



Azienda Speciale Consortile Agordina

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

telefono 0437 63750

Codice Fiscale e Partita IVA: 01196340259

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

CARTA DEI SERVIZI

(DETERMINAZIONE DELL'AMMINISTRATORE UNICO N.8 DEL 20/02/2025)

INDICE

1. PREMESSA.....	5
1.1 INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE SULLA CARTA DEI SERVIZI	5
1.2 NORMATIVA DI RIFERIMENTO.....	6
1.3 PRINCIPI FONDAMENTALI	7
2. ASCA: AZIENDA SPECIALE CONSORTILE AGORDINA	8
2.1 L'AZIENDA E LA MISSION AZIENDALE	8
3. I SERVIZI EROGATI.....	12
3.1 SERVIZI RESIDENZIALI PER NON AUTOSUFFICIENTI E AUTOSUFFICIENTI: STRUTTURA RESIDENZIALE PER NON AUTOSUFFICIENTI DI AGORDO E STRUTTURA RESIDENZIALE PER AUTOSUFFICIENTI DI TAIBON AGORDINO	12
3.1.1. INFORMAZIONI PER L'ACCESSO AL SERVIZIO PERSONE NON AUTOSUFFICIENTI	12
3.1.2. INFORMAZIONI PER L'ACCESSO AL SERVIZIO PERSONE AUTOSUFFICIENTI	13
3.1.3. LA FASE DI ACCOGLIENZA.....	14
3.1.4. IL MODELLO ORGANIZZATIVO	14
3.1.5. LE PRESTAZIONI OFFERTE E LE LORO CARATTERISTICHE	16
3.1.6. ALCUNE INFORMAZIONI UTILI.....	20
3.1.7. L'ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI.....	22
3.1.8. LA GIORNATA TIPO	23
3.1.9. LE TARIFFE ALBERGHIERE	26
3.1.10. INFORMAZIONI VARIE E CONTATTI	27
3.1.11. ORGANISMI DI RAPPRESENTANZA DEI FAMILIARI- CENTRO SERVIZI DI AGORDO E CENTRO SERVIZI DI TAIBON AGORDINO	28
3.1.12. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI NEI SERVIZI RESIDENZIALI	29
3.2 SERVIZI SOCIALI TERRITORIALI E DOMICILIARI	30
3.2.1 SEGRETARIATO SOCIALE E SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE COMUNALE	30
3.2.1.1 A CHI SONO RIVOLTI?	30
3.2.1.2 LA FASE DI ACCOGLIENZA.....	30
3.2.1.3 PRESTAZIONI OFFERTE E LORO CARATTERISTICHE.....	31
3.2.1.4 COSTI.....	31

3.2.2 SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE - SAD	31
3.2.2.1 DI COSA SI TRATTA?	31
3.2.2.2 A CHI E' RIVOLTO	32
3.2.2.3 FASE DI ACCOGLIENZA.....	32
3.2.2.4 I SERVIZI OFFERTI E COSTI: ASSISTENZA DOMICILIARE, PASTI A DOMICILIO, TRASPORTI PER VISITE MEDICHE.....	32
3.2.2.5 CONTATTI.....	34
3.3 CENTRI SOLLIEVO DI AGORDO, GOSALDO, CENCENIGHE AGORDINO E ROCCA PIETORE	36
3.3.1 DESCRIZIONE	36
3.3.2 SEDI.....	36
3.3.3 CONTATTI.....	36
3.4 SERVIZI PER LA PRIMA INFANZIA: MICRONIDO GIROTONDO	37
3.4.1 COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI DEL MICRONIDO GIROTONDO	37
3.4.2 IL SERVIZIO.....	37
3.4.3 DOVE SI TROVA.....	37
3.4.4 A CHI SI RIVOLGE	38
3.4.5 PRINCIPI A CUI SI ISPIRA IL MICRONIDO.....	38
3.4.6 LA MISSION E FINALITA' DEL SERVIZIO.....	39
3.4.7 IL PERSONALE	40
3.4.8 COME SI ACCEDE	40
3.4.9 L'ISCRIZIONE	40
3.4.10 LA RETTA E I PAGAMENTI	40
3.4.11 INSERIMENTO	41
3.4.12 IL CORREDINO E L'ABBIGLIAMENTO.....	41
3.4.13 ORARIO E GIORNATA TIPO	42
3.4.14 I PASTI E LA MERENDA.....	42
3.4.15 ATTIVITA' EDUCATIVE E RICREATIVE	43
3.4.16 LA SALUTE DEI BAMBINI, FARMACI, ASSENZE PER MALATTIA O ALTRO.....	43
3.4.17 GLI AMBIENTI E LA SICUREZZA	44

3.4.18	RIFERIMENTI NORMATIVI MICRONIDO	45
4.	SUGGERIMENTI E RECLAMI	45
5.	ALLEGATI.....	46
1.	STRUTTURA ORGANIZZATIVA E ORGANIGRAMMA	46
2.	STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO.....	47
3.	MODULO PER SUGGERIMENTI E RECLAMI	49
4.	QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE OSPITI/PARENTI	51
5.	QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE GENITORI MICRONIDO.....	54

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, la conduzione della struttura residenziale di Taibon per persone autosufficienti e non (previa autorizzazione della Regione), la gestione dei 4 centri sollievo e del Micronido Girotondo di Cencenighe Agordino, 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 erogiamo:

- 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 (per queste ultime sia di reperibilità che in presenza) per la sede di Agordo mentre per la sede di Taibon sono garantite le prestazioni assistenziali nelle 24 ore mentre quelle infermieristiche nelle ore diurne.
- 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, nella conduzione delle residenze, 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:

1. Servizio residenti non autosufficienti: mantenere e stimolare le capacità residue della persona e valorizzare le sue capacità relazionali.
2. Servizio residenti non autosufficienti che necessitano di maggior intensità assistenziale nel nucleo Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA): Promuovere il maggior benessere possibile e la dignità della persona.
3. Servizio residenti autosufficienti nella struttura di Taibon: mantenere l'autonomia, sviluppare relazioni sociali, valorizzare capacità e relazioni.
4. Accoglimenti temporanei: sostenere la permanenza degli anziani nel proprio domicilio potenziando le capacità compromesse e/o offrendo momenti di sollievo alle famiglie che ne curano l'assistenza.
5. Accogliere persone autonome per periodi definiti, per contrastare isolamento e solitudine.

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. Per gli anziani autonomi si fa riferimento ai MMG.

