

INDICE

LETTERA AL CLIENTE	2
PREMESSA	3
MISSION	3
NORMATIVA DI RIFERIMENTO	4
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	5
- Storia.....	5
- Organi dell'istituto.....	5
POLITICA PER LA QUALITA'	6
- Certificazione del C.S.A.....	6
- Gestione e tutela dati personali.....	6
ORIENTAMENTO	7
- Domanda di accesso.....	7
- Le procedure.....	7
- Documenti necessari.....	7
- Richiesta anziani non autosufficienti.....	8
- Richiesta anziani autosufficienti.....	8
- Richiesta per persone in SVP.....	8
ORGANIZZAZIONE E RICETTIVITA'	9
- Spazi comuni.....	10
DOTAZIONE ORGANICA/RESPONSABILITA'/UFFICI/SERVIZI	10
ORARI DI ACCESSO AI SERVIZI E NUMERI UTILI	13
ORGANIZZAZIONE UFFICI	15
- Uffici amministrativi.....	15
SERVIZI OFFERTI E LORO ORGANIZZAZIONE	15
- Servizio sociale.....	15
- Servizio assistenziale.....	15
- Servizio educativo.....	16
- Servizio infermieristico.....	17
- Servizio sanitario.....	17
- Servizio riabilitazione.....	17
- Servizio logopedia.....	17
- Guardaroba e lavanderia.....	18
- Servizio tecnico generale.....	18
- Servizio preparazione e distribuzione vitto.....	18
- Orari pasti.....	18
- Servizio assistenza spirituale.....	18
CONVENZIONI VIGENTI	19
ALTRI SERVIZI OFFERTI AGLI OSPITI	19
- Servizio barbiere, parrucchiera, pedicure/manicure.....	19
- Servizio trasporto visite mediche.....	19
SERVIZI RIVOLTI AL TERRITORIO	20
- Pasti a domicilio.....	20
- Affitto auditorium "Sandro Pertini".....	20
SERVIZI GARANTITI ALL'OSPITE AUTOSUFFICIENTE	20
SERVIZI GARANTITI ALL'OSPITE PARZIALMENTE AUTOSUFFICIENTE	21
SERVIZI GARANTITI ALL'OSPITE PARZIALMENTE NON AUTOSUFFICIENTE	21
SERVIZI GARANTITI ALL'OSPITE NON AUTOSUFFICIENTE	22
STANDARD E FATTORI DI QUALITA'	23
- Valutazione multidimensionale e U.O.I.....	24
- Ricoveri temporanei.....	24
- Servizio prevenzione protezione rischi.....	24
- HACCP.....	24
- Gradimento del servizio.....	25
- Nucleo protetto.....	25
- Tutela e verifica dei diritti degli ospiti, i reclami.....	25
- Comitato ospiti-familiari.....	26
I "DOVERI" - IL RISPETTO DELLE REGOLE	26
IL VOLONTARIATO	26
LE ASSISTENZE PRIVATE	26
LE RETTE	26
ORARI DI ACCESSO ALLA STRUTTURA	27
ALLEGATO "IMPORTO RETTE ANNO 2009"	
ALLEGATO "SCHEDE SEGNALAZIONI E RECLAMI"	

Lettera al cliente

Gentile signora/e,

le presentiamo la nostra Carta dei Servizi, quale impegno del Centro Servizi Anziani nei confronti dell'ospite-utente, con l'obiettivo di divulgare in modo costante e trasparente l'offerta di servizi.

La Carta dei Servizi rappresenta un riferimento per tutti coloro che operano con professionalità e competenza e fanno della qualità il proprio obiettivo.

Questo documento non è solo un obbligo di legge, ma è anche un contratto chiaro e preciso che si sottoscrive con gli utenti, nel quale vengono dichiarati i propri obiettivi e si assume l'impegno di rispettarli.

L'intento della Carta è fornire un semplice e chiaro strumento informativo e di guida alla fruizione dei servizi, nonché le modalità per la tutela dell'utente rispetto ad eventuali disservizi.

Si auspica che il presente documento possa costituire una base costruttiva della reciproca fiducia, per una continua ricerca di adeguata soddisfazione delle necessità assistenziali degli anziani utenti.

IL PRESIDENTE

PREMESSA

Il Centro Servizi Anziani, ai sensi del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri n. 65 del 19/09/1995 e successive disposizioni, adotta la carta dei servizi.

Il presente documento ha lo scopo di far conoscere ai cittadini le caratteristiche strutturali ed organizzative dell'ente, i servizi che esso propone e realizza e le tariffe ad essi correlate.

Con la carta dei Servizi al Cittadino/Utente viene data la possibilità di esercitare tre diritti fondamentali:

- *DIRITTO ALL'INFORMAZIONE.*
- *DIRITTO ALLA PARTECIPAZIONE*
- *DIRITTO ALL'AUTOTUTELA*
-

... e si sanciscono TRE CONCETTI BASILARI

- *LA QUALITÀ:*
- *GLI STANDARD*
- *IL DIRITTO DI SCELTA*

MISSION

IL CENTRO SERVIZI ANZIANI DI ADRIA E' UN ENTE CHE PERSEGUE LO SCOPO DI REALIZZARE SERVIZI DI ACCOGLIENZA RESIDENZIALE, PREVALENTEMENTE PER ANZIANI AUTOSUFFICIENTI, PARZIAMENTE AUTOSUFFICIENTI, PARZIALMENTE NON AUTOSUFFICIENTI, NON AUTOSUFFICIENTI E IN STATO VEGETATIVO PERMANENTE, GARANTENDO PRESTAZIONI SOCIO SANITARIE E ASSISTENZIALI.

I SERVIZI OFFERTI SONO ORIENTATI ALLA PROMOZIONE, AL MANTENIMENTO E ALLA RIABILITAZIONE DELLE CAPACITA' RESIDUE DELL'ANZIANO STESSO, NEL RISPETTO DELLA DIGNITA' PERSONALE IN UN'OTTICA DI VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE DEI BISOGNI. GLI OBIETTIVI PRINCIPALI DEL C.S.A. SONO I SEGUENTI:

- Garanzia di un'assistenza qualificata
- Sviluppo di progetti assistenziali personalizzati
- Ricerca di ottimali livelli di salute e benessere dell'ospite
- Sviluppo delle capacità funzionali residue dell'anziano
- Approccio globale alla persona con interventi mirati
- Corretto utilizzo delle risorse perseguendo il principio dell'efficacia e dell'efficienza
- Perseguire un continuo miglioramento della qualità delle prestazioni offerte.

