



Centro Polifunzionale Socio-Sanitario “San Nicolò”

CARTA DEI SERVIZI 2023



Indirizzo del Centro

Via Novembre '66 n.4, cap. 45018, Porto Tolle, RO

Tel. e Mail

Tel. 0426.1883120

consorziopass@legalmail.it

Ente Gestore

Consorzio Polesine Assistenza Socio Sanitaria

Coordinatrice del Servizio

Daniela Favato



Gentile Signora/e,

nell'augurare a Lei e al Suo familiare un soggiorno piacevole e sereno, cogliamo l'occasione per fornirLe, con la Carta dei Servizi, alcune informazioni utili sull'organizzazione e i servizi del Centro Polifunzionale Socio-Sanitario "San Nicolò".

I professionisti del Consorzio PASS - Polesine Assistenza Socio Sanitaria, assicureranno il benessere psicofisico dei residenti operando in stretta collaborazione con i soggetti pubblici e privati del territorio, nel rispetto della dignità e dell'individualità di ognuno.

Nell'ottica di garantire il miglioramento continuo dei servizi e della vita delle persone, favoriremo con continuità il coinvolgimento Suo e del Suo familiare, instaurando un clima di fiducia e di collaborazione.

Benvenuti nella nostra comunità!

*Cordialmente,
Il Presidente*



La Carta dei Servizi, uno strumento per conoscerci

La Carta dei Servizi ha principalmente lo scopo di fornire agli utenti, alle loro famiglie, alle Aziende Sanitarie, alle Istituzioni e alle varie realtà del territorio tutte le informazioni circa i **servizi** offerti nel **Centro Polifunzionale Socio-Sanitario "San Nicolò"**, l'organizzazione e i valori che guidano la nostra attività.

Non è dunque un mero adempimento formale, ma uno strumento di **comunicazione** e **socializzazione** del nostro modo di concepire l'assistenza e del nostro patrimonio di conoscenze, competenze tecniche, professionalità ed esperienza.

La Sua partecipazione avrà un ruolo importante nel permetterci di migliorarne la qualità dei servizi, attraverso una serie di momenti e di strumenti che Le permetteranno di essere parte attiva nel monitoraggio delle prestazioni offerte a Lei o ai Suoi cari.

Questo centro residenziale per **persone anziane non autosufficienti con ridotto-minimo bisogno assistenziale** nasce dalla sinergia tra le cooperative sociali CIDAS, CLEA ed Eureka, unitesi nel **Consorzio Polesine Assistenza Socio Sanitaria (Consorzio PASS)**.

Siamo delle realtà che mettono a disposizione professionisti con profili professionali variegati e complementari. Crediamo nella collaborazione come base per erogare servizi dall'elevato e crescente livello qualitativo.

I nostri valori e la nostra mission: l'anziano al centro e il miglioramento continuo

La Mission del Consorzio affonda le sue radici nella Vision e rappresenta il percorso intrapreso per realizzarla. Alla base della Vision c'è il perseguimento dell'interesse generale della comunità, del benessere degli utenti e dei soci delle cooperative consorziate.

La Mission verte quindi principalmente sui seguenti punti:

1. Garantire ai soci la continuità occupazionale e le migliori condizioni economiche e professionali compatibili con il mercato; migliorare la loro condizione di cittadini; sviluppare la loro partecipazione alla gestione della cooperativa e alla vita sociale;
2. Realizzare la massima economicità ed efficienza della gestione, per ottenere risorse da destinare innanzitutto agli investimenti e al rafforzamento patrimoniale e per offrire ai soci il riconoscimento dell'apporto individuale di ognuno;
3. Soddisfare al meglio la domanda di servizi sanitari, sociali e assistenziali, coniugando professionalità ed efficienza con il rispetto della soggettività degli utenti. Conseguire la massima capacità competitiva per acquisire e consolidare la leadership nella gestione diretta dei servizi sanitari e socio-assistenziali complessi;
5. Garantire l'equità e la pari accessibilità ai servizi, da parte di coloro che li necessitano in risposta a bisogni individuali di varia natura e adeguati livelli quantitativi e qualitativi delle prestazioni erogate;

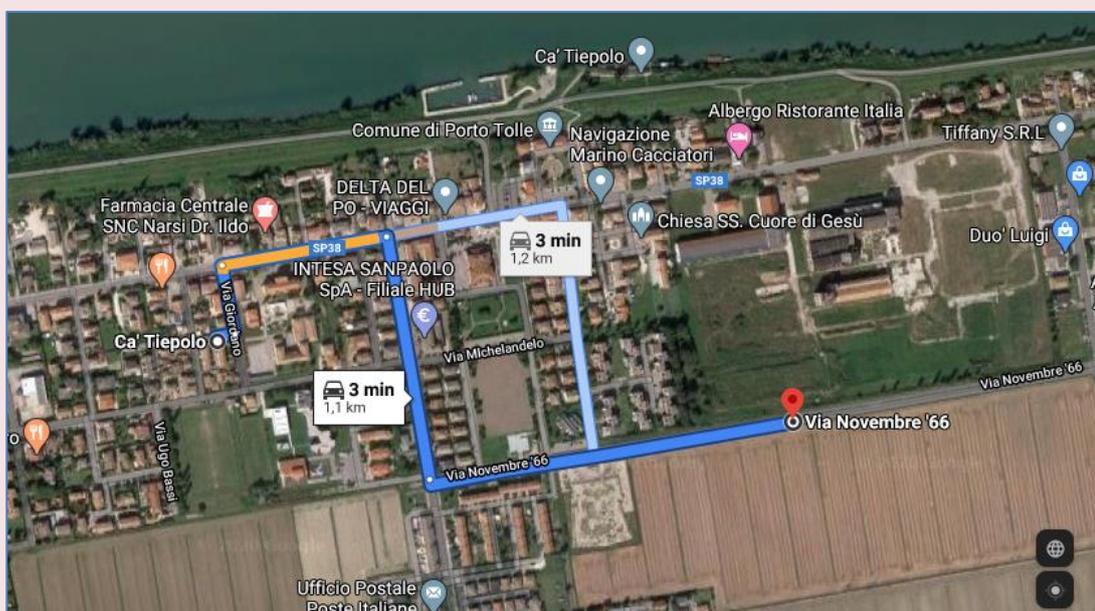
4. Perseguire il miglioramento continuo della qualità dei servizi attraverso la loro personalizzazione sulla base delle esigenze del singolo, il costante coinvolgimento delle persone più prossime all'utente, l'apertura alle realtà pubbliche e private territorio, il monitoraggio continuo della qualità orientato al miglioramento;
5. Collaborare e integrarsi con altre cooperative privilegiando nei rapporti il rigore imprenditoriale, per creare nuove opportunità di lavoro, per perseguire il rafforzamento della cooperazione nel mercato e lo sviluppo del suo ruolo sociale;
6. Garantire ai soci e a tutti gli interlocutori la massima trasparenza delle scelte, delle procedure, dei contratti e della gestione, facendo di ciò – assieme ai principi di autonomia e competenza – il tratto caratterizzante del Consorzio. Impegnarsi per fare aumentare nella società il rispetto generalizzato della dignità umana;
7. Favorire l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate e a rischio di marginalità sociale con percorsi individuali, in ambiti lavorativi di utilità sociale, in grado di produrre ricadute positive sui singoli e sulla comunità.

