



CENTRO SERVIZI CASA DI RIPOSO
“San Biagio”
CARTA DEI SERVIZI

Mod. 016 – Rev 0.1
01/09/2014

Premessa

La Carta dei Servizi è considerata la “Carta d'Identità” della Casa di Riposo Centro Servizi “San Biagio” di Bovolone: ha infatti lo scopo di far conoscere agli utenti e ai loro familiari le caratteristiche strutturali ed organizzative della Casa, i servizi che essa propone.

E' uno strumento a disposizione degli Ospiti e dei loro Familiari per conoscere il funzionamento dell'organizzazione e anche i “riferimenti”, cioè coloro ai quali potersi rivolgere per dare e ricevere informazioni, per essere ascoltati, per farsi aiutare a risolvere problemi che non sempre hanno bisogno di una risposta definitiva.

Essa è un mezzo per ricordare alla Comunità che esiste un luogo, del quale spesso ci si ricorda solo nel momento di necessità, che è un luogo complesso di vita, un luogo collocato in un territorio non come “contenitore” di bisogni, ma come servizio.

Un servizio che, per realizzarsi con completezza, necessita non soltanto dell'impegno e della professionalità di quanti vi operano all'interno, ma anche dell'attenzione, della partecipazione, dell'energia di quanti vivono all'esterno, perchè da come queste due realtà si integrano ed agiscono insieme dipende in larga misura la qualità della vita degli anziani di oggi e di domani.

Ringrazio tutto il personale che, con il proprio lavoro quotidiano, contribuisce a rendere questa Carta dei Servizi operativa e concreta.

Il Presidente
Enzo Leardini



CENTRO SERVIZI CASA DI RIPOSO “San Biagio” CARTA DEI SERVIZI

Mod. 016 – Rev 0.1
01/09/2014

1. Contenuti della Carta dei Servizi

La legge 328/00 all'art. 13 prevede la stesura da parte degli enti erogatori di servizi, della Carta dei Servizi. Tale strumento ha la finalità di mettere a conoscenza ciascun utente dei servizi presenti rendendo esigibili i diritti e tutelando le posizioni soggettive degli stessi.

La Carta dei Servizi contiene tutte le indicazioni necessarie per tutti i cittadini, affinché possano conoscere e, quindi, accedere, ai servizi offerti dal Centro Servizi “San Biagio”.

2. Presentazione

Il **Centro Servizi “San Biagio”** è un IPAB (Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza) che persegue finalità di solidarietà sociale ed intende operare nell'ambito dei servizi socio-sanitari ed educativi rivolti alle persone in difficoltà.

È un Centro Servizi che offre ospitalità e assistenza alle persone per le quali non sia possibile la permanenza nel proprio ambiente familiare e sociale e si propone come sostegno alle famiglie che ancora possono accudire i propri cari a domicilio.

Il Centro Servizi vuole promuovere la persona umana, valorizzandone la dignità, impegnandosi ad offrire servizi che promuovano la maggior qualità di vita, responsabilità ed autonomia di ogni persona, creando un clima familiare con i vincoli di solidarietà, di amore e di rispetto reciproco. Il Centro Servizi inoltre prende in carico gli ospiti nella loro globalità, mettendo a disposizione degli stessi, varie professionalità per poter rispondere ad ogni bisogno della persona.

Il Centro Servizi provvede nelle forme più idonee all'assistenza delle persone in difficoltà, che potrà essere effettuata anche al di fuori dei locali mediante interventi presso il domicilio della persona ed altrove e di concerto con l'Amministrazione Comunale o con l'AULSS competente per territorio”.

Questo Centro garantisce i seguenti servizi:

- Residenza Protetta,
- Centro Diurno.

Il Centro Servizi garantisce e promuove l'assistenza spirituale della confessione cattolica, nel rispetto della libertà di espressione religiosa di tutti gli ospiti.



CARTA DEI SERVIZI

Mod. 016 – Rev 0.1

01/09/2014

3. Mission

Obiettivo fondante e principale ispiratore di ogni azione è l'offerta di servizi che garantiscano la miglior qualità di vita della persona nel pieno rispetto della individualità, dignità e riservatezza considerando gli specifici bisogni differenziati, ma non dimenticandosi della globalità della persona intesa come soggetto attivo e autonomo promuovendo allo stesso tempo l'autonomia di ogni singolo ospite fruitore dei servizi, l'aspetto sociale e relazionale.

