

Ingresso di un ospite presso Casa Fenzi

Il servizio sociale della Casa di Riposo è composto da due Assistenti Sociali che si occupano di prendere in carico i nuovi Ospiti e le loro famiglie. L'assistente sociale è, infatti, un professionista che analizza i bisogni dei cittadini, verifica le risorse a disposizione e attiva processi di aiuto attivandosi per la tutela dei diritti delle persone in situazione di necessità. Il servizio sociale ha funzioni di sostegno e aiuto all'Ospite ed ai suoi familiari per contribuire a fronteggiare problemi e difficoltà preesistenti all'accoglimento o insorti durante la permanenza in Casa.

Un aspetto fondamentale del lavoro si basa sul Segretariato Sociale nel momento in cui le Assistenti Sociali vengono contattate per avere informazioni riguardo possibili ricoveri in struttura. Il servizio infatti, svolge attività d'indirizzo, fornisce informazioni e chiarificazioni, sostegno alla persona; cura e promuove i contatti con l'esterno, (Ulss, enti pubblici, terzo settore e privato sociale); interviene secondo un approccio interprofessionale collaborando nell'èquipe e con gli operatori dei diversi nuclei della Casa. I primi contatti avvengono prevalentemente per via telefonica, seguono poi contatti via e-mail o di persona presso la struttura.

L'Assistente Sociale offre inoltre informazioni riguardanti la normativa vigente in campo socio-assistenziale, orientamento rispetto alle pratiche previdenziali, sanitarie e di tutela giuridica (es. richiesta di invalidità civile, richiesta ausili, ricorso per amministratore di sostegno, ecc.), sostegno sociale, invio mirato ai servizi territoriali di riferimento.

Nella fase di ingresso di un nuovo Ospite presso la Casa l'Assistente Sociale si occupa di effettuare un colloquio di accoglienza con i famigliari, finalizzato all'acquisizione d'informazioni relative al futuro Ospite e alle prassi contrattuali necessarie. Durante questo primo contatto l'Assistente Sociale invita il famigliare a prendere visione della Casa, presentare la documentazione necessaria, sottoscrivere l'atto d'impegno e l'informativa sulla privacy (*allegato 1*).

Nell'incontro che avverrà subito dopo, al famigliare verrà fatta visitare la struttura, consegnata la Carta dei Servizi ed il Regolamento Interno e quando possibile verrà presentato al personale del reparto deputato all'accoglimento. Durante le prime settimane di permanenza l'Assistente Sociale si accerterà che si stia sviluppando un positivo inserimento. Ogni qualvolta se ne rilevi la necessità, si condivide con l'èquipe l'opportunità di una presa in carico con specifici obiettivi di intervento.

Documentazione Richiesta

Al momento dell'ingresso in struttura la persona dovrà aver presentato:

- ✓ Copia scheda SVAMA
- ✓ Copia Documento di Identità
- ✓ Copia Codice Fiscale
- ✓ Copia tessera sanitaria ed eventuali esenzioni
- ✓ Copia documentazioni sanitarie recenti (ricoveri, esami o visite eseguite)
- ✓ Eventuale documentazione relativa alla tutela dell'anziano (es. Amministratore di Sostegno).
- ✓ Copia del Verbale di invalidità

• *Ingresso di un ospite non autosufficiente*

Nel caso di anziano non autosufficiente la domanda di ingresso deve essere inoltrata presso i servizi sociali del Comune di provenienza. L'assistente sociale del Comune provvederà ad

inviare la scheda SVAMA al Distretto e attraverso l'Unita di Valutazione Multidimensionale (UVMD) verrà assegnato un punteggio all'anziano ed un posto nella graduatoria unica dell'ULSS 2 (Distretto Pieve di Soligo).

Non appena disponibile un posto per non autosufficienti in Casa Fenzi, viene chiamata la prima persona in graduatoria e, successivamente, si provvede all'accoglimento nella struttura con la firma dell'atto di impegno (*Allegato n. 2*)

- ***Ingresso di un ospite autosufficiente***

Nel caso di anziano autosufficiente la domanda di ingresso deve essere presentata direttamente al Centro di Servizi, presso l'ufficio dell'assistente sociale, dall'anziano o dai suoi familiari, corredata da scheda SVAMA, richiesta tramite domanda dall'assistente sociale del Comune di Residenza.

