



# Carta dei servizi



## **Sommario**

Indice dei contenuti:

- Mission
- Unità di offerta
- Criteri per l'accesso
- Principi guida
- Modello Organizzativo (con allegato organigramma) e descrizione strutturale
- Standard di qualità
- Ubicazione e contatti e modalità di comunicazione

### **1. MISSION**

Il Centro Servizi Anziani di Adria ha come obiettivo la promozione del benessere della persona anziana, sia con profili di autosufficienza che di non-autosufficienza.

Offre servizi alberghieri e assistenziali di carattere socio-sanitario.

In alcuni casi il supporto è indirizzato anche a persone adulte in situazioni di difficoltà, la cui permanenza nel Centro sia compatibile con una serena convivenza con gli anziani residenti.

### **2. UNITA' DI OFFERTA**

Il CSA di Adria gestisce:

Una unità di offerta con 123 posti letto per persone anziane non autosufficienti con ridotto-minimo carico assistenziale;

Una unità di offerta con 24 posti letto per persone anziane non autosufficienti con medio carico assistenziale;

Una unità di offerta con 4 posti letto per persone in "stato vegetativo permanente";

Una unità di offerta con 8 posti per persone anziane con profili di non autosufficienza in regime semiresidenziale (Centro diurno);

Una unità di offerta con 49 posti letto per persone anziane con profili di autosufficienza.

### **3. CRITERI PER L'ACCESSO**

#### ***Accesso alle unità di offerta per anziani con profili di non autosufficienza***

Il Centro servizi accoglie di norma anziani ultrasessantacinquenni. La definizione e il grado di non autosufficienza viene determinato da una "scheda di valutazione" predisposta e approvata dalla Regione Veneto, chiamata S.V.A.M.A. (scheda di valutazione Multidimensionale dell'anziano). Per la compilazione di tale scheda è necessario rivolgersi ai servizi sociali del territorio, al Medico di Medicina Generale (già Medico di Base), oppure ai servizi ospedalieri (in caso di degenza presso un presidio ospedaliero).

La situazione psicofisica dell'anziano viene analizzata da un'equipe territoriale chiamata Unità di valutazione Multidimensionale distrettuale (U.v.M.d), la quale definisce il progetto a favore della persona. La scheda S.V.A.M.A. determina un profilo di non autosufficienza, cui è associato un indice di priorità (da 0 a 100) il quale determina la posizione all'interno di una graduatoria per l'accesso ai servizi di tipo residenziale (registro Unico per la residenzialità) gestita dall'azienda ULSS ove la persona ha la propria residenza. Quando un posto letto si rende disponibile, si avvia la procedura di ingresso che inizia attraverso un colloquio con l'assistente sociale, figura incaricata di raccogliere tutte le informazioni utili sull'anziano e di avviare l'**Unità di offerta per persone in "stato vegetativo permanente"**.

L'accesso a tale unità di offerta avviene previa valutazione e richiesta da parte dei servizi ospedalieri che hanno in carico la persona.

**Unità di offerta per persone anziane con profili di autosufficienza. A tale unità di offerta accedono persone anziane con profili di autosufficienza, previa loro formale richiesta e in base alla disponibilità dei posti in struttura**