Gli obiettivi principali sono così sintetizzabili:

- **Centralità del cittadino** (ospite residenziale o fruitore di servizi) considerato nella sua individualità e nei suoi specifici bisogni (DGR 2082/2010)
- Definizione e aggiornamento attraverso valutazioni multi-professionali di **piani assistenziali individualizzati** per rispondere ai bisogni in maniera personale e individualizzata e per far emergere e mantenere, in un'ottica multidimensionale le autonomie presenti in ciascuna persona (DGR 84/2010 allegato A)
- Programmazione delle risorse in sinergia con il **territorio** in cui il centro servizi è collocato per "sviluppare una nuova fase di programmazione che dia garanzia di maggiore flessibilità quale presupposto di efficacia ed efficienza nel complesso dei servizi alle persone"(DGR 2082/2010) per poter rispondere quindi anche a bisogni non strettamente residenziali, ma caratterizzanti situazioni temporanee di fragilità.

4. Principi sull'erogazione dei servizi

Il Centro Servizi, nel suo operare, si ispira ai seguenti principi:

Uguaglianza: garantisce agli Ospiti un trattamento che non discrimini le persone, naturalmente nel rispetto dei bisogni specifici di ciascuno, seguendo criteri obiettivi ed imparziali.

Rispetto: Ogni persona viene assistita e trattata con premura, cortesia ed attenzione, nel rispetto dei suoi diritti e della sua dignità.

Continuità: garantisce un servizio di assistenza permanente, attraverso il piano assistenziale individuale, che ha valenza sanitaria, assistenziale, sociale e ricreativa.

Professionalità: garantisce che il personale è dotato della necessaria professionalità, mantenuta ed accresciuta attraverso una costante attività di formazione permanente per essere in grado di aiutare le persone ospiti.

Trasparenza: garantisce la trasparenza della propria attività amministrativa e gestionale, nel rispetto della privacy di ciascuno.



CENTRO SERVIZI CASA DI RIPOSO “San Biagio” CARTA DEI SERVIZI

Mod. 016 – Rev 0.1
01/09/2014

Partecipazione: si impegna a coinvolgere gli Ospiti e i loro parenti, accogliendo la loro opinione sulla qualità delle prestazioni ed incentivando i suggerimenti per il miglioramento dei servizi erogati.

Efficacia ed efficienza: i servizi sono forniti con efficacia senza compromettere l'efficienza, mediante un uso ottimale delle risorse ed adottando le misure necessarie per soddisfare in modo tempestivo i bisogni di ciascun ospite.

5. Servizi dell'Ente

L'offerta Residenziale

Il Centro Servizi offre un livello di assistenza medica, infermieristica, riabilitativa ed alberghiera a quelle persone che per motivi sociali e/o per patologie fisiche, psichiche, sensoriali e misti non possono essere curate al proprio domicilio. Si effettuano quindi ingressi residenziali definitivi o temporanei con finalità riabilitative e sociali.

Si effettuano inoltre ingressi così detti “privati”, cioè senza quota regionale con retta completamente a carico del soggetto interessato. Tali ingressi sono definiti dall'art. 2 del Regolamento Interno

Gli uffici amministrativi, una sala polifunzionale, la cappella e la sala riunioni si trovano nel piano terra.

L'Ente è dotato di una palestra attrezzata per il recupero funzionale del potenziale residuo dell'Ospite.

La struttura dispone di 72 posti letto. Le stanze possono essere singole, doppie, triple e quaduple, tutte con bagno privato, aria condizionata, presa per antenna TV e sistema di chiamata. Gli ospiti possono usufruire di soggiorni, due sale da pranzo e di tre bagni attrezzati.