Quando si libera un posto per autosufficienti, non appena possibile, la persona viene contattata per l'ingresso in base alla graduatoria interna ed ai requisiti di compatibilità con il posto libero, si provvede all'accoglimento nella struttura con la firma dell'atto di impegno (*Allegato n. 3*).

Il Centro Servizi Fenzi dà la possibilità all'ospite di provare per uno o due mesi la vita comunitaria prima di decidere definitivamente la permanenza o meno in struttura.

- ***Ingresso di un ospite per ricovero temporaneo (art.2)***

Questa tipologia di ospiti viene inserita solo ed esclusivamente su indicazione del Distretto dell'Ulss2 Marca Trevigiana – Distretto di Pieve di Soligo. Si tratta di persone anziane non autosufficienti che trovandosi in una situazione di emergenza sanitaria, possono usufruire di un periodo di riabilitazione o riattivazione post convalescenza prima del rientro a domicilio o di definizione di diverso progetto di vita (*Allegato n. 4*).

- ***Ingresso di un ospite a regime privato.***

Il Centro Servizi gestisce autonomamente l'ingresso di ospiti tramite una propria lista d'attesa che rispetta il principio secondo il quale la persona in ingresso deve essere in possesso della scheda SVAMA che certifichi il grado di non autosufficienza dello stesso e le necessità assistenziali e sanitarie. La richiesta di accoglimento a regime privato deve essere formale (*allegato n.5*).

A parità di condizioni fa fede la data di presentazione della domanda di ingresso.

Hanno priorità coloro che hanno residenza nell'ULSS 2 MARCA TREVIGIANA, ma non si esclude la possibilità di accogliere anche persone non autosufficienti provenienti da fuori ULSS 2 MARCA TREVIGIANA. I servizi offerti agli ospiti in regime privato sono quelli offerti agli ospiti non autosufficienti in convenzione.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.)

In Casa Fenzi è presente un Ufficio Relazioni con il pubblico facente capo alla Direzione dell'Ente ed in subordine al Servizio Sociale. L'URP si prefigge i seguenti scopi:

Informare sui servizi erogati e sulle modalità di accesso alle prestazioni.

Raccogliere segnalazioni, encomi, reclami (*Allegato n.6*) su disfunzioni o suggerimenti per migliorare la qualità dei servizi e delle prestazioni o la funzionalità dell'ambiente. Ciò per svolgere azioni di miglioramento continuo e assicurare un rapporto umano, rispettoso e adeguato a ciascuna persona.

L'URP coinvolge tutti i portatori di interesse nell'analisi e risposta ai reclami/suggerimenti, li condivide con il Comitato Familiari e l'Ufficio Qualità. Quando opportuno vengono

promosse iniziative dirette al superamento dei disservizi, coinvolgendo la Direzione e la amministrazione per le decisioni relative.

Tutto il personale è formato ed impegnato nell'attività di ascolto, sostegno e accompagnamento dell'utente e della sua famiglia.

Ufficio di Servizio Sociale si occupa inoltre del rilascio alla Cartella Sanitaria Interna.

Per ottenere il rilascio di copia della cartella sanitaria interna, occorre che l'utente o un suo familiare, Amministratore di Sostegno o altra persona di fiducia formalmente delegata, la richieda al Medico o alla Direzione con richiesta scritta. Nel caso di ospiti deceduti invece, la richiesta va inoltrata all'ufficio ospiti ed indirizzata alla Direzione e Medico di riferimento.

Tempi di rilascio: entro 30 giorni dalla richiesta.

Nel momento del rilascio verrà fatto firmare al richiedente un modulo attestante l'avvenuta consegna (*Allegato n.7*).