Servizio infermieristico

È presente nelle 24 ore nella Sede di Agordo (durante le ore notturne o in presenza o in reperibilità) 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. È attivo nelle ore diurne nella sede di Taibon.

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 mobilitazione etc.) con l'attenzione alla cura della relazione e integrato da figure di supporto come indicato dalla normativa regionale.

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

Il servizio educativo garantisce 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. Il servizio, in caso di assenza della figura specializzata, è svolto dal personale infermieristico.

Servizio sociale

Organizza l'inserimento dei nuovi residenti, 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

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

Servizio di ristorazione

È assicurato il Servizio di Ristorazione, interno nella residenza di Taibon e affidato all'Ospedale di Agordo per la residenza di Agordo, che provvede alla preparazione di colazione, pranzo e cena e alla fornitura di tutti gli alimenti che costituiscono la giornata alimentare dei residenti.

Per gli ospiti disfacili è attivo il servizio di fornitura pasti da parte di ditta specializzata nella preparazione e confezionamento di questi alimenti specifici. La logopedista di struttura si occupa del controllo della qualità degli alimenti forniti.

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.

Le residenze assicurano anche forme di alimentazione alternative su prescrizione medica.

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

Ai residenti 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

Le residenze offrono un servizio sistematico di lavanderia e stireria del vestiario e della biancheria personale degli ospiti gestito da personale di ASCA presso gli edifici a disposizione dell'Azienda. La biancheria piana, le lenzuola, le federe, i cuscini e i materassi vengono gestiti esternamente alla struttura da ditte esterne sotto il controllo 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'addetto del servizio lavanderia.

Servizio di barbiere/parrucchiere

La rasatura viene effettuata dal personale di assistenza e dai volontari nelle due residenze. A Taibon opera anche una parrucchiera dipendente di ASCA.

Servizio di pulizia e sanificazione ambientale

Il servizio è affidato a personale dipendente di ASCA che provvede 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 da personale interno e 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 di gruppi di volontariato locali e di singole persone impegnate nel volontariato, adeguatamente formate sulle problematiche ed i bisogni delle persone anziane.

Un regolamento interno disciplina le modalità di convenzionamento e di adesione.

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 sono ubicati ad Agordo.

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.

3. I SERVIZI EROGATI

3.1 SERVIZI RESIDENZIALI PER NON AUTOSUFFICIENTI E AUTOSUFFICIENTI: STRUTTURA RESIDENZIALE PER NON AUTOSUFFICIENTI DI AGORDO E STRUTTURA RESIDENZIALE PER AUTOSUFFICIENTI DI TAIBON AGORDINO

3.1.1. INFORMAZIONI PER L'ACCESSO AL SERVIZIO PERSONE NON AUTOSUFFICIENTI

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.

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 gestito tramite graduatoria interna in seguito ad autorizzazione a procedere dell'Ufficio Gestore Unico dell'Azienda ULSS n. 1 Dolomiti.

3.1.2. INFORMAZIONI PER L'ACCESSO AL SERVIZIO PERSONE AUTOSUFFICIENTI

L'iter di ingresso per persone autosufficienti prevede venga depositato presso il servizio sociale la domanda di accesso corredata dalla documentazione che ne attesta lo stato. La documentazione viene valutata dall'equipe entro una settimana dalla presentazione.

3.1.3. 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.).

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.

3.1.4. 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, 180 giorni o un anno.

L'UOI è composta dalle seguenti figure professionali:

- medico curante
- infermiere
- operatore socio-assistenziale
- fisioterapista
- educatore professionale
- psicologo
- 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.

3.1.5. LE PRESTAZIONI OFFERTE E LE LORO CARATTERISTICHE

Assistenza medica generica	Per i residenti non autosufficienti è 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). Per i residenti autosufficienti nei giorni feriali l'assistenza è garantita dai loro medici (MMG). 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). 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 e nelle ore diurne nella residenza di Taibon. 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). Il servizio infermieristico è supportato anche da operatori socio sanitari specializzati come previsto dalla normativa.
Servizio assistenziale	Il servizio socio assistenziale è svolto dagli operatori socio sanitari muniti di specifico attestato Regionale supportati da operatori di supporto come indicato dalla normativa. Questi operatori si prendono cura dell'anziano in tutte le attività di base della vita quotidiana: igiene, alimentazione, abbigliamento, mobilitazione, 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	Per i residenti non autosufficienti 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: • 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, per gli anziani non autosufficienti, l'analisi puntuale del bisogno dei singoli utenti, da parte di professionista specializzata (o dell'infermiere in sua assenza e al bisogno), 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 e per gli anziani autosufficienti. 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 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. 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.).
Servizio ristorazione	Il servizio cucina per il CS di Agordo è affidato all'ULSS che prepara i pasti all'interno della cucina dell'ospedale di Agordo mentre per il CS di Taibon è gestito da personale di ASCA; Per gli ospiti disfagici , la fornitura è affidata a ditta specializzata nella produzione di alimenti specifici tramite

	contratto d'appalto. Per contratto le stesse e ASCA devono 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. I responsabili della cucina, predispongono settimanalmente un menù con 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. Tutti i giorni è possibile avere un'alternativa ai piatti proposti. 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 menu personalizzati per gli Ospiti con diete speciali. 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 e da personale alberghiero nella residenza di Taibon.
Servizio sala	Presso la struttura di Taibon è presente personale di sala per la consegna ai tavoli dei pasti e per il riassetto della sala adibita ai pasti degli utenti autosufficienti. Per gli ospiti non autosufficienti invece il servizio è svolto da personale di assistenza e di supporto.
Servizio portineria	Sempre presso la struttura di Taibon è presente nelle ore diurne personale di portineria che ha mansioni di segreteria, smista telefonate, organizza e registra le uscite degli ospiti e accoglie familiari o visitatori.
Servizio lavanderia	Il servizio di lavanderia della biancheria piana è affidato ad una ditta esterna con proprio personale e con proprie attrezzature, mentre il guardaroba e il servizio lavanderia della biancheria e indumenti personali degli ospiti è gestito da personale e attrezzature di ASCA. 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 garantita in 3 giorni dal ricevimento degli stessi nei locali lavanderia.
Servizio pulizia	Il servizio di pulizia degli ambienti è gestito da personale dipendente ASCA 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).

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. È un servizio svolto da propria dipendente presso la residenza di Taibon.

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.

3.1.6. 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 alle figure di coordinamento o prendendo appuntamento con la Direzione.