#### **4. PRINCIPI GUIDA**

L'attività del Centro servizi si svolge nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- 1. Rispetto:** inteso come riconoscimento e considerazione da parte dell'organizzazione dei tempi e dei ritmi di vita personale, degli spazi privati, della privacy, della dignità della persona e dei suoi valori.
- 2. Autorealizzazione:** intesa come la capacità di realizzare le proprie potenzialità, ossia la possibilità di poter concretizzare ancora desideri, passioni, aspirazioni e stili di vita, nonché di sentirsi vivi e soddisfatti di ciò che ancora si riesce a fare, superando ove possibile gli ostacoli dati dalla condizione di non autosufficienza.
- 3. Operosità:** intesa come la condizione di "fare", di rendersi utili, di vedere espresse, promosse e valorizzate capacità, attitudini, abilità dell'agire quotidiano del residente, nonché possibilità di impegnare in modo costruttivo il tempo libero, superando ove possibile gli ostacoli dati dalla condizione di non autosufficienza.
- 4. Affettività:** intesa come la possibilità di mantenere e sviluppare legami relazionali con la propria famiglia ma anche la possibilità di instaurare relazioni affettive ed emotive all'interno della residenza non solo con le persone ma anche con animali o con oggetti personali ai quali si è legati.
- 5. Interiorità:** intesa come la possibilità di esprimere il proprio credo religioso, usufruendo di spazi e servizi adeguati per il raccoglimento spirituale, o per riflessioni personali (sostegno su temi personali quali l'importanza della vita e la paura della morte).
- 6. Comfort:** inteso come l'opportunità di vivere in un ambiente decoroso ed accogliente, dove gli spazi siano congeniali alla persona per coniugare le proprie esigenze di vita personale e vita comunitaria, con particolare attenzione alla dimensione familiare.
- 7. Umanizzazione:** intesa come la possibilità di essere accolti nella propria globalità con una presa in carico attenta all'ascolto, alla personalizzazione degli interventi ed alla dimensione umana e relazionale dell'assistenza
- 8. Socialità:** intesa come la possibilità di sviluppare rapporti interpersonali, di sentirsi parte della comunità, e di ritrovarsi inseriti nel contesto sociale, ove vi sia una permeabilità tra la residenza e l'esterno, mantenendo così scambi relazionali e comunicativi con il territorio di riferimento.
- 9. Salute:** intesa possibilità di fruire di prestazioni di prevenzione, cura e riabilitazione da personale competente e professionale, le quali devono essere personalizzate ed integrate nel contesto di vita quotidiano, evitando forme di accanimento e sanitarizzazione eccessiva e non gradita.
- 10. Libertà:** intesa come capacità di scelta e possibilità di muoversi o agire in autonomia, entro limiti di rischio ragionevoli e correlati alle proprie capacità residue, il tutto nel rispetto delle regole della civile convivenza, avendo la possibilità di partecipare alle decisioni dell'organizzazione riguardanti la vita quotidiana dei residenti.
- 11. Gusto:** inteso come la possibilità di disporre di un servizio di ristorazione che garantisca una proposta alimentare sana, completa, varia, adeguata alle scelte e alle tradizioni del territorio, e che rispetti le condizioni di salute senza presentare eccessive restrizioni.
- 12. Vivibilità:** intesa come la possibilità di vivere in un luogo pulito, accogliente, confortevole, sicuro, con un'atmosfera stimolante e rispettosa delle esigenze dei residenti e del contesto della vita comunitaria.

## 5. MODELLO ORGANIZZATIVO

Il Centro Servizi di Adria è gestito dall'omonima Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (I.P.A.B.), ente avente natura giuridica di carattere pubblico.

L'ente è retto da un Consiglio di Amministrazione che esercita i compiti di indirizzo e controllo politico amministrativo; al suo interno nomina un Presidente, che è il legale rappresentante dell'Istituzione.

Il Segretario-Direttore è il soggetto responsabile della gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa che adotta tutti i provvedimenti (decreti) di organizzazione delle risorse umane e strumentali disponibili, compresi quelli che impegnano l'ente verso l'esterno.

Il modello organizzativo, come evidenziato dall'organigramma (all. A), riconduce l'attività del Centro a specifiche aree di intervento:

### **Area Amministrativa**

Servizio di accoglienza

Il servizio offre al pubblico attività diretta presso l'ente e telefonica negli orari di apertura.

Il servizio accoglienza svolge attività finalizzate a:

- favorire l'esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi previsto dalla legge n. 241 del 1990;
- registrare, conservare e archiviare la corrispondenza cartacea e informatica;
- fornire al pubblico informazioni di carattere generale relative l'attività prevalente dell'Ente, ai servizi svolti e all'attività amministrativa orientando le richieste agli uffici competenti.

Servizio amministrativo

Il Servizio amministrativo realizza tutte le attività amministrative necessarie alla gestione della struttura.

### **Area dei servizi assistenziali**

Servizio di segretariato sociale

Cura l'accoglimento delle richieste di ingresso sostenendo e guidando gli interessati e i loro familiari. Svolge funzioni di segretariato sociale e di tutela giuridica dei residenti, tiene i contatti con la rete dei servizi locali che seguono l'anziano prima dell'accoglimento.

Servizio di assistenza di base

Il personale addetto al servizio di assistenza di base assicura: la tutela, la cura e l'igiene della persona, dell'abbigliamento, la cura dell'alloggio, l'aiuto nell'assunzione dei pasti e nelle attività motorie, nonché il sostegno delle relazioni sociali.

