAMENTALI

ASCA eroga servizi socio-sanitari nel rispetto dei seguenti principi:

UGUAGLIANZA

A tutti i potenziali fruitori dei servizi dell'Azienda sono assicurate, in base al grado di bisogno riscontrato, opportunità di accesso ai vari servizi al fine di promuovere il loro benessere. L'erogazione delle prestazioni è ispirata al principio dell'uguaglianza dei diritti dei cittadini senza alcuna distinzione per motivi di genere, razza, lingua, religione, opinione politica, condizioni fisiche ed economiche e pertanto inteso come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non come generica uniformità delle prestazioni.

IMPARZIALITA' e TRASPARENZA

L' Azienda assicura ad ogni persona servizi e prestazioni di pari livello qualitativo, garantendo le priorità di ordine sanitario. Le regole relative ai rapporti tra gli utenti e servizi si ispirano al principio di obiettività, giustizia e imparzialità così come la professionalità del personale operante nella struttura, garantendo inoltre la continuità del servizio nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge.

Ogni cittadino ha inoltre diritto di conoscere, in qualsiasi momento, l'andamento delle proprie pratiche; viene garantita ai cittadini la partecipazione attraverso il diritto di accesso, la tutela della privacy.

DIRITTO DI SCELTA

L'utente ha il diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio. Ogni persona, qualunque sia la propria condizione di salute, ha diritto di vedere riconosciuta e promossa la propria autonomia nei limiti della propria capacità di autodeterminazione. Le diverse figure professionali che operano nell'Azienda hanno il compito di favorire e stimolare le scelte personali nello svolgimento delle attività quotidiane.

CHIAREZZA e CORTESIA

Ogni cittadino deve essere assistito e trattato con premura, cortesia e attenzione, nel rispetto della sua dignità. Tutti i servizi devono essere erogati in un clima di riservatezza.

CONTINUITA'

L' Azienda assicura tutti i giorni servizi di cura alle persone e prestazioni integrate continue così come previste dalle normative di riferimento e recepite in questo documento.

In caso di funzionamento irregolare o interruzione del servizio saranno attivate tempestivamente procedure atte a ridurre l'eventuale disagio.

TERRITORIALITA'

L'Azienda mira a favorire progettualità, legami socio-culturali e collegamenti con il territorio circostante, con le organizzazioni di volontariato e le amministrazioni.

PARTECIPAZIONE

I cittadini e i fruitori del servizio sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della carta dei servizi, attraverso una gestione partecipata nell'ambito delle procedure vigenti.

Alla persona che usufruisce del servizio ed eventualmente ai suoi familiari è riconosciuta la possibilità di partecipare al miglioramento del servizio attraverso la corretta informazione, l'espressione di pareri e la formulazione di proposte mirate al mantenimento e miglioramento degli standard qualitativi, mediante questionari di gradimento e moduli di reclamo.

L'Azienda, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

I servizi e le prestazioni dell'Azienda sono forniti secondo criteri d'efficienza ed efficacia, mediante l'uso appropriato e senza sprechi delle risorse e l'adozione di misure idonee per soddisfare i bisogni dell'utente e promuovere il benessere.

Gli stessi servizi sono valutati in base alle specifiche capacità di soddisfare le esigenze dei cittadini e di ottimizzare le risorse a disposizione.

2. ASCA: AZIENDA SPECIALE CONSORTILE AGORDINA

2.1 L'AZIENDA E LA MISSION AZIENDALE

L'Azienda Speciale Consortile Agordina è stata costituita nel gennaio 2017 quale ente strumentale dei Comuni dell'Agordino per la gestione dei servizi socio assistenziali.

L'Azienda si occupa dell'organizzazione e la gestione dei servizi di assistenza domiciliare e sociale, la conduzione della Struttura Residenziale per Anziani non autosufficienti di Agordo, nonché l'espletamento di altri compiti ed ulteriori servizi aventi rilevanza sociale.

L'adesione all'Azienda è stata approvata dai Consigli Comunali dei Comuni Consorziati.

L'Azienda è ente strumentale dei Comuni aderenti ed è dotata di personalità giuridica, di autonomia gestionale e patrimoniale e di un proprio Statuto, approvato dai Consigli Comunali degli Enti aderenti.

Di seguito si espongono i principi o valori sui quali si basa il servizio di assistenza alla Persona che eroghiamo:

- Diritto degli ospiti alla salute ed al benessere.
- L'eguaglianza dei diritti degli ospiti e l'imparzialità: i servizi vengono erogati secondo criteri di obiettività ed imparzialità a tutti nel rispetto di ogni individualità ed in rapporto al bisogno.
- La continuità nell'erogazione dei servizi rispetto ai bisogni degli ospiti: l'organizzazione garantisce la continuità, nelle 24 ore, delle prestazioni assistenziali ed infermieristiche;
- L'informazione agli utenti assicurata in modo chiaro e tempestivo, salvaguardando la riservatezza dei dati personali.
- La partecipazione degli ospiti e dei loro familiari attraverso osservazioni e suggerimenti volti al miglioramento dei servizi offerti.
- L'efficacia e l'efficienza per garantire il benessere degli ospiti attraverso l'utilizzo appropriato delle risorse e l'appropriatezza dei servizi.

ASCA nell'RSA si pone come obiettivo "la promozione della più alta qualità di vita possibile anziano"

Per qualità di vita si intende la possibilità di mantenere, al più alto livello raggiungibile, l'autonomia delle sue azioni e delle sue scelte in un contesto ove possa vivere serenamente nel rispetto della sua dignità ed essere considerato nei suoi bisogni fisici, psichici e sociali.

Nel tendere a questa finalità la RSA si è da sempre caratterizzata per la sua apertura alle famiglie degli ospiti, ai soggetti interessati ed al territorio, intessendo relazioni con le associazioni di volontariato e di altra natura, al fine di inserire la struttura nel tessuto sociale.

Coerentemente a tali obiettivi ASCA si impegna ad una gestione trasparente ed efficiente delle risorse e di collaborazione con gli utenti, i committenti e tutti coloro che dimostrano interesse.

In particolare, a seconda della tipologia di servizio offerto, la nostra missione è:

- Servizio ospiti non autosufficienti:
mantenere e stimolare le capacità residue della persona e valorizzare le sue capacità relazionali

- Servizio ospiti non autosufficienti che necessitano di maggior intensità assistenziale nel nucleo Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA):
promuovere il maggior benessere possibile e la dignità della persona
- Accoglimenti temporanei:
sostenere la permanenza degli anziani nel proprio domicilio potenziando le capacità compromesse e/o offrendo momenti di sollievo alle famiglie che nel curano l'assistenza.

A tal fine, ASCA gestisce in particolare:

- **Servizio Medico di Medicina Generale / Assistenza Primaria**

In convenzione con la Azienda ULSS è garantita la presenza dei Medici di Medicina Generale dal lunedì al sabato, in fasce orarie determinate. Sono responsabili della salute degli ospiti, con compiti di diagnosi, cura e prevenzione delle malattie. Curano la gestione della cartella sanitaria. Partecipano alla Unità Operativa Interna, collaborano nella definizione del piano assistenziale. In giornate predefinite è prevista la presenza del Coordinatore Sanitario con funzioni di coordinamento delle attività socio/sanitarie e riabilitative.

Nei giorni prefestivi, festivi e di notte l'attività è assicurata dal Servizio di continuità assistenziale e servizio di emergenza sanitaria.