Permessi d'uscita

Le eventuali uscite dalla struttura, orarie e giornaliere 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 (figure di coordinamento) 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.

Ulteriori informazioni dettagliate sono disponibili nel regolamento interno del singolo Centro Servizi.

3.1.7. L'ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI

Il Centro servizi di Agordo accoglie persone non autosufficienti, anziane o adulte multiproblematiche, che per le loro condizioni psicofisiche non sono adeguatamente assistibili a domicilio.

La struttura è costituita dall'edificio Polifunzionale:

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.

Attualmente è prevista l'articolazione nei 3 nuclei funzionali ed omogenei in base al profilo degli ospiti con una capacità ricettiva di 74 posti letto, accreditati dalla Regione del Veneto.

La residenza di Agordo è Autorizzata ed Accreditata per 122 posti 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).

48 posti verranno trasferiti: 40 presso il centro servizi di Taibon Agordino e 8 a Livinallongo

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

Gli ospiti hanno a disposizione bagni interni alle stanze, conformemente agli standard regionali.

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

Nell'edificio Polifunzionale 2 sono presenti aree di riabilitazione per le attività fisioterapiche, cappella ed ognuno dispone di un giardino attrezzato.

La residenza di Taibon verrà trasformata in struttura mista (con 20 posti per non autosufficienti e 70 autosufficienti).

3.1.8. LA GIORNATA TIPO

Ospiti non-autosufficienti

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.

Gli orari soprariportati possono subire una variazione di circa 30 minuti.

Giornata tipo ospiti autosufficienti presso la residenza di Taibon Agordino:

Ore 6:30-7:30 alzata con o senza aiuto dell'operatore per igiene e vestizione.

Ore 7:30-8.30 colazione in sala con personale alberghiero che dispensa.

Ore 10:00-11.00 attività con educatore.

Ore 11:30-12:30 pasto in sala al piano terra.

Ore 13:00- 15:30 Riposino dopo pranzo presso le proprie stanze.

Ore 15.30-16.30 attività del pomeriggio (film, feste compleanno). Ogni mercoledì dalle 15.30-16.30 attività di stimolazione cognitiva con la psicologa.

Dalle ore 16:00 alle 17:00 ricevono il tè nelle sale da pranzo o nelle sale comuni se ci sono le attività

Dalle 18:00-19:00 cena in sala al piano terra dispensato da personale alberghiero.

Dalle 19.00 messe a letto con o senza aiuto dal personale di assistenza.

Dalle 21:00 alle 6:00 Controllo ogni ora dalle 21.00 e a chiamata.

3.1.9. LE TARIFFE ALBERGHIERE

La retta alberghiera nel Centro Servizi è determinata dall'Amministratore Unico/CDA, 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. Gli importi delle rette dei Centri Servizi di Agordo e Taibon Agordino sono consultabili sul sito di ASCA: <https://servizisocialiasca.it/residenziale/>

la retta non comprende:

- il trasferimento dell'ospite da o per un'altra struttura su ambulanza;
- la dotazione di 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 indicata in fattura 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.

3.1.10. INFORMAZIONI VARIE E CONTATTI

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.

Il familiare di riferimento del residente può richiedere un incontro con ciascuna figura professionale, previo appuntamento telefonico allo 0437/63750 (centro servizi di Agordo) e allo 0437/660052 (residenza di Taibon).

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 centro servizi di Agordo

- È possibile effettuare la visita ai parenti, senza prenotazione, tutte le mattine dal lunedì alla domenica dalle h 8.30 (al piano terra già dalle ore 8.00) alle h 12.30 ed i pomeriggi da Lunedì alla domenica dalle h 15.00 alle h 19.30 (al piano terra anche fino alle ore 20.00;
- E' consentito l'accesso di familiari e visitatori all'interno dei nuclei;

Orari di visita residenza di Taibon

E' possibile fare visita ai residenti tutti i giorni dal lunedì alla domenica con le seguenti modalità:

- **MATTINA** Per le persone che possono recarsi al piano terra è possibile ricevere visite dalle 8.00; mentre l'accesso alle camere è consentito dalle ore 9.00; Durante l'intervallo di tempo dalle 11.30 alle 15.00 le visite sono sospese;
- **POMERIGGIO** Per le persone che possono recarsi al piano terra è possibile ricevere visite dalle ore 15.00 alle ore 18.00; mentre per i residenti del 2 piano è possibile ricevere visite dalle 15.00 alle 17.00. Per chi non può recarsi al piano terra le visite in questo orario pomeridiano, possono avvenire in camera.
- **SERALE SU AUTORIZZAZIONE:** previa giustificazione scritta e conseguente autorizzazione della direzione della struttura sono consentite le visite solamente nelle **stanze singole** tra le ore 18.30 e le 19.30 (per non disturbare la quiete e per motivi di sicurezza).

Le visite all'interno delle stanze doppie e triple non devono superare i 30 minuti.

Nel caso di persone che necessitano di aiuto per raggiungere il piano terra è necessario prendere appuntamento tramite la portineria.

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 all'assistente sociale della struttura (residenza di Agordo) o alla portineria (residenza di Taibon).

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.

PER INFORMAZIONI PER <u>ACCESSO</u> <u>ALLE STRUTTURE DI AGORDO E</u> <u>TAIBON</u>	Assistente Sociale RSA Cell. 328-6152780 Tel. 0437-63750 int. 145 e-mail: gss.soc@servizisocialiasca.it	Riceve dal lunedì al venerdì previo appuntamento telefonico
---	---	---

3.1.11. ORGANISMI DI RAPPRESENTANZA DEI FAMILIARI- CENTRO SERVIZI DI AGORDO E CENTRO SERVIZI DI TAIBON AGORDINO

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

- 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
- Comitato dei familiari rimane in carica per 3 anni: è composto da membri nominati dall'Assemblea dei Familiari e

instaura con la direzione un rapporto di reciproco confronto sulla gestione globale della struttura mediante incontri prefissati.

3.1.12. 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 nelle strutture

Rispettare il divieto assoluto di fumare all'interno delle strutture

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

Per ulteriori informazioni si rimanda al regolamento del singolo Centro Servizi.

3.2 SERVIZI SOCIALI TERRITORIALI E DOMICILIARI

3.2.1 SEGRETARIATO SOCIALE E SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE COMUNALE

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.

Il servizio sociale professionale comunale

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.

3.2.1.1 A CHI SONO RIVOLTI?

Sono rivolti 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.