Servizio socio-educativo

Il servizio socio educativo mira a sostenere e favorire le relazioni interpersonali dei residenti sia all'interno che all'esterno della residenza; cura le proposte di organizzazione del tempo libero con particolare attenzione alle storie di vita, ai desideri, alle propensioni e alle richieste dei residenti. Le proposte, realizzate in collaborazione con le diverse realtà associazionistiche, culturali e istituzionali del territorio, mirano ad offrire ai residenti un ambiente vitale, dinamico e aperto alla comunità.

Servizio di supporto psicologico

Il servizio si occupa di favorire l'adattamento dei residenti al nuovo contesto per migliorarne la qualità di vita e la permanenza all'interno della casa. Il servizio offre ai residenti uno spazio di ascolto e rielaborazione dei vissuti, finalizzato a sostenere e sviluppare un atteggiamento proattivo. Nell'ottica di concorrere alla salute globale della persona, propone, quando necessario, sostegno a familiari e personale.

Servizio cura della persona

Il servizio di parrucchiere, barbiere e pedicure curativo viene svolto da personale interno e/o esterno che fornisce le prestazioni richieste.

Servizio di assistenza spirituale

Il servizio offre possibilità di riflessione e raccoglimento, sia attraverso la proposta periodica di momenti di culto, sia attraverso il supporto e l'assistenza religiosa su richiesta nel rispetto del pluralismo religioso. Il servizio si avvale della collaborazione di ministri del culto e di personale volontario.

### **Area Sanitaria**

#### Servizio di assistenza medica

L'assistenza medica è garantita alle persone non autosufficienti tramite le prestazioni assicurate dall'Azienda Ulss 5. E' garantita l'assistenza medica di base per assicurare il controllo e il mantenimento dello stato di salute degli anziani con particolare attenzione alla conciliazione tra qualità di cura e qualità di vita. Il servizio si occupa dell'attivazione dell'assistenza medica specialistica al bisogno erogata dagli specialisti dell'ULSS. Il servizio prende in carico l'organizzazione dell'eventuale trasporto dei residenti presso i presidi ambulatoriali ed ospedalieri di competenza.

#### Servizio assistenza infermieristica

Il personale addetto al servizio infermieristico assicura la corretta applicazione dei protocolli terapeutici, un'adeguata somministrazione dei farmaci, il monitoraggio delle condizioni di salute degli anziani e l'attivazione di pronto intervento sanitario al bisogno.

#### **Area Riabilitativa**

##### Servizio di fisioterapia

Il servizio di fisioterapia elabora programmi ed attività volti a supportare le potenzialità di autonomia dei residenti. Gli interventi a carattere individuale e di gruppo concorrono a migliorare la salute degli anziani attraverso regolari interventi di prevenzione e attività fisica controllata.

##### Servizio di logopedia

Il Servizio di logopedia si pone come obiettivo la prevenzione e la riabilitazione di criticità aventi diverse origini legate al linguaggio e/o alla comunicazione e alla deglutizione. Gli interventi, a carattere individuale e di gruppo, perseguono la salute della persona, impiegando e sviluppando qualunque mezzo comunicativo a sua disposizione.

#### **Area Servizi alberghieri**

##### Servizio di ristorazione

Il servizio assicura la preparazione dei pasti con particolare attenzione alla varietà, alla stagionalità, al gusto degli alimenti, alle tradizioni alimentari del territorio nel rispetto della libertà di scelta e delle condizioni di salute dei residenti. Il servizio mette a disposizione la possibilità di poter usufruire di spazi di ristoro mattutini e pomeridiani (tè, succhi di frutta, bibite, tisane, budini, yogurt, frutta di stagione e piccoli snack).

##### Servizio di lavanderia e guardaroba

Aassicura l'adeguata gestione del corredo dei residenti.

##### Servizio di pulizia

Il servizio si occupa della pulizia e sanificazione degli ambienti, garantendo l'adeguatezza dell'ambiente residenziale.

## **6. IL CENTRO SERVIZI**

Il Centro servizi occupa un complesso sito ad Adria in Riviera Sant'Andrea al n. 4. In esso sono ubicate tutte le unità di offerta per persone anziane con profili di non autosufficienza.

Ad esso è collegato funzionalmente un secondo edificio, denominato "Casa Serena" destinato ad accogliere le persone con profili di autosufficienza, oltre al Centro diurno.