- **Servizio infermieristico**

È presente nelle 24 ore per rispondere al bisogno sanitario-assistenziale degli ospiti. In particolare effettua il controllo dei parametri vitali, esegue medicazioni, prelievi, garantisce la corretta somministrazione della terapia farmacologica secondo le prescrizioni mediche, collabora con i Medici di medicina generale e gli specialisti. Interagisce con le altre figure assistenziali e tecniche e cura la relazione con le famiglie per il perseguimento dell'obiettivo di salute degli ospiti.

Vi opera personale abilitato a norma di legge.

- **Servizio assistenziale**

È assicurato da Operatori socio/sanitari, con professionalità specifica, preposti alla cura ed alla assistenza diretta della persona (igiene personale, vestizione, nutrizione e idratazione, alternanza posture, gestione continenza, trasferimenti e mobilizzazione etc.) con l'attenzione alla cura della relazione.

- **Servizio psicologico**

Lo psicologo effettua la valutazione delle capacità cognitive, realizza interventi di riabilitazione cognitiva e interventi di sostegno psicologico. Assicura il supporto alle altre figure professionali nella attuazione degli interventi assistenziali agli ospiti con attenzione agli aspetti relazionali e psicologici. Supporta i familiari degli ospiti nella fase di inizio ricovero del proprio caro ed al bisogno, successivamente si confronta con cadenza periodica.

•**Servizio di riabilitazione motoria**

La riabilitazione fisioterapica mira al recupero, al mantenimento o alla riduzione della perdita delle capacità funzionali residue in attuazione dei Programmi terapeutici riabilitativi individuali.

Viene inoltre valutata la necessità di ausili (garantiti dalla Azienda Sanitaria Ulss1 Dolomiti) e l'addestramento all'uso.

•**Servizio educativo/occupazionale**

Gli Educatori Professionali garantiscono lo svolgersi delle attività educative, occupazionali e di socializzazione che contribuiscono al benessere psicologico e fisico degli ospiti.

•**Servizio di riabilitazione logopedica**

Attivato al bisogno, fornisce la necessaria professionalità per percorsi riabilitativi. Fornisce inoltre al personale assistenziale un costante supporto per la gestione accurata della fase di alimentazione degli utenti.

• **Servizio sociale**

Organizza l'inserimento dei nuovi ospiti, intercetta e monitora i bisogni di quelli già accolti e dei loro familiari. Offre assistenza per le attività burocratiche.

Collabora con le altre figure professionali e con i servizi socio-sanitari del territorio per individuare e promuovere progetti ed attività volti a migliorare la qualità della vita delle persone anziane.

•**Servizio religioso**

E' garantito il rispetto del libero credo. L'assistenza religiosa e le funzioni liturgiche della religione cattolica sono officiate dal Cappellano dell'Ospedale la domenica ed in occasione delle più importanti festività.

•**Servizio di ristorazione**

È assicurato dal Servizio di Ristorazione interno all'Ospedale di Agordo che provvede alla preparazione di colazione, pranzo e cena e alla fornitura di tutti gli alimenti che costituiscono la giornata alimentare dell'ospite.

La gestione del processo di ristorazione avviene nel rispetto della norma HACCP (D.lgs. 155/97) che fornisce un sistema di garanzia e di controllo per la corretta prassi legata all'igiene nella manipolazione dei cibi.

I pasti vengono dispensati ai nuclei mediante carrelli scaldavivande.

I menù valutati nella appropriatezza di digeribilità e calorica dalla Logopedista, tengono conto di eventuali prescrizioni mediche.

Il Centro assicura anche forme di alimentazione alternative su prescrizione medica.

È comunque cura del personale infermieristico e di assistenza vigilare affinché gli ospiti si alimentino in modo adeguato.

Agli ospiti non in grado di alimentarsi autonomamente viene garantita la somministrazione degli alimenti e l'idratazione da personale di assistenza eventualmente con la collaborazione di volontari e/o familiari.

•**Servizio di lavanderia e guardaroba**

Il Centro offre un servizio sistematico di lavanderia e stireria del vestiario e della biancheria degli ospiti.

Il servizio è gestito da ditte esterne, sotto il controllo dell'Azienda. La biancheria piana ed effetti letterecchi vengono gestiti esternamente alla struttura mentre la biancheria personale dell'ospite ed il guardaroba presso gli edifici a disposizione dell'Azienda.

Al momento dell'ingresso dell'ospite si chiede di fornire una serie di capi di biancheria intima e di vestiario che viene opportunamente contrassegnato dalle addette al guardaroba. Oltre ai piccoli rammendi, queste provvedono alla sistemazione negli armadi ed al cambio di stagione.

Diversi accordi in merito alla gestione e al lavaggio del vestiario personale possono essere convenuti tra il familiare e l'Infermiere Coordinatore.

•**Servizio di barbiere/parrucchiere**

La rasatura viene effettuata dal personale di assistenza.

Gli ospiti possono far accedere un parrucchiere/barbiere di loro fiducia; in sua assenza può intervenire l'operatore socio-sanitario.

•**Servizio di pulizia e sanificazione ambientale**

Il servizio è appaltato a ditte o Cooperative sociali che provvedono alla pulizia giornaliera e periodica delle stanze, dei servizi igienici e degli ambienti comuni, secondo una pianificazione degli interventi.

Il controllo è a cura dell'Azienda.

•**Servizio di manutenzione di impianti, edifici, attrezzature ed arredi**

Il servizio è assicurato tramite appalti con ditte o Cooperative sociali. Il controllo è a cura dell'Azienda.

•**Volontariato**

Il Servizio si avvale del prezioso apporto e della collaborazione del Gruppo Assistenza Volontari di Agordo e di persone impegnate nel volontariato, adeguatamente formate sulle problematiche ed i bisogni delle persone anziane.

Collaborano nella somministrazione dei pasti/colazioni e nella gestione di momenti di socializzazione e di festa.

•**Servizi amministrativi**

Gli Uffici amministrativi ai quali possono rivolgersi i familiari per ogni informazione sulle rette degli ospiti e per ogni operazione di natura amministrativa.

Nel perseguimento delle proprie finalità, l'Azienda deve adeguarsi agli indirizzi sugli obiettivi da perseguire, fissati dai Consigli Comunali dei Comuni, predisponendo gli atti fondamentali di gestione in conformità ai medesimi ed ai principi guida ai quali si ispira.

I Comuni assumono a carico dei rispettivi bilanci comunali i costi sociali connessi allo svolgimento dei settori relativi al proprio territorio, negli importi e con le modalità fissate da appositi contratti di servizio, stipulati con l'Azienda mediante scrittura privata; i citati contratti prevedono anche l'introito diretto da parte dell'Azienda delle entrate connesse alla gestione dei settori.

I SERVIZI EROGATI

3. Servizi Residenziali per Anziani

3.1. INFORMAZIONI PER L'ACCESSO AL SERVIZIO

Possono accedere al servizio residenziale per persone anziane di ASCA le persone non autosufficienti, di entrambi i sessi e senza alcun vincolo di residenza, l'accesso è regolato da apposite norme disposte dalla Regione del Veneto e dall'ULSS n. 1.