Il Centro è sottoposto a verifiche periodiche circa il grado di soddisfazione dei residenti, dei loro Familiari, degli operatori e dei cittadini in ordine ai servizi offerti.

Perseguiamo il miglioramento continuo della qualità dei servizi attraverso la raccolta di suggerimenti, reclami, istanze e osservazioni, attivando procedure di informazione e partecipazione. Crediamo sia essenziale l'adozione di un approccio basato sull'ascolto e sulla collaborazione tra tutti coloro che fanno parte della vita dell'anziano.

Dove siamo

La struttura è situata a un chilometro dal centro di Porto Tolle (Ca' Tiepolo), facilmente raggiungibile dalla Statale Romea



I nostri spazi



La struttura è situata a **piano terra** e presenta un ampio giardino. Garantisce una capacità ricettiva di **48 anziani**, di cui 42 in regime di accreditamento e 6 a libero mercato.

Oltre alle stanze dei residenti, vi sono un ambulatorio medico, due infermerie, ampie aree condivise per il pranzo e le altre attività ricreative.

I residenti avranno inoltre a disposizione una palestra, una sala dedicata alla cura della persona ove usufruire dei servizi di parrucchiere ed estetista, due bagni attrezzati.



Le camere

Nella struttura sono presenti due nuclei da 14 camere ciascuno, di cui 10 doppie e 4 singole, tutte dotate di servizi igienici.

Ogni posto letto è dotato di un campanello per chiamata in caso di necessità. Il letto è a modulazione multipla, al fine di garantire un totale comfort.

I residenti possono personalizzare l'ambiente con suppellettili di loro proprietà, nonché apparecchi radio e televisori.





Una giornata al Centro

Il **risveglio** inizia alle ore 7.00, seguito dalle attività di cura della persona, in autonomia o con l'aiuto degli operatori. Successivamente i residenti fanno **colazione** in sala o a letto, secondo le loro preferenze.

Il **pranzo** viene servito alle 12.00, la **merenda** fino alle 16.00 e si **cena** a partire dalle 18.30.

Nel **rispetto delle abitudini**, dei **tempi** e delle **condizioni** degli ospiti, gli orari e la programmazione saranno flessibili e differenziati.

Durante la **mattinata** e il **pomeriggio** si svolgono le attività previste dal programma settimanale. I residenti guardano la TV, ascoltano musica, leggono, socializzano tra loro, con i propri familiari e con gli operatori. Prendono inoltre parte alle attività di animazione organizzate dal servizio educativo o dalle associazioni del territorio; partecipano alla riabilitazione, utilizzano la palestra, si occupano di fiori e piante.

La struttura è aperta tutti i giorni dalle 8.30 alle 18.00. L'accesso di amici e familiari è libero, previo accordo con il personale nel caso in cui la visita avvenga in orario di chiusura.

A causa del perdurare dell'epidemia Covid 19 , le indicazioni possono subire variazioni. Vi invitiamo pertanto chiedere informazione al personale.

Nella sala polivalente è consentito l'accesso ad **animali domestici di piccola taglia**, previo accordo con il personale presente.

Nella cappella sita nel Centro, i residenti potranno prendere parte alle **funzioni religiose**.

Il personale del Centro

La **Coordinatrice del Centro** è il punto di riferimento dell'équipe. Svolge una costante azione di indirizzo, coordinamento, controllo, valutazione delle attività socio-sanitarie. Attraverso la gestione delle varie figure professionali, garantisce l'adozione di un approccio integrato nei confronti dell'anziano, che abbraccia tutti i diversi aspetti che caratterizzano la persona. Cura i rapporti con i familiari degli ospiti, favorendone il loro coinvolgimento attivo nelle attività del servizio e nello sviluppo di relazioni positive con gli anziani.

È presente nel Centro **dal lunedì al venerdì**.

Il **Medico di Medicina Generale** per gli ospiti accreditati viene garantito dall'Azienda ULSS. Il Centro opera in collaborazione con la **Medicina di Gruppo**, struttura territoriale costituita dall'associazione di medici di famiglia ubicati in un'unica sede, per garantire continuità e rapidità nell'assistenza. Il medico assicura l'assistenza di medicina generale e programmata, si coordina con l'équipe e con i **familiari** degli ospiti, fornendo loro **servizi informativi, formativi** e di **consulenza**.

L'assistenza è garantita per **12 ore settimanali**. Nel week end e durante i giorni festivi è sempre disponibile, su chiamata, il servizio di guardia medica.

Gli **infermieri** garantiscono il servizio ogni giorno della settimana compresa la reperibilità nella fascia oraria notturna. Provvedono alla somministrazione delle terapie, medicazioni, valutazioni e prelievi.