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- ◆ D.P.C.M. 19/05/1995 recante "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici Sanitari";
- ◆ D.Lgs. 155/97 "Igiene dei prodotti alimentari";
- ◆ L. n. 328 del 8/11/2000 riguardante "Realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";
- ◆ D.lgs. 165/2001 "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle pubbliche Amministrazioni";
- ◆ D.Lgs n. 207/2001 "Riordino del sistema delle Istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza, a norma dell' articolo 10 della L. 328/2000;
- ◆ L.R. n 22 del 16/08/2002 "Autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, socio-sanitarie e sociali";
- ◆ D.Lgs n. 196 del 10/06/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali";
- ◆ D.Lgs 81 del 2008 " Tutela della salute e della Sicurezza nei luoghi di lavoro;

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

STORIA, CENNI ALLO STATUTO ED AI REGOLAMENTI, APPARTENENZA DELL'ENTE

Il Centro Servizi Anziani di Adria, già Pia Casa di Ricovero della città di Adria, è stata fondata il 25.7.1852 a seguito di un lascito testamentario in data 4.5.1847 della signora Laura nob. Renovati.

E' una Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (IPAB), già regolata dalla legge 6972 del 17.7.1890, ora dal D. Lgs 4.5.2001 n. 207.

Nel corso degli anni, numerosi interventi di ristrutturazione e ampliamento hanno trasformato l'originale struttura, migliorandone notevolmente l'aspetto fino a darne l'attuale configurazione. Nel contempo è aumentata e si è diversificata la gamma dei servizi offerti dall'istituto.

Significativo in questo senso il mutamento della denominazione in Centro Servizi Anziani, che sta a significare il superamento della logica della Casa di Riposo per aprirsi al territorio ed offrire una pluralità di servizi.

L'Ente ha approvato un proprio statuto, che ne disciplina gli aspetti fondamentali e diversi regolamenti interni.

ORGANI DELL'ISTITUTO

Organi di governo e indirizzo:

- il Consiglio di Amministrazione
- il Presidente

Organi di Gestione:

- il Direttore

Organi di revisione economico-finanziaria:

- il collegio dei Revisori dei Conti.

Il **Consiglio di Amministrazione** è composto da cinque membri nominati dal Sindaco di Adria, in carica per 5 anni. Il Presidente del C.d.A. è il rappresentante legale dell'Ente.

A norma dell'art. 9 dello Statuto in armonia con i principi stabiliti dal D.Lgs 30/03/01 n. 165, il **Consiglio** esercita la funzione di indirizzo politico, definendo gli obiettivi ed i programmi da attuare ed adottando gli atti rientranti nello svolgimento di tali funzioni, verificando la rispondenza dei risultati dell'attività amministrativa e della gestione agli indirizzi impartiti.

La gestione è affidata ai responsabili di area e alla Direzione Generale. A questi spetta l'adozione dei provvedimenti necessari al raggiungimento degli obiettivi fissati dal Consiglio di Amministrazione e conseguentemente rendono conto dei risultati ottenuti.

Il Direttore Generale coordina, sovrintende e controlla.

Le competenze del **Consiglio di Amministrazione** e del **Direttore** sono disciplinate da apposite disposizioni di legge e del Regolamento di Amministrazione e dello Statuto.

POLITICA PER LA QUALITA'

La politica per la qualità è il documento con il quale il Consiglio di Amministrazione sceglie annualmente le direttive che vuole imprimere ai servizi che intende offrire alla cittadinanza. Con esso si impegna a mettere a disposizione risorse economiche ed umane, al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi in essa contenuti.

CERTIFICAZIONE DEL CSA - ADRIA

Dal 21 maggio 2004 il Centro Servizi Anziani ha ottenuto la certificazione secondo le norme ISO 9001:2008 con il seguente scopo: Progettazione ed erogazione di servizi individualizzati socio-assistenziali e sanitari, residenziali, ad anziani autosufficienti e non autosufficienti. Dal 10 marzo 2005 il CSA ha conseguito la certificazione sulla norma di settore UNI 10881, specifica per l'assistenza agli anziani in struttura protetta.

Con la certificazione rilasciata dalla BUREAU VERITAS TALIA SpA (Ente accreditato a livello internazionale per la Certificazione dei Sistemi Qualità dei servizi e prodotti), è stato riconosciuto al CSA la capacità di gestire i processi assistenziali tenendo conto principalmente delle esigenze degli utenti. Lavorare secondo il S.G.Q. (Sistema Gestione Qualità) ISO 9001 significa realizzare un sistema di lavoro che cerca il miglioramento continuo, rapportandosi alle esigenze degli utenti e alle risorse di cui l'Ente dispone.

GESTIONE E TUTELA DEI DATI PERSONALI DEGLI OSPITI

- In riferimento alla legge sulla privacy (D.lgs. 196/03) ad ogni persona che presenta domanda di ospitalità al C.S.A. viene chiesta l'autorizzazione al trattamento dei dati personali, previa sottoscrizione di un modello prestampato, in cui sono riportate note significative della legge.
- I documenti personali che vengono richiesti al momento dell'entrata sono raccolti in cartelle personali custodite in uno schedario, il cui accesso è autorizzato solo agli operatori addetti. La documentazione sanitaria è gestita dal personale sanitario, quella amministrativa dal personale amministrativo e sociale.
- I dati degli ospiti, inseriti nelle cartelle informatiche per lo svolgimento delle ordinarie procedure di gestione, sono protetti da una password di accesso, che solo gli addetti ai lavori conoscono.

ORIENTAMENTO

COME SI ARRIVA

Il Centro Servizi Anziani è situato nel centro storico della città di Adria ed è composto da 2 sedi: il "CORPO CENTRALE" in via Sant'Andrea n.4 e "NUCLEO AZZURRO" in via Filippo Corridoni n.17. Il Centro Servizi Anziani è facilmente raggiungibile, sia dai comuni dell'U.L.S.S. n.19 che dalle altre località della regione Veneto, dalle statali:

- Da Rovigo → S.p.S. 443, S.p.p. 4 e S.p.p. 33
- Da Ariano → S.S. 495
- Da Cavarzere/ Padova → S.S. 516
- Da Rosolina → S.p. 45

LA DOMANDA DI ACCESSO E LE PROCEDURE

RICHIESTE PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI

Le richieste di accesso al C.S.A. devono essere indirizzate al Direttore del distretto dell'ULSS 19 e possono essere presentate in qualsiasi punto della rete dei servizi socio-sanitari pubblici o privati convenzionati, all'interno del Distretto Socio Sanitario della stessa ULSS o al servizio sociale del C.S.A, nei giorni e negli orari di accesso al pubblico.