La struttura destinata a persone anziane con profili di non autosufficienza, suddivisa funzionalmente in 6 nuclei dispone complessivamente di:

1. n. 46 stanze completamente attrezzate ed arredate, costituite ciascuna da una camera con un posto letto con servizio igienico dedicato;
2. n. 51 stanze completamente attrezzate ed arredate, costituite ciascuna da una camera con due letti con servizio igienico dedicato;
3. n. 1 stanza completamente attrezzata ed arredata, costituita da una camera con tre letti con servizio igienico dedicato;

In essa vi sono inoltre spazi destinati alla socializzazione, alla cura della persona, e una palestra.

La struttura destinata a persone anziane con profili di autosufficienza dispone di:

1. 31 stanze completamente attrezzate ed arredate, costituite ciascuna da una camera con un posto letto con servizio igienico dedicato;
2. 9 stanze completamente attrezzate ed arredate, costituite ciascuna da una camera con due letti con servizio igienico dedicato;

Il centro diurno dispone di 8 posti: il servizio è aperto dalle ore 8 alle ore 18 dal lunedì al sabato.

In essa vi sono spazi destinati alla socializzazione e una sala ristorante.

Inoltre il Centro servizi dispone di un ampio spazio verde esterno attrezzato e di un auditorium con 149 posti.

## **7. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO, SUGGERIMENTI E RECLAMI**

Il sostegno dei familiari al proprio anziano in struttura è ritenuto uno dei punti di forza per una buona permanenza nel Centro; pertanto i familiari o i referenti più significativi del residente sono invitati da subito a collaborare attivamente con l'intero apparato organizzativo del Centro.

Questo è il motivo per cui, annualmente, viene chiesta ai residenti e/o ai loro familiari, una valutazione di gradimento sui servizi ricevuti.

Il *questionario di soddisfazione dell'utente*, compilato in forma anonima, ha lo scopo di conoscere il grado di soddisfazione rispetto ai servizi erogati dal Centro e porre in essere, in un'ottica di miglioramento continuo della qualità del servizio, adeguate modifiche correttive.

I *focus group*, gruppi di incontro condotti dal personale dell'Ente e rivolti sia ai familiari che ai residenti, si sono dimostrati a loro volta, strumenti validi per la rilevazione della soddisfazione dell'utente, in quanto permettono un confronto sulle eventuali problematiche o criticità riscontrate e determinano, al contempo, la possibilità di identificare soluzioni condivise col gruppo.

Il residente, o il suo familiare, ha inoltre la possibilità di formulare *reclami formali* per manifestare la non coerenza dei servizi prestati rispetto a quanto enunciato dalla presente Carta.

A tal fine è possibile reperire presso il Servizio Accoglienza dell'Ente o nel sito istituzionale ([www.csaadria.it](http://www.csaadria.it)), il "modulo per segnalazioni e suggerimenti" che dovrà essere sottoscritto dall'interessato.

## **8. IL COMITATO DI RAPPRESENTANZA DEGLI OSPITI E DEI LORO FAMILIARI**

L'amministrazione dell'Ente, come indicato dal Regolamento Regionale n° 3/2001, agevola la costituzione del Comitato rappresentativo degli ospiti e dei loro familiari la cui attività è finalizzata al miglioramento della qualità dei servizi resi nella struttura. Le modalità di costituzione e di funzionamento del comitato di rappresentanza degli ospiti e dei loro familiari sono riportate nell'apposito Regolamento approvato dal CDA dell'ente.

## **9. ACCESSO ALLA STRUTTURA**

L'accesso alla struttura residenziale è libero durante l'orario diurno (8.30 – 19.30).

L'accesso in orari diversi, nel rispetto delle esigenze di riposo dei residenti, l'accesso è possibile previo accordo col personale.

## **10. UBICAZIONE E CONTATTI**

Il Centro Servizi per anziani si trova ad Adria, riviera Sant'Andrea 4; è sito nel centro cittadino ed è facilmente raggiungibile dal servizio di trasporto pubblico.

Informazioni sui servizi del centro possono essere ottenute direttamente presso gli uffici amministrativi (dal lunedì al venerdì con orario 9-12) telefonando allo 0426-903311 (dal lunedì al sabato 8.30-13.30) inviando una mail all'indirizzo [csaadria.segreteria-protocollo@pec.it](mailto:csaadria.segreteria-protocollo@pec.it) o infine, consultando il sito internet dell'ente. [www.csaadria.it](http://www.csaadria.it)