Il **Fisioterapista** si occupa della riabilitazione motoria e del mantenimento delle capacità residue dell'anziano, in un'ottica sia **riparativa** sia **preventiva**. Attraverso attività individuali e di gruppo, con la partecipazione dell'**Educatore-animatore**, favorisce il raggiungimento di una sempre maggiore autosufficienza fisica e, laddove non vi siano ulteriori possibilità di recupero, il mantenimento del residuale grado di autonomia. Svolge la valutazione degli ausili e delle ortesi più confacenti agli ospiti, collaborando con il **Geriatra** e il **Fisiatra**.

Il **Logopedista** valuta e riabilita le **capacità comunicative, cognitive e sensoriali** dei residenti attraverso trattamenti individuali, orientati a far fronte alle più comuni complicanze derivati da esiti post ictus/trauma.

Gli **Operatori Socio - Sanitari** assicurano, **24 ore su 24**, lo svolgimento di tutte le prestazioni di assistenza rivolte alla persona e alla cura del suo ambiente di vita. Garantiscono un costante aiuto e sostegno nell'alimentazione, nell'igiene personale, nella vestizione, nella corretta deambulazione. Attuano interventi diretti a mantenere il benessere psicofisico dell'anziano sulla base del suo Piano Assistenziale Individualizzato, in stretta collaborazione con le altre professionalità dell'équipe. L'OSS Referente di Nucleo cura inoltre i **rapporti con i familiari**.

L'**Educatore-animatore** mira a mantenere nell'anziano le **abilità sociali e cognitive**. Mette a disposizione dei residenti una serie di proposte a cui essi potranno aderire liberamente, come singoli o in gruppo, per allenare le proprie abilità **fisiche, manuali e motorie**. Valorizza l'identità del residente e sostiene la sua vita relazionale, anche coinvolgendo le realtà del territorio nelle attività proposte. È presente **dal lunedì al venerdì**.

Lo **Psicologo** sostiene ospiti e familiari dal momento dell'ingresso nel Centro, con particolare attenzione agli aspetti affettivi, emotivi e relazionali. Effettua il monitoraggio e la supervisione dello **stato di salute psicologica** dell'ospite, particolarmente importante per l'elaborazione del Piano Assistenziale Individualizzato. Inoltre si occupa di formare e supervisionare il personale sanitario.

L'**Assistente Sociale** è l'operatore di collegamento e comunicazione tra l'interno e l'esterno della struttura.

In particolare:

- ❖ Analizza i bisogni dell'anziano ed elabora, in collaborazione con l'équipe e con i familiari, il **Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)**;
- ❖ Fornisce informazioni rispetto alla **procedura di ingresso**;
- ❖ Svolge mansioni di **orientamento e accompagnamento** verso i **servizi territoriali** (informazioni sui servizi che offrono l'ente e il territorio, consulenza per pratiche di invalidità civile, richieste economiche e varie).



I servizi alberghieri e accessori

Ristorazione

Assicuriamo un ottimale servizio di fornitura pasti avvalendoci delle migliori esperienze maturate da imprese del settore, per garantire ai residenti una sana ed equilibrata alimentazione.

I pasti vengono preparati dalla Ditta CIR FOOD presso il centro di produzione di Copparo.

Il menù, che prevede una versione estiva e una invernale, è costituito da giornate alimentari multi-scelta, che consentono al Residente di **scegliere** ogni giorno tra un'elevata varietà di alimenti, appetibili e rispettosi della tradizione. Vengono inoltre elaborati menù particolari in occasione delle festività.

Per coloro che presentano particolari bisogni, la dietista incaricata predispone **diete speciali e personalizzate**.

La soddisfazione dei residenti viene misurata attraverso le loro segnalazioni e il monitoraggio statistico dei cibi non consumati, per individuare i piatti meno graditi e avanzare proposte di miglioramento alla ditta incaricata.

I pasti arrivano nel Centro all'interno di appositi carrelli termici in formato multiporzione e/o in monoporzione e vengono presi in consegna dal personale, che provvede alla distribuzione.

La **qualità della ristorazione** viene garantita da un sistema multilivello di sorveglianza, che va dall'autocontrollo da parte del personale addetto, a ispezioni e periodiche analisi chimiche e microbiologiche effettuate dagli organi ufficiali e dall'ente certificatore.

Un menù indicativo è allegato alla Carta dei Servizi (**Allegato n.2**).

Servizio di igiene ambientale

Lo **stato igienico-sanitario dell'ambiente** e il suo **aspetto estetico** sono elementi importanti per la salute e la sicurezza dei residenti. Viene garantito attraverso prestazioni del **personale ausiliario**, organizzato in gruppi di lavoro su turni distribuiti durante tutto l'arco della giornata. Sono previsti sia interventi ordinari nelle camere e negli spazi comuni, sia interventi straordinari a rotazione.

Vengono utilizzati prodotti e sistemi di pulizia a **minimo impatto ambientale** e biodegradabili.

Si garantisce il **contenimento di insetti e animali dannosi**, la periodica derattizzazione e disinfestazione.

Il progetto specifico, con la descrizione delle operazioni principali, delle modalità operative, dei materiali e degli strumenti utilizzati è contenuto nell'apposito protocollo operativo.

Lavanderia e guardaroba

Nel Centro viene garantito il servizio di lavanderia per la biancheria da letto, da tavola e da bagno. Si assicura un **lavaggio profondo** e la **disinfezione** attraverso lavaggi speciali per quei capi che la richiedono, oltre all'utilizzo di adeguati DPI da parte degli addetti.

Il **sistema di tracciabilità** predisposto prevede la presenza di sacchetti personali per ciascun residente e di un software, che permette di avere il massimo controllo dal momento in cui i capi entrano in lavanderia fino al momento in cui sono riconsegnati al Centro.



Il servizio di lavanderia per la **biancheria personale**, che sarà soggetta a etichettatura per evitare scambio di vestiario tra gli ospiti o lo smarrimento di capi, prevede un costo aggiuntivo in caso l'ospite venga accolto il regime privato (vedi allegato).

Parrucchiere ed Estetista

Il **Parrucchiere** si occupa mensilmente del taglio, della messa in piega e della tinta dei capelli dell'anziano.

L'**Estetista** si occupa principalmente di pedicure e manicure che vengono eseguiti in base le necessità dell'ospite.

Servizio religioso

Il Centro Servizi cura l'assistenza religiosa e spirituale di chi lo desidera. All'interno della struttura vi è una cappella dove viene celebrata la S. Messa. Coloro che sono di confessione diversa dalla cattolica possono richiedere l'assistente spirituale dei propri ministri al Coordinatore e/ Referente del Nucleo.

Servizio di trasporto

È previsto il trasporto sanitario e sociale per visite specialistiche, controlli e prelievi. Per il primo, ci si avvarrà della convenzione con l'ULSS, mentre per il secondo si ricorrerà ad associazioni locali autorizzate.

Servizio Amministrativo

Il personale dell'Ufficio Amministrativo è presente nell'Ufficio Direzione Amministrativa sito nel Centro e disponibile tutti i giorni dalle 8.30 alle 16.30. Per richieste particolari è opportuno fissare un appuntamento.

Servizio di Manutenzione

I lavori di manutenzione di impianti e attrezzature, coordinati dal referente incaricato, sono svolti sia in chiave riparativa sia preventiva e costantemente registrati sul piano delle manutenzioni. Pur operando al fine di limitare al massimo le complicazioni connesse alle necessità manutentive, al fine di tutelare costantemente la sicurezza dei residenti sarà possibile prevedere in casi eccezionali la sospensione temporaneamente dell'attività del Centro.



I Presidi Sanitari e gli Ausili

Il Centro provvede alla fornitura dei farmaci, presidi per la prevenzione delle lesioni da decubito, presidi per la deambulazione e gli spostamenti, ausili per l'incontinenza come da convenzione con l'ULSS.

Il volontariato

Il Centro Servizi si avvale della preziosa collaborazione dei Volontari appartenenti ad Associazioni del territorio a supporto delle attività culturali, ricreative e di animazione promosse all'interno della Struttura, nonché, per l'accompagnamento dei Residenti in occasione di uscite organizzate.

Gli assistenti privati

La Residenza ammette l'ingresso di assistenti privati chiamati a svolgere la propria opera dai residenti o dai loro familiari, con spese a loro carico, previa autorizzazione scritta da consegnare al Coordinatore di Struttura.

Come accedere?

Per accedere al Centro Servizi è necessario attivare la procedura di inserimento nel Registro Unico della Residenzialità recandosi nel Distretto ULSS a cui si appartiene o dall'Assistente Sociale del Comune, chiedendo "l'attivazione della scheda SVAMA".

La SVAMA

Si tratta di una valutazione multidimensionale dell'anziano: la situazione sanitaria, la situazione cognitivo funzionale e sociale.



STEP 01



La UVMD

Il medico di famiglia provvede a compilare la scheda sanitaria; l'infermiere del distretto verrà a valutare l'anziano a casa e l'assistente sociale del Comune compilerà la scheda sociale. In seguito l'Unità di valutazione multidimensionale (UVMD) deciderà il profilo e il punteggio assegnato. **ATTENZIONE:** tutta la procedura avviene in automatico!

STEP 02

La Graduatoria

L'anziano viene quindi inserito nella graduatoria dell'ULSS. La posizione è decretata dal punteggio dato in UVMD e va da 60 a 100. La SVAMA è valida in tutta la Regione Veneto. La scelta del Centro Servizi è libera, ma dipende dal livello di assistenza (minimo e medio). Il Villaggio anziani tra Noi accoglie il Livello Minimo.



STEP 03

Accesso in Convenzione e Libero Mercato

Se il punteggio della UVMD è alto, l'anziano occuperà i primi posti della Graduatoria, per cui avrà diritto all'Impegnativa di Residenzialità che permette di pagare una tariffa ridotta. In caso contrario, accederà a libero mercato, in attesa di rivalutazione...

STEP 04



L'accoglienza al Centro Servizi

Per accedere al Centro Servizi, basta chiedere un colloquio con la nostra Assistente Sociale per chiedere le disponibilità e le informazioni di accesso. L'accoglienza viene definita con la famiglia del residente. **ATTENZIONE:** la Valutazione dell'ULSS è sempre necessaria.

STEP 05



**INFORMAZIONI SPECIFICHE DI ACCESSO E DIMISSIONE SONO RIPORTATE NEL
REGOLAMENTO INTERNO CHE VIENE SOTTOSCRITTO AL MOMENTO DELLA FIRMA DEL
CONTRATTO DI ACCOGLIENZA**



IL PAI: il progetto di vita del residente

A seguito di un periodo di osservazione e conoscenza dell'anziano, al fine di fornire un'assistenza il più possibile personalizzata, l'équipe professionale giunge alla stesura del **Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)**, che viene condiviso con il residente stesso e/o con i suoi caregiver. Tale documento evidenzia i bisogni e desideri del residente, definendo gli obiettivi e le strategie d'intervento per raggiungerli. Poiché il percorso dell'anziano è in divenire, il PAI viene ridefinito semestralmente con il variare dei bisogni, rilevati attraverso una serie di efficaci strumenti di verifica.

La Dimissione

Il ricovero presso il Centro verte su presupposti di insindacabile **fiducia** reciproca e assume carattere di esclusiva **volontarietà** da parte del Residente o, laddove non sia possibile una scelta autonoma in seguito a problematiche di deterioramento cognitivo, da parte del caregiver.

Ne risulta che, in caso di palesi e problematiche divergenze relative alla tipologia di intervento sanitario impostato, nonché alla gestione e/o assistenza del residente, il Responsabile Sanitario si troverà nella necessità di procedere, previa notifica ai parenti, alla sua dimissione.

Nell'ottica della più completa libertà risulta inoltre preservata, in qualsiasi momento, la possibilità di richiedere la **dimissione volontaria** del proprio congiunto. In tal caso le dimissioni verranno concordate preventivamente, con un preavviso di almeno 15 giorni, con la Direzione.

Rette per l'ospitalità

Per la permanenza nella struttura il residente, o chi per esso, corrisponde una retta intesa a coprire i servizi sanitari, assistenziali, alberghieri e complementari illustrati nella presente Carta dei Servizi.

Per una più precisa e dettagliata definizione dei servizi compresi ed esclusi dalla retta si rimanda **all'Allegato n.3**.

Nel caso in cui l'ospite desideri usufruire di **ulteriori prestazioni o servizi accessori**, è previsto un tariffario specifico per tali richieste.

Di un'eventuale variazione della retta gli ospiti e i garanti del versamento della stessa saranno informati a mezzo raccomandata 30 giorni prima dell'entrata in vigore della stessa.

La tutela della Privacy

I dati personali e particolari del residente sono utilizzati dal *Consorzio PASS* come titolare del trattamento, secondo le norme vigenti sulla riservatezza dei dati.

Ogni dato relativo allo stato di salute è considerato "dato sensibile" come previsto dalla legge 675/96, D. L.vo 196/2003 e successive modificazioni ed integrazioni.

Il Residente o chi vi abbia interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti ha diritto di accesso alla documentazione amministrativa, secondo le disposizioni della legge 241/90, successive modificazioni ed integrazioni.



Gli strumenti per la valutazione del servizio.

Reclami e suggerimenti: a chi rivolgersi e come fare.

Il sistema di monitoraggio della qualità adottato nel Centro si propone di migliorare con continuità le prestazioni erogate, coinvolgendo i residenti e i loro caregiver nella valutazione del servizio.

In ogni momento gli anziani e i loro caregiver che lamentino situazioni di **irregolarità, inefficienza o insoddisfazione** possono presentare un **reclamo** in forma verbale o scritta utilizzando l'apposito modulo (**Allegato 4**) e inserendolo nella "Cassetta Reclami" posta all'ingresso del centro. Il reclamo viene analizzato in base alla procedura prevista dal sistema di gestione dei reclami, che prevede: analisi puntuale della segnalazione, soluzione della problematica manifestata, eventuale apertura di non conformità.

Si prevede che a fronte della presentazione delle istanze di miglioramento o verifica delle prestazioni offerte, di lamentele o reclami, la Direzione risponda entro il più breve tempo possibile e comunque non oltre i 10 giorni dalla presentazione.

Al fine di prevenire il malcontento e la presentazione di reclami è attivo nel Centro un **Consiglio di Gestione**, organo composto dalle principali figure professionali dell'équipe interne ed esterne al Centro, da un residente e dal Rappresentante delle famiglie dei Residenti. Attraverso il monitoraggio del servizio, il confronto e la formulazione di proposte, il Consiglio persegue l'obiettivo di rendere la vita dell'anziano nel centro sempre più rispondente ai suoi bisogni e a quelli dei suoi cari.

La soddisfazione dei Residenti, dei familiari e del personale

Il *Consorzio PASS* si impegna a garantire il rispetto di standard di qualità nell'ambito delle seguenti aree attinenti l'erogazione del servizio:

- ❖ Qualità professionale
- ❖ Qualità degli ambienti
- ❖ Qualità alberghiera
- ❖ Qualità della partecipazione delle famiglie.

Inoltre ritiene che al fine di valutare la qualità del servizio sia prioritario rilevare il livello di soddisfazione di:

- ❖ residenti e familiari inseriti nei propri servizi
- ❖ clienti, enti committenti
- ❖ personale impiegato nel servizio



Consapevoli che migliorare la qualità del servizio significa renderlo conforme alle aspettative degli utenti, il *Consorzio PASS* effettua **rilevazioni di gradimento** per conoscere come gli stessi giudicano il servizio. A tale scopo viene fatta una rilevazione annuale mediante **questionari** rivolti ai **residenti**, ai loro **familiari** e ad eventuali **enti committenti**. I dati emersi vengono elaborati dal Responsabile delle Risorse Umane e analizzati dallo Psicologo, che li condivide con l'équipe per definire gli interventi migliorativi.

La stessa verifica viene effettuata annualmente al personale operante nella struttura. La rilevazione della soddisfazione di Residenti, familiari e personale viene realizzata anche attraverso il **costante monitoraggio** di una serie di **indicatori** (raggiungimento degli obiettivi del PAI, partecipazione, socializzazione, abilità residue, numero di assenze e turnover del personale, etc.), che risultano indicativi del loro grado di benessere, al di là delle dichiarazioni esplicite.

ALLEGATI

Allegato n. 1 organigramma del servizio

Allegato n. 2 menù tipo

Allegato n. 3 composizione retta

Allegato n. 4 modulo segnalazione suggerimenti e reclami

Come contattare la struttura

Recandosi di persona presso il Centro Servizi Anziani dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 16.30, previo appuntamento.

Contattandoci telefonicamente al numero **0426.1883120**

Scrivendo una mail all'indirizzo [**consorziopass@legalmail.it**](mailto:consorziopass@legalmail.it)

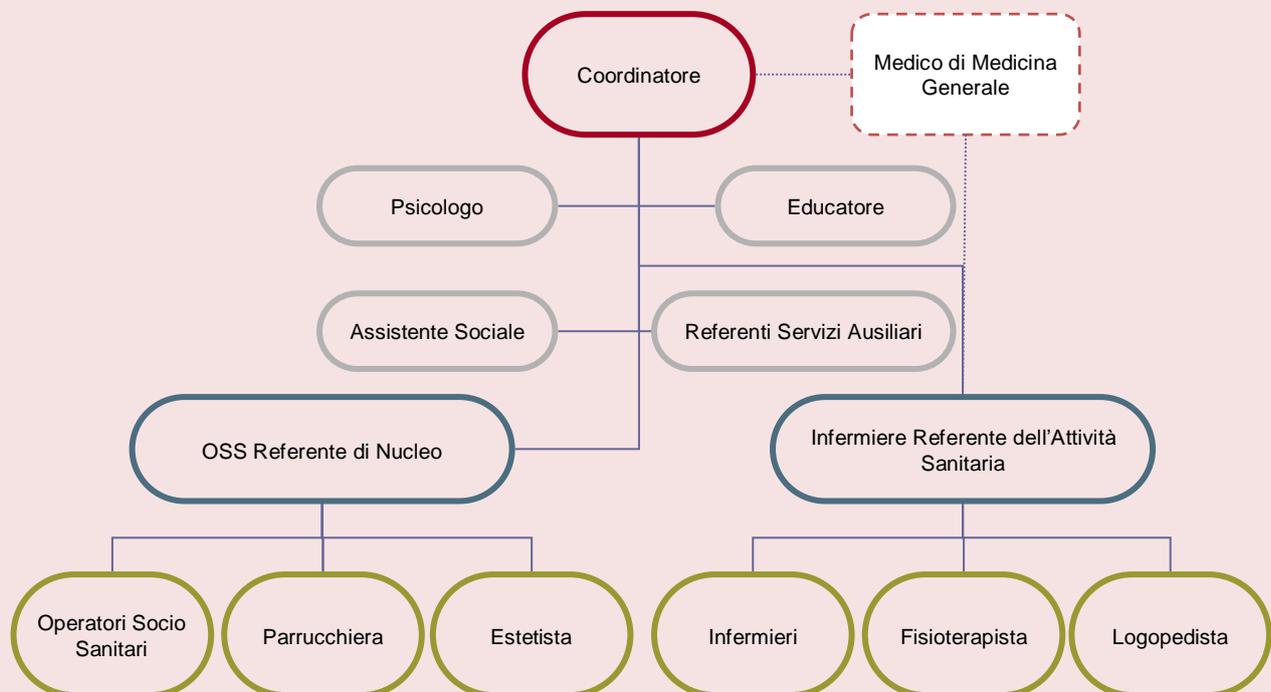
Allegato n. 1

Funzionigramma e livelli di responsabilità organizzativa e professionale

L'Organigramma riportato di seguito e la relativa descrizione definiscono le responsabilità di tutte le figure professionali responsabili, comprese le figure intermedie. Tali figure professionali rappresentano non solo i punti di coordinamento, ma anche di verifica delle attività, oltre che di interfaccia per i rapporti interni al CdS e per i rapporti che il CdS intrattiene con i servizi sanitari, socio-sanitari e sociali del territorio.

L'organigramma è stato definito sulla base delle Norme Tecniche di Gestione e dei requisiti di cui alla DGR 84/2007, oltre che sulla base dell'esperienza delle Cooperative raggruppande nella gestione di servizi affini.

Organigramma





Definiamo per ogni punto di coordinamento, le rispettive modalità di azione.

Coordinatore – *organo di line, vertice organizzativo e professionale*

Il Coordinatore è responsabile di tutto ciò che riguarda l'organizzazione autonoma del gruppo di lavoro ed è il punto di riferimento per tutte le altre figure di coordinamento intermedio e di tutto il gruppo operativo. Ovvero:

- garantisce la reperibilità sul cellulare di servizio;
- gestisce le interazioni all'interno del gruppo, garantendo equilibrio e rispetto;
- cura l'adeguamento del piano di lavoro degli operatori;
- gestisce il personale (modelli di turnazione, piani ferie, sostituzioni, valutazione delle prestazioni, proposta di contestazioni di addebito e sanzioni disciplinari in materia di: ritardi, inadempimento delle mansioni assegnate, comportamenti lesivi della dignità dell'ospite, assenze ingiustificate, assenza alle attività di gruppo, mancato rispetto degli orari);
- verifica l'adeguatezza delle procedure operative e aggiorna la documentazione;
- partecipa alle riunioni di coordinamento verificando la verbalizzazione delle decisioni prese e la presa visione del verbale da parte dei presenti e assenti;
- firma gli ordini dei materiali di consumo e dei prodotti predisposti dall'OSS Referente di Nucleo, secondo quanto previsto nel budget del CdS;
- sovrintende all'inserimento dei nuovi operatori valutandone l'impatto e l'efficacia in termini di prospettiva, in collaborazione con l'OSS Referente di Nucleo e con l'Infermiere Referente dell'Attività Sanitaria;
- monitora i dati di presenza relativi agli Ospiti.

OSS RN – *organo di line, riferimento organizzativo e professionale intermedio*

L'**OSS Referente di Nucleo** (di seguito OSS RN), svolgendo anche il ruolo di OSS, è l'interlocutore immediato del Coordinatore per l'erogazione del servizio di assistenza alla persona, con il compito specifico di monitorare costantemente il clima organizzativo.

La responsabilità specifica consiste nel finalizzare le diverse competenze assistenziali alla realizzazione degli obiettivi previsti secondo una metodologia di lavoro coerente e nel rispetto della globalità delle persone ospiti. Ovvero:

- garantisce la **corretta applicazione** del **Piano Assistenziale di Struttura** (di seguito **PAS**) e dei **Piani Assistenziali Individualizzati** (di seguito **PAI**);
- controlla il rispetto dei **turni**, dei piani di lavoro e delle procedure operative;
- cura il rapporto con i **familiari** degli ospiti;
- predispone gli **ordini dei materiali e dei prodotti** necessari all'erogazione del servizio adeguandoli in base al variare delle esigenze individuali degli ospiti;
- si attiva per la corretta manutenzione delle **attrezzature** e ne segnala i guasti;
- si occupa direttamente dell'**inserimento dei nuovi OSS** affiancandoli ad un operatore che, per formazione e carattere, sia idoneo per l'incarico specifico;



- cura il **rapporto con gli OSS** e in accordo con il Coordinatore varia i piani di lavoro;
- favorisce l'integrazione degli OSS con le altre figure professionali della struttura;
- integra l'attività dell'**Acconciatore** e dell'**Estetista** al servizio di assistenza alla persona.

Medico di Medicina Generale – *organo di line, vertice professionale*

Il Medico di Medicina Generale (*di seguito* MMG) designato dall'ULSS, svolge la propria attività nell'ambito di schemi organizzativi e programmi di intervento elaborati di intesa con il Distretto sulla base di apposita convenzione. Ovvero:

- assicura l'attività all'interno del CdS con un numero di **accessi settimanali** adeguato, in **accordo con il Coordinatore**, al fine di integrarsi con le altre attività;
- assicura le **visite richieste in via di urgenza** nei giorni feriali secondo le norme convenzionali, anche al di fuori degli accessi previsti;
- assicura il **raccordo con i presidi ospedalieri** in caso di ricovero e per le prestazioni ambulatoriali specialistiche;
- assume la responsabilità in ordine alla **tutela della salute** che si estrinseca in compiti diagnostici, terapeutici, riabilitativi, preventivi e di educazione sanitaria;
- partecipa agli **incontri mensili di coordinamento** al fine di assicurare la valutazione multidimensionale dell'ospite e programmare, **attuare e verificare i PAI**;
- partecipa agli **incontri periodici** per la **verifica dei programmi di attività** del CdS;
- cura l'attività di informazione, formazione e consulenza nei confronti dei **familiari**.

Infermiere RAS – *organo di line, riferimento organizzativo e professionale intermedio*

L'Infermiere **Responsabile delle Attività Sanitarie** (*di seguito* Inf. RAS), pur svolgendo il ruolo di Infermiere, crea le condizioni affinché avvenga una reale **integrazione** degli **ambiti sanitari** con quelli più prettamente **assistenziali e sociali**.

L'Inf. RAS svolge quindi un'attività di coordinamento intermedio dei servizi sanitari, provvedendo ad indirizzare ogni singola attività al raggiungimento degli obiettivi propri del servizio **infermieristico**, **fisioterapico** e di **logopedia**, in collaborazione con il MMG.

Nell'ambito delle proprie responsabilità l'Inf. RAS:

- **collabora** attivamente con il **Coordinatore** per l'organizzazione del personale sanitario (turni, piani di lavoro, sostituzioni, ecc.);
- **riferisce al MMG** per la pianificazione e la programmazione delle attività;
- **controlla** e verifica che le **procedure operative concordate con il MMG** vengano correttamente **applicate** e rispettate;
- predispone gli **ordini dei farmaci** e del **materiale sanitario**;
- organizza i **trasporti** degli ospiti per le **visite ambulatoriali specialistiche**;



- si attiva per la **fornitura degli ausili**, e delle **protesi** garantite dal servizio sanitario, previa consulenza del Medico Fisiatra;
- promuove, sulla base di indicazioni dell'ULSS, le azioni e i progetti per la valutazione ed il controllo della **qualità dell'assistenza sanitaria**;
- favorisce l'integrazione degli operatori sanitari con le altre figure professionali;
- interviene nella stesura dei **PAI**.

Animatore – *organo di staff, riferimento professionale*

L'Animatore pur svolgendo una specifica funzione operativa è responsabile della pianificazione e programmazione del servizio di cui è responsabile, in un'ottica di integrazione professionale; tale responsabilità si declina nei seguenti compiti:

- predispone il **piano semestrale dell'animazione**;
- predispone il **programma settimanale** delle attività di animazione;
- redige il **piano** integrato dell'animazione **con il Fisioterapista ed il Logopedista**;
- verifica che le attività di animazione siano **coerenti** agli **obiettivi del PAS e dei PAI**;
- rileva le **presenze** degli ospiti durante le attività di animazione, anche integrata;
- coordina le attività di animazione coinvolgendo le altre professionalità;
- lavora in un ottica di **rete** con la **comunità locale**;
- ricerca sinergie e collaborazioni con gli **enti e le associazioni** del territorio.

Psicologo – *organo di staff, riferimento professionale*

Lo Psicologo ha la responsabilità di **supportare il Coordinatore** nella presa in carico delle tensioni scaturenti dalle **relazioni con ospiti, familiari** e tra **operatori**, oltre che nel sostegno al personale per la prevenzione dello stress da lavoro correlato.

Assistente Sociale – *organo di staff, riferimento professionale*

L'Assistente Sociale ha la responsabilità di **supportare il Coordinatore** nelle funzioni di **gestione documentazione**, verifica della **congruità della richiesta di accesso**, **definizione dei Progetti Assistenziali Individualizzati** e **segretariato sociale**, compresa la tenuta delle proprietà dell'ospite.

Referente del servizio di ristorazione – *organo di staff, riferimento professionale*

Tale figura professionale coincide con la figura dell'Assistente di Produzione / Responsabile del Servizio della **ditta di ristorazione che opera in subappalto** e svolge un ruolo di **supervisione giornaliera** in ogni fase del servizio presso il **centro di cottura**.

I suoi compiti consistono nella programmazione delle attività, nella gestione degli ordini, nella redazione del piano di approvvigionamento e del piano delle consegne, nel controllo e verifica del servizio.



Referente del Servizio di Lavanderia – organo di staff, riferimento professionale

È la figura professionale che riveste il ruolo di responsabile del servizio e delle spedizioni dallo stabilimento produttivo.

Lo stesso gestisce le quantità di biancheria da distribuire al CdS, controllandone la quantità e generando le note di consegna; verifica altresì la qualità controllando che tutta la biancheria sia convenientemente pulita, stirata e piegata in maniera propria.

Controlla costantemente le **quantità di materiali a magazzino** ed il loro stato di conservazione, al fine di garantire il mantenimento del **livello di scorte** previsto per il CdS.

In definitiva mantiene efficiente il sistema di gestione del servizio interfacciandosi con il Coordinatore e gestendo il proprio personale in funzione delle necessità.

Referente del Servizio di Pulizia – organo di staff, riferimento professionale

Il referente del servizio di pulizia coincide con la figura del **Caposquadra** ed ha il compito di svolgere le normali operazioni ordinarie e straordinarie previste dal programma di lavoro, ma anche quello di trasmettere al resto del personale le direttive impartite e di riferire ai diretti superiori.