DOCUMENTI NECESSARI:

- AUTORIZZAZIONE AL TRATTENIMENTO DEI DATI PERSONALI (D. lgs. n. 196-2003)
- TESSERA SANITARIA
- CODICE FISCALE
- CARTA D'IDENTITA'
- CERTIFICATI DI PENSIONE (modello O Bis M)
- VERBALE COMMISSIONE INVALIDI CIVILI
- CARTELLE CLINICHE O LETTERE DI DIMISSIONE DALL' OSPEDALE
- REFERTI DA ALLEGARE: HBS Ag - HCV - ANTI HBC - ESITO RX TORACE
- CERTIFICATO RILASCIATO DAL MEDICO DI BASE O DA UN MEDICO DELL'OSPEDALE (SE RICOVERATO) ATTESTANTE L'ESENZIONE DA MALATTIE INFETTIVE QUALI: LA SCABBIA, LA PEDICULOSI E LA T.B.C. POLMONARE APERTA.

Per le richieste di persone non-autosufficienti dovrà essere allegata la scheda S.VA.M.A. (Scheda per la Valutazione Multidimensionale delle persone Adulte e Anziane), formata da:

- 1 Scheda sanitaria, da compilarsi a cura del medico di base
- 1 Scheda cognitiva, da compilarsi a cura del medico di base o servizio competente
- 1 Scheda sociale, da compilarsi a cura dell'assistente sociale competente per territorio o per struttura.

Le schede vengono presentate in sede di UVMD (Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale), dove verrà effettuata la valutazione multidisciplinare e attribuito un punteggio, utilizzando una griglia di valutazione predisposta dalla Regione, valido per attribuire la priorità in graduatoria, con un minimo di 60 punti.

Le richieste pervenute verranno inserite nella GRADUATORIA UNICA DELL'ULSS 19 e gestite all'UVMD stessa.

La presa in carico dell'ULSS, per la spesa sanitaria, viene formalizzata con il rilascio dell'impegnativa di residenzialità, direttamente alla persona interessata, che ne usufruirà nella struttura scelta (DGR 457 DEL 27/2/07).

RICHIESTA PER ANZIANI AUTOSUFFICIENTI

I documenti sono gli stessi richiesti per i non autosufficienti, salvo che tutta la procedura e graduatoria viene gestita interamente dal Servizio Sociale del C.S.A. su indicazione del Consiglio d'Amministrazione.

RICHIESTA PER PERSONE RICONOSCIUTE IN STATO VEGETATIVO PERMANENTE (SVP)

Presso il C.S.A. di Adria è stata accreditata, dalla Regione Veneto, una sezione di quattro posti letto per l'assistenza alle persone in stato vegetativo permanente. Il servizio è rivolto a persone che, a seguito di lesioni cerebrali, si trovano in una grave condizione clinica, che richiede l'intervento di più figure professionali al fine di controllare le funzioni vitali, prevenire le complicazioni, mantenere la stabilizzazione dello stato clinico generale. La qualità del servizio è assicurata da un protocollo e un regolamento stipulato tra il CSA e l'ULSS 19 di Adria ed in particolare con il Reparto di Rianimazione della stessa ULSS. L'accesso è disposto dall'Unità di Valutazione Multidimensionale Distrettuale. Dopo i primi sei mesi di accoglienza, l'assistito contribuisce con una quota giornaliera, stabilita dalla regione, da versare direttamente all'azienda U.L.L.S. di residenza.

ORGANIZZAZIONE E RICETTIVITA'

Il Centro Servizi Anziani ospita nella sua struttura anziani in età pensionabile, autosufficienti, parzialmente autosufficienti e non autosufficienti, (art. 1 del Regolamento interno) ad esclusione di soggetti con disturbi psichici accertati o con grosse devianze comportamentali.

L'Istituto ha 123 posti per non autosufficienti a ridotta intensità assistenziale, 24 a media intensità assistenziale, 4 posti per lo stato vegetativo permanente, autorizzati dalla Regione Veneto e 65 posti per autosufficienti.

La struttura è organizzata in 6 nuclei operativi (5 per la sezione "non autosufficienti" e 1 per la sezione "Autosufficienti"); ad ognuno è assegnato un contingente di personale rapportato alla dimensione del nucleo, alla capienza in termini di posti letto e al carico assistenziale degli ospiti. Ogni nucleo ha almeno un Responsabile, scelti tra gli operatori Socio Sanitari. I vari Responsabili di nucleo fanno riferimento al Coordinatore Sanitario-Assistenziale.

Ricettività:

TIPI DI STANZE	Numero stanze per autosufficienti	posti	NUMERO STANZE per non autosufficienti	
A 1 LETTO	23	23	32	32
A 2 LETTI	21	42	53	106
A 3 LETTI			3	9
A 4 LETTI			1	4
TOTALE POSTI : 216 DI CUI PER AUTOSUFFICIENTI		65	NON AUTOSUFFICIENTI	151

SPAZI COMUNI A DISPOSIZIONE DEGLI OSPITI

- Sala polivalente (sala bar)
- Palestra
- Sale da pranzo
- Soggiorni ai piani
- Sala TV
- Biblioteca
- Parrucchiera-barbiere-pedicure
- Giardini
- Auditorium

DOTAZIONE ORGANICA/RESPONSABILITA' UFFICI/SERVIZI

Il personale in ruolo che opera all'interno del C.S.A. viene assunto con le procedure previste per gli accessi al pubblico impiego e deve essere in possesso del titolo di studio previsto dalle normative vigenti per la figura professionale di appartenenza.

PROFILI PROFESSIONALI	N	COMPITI E RESPONSABILITA'
Segretario Direttore	1	Responsabile della gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa di tutti i servizi.
Responsabile area amministrativa - Risorse Umane - Segreteria e affari generali	1	Responsabilità della gestione del personale - haccp - formazione - segreteria - appalti -
Ragioneria Economato	1	Sovrintende all'attività contabile e finanziaria e agli approvvigionamenti
Personale di segreteria e affari generali	1	Si occupa del protocollo, archivio, segreteria presidente
Personale ufficio Risorse Umane	2	Si occupa della gestione amministrativa del personale
Personale ufficio ragioneria	2	Si occupa di incassi e pagamenti, gestione magazzino, ecc.
Assistente Sociale Coordinatore	1	Segretariato sociale, cura la procedura d'ingresso -

		programmazione e coordinamento UOI - resp. Servizio Educativo
Assistente Sociale - Responsabile Sistema di Gestione della Qualità	1	Collaboratore del servizio sociale Responsabile della gestione e implementazione del sistema qualità
Educatore Professionale	3	Si occupa dell'ideazione e gestione di programmi educativi
Coordinatore Sanitario Assistenziale	1	Responsabile della gestione dei servizi sanitari infermieristici e assistenziali
Coordinatore di Nucleo	11	Gestisce e coordina l'attività di nucleo
Operatori Socio Sanitari	72	Attua programmi assistenziali
Infermiere professionale	12	Attua attività sanitarie
Fisioterapista	3	Attua piani riabilitativi finalizzati al recupero delle capacità motorie
Responsabile tecnico	1	Sovrintende la manutenzione, gli appalti e segue le ditte di manut.
Manutentore	2	Esegue attività ordinaria di manutenzione
portineria	2	Sorveglianza - collabora con uff. affari generali
Capo Cuoco	1	Responsabile della gestione della cucina
Cuochi	8	Preparano i pasti
cameriere	5	Distribuzione vitto rep. autosufficienti
Capo servizio guardaroba e lavanderia	1	Responsabile della gestione del lavaggio e stiratura degli indumenti degli ospiti - divise del personale - gestione biancheria piana
Addetti servizi di guardaroba e lavanderia	4	Collaborano per la gestione della biancheria