Personale in servizio

Il Personale in servizio è il cuore operativo del Centro Servizi. Attua gli interventi in modo organizzato e collaborativo in base agli obiettivi stabiliti da un'attenta analisi dei bisogni. E' attraverso le Unità Operative Interne e l'utilizzo di Piani Assistenziali Individualizzati all'interno delle stesse che si predispongono e pianificano tutti i fattori che possono stimolare, orientare, regolare e alimentare il processo di miglioramento o mantenimento delle autonomie di ciascun ospite (fisiche, psichiche, sociali) con **l'obiettivo di perseguire il maggior benessere globale e**



CARTA DEI SERVIZI

Mod. 016 – Rev 0.1

01/09/2014

la miglior qualità di vita.

Il Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo di indirizzo del Centro Servizi, mentre l'organo della gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa è il Segretario Direttore.

Quest'ultimo è responsabile della realizzazione dell'indirizzo definito dall'Amministrazione

Definisce gli obiettivi e i programmi da attuare ad inizio di ciascun anno e delibera le direttive generali concernenti l'attività amministrativa e gestionale del Centro Servizi. In concomitanza con l'approvazione del bilancio di previsione vengono annualmente decise le rette da applicare ai vari servizi erogati.

Il Presidente

Convoca le adunanze del Consiglio di Amministrazione straordinarie e d'urgenza predisponendo l'ordine del giorno degli argomenti da trattare in ciascuna adunanza.

Propone e illustra le deliberazioni del Consiglio in relazione alle esigenze di buon funzionamento del Centro Servizi.

Prende visione dei decreti del Segretario-Direttore.

Il Segretario/Direttore

E' responsabile della gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa del Centro Servizi, compresa l'adozione di tutti gli atti che impegnano l'Amministrazione verso l'esterno, mediante autonomi poteri di spesa, di organizzazione delle risorse umane, strutturali e di controllo previa assunzione di responsabilità della gestione dei risultati.

Assume i compiti attribuiti dal D.Lgs. 29/93 al Dirigente Generale (art.16) e al Dirigente (art.17).

Rende operativi gli indirizzi del Consiglio di Amministrazione mettendo in atto tutti i provvedimenti (decreti) finalizzati al raggiungimento degli obiettivi e risponde dei risultati ottenuti.

Determina incarichi professionali e revoca i medesimi in ordine agli atti e agli aspetti di gestione di propria competenza.

E' referente dei rapporti istituzionali che riguardano il Centro servizi con gli Enti pubblici e privati del territorio di competenza e sottoscrive convenzioni con altri Enti Istituzionali sulla base delle direttive impartite dal Consiglio.



CENTRO SERVIZI CASA DI RIPOSO “San Biagio” CARTA DEI SERVIZI

Mod. 016 – Rev 0.1
01/09/2014

Approva e sottoscrive convenzioni per eventuali tirocini o borse lavoro presso il Centro Servizi con Enti di Formazione e con il servizio SIS e SIL dell'AULSS 21.

Assume le funzioni e le responsabilità del datore di lavoro in conformità alle vigenti disposizioni di legge.

E' tenuto all'osservanza della Legge sulla Privacy assumendo la funzione di incaricato

Il Coordinamento dei Servizi

Il **Coordinatore dei Servizi** è responsabile della gestione dei Servizi Generali e della pianificazione delle politiche del personale.

Traduce in attività e programmi operativi le linee guida ricevute dal Segretario/Direttore relative a: miglioramento continuo della qualità, formazione, fund-raising, comunicazione e relazioni con le istituzioni locali, progetti speciali. Elabora la pianificazione delle attività giornaliere, settimanali e periodiche di tutti i servizi e ne verifica l'adeguatezza.

Il Servizio di Accoglienza

La procedura per l'accesso è contenuta nel “Regolamento utenti” che viene consegnato al momento dell'ingresso in struttura e che costituisce parte integrante della Carta dei Servizi.

L'inserimento, permanente o temporaneo, avviene dopo aver ricevuto l'impegnativa di residenzialità rilasciata dall'ASL 21.

L'accoglienza viene curata dall'**Assistente Sociale** che è responsabile delle relazioni con il Pubblico e fornisce informazioni sul servizio.

Offre sostegno e aiuto agli ospiti e ai suoi familiari per contribuire alla soluzione dei problemi e difficoltà preesistenti all'inserimento o insorti durante la permanenza nel Centro Servizi.