3.2.1.2 LA FASE DI ACCOGLIENZA

L'accoglienza è svolta attraverso colloqui informativi con l'Assistente Sociale dell'Azienda Speciale Consortile Agordina.

3.2.1.3 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.

3.2.1.4 COSTI

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

3.2.2 SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE - SAD

3.2.2.1 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.

3.2.2.2 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.

È 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.

3.2.2.3 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.

3.2.2.4 I SERVIZI OFFERTI E COSTI: ASSISTENZA DOMICILIARE, PASTI A DOMICILIO, TRASPORTI PER VISITE MEDICHE

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.

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE - 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.

Le tariffe del servizio di assistenza domiciliare sono disponibili alla pagina seguente del nostro sito web:
<https://servizisocialiasca.it/servizi-domiciliari-e-centro-diurno/>

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.

orario

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

2. 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 pasto viene preparato dalle cucine di Luxottica e consegnato a domicilio da personale ASCA e dai volontari del territorio. Il costo a carico degli utenti viene calcolato secondo le fasce isee ed è consultabile sul sito di ASCA:
<https://servizisocialiasca.it/servizi-domiciliari-e-centro-diurno/>

3. SERVIZIO TRASPORTI PER VISITE MEDICHE

Il servizio prevede il trasporto da domicilio agli ospedali dell'ULSS 1 o a enti convenzionati in assenza di familiari disponibili all'accompagnamento o in assenza di rete familiare. Il servizio va richiesto tramite l'assistente sociale del territorio di riferimento ed è svolto dai volontari coordinati dall'assistente sociale.

Le tariffe del servizio di trasporto sono consultabili sul sito di ASCA: <https://servizisocialiasca.it/servizi-domiciliari-e-centro-diurno/>

3.2.2.5 CONTATTI

INDIRIZZO E RECAPITI	UFFICIO AMMINISTRATIVO via Dozza n. 1 32021 Agordo (BL) Cell. 388-9088012 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 AL SERVIZIO SAD DI AGORDO</u> PER I COMUNI DI: - AGORDO - GOSALDO - LA VALLE AGORDINA - TAIBON AGORDINO	Assistente Sociale Servizio Domiciliare presso la sede di ASCA via Dozza n.1 - AGORDO BL Cell. 349-6459350 Tel. 0437-63750 int. 113	Riceve dal lunedì al venerdì previo appuntamento telefonico

	e-mail: ass.soc_agordo@servizisocialiasca.it	
PER INFORMAZIONI PER <u>ACCESSO</u> <u>AL SERVIZIO SAD DI CANALE</u> <u>D'AGORDO</u> PER I COMUNI DI: - CANALE D'AGORDO - CENCENIGHE AGORDINO - FALCADE - SAN TOMASO AGORDINO - VALLADA AGORDINA	Assistente Sociale Servizio Domiciliare via Roma n.20 – CANALE D'AGORDO – BL Cell. 349-6462812 e-mail: ass.soc_caprile@servizisocialiasca.it	Riceve dal lunedì al venerdì previo appuntamento telefonico
PER INFORMAZIONI PER <u>ACCESSO</u> <u>AL SERVIZIO SAD DI CAPRILE DI</u> <u>ALLEGHE</u> PER I COMUNI DI: - ALLEGHE - COLLE SANTA LUCIA - LIVINALLONGO DEL COL DI LANA - ROCCA PIETORE - SELVA DI CADORE - VOLTAGO AGORDINO - RIVAMONTE AGORDINO	Assistente Sociale Servizio Domiciliare via Veneto n. 20 – CAPRILE DI ALLEGHE -BL Cell. 320-2206844 e-mail: chiara.frena@servizisocialiasca.it	Riceve dal lunedì al venerdì previo appuntamento telefonico

3.3 CENTRI SOLLIEVO DI AGORDO, GOSALDO, CENCENIGHE AGORDINO E ROCCA PIETORE

3.3.1 DESCRIZIONE

ASCA gestisce i 4 Centri Sollievo dell'Agordino, con sede ad Agordo, Rocca Pietore, Cencenighe Agordino e Gosaldo.

Il Progetto "Sollievo" è un servizio gratuito, a favore delle persone affette da iniziale decadimento cognitivo e malattia di Parkinson, avviato con DGRV 1873/2023, finanziato quindi con fondi della Regione Veneto ed elaborato dalla Azienda Unità Locale Socio-Sanitaria n.1 Dolomiti.

Nei centri vengono realizzate attività di socializzazione creativa, al fine di stimolare e potenziare le abilità residue delle persone con decadimento cognitivo, mantenendo il più a lungo possibile la persona a domicilio, evitando l'isolamento e rallentando così il processo involutivo. Nel contempo, offre ai familiari, un momento di "pausa e sollievo dal carico assistenziale. Tutte queste attività specifiche vengono proposte da una figura professionale di Asca (psicologa o educatrice) con il supporto dei volontari Auser e Gav.

3.3.2 SEDI

COMUNE	INDIRIZZO	ORARI DI APERTURA
AGORDO	Centro Parrocchiale "Vincenzo Savio", via Giuseppe Garibaldi 46	martedì mattina dalle 9.00 alle 12.00
CENCENIGHE	l'Istituto Comprensivo di Cencenighe Agordino, via A.Tissi, 19	lunedì e giovedì mattina dalle 9.00 alle 12.00
GOSALDO	Canonica di Gosaldo, via Don n.4	giovedì pomeriggio dalle 14.00 alle 17.00
ROCCA PIETORE	Sede protezione Civile e Associazione Volontari Ambulanza in località Bosco Verde di Rocca Pietore.	martedì dalle 14.00 alle 17.00

3.3.3 CONTATTI

Per informazioni è possibile scrivere ad ass.soc_agordo@servizisocialiasca.it (Stefano Masini) +39 349 645 9350. La persona di riferimento per le attività dei Centri Sollievo è la dott.ssa Troian Stefania.

3.4 SERVIZI PER LA PRIMA INFANZIA: MICRONIDO GIROTONDO

VIA XX SETTEMBRE,34

CENCENIGHE AGORDINO (BL)

Recapito telefonico: 0437-581810

Cell. 349-7228461

Indirizzo e-mail: nidogirotondo@servizisocialiasca.it

3.4.1 COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI DEL MICRONIDO GIROTONDO

La carta dei servizi del Micronido Girotondo, vuole essere uno strumento di riferimento e di garanzia della qualità del servizio educativo erogato, secondo quanto specificato dalla legge quadro 328/2000 per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali.