PERSONALE IN CONVENZIONE

PSICOLOGA	1	Promuove attività e azione volte al benessere psichico degli ospiti - collabora per la formulazione dei PAI
LOGOPEDISTA	1	Attua programmi di recupero della comunicazione
MEDICI	3	Garantiscono il servizio di medicina generale
FISIATRA	1	Pianifica il programma riabilitativo
BARBIERE/PEDICUR E	1	Offre un servizio di lavaggio taglio e piega dei capelli, manicure e pedicure.
SACERDOTE	1	È disponibile per l'assistenza spirituale.

ORARI DI ACCESSO AI SERVIZI e NUMERI UTILI

PRESIDENZA: MEDIANTE APPUNTAMENTO TELEFONICO
Tel Segreteria 0426/903316

LA DIREZIONE: SOLO SU APPUNTAMENTO TELEFONICO
Tel 0426/903334

SERVIZI AMMINISTRATIVI:DAL LUNEDI' AL VENERDI'
DALLE 10,00 ALLE 13,00

UFFICIO RISORSE UMANE: Tel 0426/903327

UFFICIO PERSONALE: Tel 0426/903313 - 319

UFFICIO ECONOMATO: Tel 0426/903312

SEGRETERIA: Tel 0426/903316

UFFICIO RAGIONERIA: Tel 0426/903321
(contabilità pasti esterni)

SERVIZIO SOCIALE: LUNEDI: DALLE ORE 10 ALLE ORE 12
MARTEDI: MEDIANTE APPUNTAMENTO
GIOVEDI: DALLE ORE 10 ALLE ORE 12
VENERDI: DALLE ORE 10 ALLE ORE 12
Tel 0426/903317 - 341

**AL DI FUORI DI QUESTI ORARI LE ASSISTENTI SOCIALI SONO DISPONIBILI
A RICEVERE PER APPUNTAMENTO, ANCHE IL POMERIGGIO E IL SABATO**

SERVIZIO EDUCATIVO Tel 0426/903315

SERVIZIO MEDICO: Ambulatorio medico Tel 0426/903340

- DOTT. MONTI: LUNEDI' E GIOVEDI' DALLE ORE 11,30 ALLE ORE 12,30
- DOTT.SSA RIGON: MARTEDI' DALLE ORE 9,00 ALLE ORE 11,00
- DOTT.SSA BORDIN: VENERDI' DALLE ORE 8,30 ALLE ORE 9,30

SI CONSIGLIA COMUNQUE DI CONTROLLARE EVENTUALI VARIAZIONI SUGLI ORARI AFFISSI NEI LUOGHI APPOSITAMENTE INDIVIDUATI.

**SERVIZIO DI COORDINAMENTO SANITARIO ASSISTENZIALE Tel 0426/903360
Cell 345/4580383
Cell 340/0881401 (Vice Coord.)**

SERVIZIO INFERMIERISTICO: 0426/903332

PSICOLOGO:.....MEDIANTE APPUNTAMENTO TELEFONICO

Tel 0426/903322

SERVIZIO DI FISIOTERAPIA (palestra) Tel 0426/90331

NUCLEO ROSSO Tel 0426/903347

NUCLEO VERDE Tel 0426/903349

NUCLEO GIALLO Tel 0426/903330

NUCLEO BLU Tel 0426/903353

NUCLEO ARANCIO Tel 0426/903350

NUCLEO AZZURRO Tel 0426/903351

SERVIZIO RELIGIOSO Tel 0426/903345

ORGANIZZAZIONE UFFICI

UFFICI AMMINISTRATIVI

GESTIONE RISORSE UMANE

Il Responsabile della Gestione Risorse Umane si occupa, in accordo con i responsabili dei vari servizi, della gestione amministrativa generale del personale, del coordinamento della cucina, lavanderia, Magazzino, della segreteria e affari generali. E' responsabile del sistema di auto-controllo dell'HACCP, della Privacy, della formazione e degli appalti.

RAGIONERIA ECONOMATO

Il Servizio ha la responsabilità degli approvvigionamenti; gestisce gli appalti e i contratti in economia; predispose il bilancio di previsione, l'Assestamento, il Conto Consuntivo; attua il Controllo di Gestione; cura la rendicontazione alle ULSS di competenza come da legge regionale; tiene la contabilità delle rette.

SERVIZIO DI GESTIONE DELLA QUALITA'

Il Servizio di Gestione della Qualità ha il compito di assicurare che i requisiti del Sistema di Gestione Qualità siano predisposti, attuati e mantenuti costantemente conformi alla norma di riferimento UNI EN ISO 9001/2008 e alla norma di settore UNI 10881.

COMPITI DEL RESPONSABILE QUALITA'

- implementa il sistema qualità
 - promuove il modello d'intervento aziendale (Mission o Vision) dell'Istituto
 - pianifica e conduce verifiche ispettive
 - verifica i processi per il controllo della loro corretta applicazione
- emette e registra i rapporti di non conformità e delle relative azioni correttive su segnalazione dei responsabili dei servizi

SERVIZI OFFERTI E LORO ORGANIZZAZIONE

SERVIZIO SOCIALE

Il servizio sociale è svolto da 2 assistenti sociali, di cui un coordinatore del servizio stesso e del servizio educativo, che ha la responsabilità del conseguimento degli obiettivi previsti dai programmi di lavoro. L'Assistente sociale si configura essenzialmente come operatore di collegamento e comunicazione tra l'interno e l'esterno della struttura.

In particolare:

- Raccoglie le domande di accesso per non autosufficienti e li invia all'ULSS per l'inserimento in graduatoria unica e formula la graduatoria per autosufficienti
- Gestisce gli accoglimenti e i trasferimenti interni in collaborazione con i Referenti di Nucleo e il Coord. Sanitario Assistenziale

- Utilizza dei mezzi propri del servizio sociale professionale per conoscere l'anziano, al fine di favorire un'assistenza sempre più personalizzata, atta a facilitare le relazioni fra parenti, anziani ed operatori.
- Analizza e traduce le esigenze espresse dall'utenza, formulando proposte e progetti;
- Svolge mansioni di segretariato sociale (informazioni sui servizi che offre l'Ente e il territorio, consulenza per pratiche di invalidità civile, , richieste economiche e varie).
- Rappresenta il C.S.A. all'interno dell'Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale nella fase di progettazione del piano di intervento assistenziale.