Normativa di riferimento

- La Legge 328/2000 intitolata "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" è la legge per l'assistenza, finalizzata a promuovere interventi sociali, assistenziali e sociosanitari che garantiscano un aiuto concreto alle persone e alle famiglie in difficoltà."
- Decreto Legislativo del 04/05/2001 n. 207 "Riordino del sistema delle Istituzioni Pubbliche di Assistenza e Beneficenza, a norma dell'art. 10 della legge n. 328/2000" (Gazzetta Ufficiale n. 126, del 01/06/2001);
- Deliberazione della Giunta Regionale n. 84 del 16 gennaio 2007 - L.R. 16 agosto 2002, n. 22
"Autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, socio sanitarie e sociali" – Approvazione dei requisiti e degli standard, degli indicatori di attività e di risultato, degli oneri per l'accreditamento e della tempistica di applicazione, per le strutture sociosanitarie e sociali.
- Deliberazione della Giunta n. 464 del 28 febbraio 2006 [BUR n. 30 del 28.03.2006]
"L'assistenza alle persone non autosufficienti
Art. 34, comma 1, LR 1 del 30 gennaio 2004."
- Deliberazioni della Giunta Regionale n. 394 del 20 febbraio 2007 [BUR n. 28 del 20.03.2007]
"Indirizzi ed interventi per l'assistenza alle persone non autosufficienti. Art. 34, comma 1, LR 1 del 30 gennaio 2004 e art. 4 della LR 2/06."
- Deliberazione della Giunta n. 456 del 27 febbraio 2007 [BUR n. 30 del 27.03.2007]"Criteri di accesso ai servizi residenziali per persone anziane non autosufficienti – DGR 394/07 Integrazioni allo schema tipo di regolamento di cui alla DGR 38/2006."
- Deliberazione della Giunta n. 457 del 27 febbraio 2007 [BUR n. 30 del 27.03.2007]"Disposizioni alle Aziende ULSS per l'assistenza di persone non autosufficienti nei Centri di Servizio residenziali e per la predisposizione del Piano Locale della Non – Autosufficienza. – DGR 464/06 e DGR 394 del 20 febbraio 2007"
- Tutela della Privacy (Regolamento Europeo 2016/679)

Normativa riguardante: Invalidità, indennità di accompagnamento e Amministrazione di Sostegno.

- Legge 11 febbraio 1980, n. 18 "Indennità di accompagnamento agli invalidi civili totalmente inabili."
- Decreto Legislativo 23 novembre 1988, n. 509 "Norme per la revisione delle categorie delle minorazioni e malattie invalidanti, nonché dei benefici previsti dalla legislazione vigente per le medesime categorie, ai sensi dell'articolo 2, comma 1, della legge 26 luglio 1988, numero 291"
- Legge - 11/10/1990 n. 289 "Modifiche alla disciplina delle indennità di accompagnamento di cui alla legge 21 novembre 1988, n.508, recante norme integrative in materia di assistenza economica agli invalidi civili, ai ciechi civili ed ai sordomuti e istituzione di un'indennità di frequenza per i minori invalidi."
- Legge Regionale - Regione Veneto 06/09/1991 n. 28 "Provvidenze a favore delle persone non autosufficienti assistite a domicilio e norme attuative delle residenze sanitarie assistenziali."
- Decreto Ministeriale - Ministero della Sanità 05/02/1992 "Approvazione della nuova tabella indicativa delle percentuali d'invalidità per le minorazioni e malattie invalidanti"
- Legge - 08/08/1995 n. 335 "Riforma del sistema pensionistico obbligatorio e complementare." Si veda in particolare: [art. 3 comma 3]
- Delibera della Giunta Regionale - Regione Veneto 18/12/1995 n. 6690 "Criteri per la divisione dei fondi per l'attuazione della legge 104/92."
- Legge 9 gennaio 2004, n. 6 "Introduzione nel libro primo, titolo XII, del codice civile del capo I, relativo all'istituzione dell'amministrazione di sostegno e modifica degli articoli 388, 414, 417, 418, 424, 426, 427 e 429 del codice civile in materia di interdizione e di inabilitazione, nonché relative norme di attuazione, di coordinamento e finali"