La carta dei servizi mette a disposizione, infatti, informazioni aggiornate e precise su aspetti generali e specifici dell'organizzazione del Girotondo; in particolare:

- INFORMA riguardo il servizio offerto e sulle modalità per accedervi;
- IMPEGNA il servizio a garantire l'erogazione del servizio a determinati livelli di qualità;
- INDICA diritti e doveri dei genitori e dei bambini;
- È IN SINTESI un patto tra Girotondo e le famiglie dei bambini;
- DESTINATARI sono i familiari dei bambini e le parti interessate al servizio (i comuni di Alleghe, Canale d'Agordo, Cencenighe Agordino, Falcade, San Tomaso Agordino, Vallada Agordina e ASCA).

3.4.2 IL SERVIZIO

Il Girotondo è un servizio alla prima infanzia, attento ai bisogni del territorio, che mira a soddisfare le esigenze dei genitori i quali necessitano di un supporto per accudire i propri figli.

Il servizio ha una capacità ricettiva di 18 bambini.

3.4.3 DOVE SI TROVA

Il servizio si trova nel centro del comune di Cencenighe Agordino, in posizione strategica e centrale rispetto all'area dell'alto agordino.

Si trova nella stessa struttura che ospita la Scuola dell'Infanzia del Comune di Cencenighe Agordino ed è dotato di un'area riservata.

Il nido si trova al seguente indirizzo: VIA XX SETTEMBRE,34 – CENCENIGHE AGORDINO (BL)

Recapito telefonico: 0437-581810 Cellulare: 3497228461

Indirizzo e-mail: nidogirotondo@servizisocialiasca.it

3.4.4 A CHI SI RIVOLGE

Il Nido accoglie bambini di sesso sia femminile che maschile, dai 10 mesi fino all'entrata alla Scuola dell'Infanzia (indicativamente 3 anni).

È possibile accogliere bambini al di sotto dei 10 mesi previo colloquio.

I bambini accolti dovranno essere in regola con tutte le vaccinazioni obbligatorie richieste.

Il servizio accoglie anche bambini portatori di svantaggio psico-fisico.

È inoltre garantita un'ulteriore personalizzazione rispetto ai bisogni specifici del singolo bambino, indipendentemente da genere, razza o religione.

Nel caso di un numero maggiore di iscrizioni rispetto alla capacità ricettiva della struttura, si formalizza una lista d'attesa, tenendo conto dei seguenti criteri:

- Bambini con famiglia monoparentale o in affidamento;
- Bambini segnalati dai servizi territoriali;
- Bambini con entrambi i genitori lavoratori e senza disponibilità di parenti abili; a parità di situazione lavorativa/parentale vale l'ordine cronologico della domanda.

3.4.5 PRINCIPI A CUI SI ISPIRA IL MICRONIDO

Il micronido è un servizio socio-educativo che, integrando l'opera della famiglia, contribuisce a favorire un equilibrato sviluppo psico-fisico-sociale del bambino. Per permettere che questo avvenga il micronido garantisce un ambiente ricco di stimoli e

personale qualificato che, in base alle proprie conoscenze psico-pedagogiche, finalizza il proprio lavoro con obiettivi programmati ed in stretto rapporto con le famiglie.

I principi fondamentali su cui si basa sono i seguenti:

- EUGUALIANZA: il servizio è accessibile a tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione;
- IMPARZIALITA': i comportamenti del personale nei confronti dei piccoli utenti sono dettati da criteri di obiettività e imparzialità;
- CONTINUITA': l'erogazione del servizio è regolare e continua secondo gli orari indicati;
- EFFICIENZA ED EFFICACIA: i servizi sono erogati mediante l'attivazione di percorsi e modalità che garantiscono un rapporto ottimale tra le risorse impiegate e, prestazioni erogate e risultati ottenuti. L'efficacia delle prestazioni è continuamente monitorata attraverso la formazione permanente degli operatori;
- QUALITA': è obiettivo prioritario la ricerca della piena soddisfazione dei bisogni dei bambini.

3.4.6 LA MISSION E FINALITA' DEL SERVIZIO

La finalità principale del servizio è quella di offrire ai bambini un luogo di formazione, di cura, di socializzazione e di stimolo per lo sviluppo delle loro potenzialità cognitive, affettive e sociali nella prospettiva del loro benessere psico-fisico.

Il progetto educativo è finalizzato allo sviluppo globale e armonico del bambino; riveste un ruolo centrale la qualità delle relazioni che si instaurano quotidianamente. Le educatrici affiancano i bambini nel loro muoversi e fare consolidando la loro sicurezza di base.

Il nido è un servizio anche a supporto delle famiglie e concorre con queste a:

- Favorire lo sviluppo cognitivo-affettivo-emotivo-motorio del bambino: sostiene e stimola il bambino nella conquista delle autonomie, sostiene il riconoscimento e l'espressione delle proprie emozioni, garantisce attenzione alla comunicazione verbale e non, offre la possibilità di fare esperienze diversificate, aumenta l'autostima, facilita i rapporti con i coetanei favorendo l'interiorizzazione di regole, educa i bambini per quanto concerne alle cure di igiene personale, ad una corretta alimentazione, a corretti ritmi di sonno/veglia, favorisce l'acquisizione di capacità motorie e manuali nell'ottica di un più ampio sviluppo cognitivo.
- Sostiene la genitorialità: promuove la collaborazione nei genitori, momenti di confronto dove condividere/ elaborare risposte comuni, offre ascolto ai bisogni emotivi e alle richieste di aiuto o supporto;
- Supporta la conciliazione famiglia/lavoro: facilita l'accesso delle madri al lavoro e promuove la conciliazione delle scelte professionali e familiari dei genitori proponendo orari flessibili.

3.4.7 IL PERSONALE

Il servizio è garantito da due educatrici e dal personale ausiliario. Tutto il personale è in possesso delle qualifiche richieste e risponde agli standard della normativa vigente (L.R. 22/02)

Durante tutto l'arco dell'anno le educatrici sono coinvolte in percorsi di formazione continua in modo da poter acquisire continuamente nuovi strumenti e spunti di lavoro.

A supporto del gruppo di educatori è presente nell'organizzazione la figura di Coordinatore Psico-Pedagogico, che ha il compito di organizzare, formare gli educatori ed essere soggetto attivo nella rete del territorio per il miglioramento continuo del servizio.

È inoltre disponibile la figura di uno psicologo che collabora con l'équipe in caso di necessità di supervisione.