Al fine di realizzare un'ottimale integrazione tra i servizi alla persona e quelli di sua pertinenza, si confronta mensilmente e al bisogno con il Coordinatore, per verificare le sinergie e le migliorie da attuare. I suoi compiti e funzioni sono:

- coordinamento degli operatori impiegati nel servizio;
- controllo del rispetto dei programmi di lavoro e gestione degli imprevisti;
- predisposizione ordini materiali dei prodotti e delle attrezzature;
- verifica dei parametri di controllo;
- implementazione dati nel sistema di controllo adottato.

Referente del servizio di manutenzione – organo di staff, riferimento professionale

Manutenzione Preventiva - Il referente del servizio di manutenzione ha il compito di fornire al Coordinatore il piano delle manutenzioni preventive, cosicché egli possa verificarlo **mensilmente** e aggiornarlo registrando gli interventi.

Qualora gli interventi di manutenzione preventiva necessari non siano stati svolti, il Coordinatore, in accordo con il Responsabile competente per ambito, decide se sia il caso di sospendere temporaneamente l'attività o se proseguirla.

In ogni caso il Coordinatore trasmette al referente una richiesta di manutenzione preventiva e una volta eseguito l'intervento, lo registra sul piano delle manutenzioni preventive. Se l'attività nel frattempo è stata sospesa, se ne dispone la ripresa.

Allegato n. 2

MENÙ TIPICO NEL CENTRO POLIFUNZIONALE SOCIO-SANITARIO

“SAN NICOLÒ”

Come indicato nelle “Linee di indirizzo per la Ristorazione nelle strutture assistenziali extra ospedaliere” previste dalla Regione Veneto, il menù consente l'apporto adeguato dei nutrienti necessari ad un'alimentazione equilibrata e contribuisce in modo sostanziale alla diffusione di abitudini alimentari corrette.

Il menù proposto si articola mensilmente su 4 settimane in una versione estiva ed una invernale. È costituito da giornate alimentari multi-scelta in modo tale da non ripetere le stesse ricette. L'utilizzo dei prodotti stagionali ottenuta tramite la previsione di ortaggi e frutta suddivisi nelle quattro stagioni, consente un'elevata varietà. La giornata alimentare è composta come di seguito:

Colazione



Caffè d'orzo, caffelatte, latte, the, camomilla, biscotti, fette biscottate, cornflakes.

Pranzo/Cena



PRIMI PIATTI: sempre n. 5 alternative sia a pranzo che a cena. Almeno una volta alla settimana presenza di un cereale alternativo alla pasta, come riso o mais; paste speciali di domenica (lasagne, tortellini, gnocchi, ecc.).



SECONDI PIATTI: sempre n. 8 alternative sia a pranzo che a cena. Giornalmente presenza di pietanze a base di carne e/o pesce, piatti freddi e vegetariani.



CONTORNI: sempre n. 5 alternative tra verdura fresca di stagione e verdura cotta. Possibilità di tritare, macinare e/o frullare i contorni.



FRUTTA O DESSERT: sempre n. 4 scelte alternative a pranzo e 3 a cena, tra frutta fresca di stagione, frutta cotta, frutta frullata e yogurt (solo a pranzo); nei giorni di festa alternata a dessert o torta.

Merenda



Diversificata giornalmente (yogurt/dessert/mousse di frutta oppure succo di frutta, the e fette biscottate/crackers/biscotti/tortino).

Il Subappaltatore dispone di un Ufficio Prodotto di Area, composto da dietisti e preposto all'elaborazione di diete speciali riferite ad esigenze nutrizionali, sanitarie e masticatorie specifiche, documentate da regolare prescrizione medica (ad es. dieta ipocalorica, iposodica, per diabete, ecc.). Inoltre potranno essere elaborati menù specifici e speciali per anziani affetti da demenza, disfagia, Alzheimer, modificando la consistenza dei cibi (semisolida, morbida, liquida). Saranno inoltre elaborati menù particolari per le seguenti festività: Natale, Santo Stefano, Capodanno, Epifania, Pasqua, Pasquetta, Santo Patrono, Ferragosto.



Allegato n. 3

COMPOSIZIONE RETTA

OSPITE IN REGIME DI ACCREDITAMENTO REGIONALE	
Retta giornaliera	€ 52.70 iva inclusa*
Lavanderia	Incluso nella retta
Servizio di parrucchiere (taglio, piega, tinta)	1 al mese incluso nella retta; 15 € iva inclusa su richiesta
Servizio di manicure e pedicure	1 al mese incluso nella retta; 11 € iva inclusa su richiesta
Pasto per i familiari	10 € iva inclusa.

**Tutti gli altri servizi (fornitura biancheria piana, fisioterapia, assistenza e segretariato sociale sono da intendersi inclusi nella retta.*

OSPITE A REGIME PRIVATO	
Retta giornaliera (escluso servizio di lavaggio indumenti personali)	€ 85.00 iva inclusa*
Retta giornaliera (incluso servizio di lavaggio indumenti personali)	€ 87.00 iva inclusa*
Servizio di parrucchiere (taglio, piega, tinta)	1 al mese incluso nella retta; 15 € iva inclusa su richiesta
Servizio di manicure e pedicure	1 al mese incluso nella retta; 11 € iva inclusa su richiesta
Pasto per i familiari	10 € iva inclusa.

**Tutti gli altri servizi (fornitura biancheria piana, fisioterapia, assistenza e segretariato sociale sono da intendersi inclusi nella retta.*



Allegato n. 4 Segnalazioni e Suggerimenti

NOME E COGNOME	
LUOGO E DATA DI NASCITA	
INDIRIZZO	
RECAPITI TELEFONICI	TEL.
	CELL.
	FAX

IN QUALITA' DI (UTENTE DEL SERVIZIO, FAMILIARE, CAREGIVER) _____

Nome dell'utente _____

SUGGERIMENTI PER UN SERVIZIO
MIGLIORE

SEGNALAZIONE DI DISSERVIZIO

Oggetto:

FATTI ACCADUTI (INDICARE I
RIFERIMENTI SPAZIO TEMPORALI)

DATA E FIRMA DEL PROPONENTE _____