Persone NON AUTOSUFFICIENTI:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.2 LA FASE DI ACCOGLIENZA

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

Prima dell'inserimento, quando possibile, i familiari e il futuro ospite vengono invitati in struttura per una visita delle sale comuni e della propria camera da letto e per un colloquio informativo e valutativo, che permetta di raccogliere informazioni sulle esigenze e i bisogni dell'ospite. In tale occasione vengono inoltre consegnati la lista degli indumenti (calzature, biancheria, vestiario, ecc.) e il numero di identificazione da apporre su ciascuno, da preparare e portare il giorno dell'ingresso.

Per rendere il distacco meno pesante si consiglia di portare in struttura qualche piccolo oggetto personale dell'anziano (fotografie e soprammobili a cui è affezionato).

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

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

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

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

3.3 IL MODELLO ORGANIZZATIVO

La qualità dell'assistenza di ASCA deve essere 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 come la cartella infermieristica che permette di avere una visione globale dell'Ospite, la cartella multidimensionale che permette di avere la precisa identificazione delle peculiarità dell'Ospite e dei suoi bisogni, permettendo una pianificazione individuale dell'assistenza.

Il modello organizzativo dei Servizi Residenziali per anziani di ASCA 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, il briefing settimanale d'équipe, 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 multiprofessionale previsto dalla vigente normativa regionale e riguarda il monitoraggio del lavoro svolto in struttura. Il suo compito principale è di valutare i bisogni di ogni singolo anziano e di predisporre adeguate risposte. Le UOI avvengono in struttura ed hanno cadenza settimanale, ogni ospite viene rivalutato secondo le sue esigenze specifiche ogni 30, 60, 90 o 180 giorni.

L'UOI è composta dalle seguenti figure professionali:

- medico curante
- infermiere
- operatore socio-assistenziale
- fisioterapista
- educatrice professionale
- psicologa
- assistente sociale
- logopedista

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 descritto attraverso la compilazione di un apposito modulo. La compilazione del primo PAI avviene entro trenta giorni dalla data di ingresso dell'ospite 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 o alla luce di eventuali cambiamenti nel frattempo avvenuti, dovrà essere verificato il grado di raggiungimento degli obiettivi posti, facendo riferimento agli indicatori utilizzati da ogni singolo professionista.

Il PAI 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 ASCA e la famiglia.

La figura professionale preposta comunica, attraverso colloquio privato, gli elementi evidenziati dal PAI ai familiari dell'ospite, 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.

3.4 LE PRESTAZIONI OFFERTE E LORO CARATTERISTICHE

| | |
|------------------------------------|---|
| Assistenza medico generica | E' garantita dai Medici di Assistenza Primaria della struttura nei giorni feriali mentre nei giorni festivi è assicurata dal Servizio Medico di Continuità Assistenziale (guardia medica). Vengono garantite le visite specialistiche e gli esami strumentali presso le strutture sanitarie pertinenti. Alcune visite specialistiche sono effettuate all'interno della struttura. Per le situazioni di emergenza sanitaria si fa riferimento al Centro di Pronto Soccorso (118) e al Servizio Medico di Continuità Assistenziale (guardia medica) presente in struttura. La struttura garantisce la fornitura di presidi, ausili e farmaci nell'ambito delle vigenti convenzioni e sulla base di quanto prescritto dai medici specialisti. I farmaci esclusi sono forniti con spese a carico dell'utente. |
| Assistenza infermieristica: | La presenza del servizio infermieristico è garantita ventiquattro ore su ventiquattro anche con l'utilizzo della reperibilità. Gli infermieri professionali svolgono i loro compiti quali la compilazione della cartella infermieristica, la rilevazione dei parametri vitali, l'esecuzione degli esami strumentali, la somministrazione della terapia secondo le disposizioni del medico, le medicazioni, la prevenzione delle piaghe da decubito, la riattivazione della funzionalità dell'Ospite, controllano e gestiscono i presidi sanitari e le diete. Inoltre partecipano alle UOI (Unità Operativa Interna) e la stesura del PAI (Piano di Assistenza Individualizzato). |
| Servizio assistenziale | il servizio socio assistenziale è svolto dagli operatori socio sanitari muniti di specifico attestato Regionale. Questi operatori si prendono cura dell'anziano in tutte le attività di base della vita quotidiana: igiene, alimentazione, abbigliamento, mobilizzazione, deambulazione, ecc. Il personale opera con tecniche e metodologie dirette a tutelare, recuperare e mantenere l'autonomia funzionale, tenuto conto della situazione individuale di ciascun Ospite. Ad ogni operatore è richiesta la capacità di cogliere, segnalare e soddisfare i bisogni degli Ospiti. |

| | |
|--|---|
| Servizio di fisioterapia | viene garantita la presenza di terapisti della riabilitazione per lo svolgimento di attività professionali finalizzati alla rieducazione motoria e/o terapia fisica, provvedendo in tal modo alla prevenzione, cura, riabilitazione, mantenimento delle capacità motorie e funzionali dell'Ospite. In caso di ricoveri temporanei per specifiche esigenze riabilitative viene garantita la possibilità di un maggiore accesso al servizio. I trattamenti e le attività proposte sono inoltre la rieducazione motoria funzionale individuale, la ginnastica di gruppo, il training al passo in struttura e all'esterno, le terapie fisiche (tens-ionoforesi-ultrasuoni), le consulenze e visite fisiatriche, in collaborazione con l'ospedale di Belluno per la prescrizione di protesi, ortesi ed ausili |
| Servizio assistenza psicologica | viene garantita la presenza di una psicologa di supporto agli Ospiti e ai loro familiari, soprattutto nel periodo immediatamente successivo all'ingresso in struttura, e nei momenti di difficoltà. Ha come principali obiettivi il mantenimento delle componenti psico-cognitive ed emotivo-relazionali dell'anziano e il miglioramento del processo di inserimento ed integrazione della persona e della sua famiglia in struttura A questa figura viene affidata la redazione finale del Progetto Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) così come risultante dalle periodiche Unità Organizzativa Interne (U.O.I.). |
| Servizio educativo | Il servizio educativo finalizza i propri interventi al mantenimento degli interessi specifici degli anziani ed alla prevenzione del decadimento cognitivo. Le attività proposte sono estremamente diversificate in relazione al vissuto di ogni Ospite, ai suoi interessi, alle sue capacità residue, al progetto individuale. Le educatrici partecipano, per quanto di propria competenza, alla stesura del piano di assistenza individuale. L'attività del servizio educativo prevede: <ul style="list-style-type: none"> • Iniziative ludico-ricreative comunitarie (feste a tema, tombolate, lettura commentata del giornale, uscite per visite al mercato o ad altre attrazioni della zona, pomeriggi animati, feste di compleanno); • Valutazione di nuovi Ospiti e tutela nella fase di inserimento in struttura e creazione del PEI (Progetto Educativo Individualizzato) secondo le esigenze emerse in Unità Operativa Interna e partecipa, per quanto di propria competenza, alla stesura del piano di assistenza individuale |
| Servizio logopedico | Questo servizio prevede l'analisi puntuale del bisogno dei singoli utenti, da parte di professionista specializzata, l'attuazione di modalità preventive di gestione delle problematiche riferite all'assunzione di cibi e bevande, la formazione costante e puntuale per operatori addetti all'assistenza e volontari |
| Servizio sociale | Il servizio di Assistenza Sociale prevede la programmazione e gestione dell'ingresso dei nuovi Ospiti sulla base della Graduatoria Unica gestita dall'A. Ulss n.1 Dolomiti e sulla base della graduatoria interna per gli accessi privati. Cura in modo particolare la fase di pre-accoglienza, in modo che il profilo sociosanitario dell'Ospite venga conosciuto nella sua singolarità e la persona possa |

| | |
|------------------------------|--|
| | <p>essere adeguatamente accolta nella struttura. Durante il periodo di permanenza dell'Ospite, l'Assistente Sociale mantiene costanti rapporti con i familiari per ogni problema di cui debbono essere doverosamente informati, ad eccezione delle informazioni sanitarie che vengono riportate dal personale infermieristico.</p> <p>Questo servizio ha anche il compito di supportare gli Ospiti, soprattutto quelli privi di riferimento familiare, nello svolgimento di attività al di fuori della vita in struttura (acquisto di effetti personali, disbrigo di pratiche amministrative, custodia di documenti, etc.).</p> |
| Servizio ristorazione | <p>Il servizio cucina è affidato ad una ditta esterna che prepara i pasti all'interno della cucina dell'ospedale di Agordo; per contratto la stessa deve dotarsi di norme di autocontrollo attraverso il sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point), procedure e controlli che permettono di individuare e minimizzare i pericoli di contaminazione degli alimenti durante le varie fasi di lavorazione.</p> <p>Il responsabile della cucina, predispone settimanalmente un menù con un'ampia varietà di piatti scelti sulla base delle esigenze degli Ospiti presenti e sulle caratteristiche nutrizionali degli alimenti. Tale menù viene validato dal Servizio Igiene della Nutrizione e degli Alimenti.</p> <p>Tutti i giorni in alternativa ai piatti proposti vengono serviti: minestrina, purè di patate, omogeneizzati di vario tipo, frullati. Il menù viene modificato durante la stagione estiva, proponendo piatti freddi come pasta, riso, vitello tonnato, prosciutto e melone, ecc.. Il menù viene comunque sottoposto a validazione da parte del Servizio Igiene dell'Ulss n.1. Vi è la possibilità di avere menù personalizzati per gli Ospiti con diete speciali.</p> <p>La cucina rispetta inoltre le tradizioni locali, preparando pietanze consone alla cultura gastronomica del territorio e collabora con il servizio di animazione in occasione delle feste. I pasti della giornata vengono serviti dal personale di assistenza ed infermieristico nelle sale da pranzo interne ad ogni piano.</p> |
| Servizio lavanderia | <p>Il servizio di lavanderia e guardaroba è affidato ad una ditta esterna con proprio personale e con proprie attrezzature. Gli Ospiti e le loro famiglie, prima dell'ingresso, verranno opportunamente informati circa le modalità per contrassegnare ogni indumento. Le strutture forniscono lenzuola, coperte, asciugamani tovaglie e tovaglioli. Per i capi particolarmente delicati per i quali è prevista la pulitura a secco o a mano, i familiari sono invitati a provvedere direttamente. La consegna degli indumenti lavati e stirati è garantito in 3 giorni dal ricevimento degli stessi nei locali lavanderia.</p> |
| Servizio pulizia | <p>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,</p> |

| | |
|---|---|
| | altri locali) ed al tipo di pulizia effettuato: ordinario o periodico (a fondo). |
| Servizio manutentivo | Il servizio manutentivo 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. |
| Assistenza religiosa | Nella struttura vengono celebrate assemblee di Culto Cattolico. Il personale religioso è presente in struttura con visite e momenti di preghiera. Viene rispettata qualsiasi fede religiosa. |
| Servizio consegna corrispondenza | La corrispondenza in arrivo viene recapitata ad ogni Ospite interessato dall'animatrice che provvede, se necessario, ad aiutare l'Ospite nella lettura e nella comprensione della corrispondenza. |
| Servizio segreteria | Gli uffici amministrativi nell'ambito delle rispettive competenze sono a disposizione degli Ospiti e delle loro famiglie per informazioni e disbrighi di procedimenti amministrativi. |
| Servizio trasporto | Il trasporto dell'Ospite per visite specialistiche esterne o per visite di controllo, che esulino dal servizio garantito dalla SSN, in assenza della disponibilità di familiari, è garantito grazie a convenzionamento con le associazioni di volontariato del territorio. |
| Servizio di camera ardente | In caso di aggravamento insanabile dell'Ospite questi viene spostato in una stanza singola dedicata, al fine di garantire adeguata privacy. In caso di decesso viene messa a disposizione la camera mortuaria. I familiari scelgono liberamente l'impresa di pompe funebri. |
| Servizi ulteriori | Viene garantito un servizio di parrucchiera svolto da volontari presso aree attrezzate senza alcun costo a carico dell'Ospite. |

Tutto il personale, indipendentemente dalla qualifica, è munito di cartellino di riconoscimento che permette all'Ospite ed ai familiari di sapere il nome e la qualifica degli operatori in servizio.

Il personale partecipa a corsi interni ed esterni di aggiornamento per permettere l'erogazione di prestazioni di qualità e sempre in linea con l'evoluzione dell'assistenza.

3.5 ALCUNE INFORMAZIONI UTILI

Comunicazione di disservizi, reclami e richieste

Nell'ottica di un costante miglioramento, la Direzione dell'Azienda è interessata ad essere informata di eventuali disservizi o episodi di mancata attenzione da parte del personale operante in struttura e assolvere richieste che favoriscano l'inserimento e il miglioramento della qualità di vita. L'utente e i familiari sono invitati a comunicare e segnalare attraverso la compilazione del modulo reclami, facendo riferimento al Coordinatore o prendendo appuntamento con la Direzione.

Permessi d'uscita

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

Informazioni sanitarie

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

Cosa non portare all'interno della Residenza per Anziani

L'Azienda non si assume la responsabilità per il furto o smarrimento di denaro, o altri valori, si consiglia di portare gli effetti personali strettamente necessari.

L'Azienda non può essere ritenuta responsabile di uno scorretto utilizzo e gestione di protesi ed ausili da parte degli ospiti non autosufficienti.

Non è possibile portare bevande alcoliche.

Non è possibile portare farmaci da casa né automedicazioni se non autorizzati dal personale sanitario.

Non è consentito tenere cibo e alimenti nei comodini o negli armadi, perché ciò potrebbe causare inconvenienti igienici, né consegnare cibi non consumati ai parenti.

Fumo

Il fumo rappresenta un'abitudine dannosa, inoltre è vietato dalla legge fumare in luoghi pubblici; si invitano Ospiti e parenti al rispetto di questa regola.

Struttura Residenziale per Non Autosufficienti

3.6 L'ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI

Il Servizio opera ad Agordo negli edifici:

Anziani Inabili – Via Fontana. n. 28 – ove dove sono ubicati i nuclei Ciclamino (piano terra) e Margherita (primo piano)

Polifunzionale 1 ove è ubicato il nucleo Stella Alpina (primo piano) e gli Uffici amministrativi (piano terra)

Polifunzionale 2 ove sono ubicati i nuclei Bucaneve (primo piano) e Genziana (secondo piano) nonché gli uffici dell'Assistente Sociale, della Psicologa, della Logopedista e degli Educatori (piano terra).

Nei locali seminterrati sono presenti locali dedicati ai servizi generali di supporto.

È prevista l'articolazione nei 5 nuclei funzionali ed omogenei in base al profilo degli ospiti con una capacità ricettiva di 122 posti letto, accreditati dalla Regione del Veneto, di cui:

24 posti letto per non autosufficienti di media intensità assistenziale (secondo livello).

98 posti letto per non autosufficienti di ridotta minima intensità (primo livello).

Ogni nucleo ha stanze da letto con 2 posti (12 nel nucleo Stella Alpina, 5 nel nucleo Bucaneve e 4 nel nucleo Genziana), da 3 posti (8 nel nucleo Ciclamino e 8 nel nucleo Margherita) e da 4 (4 nel nucleo Bucaneve e 4 nel nucleo Genziana).

Gli ospiti hanno a disposizione bagni o interni alle stanze (nuclei Stella Alpina, Bucaneve e Genziana) o all'esterno (nuclei Ciclamino e Margherita), conformemente agli standard regionali.

Ogni nucleo è dotato di sala da pranzo, soggiorno, spazio attività educative, cucinetta, bagno assistito, sala infermieri/sala medica.

Negli edifici Anziani Inabili e Polifunzionale 2 sono presenti aree di riabilitazione per le attività fisioterapiche, cappelle ed ognuno dispone di un giardino attrezzato.

Tipologia ospiti

Il Servizio accoglie complessivamente 122 persone non autosufficienti, anziane o adulte multiproblematiche, che per le loro condizioni psicofisiche non sono adeguatamente assistibili a domicilio, 24 di queste necessitano di interventi di maggior intensità assistenziale.

3.7 LA GIORNATA TIPO

La giornata tipo degli ospiti inseriti a vario titolo presso l'RSA 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 ospite 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: bagno.

Ad ogni ospite viene garantito un bagno assistito ogni dieci giorni circa, in situazioni particolari può essere eseguito anche ogni quattro o cinque giorni. È programmato giornalmente per circa 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.

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

dalle ore 09.00 alle ore 12.00: 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 12.00: pranzo in sala.

Pranzo in sala o in stanza per persone con difficoltà.

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 e sorveglianza in salone.

dalle ore 14.15: alzata pomeridiana e progetto incontinenza.

dalle ore 15.00 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. Attività di stimolazione motoria come al mattino.

dalle ore 15.00: idratazione degli ospiti.

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

dalle ore 17.30: cena in sala non autosufficienti.

cena in sala o in stanza per persone con difficoltà.

dalle ore 18.00 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.

ore 23:00-3:00-5:00:

controllo degli ospiti ed eventuale cambio panno. Posturazioni degli stessi come da prospetto predisposto dalle fisioterapiste in applicazione del Pai.

3.8 LE TARIFFE ALBERGHIERE

La retta alberghiera nel Centro Servizi è determinata dall'Amministratore Unico, in relazione ai costi di erogazione dei servizi e alla contribuzione da parte di enti pubblici o privati alla copertura parziale della spesa prevista con l'approvazione del bilancio dell'Azienda.

la retta non comprende:

- il trasferimento dell'ospite da o per un'altra struttura su ambulanza;
- gli indumenti personali dell'ospite;
- servizi o prestazioni extra richiesti dall'ospite o dai familiari per l'ospite;
- l'acquisto di farmaci non mutuabili.

Il pagamento della retta

L'Azienda provvede all'inoltro all'utente o al familiare di riferimento dell'ammontare della retta mensile comprensiva di eventuali costi per servizi ulteriori. La fattura contiene altresì gli estremi per il saldo della retta mediante SEPA o bonifico e l'indicazione della scadenza.

Il pagamento della retta deve essere effettuato posticipatamente entro la scadenza prevista del mese successivo a quello di riferimento mediante bonifico, salvo casi eccezionali appositamente autorizzati.

Dal momento che i costi per l'erogazione dei servizi vengono comunque sostenuti dalla struttura, la retta viene calcolata dal momento della prenotazione del posto anche se non viene fisicamente occupato, e viene calcolato anche per le assenze temporanee a qualsiasi titolo effettuate. In caso di assenza dalla retta viene detratto il costo giorno pasto pari ad €10,00 che rappresenta l'unico costo non sostenuto dalla struttura in assenza dell'utente.

3.9 INFORMAZIONI VARIE

I colloqui con i familiari:

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

I familiari possono richiedere un incontro con ciascuna figura professionale, previo appuntamento telefonico allo 0437.63750.

In particolare la psicologa della struttura si rende disponibile al momento dell'ingresso in struttura dell'utente e in ogni caso di bisogno a colloqui conoscitivi informativi e di condivisione con i familiari al fine di fornire un supporto di analisi della situazione cognitiva dell'utente ed emotiva dei congiunti.

Orari di visita

Per permettere agli ospiti e ai familiari di poter trascorrere più tempo assieme, cercando di ovviare alle difficoltà e alle restrizioni date da un'attività lavorativa e da una quotidianità impegnata, ASCA non ha stabilito orari di visita restrittivi, caratterizzati da scarsa flessibilità, fatto salvo il rispetto degli orari di riposo degli utenti.

Custodia valori

Al fine di rendere possibili piccole spese quotidiane, l'ospite che lo richieda può affidare la custodia di esigue somme di denaro, che verranno conservate in struttura.

Per tale servizio ci si può rivolgere agli uffici amministrativi.

Si consiglia di non tenere nella propria stanza oggetti di valore o importanti somme di denaro. ASCA declina ogni responsabilità in caso di furti o smarrimenti, come riportato nella lettera di Comunicazione della Direzione, che i familiari sono tenuti a sottoscrivere al momento dell'ingresso in struttura.

3.10 ORGANISMI DI RAPPRESENTANZA DEI FAMILIARI

Sono organismi importanti che prevedono un'attiva partecipazione dei familiari ad alcuni processi decisionali e valutativi della struttura:

a) **Assemblea dei familiari:** si riunisce almeno una volta l'anno confrontandosi con la direzione della struttura su un ordine del giorno stilato in comune accordo fra Comitato dei Familiari e la Direzione. Nomina i Rappresentanti del Comitato dei Familiari

b) **Comitato dei familiari:** è composto da almeno membri nominati dall'Assemblea dei Familiari e instaura con la direzione un rapporto di reciproco confronto sulla gestione globale della struttura mediante incontri prefissati. Rimane in carica un anno.

4. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI NEI SERVIZI RESIDENZIALI

DIRITTI

Ricevere l'assistenza socio-sanitaria prevista dai Contratti per i servizi accreditati in via transitoria o definitiva

Essere assistito e ricevere cure nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni culturali, filosofiche e religiose, con atteggiamento corretto ed imparziale

Ricevere tutte le informazioni relative alle modalità di accesso e alle prestazioni assistenziali e sanitarie erogate.

Ottenere tempestivamente informazioni chiare, corrette ed esaustive dal personale preposto, sulle proprie condizioni di salute e sulla propria situazione socio assistenziale

Rispetto della propria intimità e riservatezza durante le pratiche mediche, infermieristiche e di cura

Diritto di esercitare in autonomia alcune scelte nel rispetto di ogni espressione di identità e libertà personale e nel rispetto della vita in collettività

Diritto a presentare una segnalazione o un reclamo

Protezione dei dati personali: in ottemperanza al D.Lgs. 196/03 "codice in materia di protezione dei dati personali" l'Azienda adotta tutte le misure atte a garantire la riservatezza dei cittadini utenti. In particolare vengono trattati solo i dati sensibili indispensabili per le attività istituzionali dell'Azienda e il personale si impegna al rigoroso rispetto del segreto professionale.

DOVERI

Fornire la massima collaborazione e correttezza nei confronti degli operatori socio-sanitari al fine di rendere il più efficace possibile la loro attività

Rispettare le regole in vigore, nonché gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno delle strutture

Rispettare gli orari delle attività socio-sanitarie ed alberghiere stabiliti

Mantenere comportamenti improntati a norme di buona educazione sia nei confronti degli altri ospiti che del personale

Rispettare la privacy degli altri anziani che risiedono nella stessa camera o nello stesso piano;

Evitare comportamenti che possano arrecare disagio e disturbo ad altri cittadini residenti delle strutture

Rispettare il divieto assoluto di fumare all'interno delle strutture

Versare la retta alle scadenze fissate e comunicate a cura dell'ufficio amministrativo

5. Servizi Sociali e Domiciliari

5.1. SEGRETARIATO SOCIALE e SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE

5.1.1 Il Segretariato Sociale

Il Segretariato Sociale è uno spazio di ascolto, informazione e orientamento, è rivolto a tutti i cittadini ed ai nuclei familiari che si trovano in difficoltà o hanno bisogno di consulenza per l'accesso ai servizi territoriali.

Il suo obiettivo principale è accompagnare il cittadino nella fruizione delle prestazioni offerte dalla rete dei servizi, è permettere che tutti i cittadini possano avere pari accesso alle risorse degli aiuti sociali e sanitari disponibili nel territorio, di conoscere quali possibilità sono presenti in termini di opportunità, servizi e prestazioni

Il Segretariato Sociale è un punto di accesso ai servizi per il cittadino. Gli operatori definiscono la necessità di presa in carico del cittadino o forniscono l'indicazione del professionista o altro Ente cui rivolgersi in base al bisogno espresso.

5.1.2 Il Servizio Sociale Professionale

L'attività di Servizio Sociale professionale è finalizzata alla lettura e decodificazione della domanda, alla presa in carico della persona, della famiglia e/o del gruppo sociale, all'attivazione ed integrazione dei servizi e delle risorse in rete, all'accompagnamento e all'aiuto nel processo di promozione ed emancipazione da parte dell'assistente sociale del territorio di residenza.

Il servizio sociale è il riferimento primario per la valutazione professionale del bisogno e per la definizione del progetto personalizzato.

5.1.3 A chi sono rivolti?

È rivolto a tutti i cittadini residenti o a persone temporaneamente presenti sul territorio, alle associazioni di volontariato, alle associazioni di promozione sociale, ed in genere agli enti che chiedono di avere informazioni complete in merito ai diritti, alle prestazioni, alle modalità di accesso ai servizi e delle risorse sociali disponibili sul territorio in cui vivono.

5.1.4 La fase di accoglienza

Attraverso colloqui informativi con l'Assistente Sociale di Azienda Speciale Consortile Agordina.

5.1.5 Prestazioni offerte e loro caratteristiche

Il Servizio Sociale Professionale e di Segretariato sociale è rivolto a tutti i cittadini ed ai nuclei familiari che si trovano in difficoltà o hanno bisogno di consulenza e orientamento per l'accesso ai servizi territoriali, le cui finalità possono essere come di seguito descritte.

- Interventi finalizzati a contrastare l'emarginazione sociale, favorendo il contatto ed il rapporto con le strutture ricreative e culturali per promuovere la partecipazione dell'utente alla vita della comunità (attivazioni servizi e/o prestazioni economiche, borse lavoro, altro).
- Lettura del bisogno, definizione del problema e accompagnamento nell'attivazione di prestazioni e/o servizi.
- Integrazione e collaborazione con i servizi socio sanitari, del terzo settore e con servizi specialistici dell'ULSS n 1 (area famiglia, disabilità, dipendenze, etc.).
- Collaborazione con l'Autorità Giudiziaria.
- Collaborazione con le istituzioni formative ed occupazionali (scuola, ufficio per l'impiego).
- Interventi di prevenzione, informazione, promozione sociale, sostegno al singolo, alla famiglia e alla collettività.
- Aiuto e/o disbrigo di pratiche di carattere previdenziale ed amministrativo, tra le quali la gestione delle procedure di ammissione al servizio ADI-SAD in collaborazione con i soggetti istituzionali e rendicontazione periodica all'ULSS e ad altri Enti su modelli pre-definiti.
- Relazioni con le Associazioni con mission sociale presenti sul territorio.
- Funzioni proprie del servizio Pass
- Funzioni proprie dello Sportello Sociale Anziani

- Funzioni preventive nell'area minori e di supporto alle azioni protettive
- Interventi di contrasto della marginalità sociale contrasto alla povertà e di sostegno al reddito.
- Sostegno all'utente nel percorso di definizione degli interventi che lo riguardano, valorizzando tutte le risorse presenti nell'ambito socio-familiare e del territorio.

5.1.6 Costi

L'accesso al servizio è gratuito per l'utenza e con oneri a carico dell'Ente Locale.

5.2. SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD)

5.2.1 DI COSA SI TRATTA?

Il SAD prevede l'erogazione di un aiuto o sostegno a domicilio di tipo socio-assistenziale, per un supporto alle autonomie residue, per un aiuto alle persone sole o con familiari in difficoltà per garantire loro l'assistenza necessaria. Si attiva per poter mantenere la persona nel proprio ambiente di vita.

5.2.2 A CHI E' RIVOLTO

Il servizio domiciliare è un Servizio socio-assistenziale per persone ultra 65enni o invalide che si trovano in stato di bisogno causato da solitudine, abbandono, handicap o malattia.

E' finalizzato a:

- garantire la permanenza dell'anziano o dell'invalide nel proprio ambiente fornendo il sostegno e le prestazioni necessarie;
- creare le condizioni idonee per rendere l'utente il più possibile autonomo;
- migliorare la qualità di vita.

Il Servizio, in generale, ha carattere temporaneo, con l'eccezione di casi in cui i destinatari siano anziani che presentino bisogni tali da richiedere interventi prolungati nel tempo e quindi assumano carattere di stabilità.

5.2.3 LA FASE DI ACCOGLIENZA

Attraverso colloqui con l'Assistente Sociale di Azienda Speciale Consortile Agordina del proprio territorio di competenza e una successiva presa in carico della situazione. Il tipo, la frequenza e la durata del Servizio verranno stabilite dall'equipe del servizio domiciliare, in accordo con il richiedente e/o i familiari.

5.2.4 PRESTAZIONI OFFERTE E LORO CARATTERISTICHE

- Cura della persona: aiuto ad alzarsi, aiuto per l'igiene personale, vestizione, cambio biancheria, accompagnamento visite mediche specialistiche, contatti con medici di base, specialisti e ospedalieri, prevenzione piaghe da decubito e assistenza igienico-sanitaria di base.
- Cura dell'abitazione: pulizia, igiene e riordino delle stanze in uso, lavaggio stoviglie.
- Sostegno nelle attività quotidiane: spese alimentari, accompagnamento in passeggiate o in visite a coetanei, parenti, vicini.
- Aiuto alla socializzazione e sostegno relazionale.

Tutte queste prestazioni potranno essere svolte sia dagli operatori del Servizio che con il coinvolgimento dei familiari e/o del volontariato.

Cosa non è il Servizio domiciliare?

In base alle finalità sopra descritte il servizio domiciliare:

- non eroga assistenza continua né notturna;
- non si sostituisce, in casi di non autosufficienza, ai familiari e/o volontari ma ne ricerca la collaborazione;
- non è un servizio di pulizie: l'operatore socio sanitario svolge con e per la persona assistita quei lavori che quest'ultima non può svolgere autonomamente o con il supporto dei familiari, effettuando un'attività più ampia e complessiva di aiuto alla persona.

5.2.5. PASTI A DOMICILIO

Il servizio prevede la fornitura del pranzo presso l'abitazione della persona. Si rivolge a coloro che non sono autosufficienti nel procurarsi o prepararsi i pasti. L'obiettivo è di garantire una adeguata e sana alimentazione consentendo il permanere nel proprio ambiente di vita. Il Servizio è attivo con modalità differenti per i comuni di Agordo, La Valle Agordina, Rivamonte Agordino, Voltago Agordino, Taibon Agordino, Gosaldo, Falcade, Canale d'Agordo, Vallada Agordina, Livinallongo Del Col di Lana, Colle S. Lucia, Selva di Cadore e Rocca Pietore.

Il costo del Servizio è a totale carico dell'utente.

5.2.6 ORARIO

Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle 7.00 alle 12.30 e nei pomeriggi di lunedì martedì mercoledì e giovedì.

5.2.7 COSTI

Le prestazioni del Servizio Domiciliare sono soggette ad una tariffazione stabilita dalla Assemblea dei Sindaci di ASCA, calcolata in base all'ISEE socio sanitario del nucleo familiare del cittadino residente.

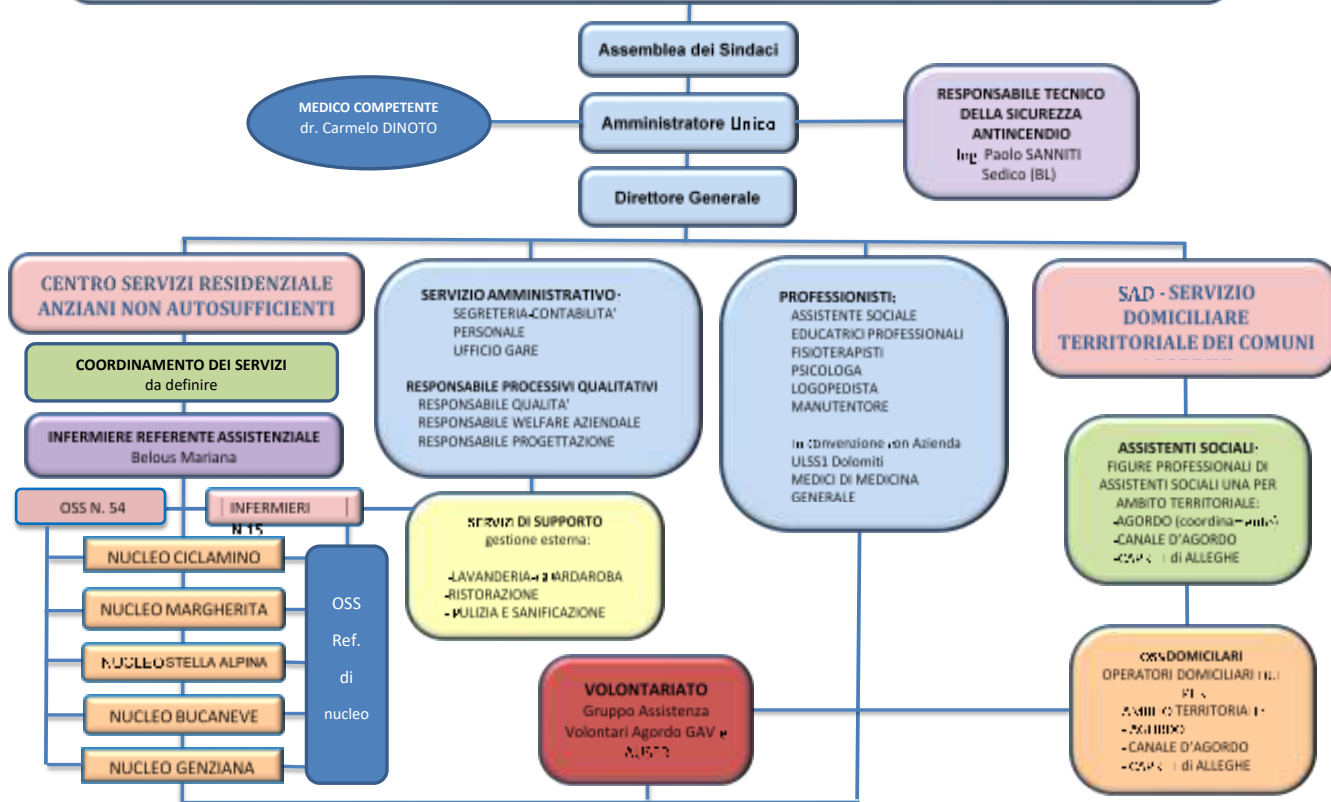
5.2.8 SEDI

| | | |
|--|---|--|
| INDIRIZZO E RECAPITI | UFFICIO AMMINISTRATIVO via Dozza n. 1 32021 Agordo (BL) Tel. 0437/63750 Fax 0437/645324 e-mail: amministrazione@servizisocialiasca.it pec: a.s.c.a@pec.it | LUNEDI' ORE 9.00 - 16:00 MARTEDI' ORE 9.00 - 16:00 MERCOLEDI' ORE 9.00 - 16:00 GIOVEDI' ORE 9.00 - 16:00 VENERDI' ORE 9.00 - 12:00 |
| PER INFORMAZIONI PER <u>ACCESSO ALLA STRUTTURA</u> | Assistente Sociale RSA Tel. 0437-63750 int. 104 e-mail: ass.soc@servizisocialiasca.it | Riceve dal lunedì al venerdì previo appuntamento telefonico |
| PER INFORMAZIONI PER <u>ACCESSO AL SERVIZIO SAD</u> <u>DI AGORDO</u> PER I COMUNI DI: - AGORDO - GOSALDO - LA VALLE AGORDINA - RIVAMONTE AGORDINO - TAIBON AGORDINO | Assistente Sociale Servizio Domiciliare presso la sede di ASCA via Dozza n.1 - AGORDO BL Tel. 0437-63750 int. 113 e-mail: | Riceve dal lunedì al venerdì previo appuntamento telefonico |

| | | |
|--|---|--|
| <p>- VOLTAGO AGORDINO</p> | <p>ass.soc_agordo@servizisocialiasca.it</p> | |
| <p>PER INFORMAZIONI PER <u>ACCESSO AL SERVIZIO SAD</u> <u>DI CANALE D'AGORDO</u> PER I COMUNI DI:</p> <p>-CANALE D'AGORDO -CENCENIGHE AGORDINO -FALCADE -SAN TOMASO AGORDINO -VALLADA AGORDINA</p> | <p>Assistente Sociale Servizio Domiciliare</p> <p>via Roma n.20 – CANALE D'AGORDO - BL Tel. 0437-525266</p> <p>e-mail: ass.soc_canaledagordo@servizisocialiasca.it</p> | <p>Riceve dal lunedì al venerdì previo appuntamento telefonico</p> |
| <p>PER INFORMAZIONI <u>PER</u> <u>ACCESSO AL SERVIZIO SAD</u> <u>DI CAPRILE DI ALLEGHE</u> PER I COMUNI DI:</p> <p>-ALLEGHE -COLLE SANTA LUCIA -LIVINALLONGO DEL COL DI LANA -ROCCA PIETORE -SELVA DI CADORE</p> | <p>Assistente Sociale Servizio Domiciliare</p> <p>via Veneto n. 20 – CAPRILE DI ALLEGHE - BL Tel. 0437-501341</p> <p>e-mail: ass.soc_caprile@servizisocialiasca.it</p> | <p>Riceve dal lunedì al venerdì previo appuntamento telefonico</p> |

ORGANIGRAMMA DI A.S.C.A. AZIENDA SPECIALE CONSORTILE AGORDINA (atto AU n. 12 del 24/09/2019)

CONSIGLI COMUNALI DEI 16 COMUNI DELL'AGORDINO:
 AGORDO, ALLEGHE, CANALE D'AGORDO, CENCENIGHE AGORDINO, COLLE SANTA LUCIA, FALCADE, GOSALDO, LA VALLE AGORDINA, LIVINALLONGO, RIVAMENTE AGORDINO, ROCCA PIETRE, SAN TOMASO AGORDINO, SELVA DI CADORE, TAIBON AGORDINO, VALLADA AGORDINA, VOLTAGO AGORDINO



STANDARD ASSISTENZIALI GARANTITI RSA

| FIGURE PROFESSIONALI (NON AUTOSUFF. Ridotto-minimo 74 + NON AUTOSUFF. Medio 48) | STANDARD PREVISTO ore/anno | STANDARD FORNITO MINIMO ore/anno | ore/anno FORNITE SOVRASTANDARD |
|---|----------------------------------|--|--------------------------------------|
| INFERMIERI | 14.293 | 24.520 | 10.227 |
| OPERATORI SOCIO SANITARI | 79.360 | 89.908 | 10.548 |
| ASSISTENTE SOCIALE | 1.627 | 1.824 | 197 |
| PSICOLOGO | 1.576 | 1.824 | 248 |
| EDUCATORE | 3.253 | 3.552 | 299 |
| FISIOTERAPISTA | 3.152 | 3.648 | 496 |
| COORDINAMENTO | 2.169 | 2.400 | 231 |
| LOGOPEDISTA | 946 | 960 | 15 |
| <u>TOTALE</u> | <u>106.375</u> | <u>128.636</u> | 22.261 |

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO ASCA

Dal 2019 il Sistema di Gestione della Qualità consente di mantenere sotto controllo i principali processi di erogazione dei servizi, attraverso la raccolta di indicatori che vengono costantemente monitorati ed ogni anno elaborati al fine di mantenere gli standard entro valori certi. Nella tabella si possono trovare specificati:

1. La descrizione degli standard (per i principali processi di assistenza);
2. L'obiettivo che il servizio si pone;
3. Lo standard garantito;
4. Il responsabile della rilevazione.

| PROCESSO | OBBIETTIVO | STANDARD GARANTITO | RESPONSABILE |
|-------------------------|--|--|-------------------------|
| AMMISSIONE | Accoglienza personalizzata del nuovo ospite | Predisposizione di una scheda di presentazione dell'anziano precedentemente all'ingresso del nuovo residente in almeno il 99% dei nuovi ingressi | Assistente sociale |
| INSERIMENTO | Pianificazione individuale vicina ai bisogni della persona | Predisposizione del 99% 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 ospite almeno un'alzata dal letto al giorno e posizionamento in poltrona o carrozzina (condizioni cliniche e personali permettendo) almeno nel 97% delle alzate totali | Referente assistenziale |
| | Benessere della persona | Garantire l'esecuzione del bagno ogni 10 giorni almeno nel 95% dei casi | Referente assistenziale |
| SERVIZIO RIABILITATIVO | Riabilitazione tempestiva dei residenti | Attivazione del 100% degli interventi riabilitativi entro sette giorni dall'UOI | Fisioterapista |
| | Riabilitazione efficace individuale | Effettuazione del 95% delle attività riabilitative individuali negli ospiti con UOI riabilitative | Fisioterapista |
| SERVIZIO EDUCATIVO | Monitoraggio della partecipazione degli ospiti alle attività educative e animative | Partecipazione del 95% degli ospiti ad almeno un'attività animativa ed educativa organizzata nel Centro Servizi | Educatore |
| SERVIZIO PSICOLOGICO | Supporto psicologico agli ospiti | Presenza quotidiana della psicologa per supporto psicologico agli ospiti | Psicologa |
| | Supporto psicologico ai familiari degli ospiti | Presenza quotidiana della psicologa per supporto psicologico ai familiari degli ospiti | psicologa |
| GESTIONE INFRASTRUTTURE | Tempestività interventi di manutenzione | 90% degli Interventi eseguiti entro le 48 ore rispetto alla richiesta | Manutentore |



Azienda Speciale Consortile Agordina

Domicilio Fiscale: Via Dozza n. 1 – 32021 AGORDO (BL)

telefono 0437 63750 – fax 0437 645324

Codice Fiscale e Partita IVA: 01196340259

www.servizisocialiasca.it; PEC: a.s.c.a@pec.it

MODULO RECLAMI

Ospite: _____ data di nascita: _____

Persona di riferimento: _____ grado di parentela: _____

Osservazioni:

Reclami:

Data _____

Firma

QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DELL'OSPITE

Il presente questionario viene fatto compilare per rilevare la soddisfazione dell'ospite e del suo familiare, al fine di poter migliorare i servizi offerti.

Segni semplicemente con una "X" il quadratino corrispondente alla risposta prescelta. Se desidera fornire ulteriori informazioni su aspetti positivi o negativi dei servizi erogati, può utilizzare lo spazio libero finale per "note e suggerimenti".

CHE COSA PENSA RIGUARDO:

| | Molto Soddisfatto | Soddisfatto | Un po' Soddisfatto | Molto Insoddisfatto |
|---|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| 1) Il modo in cui è stato accolto dal personale al Suo arrivo in Struttura | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> |
| 2) Le informazioni che ha ricevuto al Suo arrivo | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> |
| 3) Il servizio di assistenza che riceve (igiene personale, aiuto nel vestirsi...) | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> |
| 4) Le cure sanitarie che riceve | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> |
| 5) I trattamenti riabilitativi che riceve | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> |
| 6) Le attività ricreative che vengono organizzate (feste, tombola,...) | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> |
| 7) La qualità del Servizio di cucina | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> |
| 8) La pulizia e l'igiene dei locali | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> |

| | | | | |
|---|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| 9) La pulizia ed il decoro della biancheria e degli abiti | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> |
| 10) L'aspetto e l'arredamento della propria stanza | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> |
| 11) La quantità di spazio personale a disposizione (armadio, comodino, ecc.) | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> |
| 12) L'aspetto e l'arredamento delle altre stanze (sala da pranzo, taverna, ecc) | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> |
| 13) La temperatura degli ambienti | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> |
| 14) Il rapporto umano con il personale | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> |
| 15) La disponibilità del personale all'ascolto delle Sue esigenze | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> |
| 16) La disponibilità del personale a fornire informazioni ai familiari | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> |

QUESTO SPAZIO E' A SUA DISPOSIZIONE PER NOTE E SUGGERIMENTI:

La ringraziamo per la collaborazione ed il tempo che ci ha dedicato.

In conclusione, Le chiediamo solo di indicare i seguenti dati:

il questionario è stato compilato da:

ospite familiare/parente altro (specificare)_____

Età utente: _____ Sesso utente: M F

Nucleo:

Stella Alpina Bucaneve Genziana Margherita Ciclamino