3.4.8 COME SI ACCEDE

I genitori interessati al servizio possono contattare la coordinatrice tramite la mail del nido (nidogirotondo@servizisocialiasca.it) per un colloquio conoscitivo.

3.4.9 L'ISCRIZIONE

L'iscrizione può essere effettuata durante tutto l'arco dell'anno educativo. La modulistica necessaria per procedere all'iscrizione è presente sul sito web di ASCA- Sezione Asilo Nido. Saranno allegati al modulo dell'iscrizione anche l'informativa ed il modulo per il consenso al trattamento dei dati personali (GDPR 679/16 - D.Lgs. 196/2003) ed il modulo delega per il ritiro del bambino.

3.4.10 LA RETTA E I PAGAMENTI

L'importo del servizio viene definito mensilmente nella retta a seconda della permanenza oraria del bambino nel servizio: modulo mattutino, modulo tempo pieno, modulo flessibile. Le tariffe sono consultabili sul sito web di ASCA al seguente link <https://servizisocialiasca.it/asilo-nido-girotondo/>

Nel regolamento interno vengono specificati in dettaglio le casistiche relative all'assenza o altre situazioni che possono far variare gli importi della retta.

Il pagamento deve essere effettuato entro il giorno 20 di ogni mese.

3.4.11 INSERIMENTO

Prima che il bambino frequenti regolarmente il servizio è necessario avviare un periodo di inserimento. Questo periodo rappresenta un momento molto delicato nella vita del bambino, in quanto comporta sia l'esperienza di separazione dalle figure genitoriali, sia l'ingresso in un nuovo ambiente con spazi e materiali di gioco sconosciuti. È opportuno che questo momento sia il più possibile sereno e consenta al bambino di sviluppare curiosità e fiducia verso il nuovo ambiente.

Per favorire tutto ciò è necessaria una stretta collaborazione tra le famiglie e le educatrici del servizio. L'inserimento ha una durata di circa 7 giorni e avviene aumentando gradualmente il tempo di permanenza del bambino nel servizio, inizialmente con un genitore presente e poi senza.

L'obiettivo dell'inserimento è quello di aiutare il bambino a familiarizzare con il nuovo ambiente, ad acquisire fiducia nelle educatrici, a capire che la mamma se ne va ma poi ritorna. Inoltre, rappresenta una sicurezza per i genitori che in questo periodo possono conoscere bene il servizio, vivendolo in prima persona con il proprio bambino.

Un buon inserimento è la premessa fondamentale per la costruzione di un rapporto significativo e di fiducia fra educatrici e bambino.

3.4.12 IL CORREDINO E L'ABBIGLIAMENTO

Al momento dell'inserimento nel servizio è necessario che i genitori consegnino alle educatrici il seguente corredo con indicato il nome del bambino:

- Cambio di vestiti e vestiti intimi;
- Antiscivolo o pantofole;
- Bavaglino;
- Pannolini e salviette;
- Eventuale ciuccio o biberon.

L'abbigliamento del bambino, liberamente scelto dal genitore, dovrebbe garantire la massima libertà di movimento e di praticità per facilitare la progressiva autonomia e la partecipazione disinvolta a qualsiasi gioco o attività proposti, che può prevedere l'utilizzo di materiali che "sporcano" (colori a dito, tempere, sabbia, colla...).

3.4.13 ORARIO E GIORNATA TIPO

Il Girotondo offre un servizio aperto dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 17.30.

Il servizio rimane chiuso due settimane per le festività Natalizie (come stabilito dai calendari scolastici regionali) e due settimane a Ferragosto.

GIORNATA TIPO

7.30	9.30	Entrata- accoglienza- gioco libero
9.30	10.00	Merenda e suddivisione in gruppi
10.00	11.00	Attività educative interne ed esterne
11.00	11.15	Preparazione al pasto
11.15	12.00	Pasto
12.00	13.00	Prima uscita- entrata “modulo pomeriggio”
13.00		Ora della nanna
15.30	16.00	Merenda
16.00	17.30	Seconda uscita
16.00	17.30	Giochi e relax
17.30		Ultima uscita

I bambini NON possono essere ritirati da estranei.

Qualora i genitori non possano ritirare il bambino personalmente devono compilare il modulo di delega fornito al momento dell'iscrizione.

In ogni caso i bambini non possono essere consegnati a persone di età inferiore ai 18 anni.

3.4.14 I PASTI E LA MERENDA

I pasti sono provvisti tramite mensa interna.

Sono previsti due menù, uno per la stagione invernale e uno per la stagione estiva, valutando anche la stagionalità degli alimenti.

Il menù varia giornalmente e si ripropone nella sua varietà mensilmente.

La merenda del mattino prevede frutta e biscotti, quella del pomeriggio prevede yogurt e biscotti.

3.4.15 ATTIVITA' EDUCATIVE E RICREATIVE

Le attività che si organizzano nel servizio sono definite dalla programmazione psico-pedagogica in generale e della giornata al micronido, in particolare attraverso la progettazione di attività di gioco, strategie educative, stimoli, interventi volti a consentire occasioni per osservare, fare esperienza, scoprire significati e intrecciare relazioni interpersonali.

La giornata è scandita da attività di gioco spontaneo e di gioco guidato, quali:

- Gioco psico-motorio;
- Attività di manipolazione;
- Giochi di scoperta con materiali vari;
- Esperienze di pittura ed uso del colore;
- Esperienze musicali e ritmiche;
- Giochi di far finta di... e rappresentazioni;
- Lettura d'immagini, ascolto e racconto di storie,
- Momenti del cambio, del pasto e della nanna.

Per ciascun bambino del gruppo dei grandi si utilizzano a supporto didattico appropriati libri educativi.

A completamento delle attività interne, possono esserci delle attività esterne realizzate da specialisti, quali ad esempio la musicoterapia o la psicomotricità.

3.4.16 LA SALUTE DEI BAMBINI, FARMACI, ASSENZE PER MALATTIA O ALTRO

Tutti i genitori devono ricordare e attenersi alle seguenti norme igienico-sanitarie. Le educatrici hanno l'obbligo di avvertire immediatamente i genitori chiedendo il ritiro del bambino dal servizio nei seguenti casi:

- Febbre;

- Diarrea (dopo tre scariche)
- Vomito;
- Sospetta malattia infettiva;
- Congiuntivite;
- In caso di necessità in relazione alle condizioni del bambino (otalgia, dolori addominali o articolari, etc.)
- In caso di urgenti necessità (traumi, malori, convulsioni...) verranno immediatamente avvisati i genitori e sarà contattato il 118.