Verifica le risorse a disposizione e conosce i diritti del malato; svolge attività di indirizzo, chiarificazione e sostegno agli ospiti e ai loro familiari; cura e promuove i contatti con enti pubblici (richieste di riconoscimento dell'invalidità civile, richieste per ausili, Comune, CAAF, Tribunale...)

Gestisce tutte le operazioni di tipo amministrativo per la gestione burocratica e pratica dell'ingresso.

L'assistenza sanitaria



CARTA DEI SERVIZI

Mod. 016 – Rev 0.1

01/09/2014

In struttura sono presenti tre **Medici di medicina generale** convenzionati con l' ASL 21. L'obiettivo dell'assistenza sanitaria è la salute degli ospiti attraverso un processo di prevenzione, diagnosi e cura. Tale obiettivo viene raggiunto con la collaborazione degli **Infermieri Professionali**, figure professionali che svolgono assistenza infermieristica che si realizza attraverso interventi specifici, autonomi e complementari di natura intellettuale, tecnico-scientifica, gestionale, relazionale ed educativa e che riguardano l'assistenza infermieristica agli ospiti, la prevenzione delle malattie e l'educazione sanitaria. Il servizio infermieristico è garantito nelle ventiquattro ore ed subordinato al conseguimento del titolo universitario di I° livello.

Le attività di recupero/mantenimento delle facoltà intellettive degli ospiti e il sostegno ai familiari e al personale sono affidate alla **Psicologa**, che valuta gli aspetti cognitivi, comportamentali ed emotivi della persona, promuovendo interventi di sostegno e di supervisione.

Predisponde valutazioni neuropsicologiche per le Unità Operative Interne, su richiesta dei medici o del **Neurologo** in convenzione con l'AULSS 21.

Cura l'accoglienza dei nuovi ospiti e dei loro familiari nella fase di inserimento in collaborazione con l'Assistente Sociale.

Predisponde, gestisce e verifica lo SPORTELLO PARENTI: colloqui per conoscere la storia di vita del nuovo ospite o di sostegno psicologico ai parenti nel momento dell'inserimento del proprio familiare o durante i vari passaggi della vita.

Offre supporto al personale nelle problematiche di gestione degli ospiti.

La gestione delle attività che comportano l'uso delle capacità verbali e di deglutizione degli ospiti, sono affidate alla **Logopedista**, che predisponde, gestisce e verifica l'analisi della situazione e la Rieducazione logopedica degli ospiti, stendendo il progetto specifico di riabilitazione, concordandolo con il Medico curante e con tutte le figure professionali coinvolte.

Le attività di recupero/mantenimento delle facoltà fisico-motorie degli ospiti, vengono gestite dal **Servizio di Fisioterapia**.

Esso predisponde e verifica il programma di deambulazione assistita, la Mobilitazione passiva, le Terapie fisiche e la Rieducazione funzionale di ogni ospite, stendendo il progetto specifico di riabilitazione, concordandolo con il Medico curante e con tutte le figure professionali coinvolte.

L'assistenza socio assistenziale

L'assistenza nella quotidianità viene garantita da **Operatori Socio-Sanitari** qualificati. Essi aiutano l'ospite nell'igiene personale giornaliera e settimanale (bagno assistito), nell'assunzione



CENTRO SERVIZI CASA DI RIPOSO “San Biagio” CARTA DEI SERVIZI

Mod. 016 – Rev 0.1
01/09/2014

del pasto, momento importante dell'Ospite, favorendo le singole capacità residue, nella mobilità e in tutti gli atti della vita quotidiana.

Il Servizio Educativo-Ricreativo

Le **Educatrici Professionali** gestiscono momenti di socializzazione tra ospiti e la comunità (feste a tema, uscite, gite...).

Progettano, sviluppano, gestiscono e verificano le attività di orientamento cognitivo in collaborazione con gli altri professionisti e, gestiscono, in collaborazione con professionisti esterni, progetti speciali come: clown-terapia, pet-therapy, musicoterapia, laboratorio di teatro.

Promuovono e organizzano, in collaborazione con la Psicologa, momenti di formazione per il personale.

Promuovono, sviluppano e gestiscono i rapporti con i volontari.

Il Sistema Qualità

Il **Responsabile del Sistema Qualità** coordina, promuove e sviluppa le attività relative alla Qualità e alla soddisfazione dell'utente. Redige il Manuale della Qualità e verifica la sua completa applicazione a tutti i livelli.

Predisporre e organizza gli eventi formativi, rendicontando tutte le attività di formazione.

Assicura che le linee direttive impartite dalle normative vigenti in materia di sicurezza siano applicate a tutti i livelli.

Assicura la migliore gestione dei servizi di manutenzione ordinaria e straordinaria del Centro Servizi.

Organizza, prepara e gestisce i momenti di Festa proposti dalla casa.

Mantiene i rapporti con il Servizio di Ristorazione.

Organizza e inserisce gli studenti tirocinanti.

Organizza e inserisce i lavoratori del Servizio SIS e SIL dell'AULSS 21.

Servizio Amministrativo

L'Economo e l'Addetta alla segreteria, al personale, e ai contratti, in ottemperanza al Bilancio sviluppa ogni azione legata agli acquisti necessari al Centro Servizi. Gestisce i fornitori e gli acquisti, emette ordini d'acquisto e assolve i pagamenti diretti e visiona quelli effettuati in via



CARTA DEI SERVIZI

Mod. 016 – Rev 0.1

01/09/2014

telematica. Verifica periodicamente l'andamento del budget, analizza le cause degli eventuali scostamenti e applica gli opportuni interventi correttivi. Emette le ricevute di pagamento e riscuote le rette di degenza, controllando i pagamenti e varie insolvenze connesse. Mantiene i contatti per la contabilità con Comuni e AULSS. Predispose il bilancio di previsione e il conto consuntivo. Controlla e gestisce il magazzino.

Ricerca il miglior interlocutore per la fornitura e l'acquisizione di beni e materiali nonché servizi necessari per il Centro Servizi.

Stipula i contratti con le Ditte fornitrici di prodotti e servizi.

Si occupa delle pratiche amministrative di assunzione e dimissione dei dipendenti

Predispose i documenti necessari al Segretario/Direttore e al Consiglio di Amministrazione.

supervisiona e controlla i servizi svolti dalle Ditte in convenzione.

Il volontariato

Per mantenere viva, nell'anziano ospite, l'appartenenza al territorio circostante importante è la presenza del volontariato che si occupa dei momenti di svago degli ospiti: tombola settimanale, uscite, gite...

L'animazione spirituale e religiosa all'interno del Centro Servizi è affidata all'Ordine delle religiose del Sacro Volto e ad un Sacerdote che settimanalmente celebra la S. Messa ed è presente nei momenti forti scanditi dal Calendario Liturgico con particolari funzioni (Confessioni, benedizione della gola, Sacramento dell'Unzione del Malato...).

Il Coordinatore dei Servizi coordina l'attività ed incontra periodicamente i volontari per creare momenti di confronto, crescita e di informazione reciproca.

Il servizio di ristorazione

Il servizio, affidato ad una Ditta esterna, prevede la colazione, il pranzo e la cena e il menù ha una periodicità stagionale.

La dietista della Ditta, in collaborazione con i Medici della struttura, crea dei menù speciali, tenendo in considerazione gli apporti nutrizionali dei cibi in funzione delle patologie degli Ospiti.

Ogni giorno vi è la triplice scelta delle portate ed in particolari occasioni (festività) viene proposto un menù a tema.

Il servizio di pulizia



CENTRO SERVIZI CASA DI RIPOSO “San Biagio” CARTA DEI SERVIZI

Mod. 016 – Rev 0.1

01/09/2014

Le procedure di pulizia e sanificazione vengono svolte quotidianamente e/o periodicamente da una Ditta esterna e prevedono la rimozione dello sporco visibile e l'eliminazione della carica batterica.

Il servizio di lavanderia e di guardaroba

Tale servizio, affidato a Ditte esterne, prevede il lavaggio sia della biancheria personale degli Ospiti che della biancheria piana e del tovagliato.

Il servizio di guardaroba è gestito dal personale dell'Ente.

Il servizio di cura del piede e di Parrucchiera

Gli Ospiti, che lo desiderano, possono accedere al servizio di cura del piede e di Parrucchiera chiedendo al Personale che organizzerà gli appuntamenti nel rispetto dei bisogni di ciascuno e compatibilmente con la disponibilità dei professionisti.

Il Comitato Parenti

E' istituito all'interno del centro servizi attraverso apposito regolamento a disposizione di ospiti e parenti il comitato parenti, gestito dal coordinatore e dalla psicologa. Il comitato parenti "è un organismo rappresentativo dei familiari degli ospiti con compiti di partecipazione e promozione per il continuo miglioramento della qualità di erogazione del servizio" Il comitato si incontra periodicamente.

Reclami, suggerimenti e valutazioni positive

Gli utenti possono presentare formalmente reclami, suggerimenti o esprimere valutazioni positive utilizzando l'apposito modulo e depositandolo nella cassetta dedicata.

Il Centro Diurno

È un servizio non residenziale diurno ed è un'alternativa all'inserimento residenziale.

Gli ospiti inseriti nel centro diurno potranno usufruire di tutti i servizi alberghieri oltre che di animazione e di aiuto nelle piccole attività della vita quotidiana.

Sono previsti tre tipologie di inserimento che comprendono la mezza giornata al mattino (comprendente il pranzo), la mezza giornata al pomeriggio (comprendente la cena) e la giornata



CARTA DEI SERVIZI

Mod. 016 – Rev 0.1

01/09/2014

intera (dalle ore 8.00 alle ore 19.00).

Ciascuna di queste tipologie di inserimento saranno concordate all'ingresso in base alle necessità e avranno diversi costi sulla base della tipologia di inserimento.

I costi base delle giornate in centro diurno non comprendono prestazioni infermieristiche specialistiche quali infusioni, medicazioni, prelievi che hanno un tariffario a parte.

Altre prestazioni assistenziali speciali quali il bagno, le cure igieniche non sono comprese ma possono essere richieste come prestazioni extra.

Il Centro Diurno è inserito nella stessa sede che ospita il Centro Servizi Casa di Riposo "San Biagio" e sono a disposizione gli stessi spazi offerti ai residenti.

L'accoglienza

L'inserimento avviene dopo una valutazione complessiva dell'equipe dell'Unità Operativa Interna rispetto alle condizioni sanitarie e ai bisogni assistenziali della persona richiedente.

Gli ospiti del centro diurno dovranno avere autonomie di base nelle piccole attività di vita quotidiana (autonomi nella alimentazione, gestione del bagno con supervisione) e nella mobilità.

Per tali ospiti il centro servizi non prevede un posto letto né un armadietto dedicato. Sono previste delle poltrone Relax dove gli ospiti potranno riposare.

Il centro servizi "San Biagio" potrà accogliere fino a tre ospiti in centro diurno

Organizzazione

Il Centro Diurno si avvale di tutto il personale qualificato del Centro Servizi "San Biagio".

L'Assistente Sociale è il referente per gli ingressi in centro diurno.



CENTRO SERVIZI CASA DI RIPOSO
“San Biagio”
CARTA DEI SERVIZI

Mod. 016 – Rev 0.1
01/09/2014

ORARIO DI VISITE	
MATTINO	<i>DALLE 9.30 -ALLE 11.00</i>
POMERIGGIO	<i>DALLE 15.00 (IN SALONE) 15.30 (AI PIANI) ALLE 17.30</i>
SERA	<i>DALLE 19.00 ALLE 20.00</i>

ORGANIGRAMMA

I NOSTRI RIFERIMENTI

Telefono **045/7103556**

Interno 1 Uffici Amministrativi

interno 2 Ambulatorio Infermieristico

interno 3 Coordinamento Socio-Assistenziale

interno 4 Assistente Sociale – Servizio Qualità

interno 5 Altri Servizi: Coordinatore dei Servizi, Servizio Educativo, Servizio Riabilitativo,
Servizio Psicologico

fax 0456901360

e-mail: info@crsanbiagio.it