SERVIZIO ASSISTENZIALE

Il servizio assistenziale all'ospite è svolto dagli Operatori Socio Sanitari i quali, sulla base di una preparazione professionale specifica, si occupano delle attività di assistenza diretta alla persona.

Il lavoro è organizzato dai Coordinatori di nucleo con la supervisione della Coordinatrice Sanitario Assistenziale e/o dalla sua vice. Sono presenti nelle 24 ore, suddivisi per turni.

Il servizio notturno di sorveglianza è garantito da un Infermiere Professionale e 3 OSS per tutto l'Istituto, con l'ausilio di un sistema di allarme capillare.

SERVIZIO EDUCATIVO

Il Servizio Educativo si avvale di tre Educatori Professionali (1 a tempo pieno e 2 a tempo parziale) il cui programma è finalizzato al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- Facilitare l'inserimento e l'adattamento dell'ospite alla vita in Istituto;
- Promuovere l'autonomia della persona e stimolare l'espressione delle individualità;
- Favorire le relazioni dell'ospite all'interno della struttura e con la realtà esterna.

Vengono svolte quotidianamente delle attività rivolte ai singoli ospiti, al piccolo gruppo e al grande gruppo.

Inoltre promuove progetti specifici con le scuole, associazioni culturali ed altri enti del territorio comunale.

SERVIZIO INFERMIERISTICO

Il servizio infermieristico è assicurato a tutti gli ospiti dell'Istituto, 24 ore su 24.

Le prestazioni garantite sono:

- Somministrazione terapie e delle medicazioni;
- Gestione della provvista di medicinali;
- Organizzazione, su ordine del medico, del trasporto dell'ammalato in ospedale;
- Controllo del rispetto della dieta prescritta dal medico;
- Avviso tempestivo ai familiari sullo stato di salute in caso di ricoveri ospedalieri, pericolo di vita o di gravi infermità, che richiedono provvedimenti urgenti;
- Chiamate del medico in caso di urgenza.

Il servizio è garantito da 12 infermieri supervisionati dal Coordinatore Sanitario - assistenziale.

SERVIZIO SANITARIO

L'Assistenza sanitaria agli ospiti è affidata a 3 medici di medicina generale convenzionata con il S.S.N. e viene svolta con le modalità previste dalla normativa contenuta negli accordi nazionali, ai sensi dell'art.48 della legge 833/78 e successive variazioni.

Sono presenti tutti i giorni negli orari previsti e concordati con l'ULSS 19, il sabato si alternano.

In caso di emergenza, in particolare notturna o festiva e negli orari di mancata copertura dell'assistenza programmata, gli infermieri professionali allertano il servizio di guardia medica.

SERVIZIO DI RIABILITAZIONE

Il servizio è assicurato da 3 fisioterapiste due a tempo pieno e una a tempo parziale sulla base della convenzione sanitaria con l'Azienda U.L.S.S. n. 19 di Adria. L'obiettivo è di mantenere, sviluppare e potenziare l'autonomia degli anziani.

In specifico le attività svolte sono:

- terapia fisica (ultrasuoni - elettroterapia);
- massoterapia;
- rieducazione funzionale;
- ginnastica individuale e di gruppo.

Inoltre al servizio di riabilitazione è affidato l'espletamento delle pratiche per le forniture delle protesi e degli ausili agli ospiti garantiti dall'Azienda U.L.S.S. n. 19, secondo le vigenti normative.

La prescrizione di interventi fisioterapici è di competenza del medico curante o dello specialista.

SERVIZIO DI LOGOPEDIA

Questo servizio è svolto da una logopedista in convenzione con l'ULSS 19 di Adria per sei ore settimanali, in giorni stabiliti con l'incaricata. Gli orari ed i giorni di presenza sono esposti presso l'Ufficio della psicologa.

SERVIZIO DI GUARDAROBA E LAVANDERIA

Il servizio assicura agli ospiti la fornitura della biancheria da letto, da tavola e da bagno, oltre al lavaggio degli indumenti personali degli ospiti, piccoli rammendi e stiratura.

Il servizio di lavanderia e guardaroba è svolto dal personale interno per la biancheria degli ospiti e le divise del personale, mentre il lavaggio della biancheria piana è stato appaltato ad una ditta esterna.

Il lavoro è organizzato da un Capo Servizio che coordina 3 addetti.

SERVIZIO TECNICO GENERALE

E' affidato ad un responsabile dei servizi tecnici generali, che si avvale di due operai specializzati. Assicura il buon funzionamento degli impianti e la manutenzione dell'immobile e di tutta l'attrezzatura presente nella struttura.

SERVIZIO DI PREPARAZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VITTO

Il servizio di preparazione e distribuzione del vitto è costituito da :

6 cuochi e 4 camerieri coordinati da 1 capo cuoco.

Il Capo Cuoco è responsabile del buon funzionamento della cucina, della preparazione del vitto e della sua distribuzione.

I menù sono predisposti settimanalmente dal Capo Cuoco e dalla dietista dell'ULSS 19 e tramite la stessa approvati dal servizio di dietologia.

Per la scelta dei cibi si tiene conto della tradizione culinaria locale e delle esigenze di una alimentazione adatta alle persone anziane.

Gli anziani autosufficienti possono scegliere anticipatamente prenotando attraverso il personale addetto. Per gli ospiti non autosufficienti la prenotazione viene effettuata tramite il personale d'assistenza.

Si provvede altresì alla preparazione di alimenti particolari per gli ospiti con problemi di deglutizione e di diete, a seguito di prescrizione medica.

La distribuzione dei pasti viene effettuata dai camerieri nel reparto per autosufficienti e dagli operatori di assistenza nei reparti per non autosufficienti.

ORARI PASTI

	Autosufficienti	Non Autosufficienti
colazione:	dalle ore 08,30 alle ore 09,30	dalle ore 08,00 alle ore 09,00
pranzo:	dalle ore 11,30 alle ore 12,30	dalle ore 11,30 alle ore 12,30
cena:	dalle ore 18,30 alle ore 19,30	dalle ore 18,00 alle ore 19,00

SERVIZIO DI ASSISTENZA SPIRITUALE

L'Ente garantisce la possibilità per ciascun ospite di professare il proprio credo religioso. A nessuno è impedito di manifestare la propria fede religiosa, secondo i propri usi e costumi.