La responsabilità del bambino ammalato è, una volta avvertiti i genitori, principalmente dei genitori stessi, anche qualora risultassero irreperibili o se convocati non si presentassero nel più breve tempo possibile.

FARMACI

Le educatrici NON sono autorizzate a somministrare medicinali ai bambini.

ASSENZE PER MALATTIA O ALTRO

In caso di assenza per malattia vanno avvisate le educatrici in maniera tempestiva.

Nell'eventualità di assenza prolungate programmate invece non dovute a malattia (es. viaggi...) i genitori dovranno comunque avvisare le educatrici

3.4.17 GLI AMBIENTI E LA SICUREZZA

Gli ambienti del micronido sono puliti, accoglienti, sicuri ed accessibili ai piccoli utenti. Le condizioni di igiene e la sicurezza dei locali, dei servizi e delle attrezzature garantiscono una permanenza confortevole e sicura per i bambini e per il personale.

SICUREZZA

Le educatrici garantiscono la sicurezza degli ambienti del servizio nei confronti dei bambini, delle famiglie e del personale operante. Provvedono a definire la documentazione necessaria e a mettere in atto le misure di sicurezza. La coordinatrice e le educatrici frequentano gli appositi corsi di primo soccorso, prevenzione incendio e sicurezza alimentare.

3.4.18 RIFERIMENTI NORMATIVI MICRONIDO

- Legge Regionale 32/90 “Disciplina degli interventi regionali per i servizi educativi alla prima infanzia: asili nido e servizi innovativi”;
- Legge 328/2000 art.13 “la carta dei servizi sociali definisce i criteri per l’accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitare le valutazioni da parte degli utenti”;
- Legge Regionale 22/2002 “Autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, socio-sanitarie e sociali”.

4. SUGGERIMENTI E RECLAMI

Per qualsiasi suggerimento o reclamo potete inviare una mail all’indirizzo amministrazione@servizisocialiasca.it

L’Azienda Speciale Consortile Agordina si attiverà tempestivamente per rimuovere le cause che hanno attivato i reclami o per approfondire il contesto riportato.

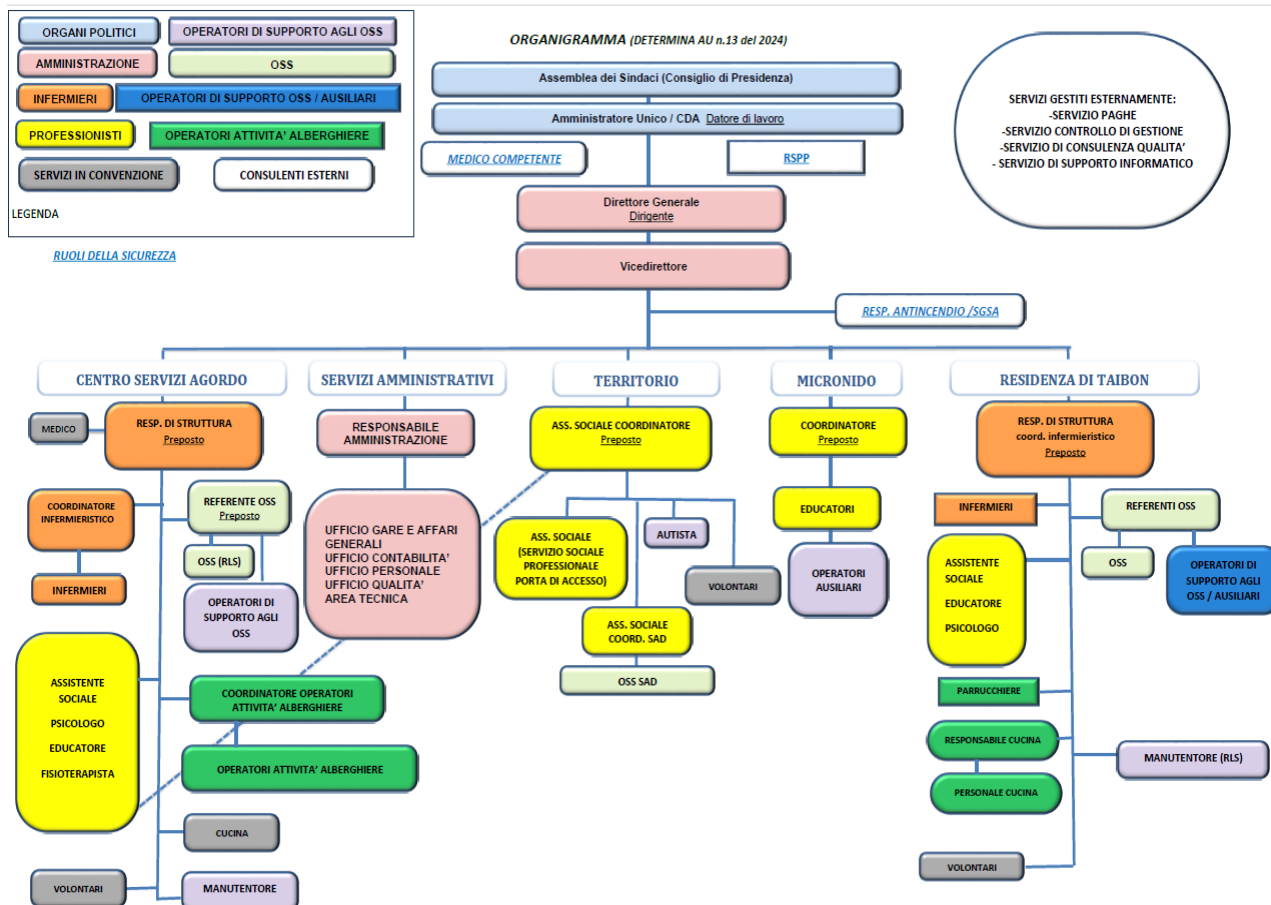
QUESTIONARI DI GRADIMENTO

Annualmente verrà inviato agli utenti del servizio un questionario di valutazione relativo al gradimento del servizio offerto. La predisposizione è affidata o a ente esterno o gestita dal responsabile qualità di ASCA (vedi allegato 4 per i servizi residenziali e allegato 5 per i servizi del micronido).