Attualmente presso la struttura presta servizio un Sacerdote in convenzione con la curia. Le funzioni liturgiche vengono svolte presso la Chiesetta di S. Andrea adiacente l'Istituto, con il seguente calendario:

- Mattino (solo nei giorni festivi) ore 7.30
- Tutti i giorni al pomeriggio alle ore 17.00 (16.30 ora solare)

Una volta al mese circa, in collaborazione con il servizio educativo, in una sala idonea, viene celebrata la messa per gli ospiti Non Autosufficienti e Autosufficienti.

CONVENZIONI VIGENTI

- Convenzione per il servizio di assistenza religiosa con la Curia Vescovile di Adria.
- Convenzione con Centro Assistenza Diurna Anziani per l'utilizzo di un veicolo attrezzato per il trasporto disabili.
- Convenzione con il Comune di Adria per fornire pasti caldi a domicilio (il servizio è gestito dal Comune).
- Convenzione con l'Azienda U.L.S.S. n. 19 di Adria per l'erogazione del contributo per la spesa sanitaria agli ospiti non autosufficienti.
- Convenzione con l'Azienda U.L.S.S. n. 19 per la gestione della sezione per stati vegetativi permanenti
- Convenzione con l'ULSS n. 19 per i medici di medicina Generale
- Convenzione con l'U.L.S.S. n. 19 per il servizio di logopedia

ALTRI SERVIZI OFFERTI AGLI OSPITI

SERVIZIO BARBIERE, PARRUCCHIERA, MANICURE E PEDICURE

Il servizio di barbiere e parrucchiere è svolto da un libero professionista in rapporto di convenzione. Le prestazioni sono effettuate al piano terra della zona comune, dove sono esposti gli orari e l'organizzazione per gli ospiti di ogni nucleo. Le prestazioni comprese nella retta sono:

- 1) taglio della barba (2 volte a settimana)
- 2) taglio dei capelli (a necessità);
- 3) lavaggio e piega (1 volta ogni 15 giorni per chi lo desidera);
- 4) manicure (due volte al mese o a necessità);
- 5) pedicure (1 volta al mese e a segnalazione);

Altre esigenze particolari (es. trattamenti per caduta, colorazione dei capelli, permanenti) sono a carico dell'ospite. Per le persone allettate, o comunque non in grado di recarsi nel salone, il servizio viene svolto nei reparti a giorni prestabiliti.

E' presente i Struttura dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle 14,00 circa.

SERVIZIO DI TRASPORTO A VISITE MEDICHE

Destinato ad accompagnare i richiedenti presso strutture sanitarie, al fine di effettuare visite mediche e prestazioni varie, viene organizzato dall'infermiera Coordinatrice, con il pulmino dell'ente o con l'ambulanza autorizzata dall'ULSS 19. Si precisa che la sorveglianza e l'assistenza dovranno essere ottemperate dalla famiglia.

SERVIZI RIVOLTI AL TERRITORIO

PASTI A DOMICILIO

Il C.S.A., in convenzione con il Comune di Adria, fornisce pasti caldi a domicilio. Per richiedere il servizio l'utente si deve rivolgere presso l'ufficio Assistenza del Comune di Adria. I pasti vengono preparati in Struttura, consegnati a domicilio dai volontari della Croce Verde, che provvedono a distribuire copia del menù e il bollettino del conto corrente per il pagamento mensile emesso dal C.S.A. Per ulteriori informazioni rivolgersi all'ufficio sopraccitato.

AFFITTO DELL'AUDITORIUM "SANDRO PERTINI"

Il C.S.A. mette a disposizione di chi ne fa richiesta, l'auditorium, al quale si può accedere sia dall'interno che dall'esterno, attraverso via Corridoni. È una struttura che contiene circa 100 posti a sedere, è adatta per concerti, rappresentazioni, conferenze. Per poterne usufruire occorre presentare richiesta alla direzione presso la segreteria dell'Ente. L'utilizzo e le tariffe sono stabilite da una delibera del Consiglio.

SERVIZI GARANTITI ALL'OSPITE AUTOSUFFICIENTE

SERVIZI ALBERGHIERI:

- Tutti i comuni servizi di tipo alberghiero:
 - a) vitto e alloggio;
 - b) pulizia della stanza e spazi comuni;
 - c) lavaggio e consegna biancheria.

La colazione, il pranzo e la cena vengono serviti, ad orari prestabiliti, nella sala ristorante. In caso di malattia vengono serviti in stanza.

SERVIZI SANITARI:

- Assistenza infermieristica professionale ambulatoriale.
- Assistenza medica di base
- Fornitura e preparazione della posologia dei farmaci.

ALTRI SERVIZI:

- Servizio Sociale;
- Servizio educativo e di attività culturali e ricreative;
- Servizio di parrucchiere, di barbiere e pedicure;
- Bagno assistito.
- Prenotazione e trasporto alle visite specialistiche
- Assistenza psicologica

SERVIZI GARANTITI ALL'OSPITE PARZIALMENTE - AUT.

SERVIZI ALBERGHIERI:

- Tutti i comuni servizi di tipo alberghiero.
 - a) vitto e alloggio;
 - a) pulizia della stanza e spazi comuni;
 - b) lavaggio e consegna biancheria.
- Servizio pasto in camera, su indicazione del medico.

SERVIZI DI SUPPORTO:

- Igiene personale quotidiana;
- Bagno assistito.

SERVIZI SANITARI:

- Fisiokinesiterapia individuale (su indicazione del medico);
- Fornitura farmaci dispensati dal SSN;
- Assistenza infermieristica professionale ambulatoriale;
- Eventuali ausili per l'incontinenza;
- Preparazione della posologia dei farmaci.
- Assistenza medica di base.

ALTRI SERVIZI:

- Servizio sociale;
- Servizio di animazione e attività culturali e ricreative;
- Servizio di parrucchiera, barbiere e pedicure
- Prenotazione e trasporto alle visite specialistiche
- Assistenza psicologica

SERVIZI GARANTITI ALL'OSPITE PARZIALMENTE NON - AUT.

SERVIZI ALBERGHIERI:

- Tutti i comuni servizi di tipo alberghiero.
 - b) vitto e alloggio;
 - c) pulizia della stanza e spazi comuni;
 - d) lavaggio e consegna biancheria.
- Servizio pasto in camera, su indicazione del medico.
- Eventuale assistenza ai pasti.

SERVIZI DI SUPPORTO:

- Igiene personale quotidiana;
- Vestizione;
- Bagno assistito;
- Controllo notturno su segnalazione medica.
- Aiuto nella cura della persona.

SERVIZI SANITARI:

- Fisiokinesiterapia individuale (su indicazione del medico);
- Fornitura farmaci dispensati dal SSN;
- Assistenza infermieristica professionale ambulatoriale;
- Eventuali ausili per l'incontinenza;
- Preparazione della posologia dei farmaci.
- Aiuto nella somministrazione dei farmaci;
- Assistenza medica di base.

ALTRI SERVIZI:

- Servizio sociale;
- Servizio di animazione e attività culturali e ricreative;
- Servizio di parrucchiera, barbiere e pedicure
- Prenotazione e trasporto alle visite specialistiche
- Assistenza psicologica

SERVIZI GARANTITI ALL'OSPITE NON-AUTOSUFFICIENTE

SERVIZI ALBERGHIERI:

- Tutti i comuni servizi di tipo alberghiero
 - c) vitto e alloggio;
 - e) pulizia della stanza e spazi comuni;
 - f) lavaggio e consegna biancheria.
- Colazione, pranzo e cena nella sala da pranzo ed eventuale aiuto alla consumazione, servizio pasti in camera, su indicazione del medico.

SERVIZI DI SUPPORTO:

- Igiene personale quotidiana;
- Bagno assistito;
- Trasporto in Ospedale con ambulanza.

SERVIZI SANITARI

- Fisiokinesiterapia individuale (su indicazione medica);
- Fornitura farmaci e presidi sanitari forniti dall'Azienda U.L.S.S. n. 19;
- Somministrazione farmaci;
- Assistenza infermieristica professionale nelle 24 ore;
- Prestazioni di rilievo sanitario in stanza: medicazioni, prelievi, iniezioni, ecc.;
- Assistenza medica di base in convenzione con l'Azienda U.L.S.S.;
- Assistenza medica specialistica in convenzione con l'Azienda U.L.S.S.;
- Ausili per l'incontinenza.

ALTRI SERVIZI:

- Servizio sociale;
- Servizio di animazione e attività culturali e ricreative;
- Servizio di parrucchiera , barbiere e pedicure
- Prenotazione e trasporto alle visite specialistiche
- Assistenza psicologica

STANDARD E FATTORI DI QUALITA'

La Regione Veneto stabilisce gli standard di personale che la struttura residenziale per anziani deve avere sulla base del grado di autonomia degli ospiti presenti. Il Centro Servizi Anziani si è adeguato agli standard generali stabiliti dalla Regione Veneto.

STANDARD REGIONE VENETO			
	AUTONOMI	NON AUTONOMI	NUCLEO RSA
OPERATORE SOC. SAN.	1:12,5	1:2,5	1,2,4
INFERMIERE PROF.	1:90	1:15	1:12
EDUCATORE PROF.	1:90	1:90	1:90
FISIOTERAPISTA		1:60	1:60
LOGOPEDISTA	1:200	1:200	1:200
ASSISTENTE SOCIALE	1:90	1:90	1:90
COORD. DEI SERVIZI	1:90	1:90	1:90

Lo standard si riferisce all'organico complessivo e non alla presenza in ogni turno di lavoro.

Il C.S.A. si avvale di un sistema di autocontrollo delle proprie attività assistenziali attraverso l'adozione di procedure e istruzioni operative, finalizzate a garantire livelli di qualità dei servizi il più possibile uniformi e ottimali.

Le procedure sono realizzate e tenute aggiornate per rispettare le necessità peculiari degli ospiti, utilizzando strumenti operativi che tengono conto delle risorse a disposizione.

Le procedure sono:

- ammissione dell'ospite
- accoglimento
- gestione dell'unità operativa interna
- dimissione dell'ospite
- gestione delle registrazioni
- gestione della documentazione
- gestione delle forniture
- gestione dei pasti
- gestione delle manutenzioni
- gestione della biancheria
- gestione delle attività educative e animative
- gestione dei passaggi fisiologici
- gestione del questionario di rilevazione della soddisfazione dell'utenza
- gestione dei servizi accessori
- gestione colazione, pranzo e cena
- organizzazione dell'attività bagni
- gestione delle comunicazioni interne
- organizzazione per la gestione delle visite mediche
- gestione delle contenzioni
- gestione delle emergenze per le malattie infettive
- gestione del carrello delle emergenze
- gestione della prevenzione delle piaghe da decubito

- gestione degli strumenti (infermieristici e assistenziali)

VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE e UOI

L'Unità Operativa Interna (U.O.I.), come previsto dalle linee di programmazione socio assistenziale emanate dalla Regione Veneto, costituisce un momento fondamentale dell'organizzazione, in quanto è il momento d'interscambio delle varie figure operanti nel C.S.A. E' un'équipe multiprofessionale che lavora per stendere un piano di assistenza individualizzato (PAI), in grado di fornire una risposta personalizzata ai bisogni diversi dell'anziano autosufficiente e non-autosufficiente. L'impegno della U.O.I. è quello di valutare le molteplici problematiche dell'ospite, misurando le potenzialità, i bisogni e le risorse. La compongono stabilmente: DIRETTORE, MEDICO DI M.G., MEDICO COORDINATORE dell'U.L.S.S., ASSISTENTE SOCIALE, COORDINATORE SANITARIO ASSISTENZIALE, FISIOTERAPISTA, EDUCATORE, PSICOLOGA, REFERENTE DI NUCLEO. Le riunioni d'équipe si svolgono una volta la settimana e i casi vengono valutati almeno 1 volta all'anno.

I familiari vengono messi al corrente verbalmente del progetto assistenziale e possono essere invitati a partecipare all'Unità Operativa Interna qualora se ne rendesse necessaria la presenza.

Tutte le informazioni che i parenti riterranno opportuno comunicare ai professionisti saranno ritenute utili per pianificare un progetto personalizzato ed aderente alle esigenze dell'ospite.

RICOVERI TEMPORANEI

L'Ente è disponibile anche per accoglimenti temporanei a supporto delle famiglie con anziani in situazioni di emergenza, compatibilmente con la disponibilità dei posti letto e dell'organizzazione dei servizi. Le modalità per presentare richiesta seguono le stesse previste per i normali accoglimenti. Per i casi urgenti di non autosufficienti, non inseriti in graduatoria unica, è previsto l'ingresso in struttura a retta a libero mercato, sia come ingresso temporaneo sia definitivo.

SERVIZIO PREVENZIONE PROTEZIONE RISCHI

Il C.S.A. ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo 626/94, ora T.U. 81/2008, riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti, istituendo un servizio di prevenzione e protezione, predisponendo apposito documento di valutazione dei rischi e il piano di emergenza. Gli operatori dipendenti hanno ricevuto inoltre una specifica formazione sui rischi, sulle misure di prevenzione da adottare e sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

HACCP- decreto legislativo 155/97(Piano di controllo alimentare)

In ottemperanza del decreto legislativo 155/97, il C.S.A. si è dotato di un piano di autocontrollo, con l'obiettivo di salvaguardare la salute degli utenti, organizzando il

controllo alimentare dal momento della fornitura a quello della consumazione. A tal fine si è provveduto all'ideale formazione del personale interessato.

GRADIMENTO DEL SERVIZIO

In attuazione del Sistema di Gestione per la qualità, una volta all'anno viene somministrato un questionario di gradimento dei servizi offerti dall'ente a tutti i parenti degli ospiti. L'obiettivo di tale iniziativa è di verificare la soddisfazione del "cliente" e predisporre, di conseguenza le azioni correttive o di miglioramento necessarie a colmare le lacune individuate dall'analisi dei dati espressi attraverso lo strumento.

NUCLEO PROTETTO

Nell'anno 2005 l'Ente ha dotato gli ingressi al nucleo protetto (nucleo rosso) di porte a chiusura con codice, per garantire la sicurezza degli ospiti con demenze senili e demenze tipo Alzheimer, caratterizzate da wandering. Il personale che vi opera è sempre lo stesso, è motivato ed ha esperienza nel campo delle patologie legate alle demenze. Le attività sanitarie-assistenziali ed educative sono effettuate secondo i piani personalizzati decisi in U.O.I. (Unità Operativa Interna).

TUTELA E VERIFICA DEI DIRITTI DEGLI OSPITI, I RECLAMI

Si considera essenziale la funzione di tutela nei confronti degli ospiti attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi. Le segnalazioni servono per conoscere e comprendere meglio i problemi esistenti e per poter prevedere i possibili miglioramenti del servizio erogato.

L'utente e/o i suoi familiari possono presentare reclami attraverso le seguenti modalità:

- Compilazione del modulo "segnalazioni e reclami" allegato alla presente Carta dei Servizi, comunque disponibile presso i Nuclei, da restituire ai responsabili dei Nuclei.
- Lettera in carta semplice indirizzata alla Direzione dell'Istituto per Anziani
- Telefonate dirette.
- Reclami verbali.

Nel caso di reclamo telefonico, la persona è invitata a formalizzarlo nel modulo "segnalazioni e reclami".

Nel caso di reclamo verbale, questo può anche essere formalizzato da chi lo esprime nell'apposito modulo.

Tutti i reclami scritti vengono inoltrati al responsabile interno del sistema qualità, che provvederà a trasmetterli al relativo responsabile, affinché lo stesso, dopo aver effettuato ogni possibile indagine in merito, si attivi per rimuovere eventuali cause che hanno provocato il reclamo e per motivare decisioni e scelte diverse.

In ogni caso, la Direzione o i responsabili dei servizi si impegnano a rispondere in forma scritta, o con colloquio con l'utente e/o i suoi familiari, entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo.

IL COMITATO OSPITI / FAMILIARI

E' costituito il Comitato di rappresentanza degli ospiti e/o famigliari a norma di regolamento e in osservanza dei principi, sanciti dall'Art. 2 del Reg. attuativo della L.R. 5/2000. Il Comitato è composto da 6 famigliari in rappresentanza dei nuclei e da 2 ospiti in rappresentanza degli utenti del C.S.A.

L'assemblea dei familiari si riunisce in sessione ordinaria 1 volta all'anno e in sessione straordinaria su richiesta di 2 terzi dei membri del Comitato Familiari o di due decimi dei familiari degli ospiti. Il Comitato riceve la domenica mattina dalle ore 10:30 alle ore 12:00 presso la sala TV (di fronte al bar)

I "DOVERI" - IL RISPETTO DELLE REGOLE

All'atto dell'ingresso, i familiari sottoscrivono l'impegno formale di corrispondere il pagamento della retta mensile e l'accettazione del regolamento interno, dove sono specificate le regole da seguire e i doveri degli ospiti, nella logica del reciproco rispetto e di una civile convivenza. A tutti gli ospiti e parenti, viene consegnata una copia del regolamento interno, sia che abbiano un parente come referente o siano entrati con retta a carico del Comune. Viene inoltre distribuito uno stampato con gli orari di accesso alla struttura, suddivisi per i reparti e dove è indicato a chi rivolgersi in caso di necessità o segnalazioni varie.

IL VOLONTARIATO

È presente un gruppo di volontari di circa 20 persone, coordinato dal servizio Socio-Educativo. La presenza del gruppo è disciplinata da un regolamento interno. Le attività alle quali si dedicano i volontari sono le più diverse, a seconda delle propensioni e disponibilità di ciascuno: compagnia, aiuto nell'assunzione dei pasti, sostegno nelle attività animative. Si affiancano agli educatori nella gestione delle feste, dei lavori di gruppo, delle uscite programmate. Sono disponibili per accompagnare alle visite mediche gli ospiti che non hanno parenti o quant'altro si chieda loro, nei limiti della loro disponibilità. L'Ente mantiene anche rapporti con le Associazioni di volontariato cittadino.

LE ASSISTENZE PRIVATE

E' facoltà degli ospiti e dei loro familiari, in aggiunta ai servizi dell'ente, farsi assistere da persone di fiducia qualora le condizioni fisico e psichiche dell'anziano richiedano particolari attenzioni. La domanda per ottenere l'autorizzazione va inoltrata alla direzione su appositi modelli, depositati presso l'ufficio del Servizio Sociale. All'atto della richiesta il richiedente e l'assistenza privata sottoscrivono una dichiarazione, in cui si impegnano a rispettare il regolamento. La non osservanza delle norme contenute nel regolamento

comporta la revoca, anche immediata, dell'autorizzazione a prestare assistenza privata nell'Istituto (art. 8).

LE RETTE

Le rette sono stabilite annualmente, al momento dell'approvazione del bilancio di previsione, dal Consiglio di Amministrazione, sono di entità diversa a seconda che le persone siano accolte in stanza singola o doppia e dal grado di autosufficienza. La retta è differenziata per autosufficienti, parzialmente, non autosufficienti: non comprende i tickets sui farmaci, servizio tinta e permanente.

Il pagamento della retta mensile è posticipato; si pagano i giorni effettivamente trascorsi nella struttura nell'arco del mese(per mezzo della banca o di conto corrente postale).

Se l'ospite viene ricoverato all'ospedale o si assenta per più di 5 giorni interi nell'arco del mese, la retta viene decurtata del 10% per ogni giorno di assenza .

In caso di ingressi per non-auto sufficienti, senza impegnativa di residenzialità, è prevista una retta a libero mercato fissata dal Consiglio di Amministrazione all'inizio dell'anno.

ORARI DI ACCESSO ALLA STRUTTURA

Centro Servizi Anziani - Via S. Andrea, 4 - 45011 ADRIA (RO)

Orari di visita

- **Nucleo Non autosufficienti**
dalle ore 9.30 alle ore 11.30
dalle ore 15.30 alle ore 18.00

- **Nucleo Autosufficienti**
dalle ore 9.00 alle ore 11.30
dalle ore 15.30 alle ore 18.30

Allegati:

- Importo rette anno 2009
- Scheda segnalazioni e reclami