5. ALLEGATI

1. STRUTTURA ORGANIZZATIVA E ORGANIGRAMMA

Allegato 1:



2. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

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	OBIETTIVO	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	Coordinatore infermieristico
	Benessere della persona	Garantire l'esecuzione del bagno ogni 10 giorni almeno nel 95% dei casi	Coordinatore infermieristico
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

4. QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE OSPITI/PARENTI

Agordo, _____

QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DELL'OSPITE

CHE COSA PENSA RIGUARDO:

	Molto insoddisfatto	Un po' Soddisfatto	Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Nessuna risposta
1) Il modo in cui è stato accolto dal personale al Suo arrivo in Struttura	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	☐
2) Le informazioni che ha ricevuto al Suo arrivo	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	☐
3) Il servizio di assistenza che riceve (igiene personale, aiuto nel vestirsi...)	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	☐
4) Le cure sanitarie che riceve	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	☐
5) I trattamenti riabilitativi che riceve	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	☐
6) Le attività del servizio psicologico che vengono organizzate	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	☐
7) Le attività educative e ricreative che vengono organizzate	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	☐
8) La qualità del Servizio di cucina	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	☐
9) La pulizia e l'igiene dei locali	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	☐
10) La pulizia ed il decoro della biancheria e degli abiti	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	☐
11) L'aspetto e l'arredamento della propria stanza	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	☐

☐ Stella Alpina ☐ Bucaneve ☐ Genziana

☐ CS Di Taibon Ag.no NA ☐ CS Di Taibon Ag.no A.

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

MICRONIDO GIROTONDO

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Gentili genitori, il questionario in forma anonima, è stato pensato e proposto per avere un riscontro attendibile sul livello di gradimento del servizio e per trarne indicazioni utili per migliorarlo e renderlo sempre più adeguato alle reali esigenze dei bambini e delle famiglie.

Vi chiediamo di compilarlo e riporlo nell'apposita scatola che troverete vicino agli armadietti dei vostri bambini.

1. Avete scelto di portare il bambino al nido perché (potete mettere più scelte)

- ☐ Non avevamo alternative
 - ☐ Eravamo interessati dal progetto educativo
 - ☐ Conoscevamo il servizio per esperienza diretta
 - ☐ Siamo stati consigliati da altri genitori
 - ☐ Siamo stati consigliati dal pediatra
 - ☐ Pensiamo sia d'aiuto all'educazione e allo sviluppo psicosociale del bambino
 - ☐ Per esigenze di lavoro
 - ☐ Ci conveniva economicamente (costa meno di una baby sitter o di altri asili)
 - ☐ Abbiamo sentito parlare bene della struttura
 - ☐ L'asilo è un ambiente sicuro e affidabile
 - ☐ Altro
-
-

2. quando avete deciso di iscrivere il bambino al nido (potete mettere più scelte)

- ☐ Vi siete rivolti direttamente alla scuola
 - ☐ Vi siete rivolti a conoscenti
 - ☐ Avete confrontato più asili nido
 - ☐ Avete valutato la vicinanza a casa
 - ☐ Avete valutato la vicinanza al posto di lavoro
 - ☐ Avete considerato la vicinanza con l'abitazione dei nonni
-

- Altro

ASPETTI ORGANIZZATIVI

3. Gli orari di apertura del servizio sono adeguati alle vostre necessita?

SCADENTE

OTTIMO

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. I tempi di apertura annuali soddisfano interamente i vostri bisogni?

SCADENTE

OTTIMO

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

5. A vostro giudizio, per le famiglie, il costo complessivo del servizio è

SCADENTE

OTTIMO

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

STRUTTURA E SPAZI

6. Gli spazi interni al servizio sono vi sembrano adeguati e ben organizzati

SCADENTE

OTTIMO

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

7. Gli spazi esterni al servizio sono vi sembrano adeguati e ben organizzati

SCADENTE

OTTIMO

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

8. Gli arredi della struttura sono funzionali e sicuri per il vostro bambino

SCADENTE

OTTIMO

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

SERVIZI EROGATI9. Le competenze e la preparazione del personale non educativo è

SCADENTE

OTTIMO

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

10. Le competenze e la professionalità del personale educativo sono

SCADENTE

OTTIMO

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

11. Il servizio mensa del nido a vostro parere è

SCADENTE

OTTIMO

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

12. Quanto siete soddisfatti delle condizioni igieniche della struttura?

SCADENTE

OTTIMO

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

ATTIVITA'

13. Il benessere del bambino non è fatto solamente di pulizia ed alimentazione: è molto importante l'ambiente sociale, il calore umano, lo spirito di accoglienza; da questo punto di vista quanto ritenete che il nido sia soddisfacente per il vostro bambino?

SCADENTE

OTTIMO

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

14. I tempi d'inserimento sono stati adeguati per integrare bene il vostro bambino

SCADENTE

OTTIMO

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

15. Le modalità di inserimento sono state

SCADENTE

OTTIMO

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

16. Le modalità di accoglienza da parte del personale sono state

SCADENTE

OTTIMO

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

17. Pensate che le esperienze proposte al nido siano pensate e preparate con attenzione ai particolari e alle esigenze del bambino

SCADENTE

OTTIMO

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

18. Le esperienze realizzate quotidianamente dai bambini al nido sono ben documentate

SCADENTE

OTTIMO

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

19. Pensate che l'azione delle educatrici sappia adeguarsi alle esigenze del momento

SCADENTE

OTTIMO

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

20. Ritenete che il vostro bambino, frequentando il servizio educativo, abbia conseguito vantaggi nello sviluppo psico-fisico e sociale

SCADENTE

OTTIMO

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

RAPPORTO CON IL PERSONALE

21. A vostro parere, le modalità di mantenimento dei contatti tra familiari ed educatrici (colloqui, assemblee, riunioni..) sono state

SCADENTE

OTTIMO

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

22. A vostro parere quanto le famiglie vengono coinvolte nella vita del nido

SCADENTE

OTTIMO

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

23. Quando parlate con l'educatrice di problemi che riguardano il vostro bambino vi sentite ascoltati?

SCADENTE

OTTIMO

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

24. Ritenete che la discrezione e la riservatezza del personale educativo e gestore sia

SCADENTE

OTTIMO

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

25. Ritenete che il nido offra a voi genitori maggiori opportunità di conoscere le problematiche dell'infanzia e di migliorare la relazione con i propri figli

SCADENTE

OTTIMO

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

VALUTAZIONE GLOBALE DEL SERVIZIO

26. Rispetto a quello che vi aspettavate al nido, in questo momento potete dire che il servizio è

SCADENTE

OTTIMO

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

27. Suggerimenti e considerazioni

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE