

Centro Servizi per Anziani non autosufficienti e Casa di Riposo per Anziani Autosufficienti "Casa Fenzi"



Viale Spellanzon n° 62
31015 Conegliano Veneto (TV)
Tel. 0438 63545
Fax 0438 450004
Fax ufficio ospiti 0438 456631
direttore@casafenzi.it
servizigenerali@casafenzi.it

www.casafenzi.it

INDIRIZZI MAIL

assistentesociale@casafenzi.it

coordinatoremodulo@casafenzi.it

direttore@casafenzi.it

economato@casafenzi.it

gestioneospiti@casafenzi.it

gestionepersonale@casafenzi.it

presidente@casafenzi.it

psicologa.qualita@casafenzi.it

psicologa@casafenzi.it

risorseumane@casafenzi.it

segreteria@casafenzi.it

segreteriaprotocollo@casafenzi.it

servizigenerali@casafenzi.it

serviziosocioeducativo@casafenzi.it

serviziesterni@casafenzi.it

servizimanutentivi@casafenzi.it

manutentori@casafenzi.it

logopedista@casafenzi.it

PREMESSA

La presente Carta dei Servizi è uno strumento messo a disposizione di utenti e familiari della Casa di Riposo Fenzi per illustrare preventivamente i servizi socio-assistenziali e socio-sanitari che vengono offerti e per instaurare un rapporto di collaborazione efficace, proficuo e trasparente tra l'Ente e i destinatari dei servizi.

Il documento è stato redatto con riferimento alla normativa vigente ed intende far conoscere l'ambiente, l'organizzazione, i valori di base ai quali si ispira la "mission" della struttura e di tutte le figure professionali che operano all'interno della stessa.

PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

I principi ai quali si ispira la presente Carta dei Servizi sono quelli fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 24/01/1994, che di seguito si espongono:

- Eguaglianza: i servizi debbono essere erogati secondo regole uguali per tutti a prescindere dal sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e le forme di handicap.*
- Imparzialità: nell'erogazione del servizio a favore degli utenti, l'Azienda si ispira a criteri di imparzialità e quindi di giustizia e di obiettività. Ad ogni cittadino è assicurato un contegno che rispetti la sua dignità.*
- Continuità: i servizi devono essere erogati con continuità e l'eventuale, eccezionale loro interruzione deve essere sempre giustificata e possibilmente comunicata anticipatamente agli utenti.*
- Diritto di scelta: l'utente ha il diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio tra i fornitori pubblici e privati accreditati.*
- Partecipazione: a tutti i cittadini e alle associazioni di volontariato è assicurata la possibilità di partecipare sia nell'ambito della tutela che della collaborazione. La partecipazione dei cittadini, alla prestazione dei servizi, è garantita per tutelare il diritto alla corretta erogazione e per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente ha il diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano, secondo le modalità disciplinate dalla legge n° 241/90. I cittadini possono produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi. I soggetti erogatori sono tenuti a dare immediato riscontro sulle problematiche evidenziate. L'ULSS acquisirà periodicamente la valutazione degli utenti circa i servizi offerti.*
- Efficienza ed efficacia: i servizi sono erogati ai cittadini secondo criteri di efficienza e di efficacia. L'Azienda adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.*

STORIA

La Casa "F. Fenzi" è una I.P.A.B. (Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza) ai sensi della Legge 17.07.1890 n. 6972.

Essa sorge per elargizione testamentaria del nobile Francesco Fenzi morto il 20 marzo 1870. Eretta in Ente Morale nel 1871, fu aperta ed inaugurata il 24 febbraio 1872 con l'ammissione di otto anziani nello stabile denominato S. Francesco.

Nel 1875 lo stabile di S. Francesco venne adibito a quartiere delle truppe alpine. I ricoverati passarono in locali dell'Ospedale.

La sede dell'Istituto fu poi trasportata il 1° gennaio 1881 nel fabbricato in parrocchia e contrada S. Martino (ora Via Francesco Fenzi), ampliato nel 1902.

Lo statuto del Ricovero dichiarava che lo scopo della Pia Fondazione *"è di accogliere gratuitamente e ricoverare, per quanto i mezzi lo comportino, tutti quelli individui miserabili, nati e domiciliati nella Città, o che da cinque anni almeno vi abbiano stabile dimora e residenza, i quali per vecchiaia o per malattie croniche non possono ulteriormente procacciarsi i mezzi alla propria sussistenza."*

Con l'andare del tempo anche il piccolo Ricovero di Conegliano dovette essere ampliato per accogliere un maggior numero di bisognosi; nel 1899 erano sedici fra donne e uomini, assistiti da un servente e da una donna del luogo, mentre una commissione amministrava i beni della Pia Opera.

Nel 1900 il parroco di S. Martino Don Vincenzo Botteon, dopo alcune difficoltà sorte all'interno dell'Opera, ottenne dalla Madre Generale delle Sorelle della Misericordia di Verona, una comunità di suore per la gestione totale della Casa. Si ritiene giusto ricordare, che le suore trovarono molte difficoltà nella gestione della Casa e molte sacrificarono anche la propria vita per amore dei poveri.

Dopo la 1a guerra mondiale venne acquistato uno stabile in Viale Umberto I°, l'attuale Viale Spellanzon, nel quale poterono essere ospitati gli anziani dal 1927.

E così fino al 1978, anno in cui venne sostituita dall'attuale plesso realizzato prevalentemente con il lascito Bidoli e, in parte, con il lascito Margherita Calisconi Del Giudice; da quel momento l'Ente crebbe in misura del fabbisogno cittadino, sia per il numero dei posti letto sia per la specificità delle richieste ed ora è in continua evoluzione allo scopo di offrire un servizio di assistenza sempre più aggiornato e qualificato, di pari passo con l'incremento delle esigenze ed istanze cresciute negli anni della popolazione.

UNITÀ DI OFFERTA

I servizi che attualmente la struttura offre sono coerenti con le finalità statutarie:

| Servizio | Posti | Destinatari |
|---|-------|---|
| Centro servizi per anziani non autosufficienti (Casa di riposo) | 117 | Persone anziane non autosufficienti inserite nel registro unico con profilo (SVAMA) di intensità ridotta e minima (69 posti) o medio-alta (48 posti) |
| Nucleo SVP - Stati vegetativi permanenti | 5 | Persone non autosufficienti in stato vegetativo permanente |
| Casa di riposo per anziani autosufficienti | 82 | Persone anziane autosufficienti (profilo SVAMA 1) che scelgono di entrare in un servizio residenziale |
| Ricoveri temporanei - art. 2 | 10 | Persone anziane non autosufficienti che necessitano di un periodo di ricovero in servizio residenziale per fini riabilitativi o riattivativi. Il periodo di permanenza è fissato dal Distretto Socio Sanitario ULSS 7 |
| Posti autorizzati/accreditati | 10 | Persone anziane non autosufficienti valutate con scheda SVAMA che necessitano di essere accolte in struttura. |
| Servizio pasti presso la struttura | | Servizio erogato su segnalazione dei servizi sociali del comune (necessità sociali) |

I posti letto sono autorizzati ed accreditati con Decreto della Regione Veneto in base alla L.R. 22 del 16/08/2002

MISSION

Il valore su cui si fonda la nostra organizzazione è sostenere, promuovere, realizzare e gestire ogni iniziativa di assistenza a favore delle persone anziane e delle loro famiglie, come pure a favore delle persone adulte disabili per menomazioni psicofisiche prevalentemente residenti nel Veneto.

Il Centro Servizi Fenzi offre un servizio qualificato con particolare attenzione alla persona al fine di sollevare dalle sofferenze fisiche, morali e spirituali, le persone assistite e i loro familiari, nel rispetto del proprio credo religioso, razza, lingua, evitando qualsiasi tipo di discriminazione.

Il servizio è volto al mantenimento e al recupero di tutte le capacità residue individuali dei singoli ospiti, anche attraverso l'offerta di attività ricreative/animative e di riabilitazione funzionale.

Il servizio lavora in stretta collaborazione con i servizi territoriali e la famiglia per garantire la massima continuità tra la vita dell'anziano prima e dopo l'ingresso in struttura.

Se infatti un tempo l'ingresso nelle Case di Riposo era dettato dalla stretta necessità, oggi rappresenta per lo più una scelta motivata da parte dell'ospite, della sua famiglia e dei propri cari nella convinzione che tali strutture siano in grado di erogare servizi e di fornire quegli stimoli agli ospiti che altrimenti non potrebbero essere forniti a domicilio. La struttura di Casa Fenzi, ben conscia di queste nuove istanze che provengono dal territorio, ne vuole essere artefice e interprete primario.

VALORI E PRINCIPI

I principi ai quali ci ispiriamo nell'erogazione dei servizi sono:

Valorizzazione della cultura e del vissuto personale degli ospiti

La conservazione della memoria costituisce una solida base per l'identità di una comunità; per questo motivo ogni anziano viene considerato come un tesoro inestimabile per il capitale culturale di cui è portatore. All'interno della Casa vengono svolte attività mirate al mantenimento e recupero degli aspetti cognitivi al fine di ricostruire, tramite i ricordi, esperienze ed abitudini di cui si sono perse le tracce. Lo scambio generazionale viene garantito attraverso l'organizzazione di momenti di incontro con le scuole in cui "vecchio" e "nuovo" si confrontano e condividono momenti ed esperienze.

Mantenimento dei rapporti con il territorio

Il Centro di Servizi Fenzi si adopera affinché l'inserimento all'interno del servizio dell'ospite non comporti per l'anziano la perdita del contatto con le relazioni esterne. A tal fine sono messe in atto numerose iniziative che prevedono alternativamente la presenza degli anziani all'esterno della Casa o

l'apertura della Casa alla cittadinanza: manifestazioni, gite, scambi culturali, accoglienza di gruppi di volontari, organizzazione di eventi con le scuole, o varie associazioni che operano nel territorio al fine di mantenere e potenziare le capacità di relazione dei propri ospiti.

A tale proposito il Centro di Servizi "F. Fenzi" considera il volontariato una risorsa molto importante e proprio per questo:

- promuove la sua presenza, con opportune azioni informative e formative, soprattutto nelle forme associative
- riconosce la funzione sociale di sostegno umano e di vicinanza in collaborazione con la struttura, per il miglioramento della qualità di vita dell'anziano ospite;
- favorisce il reclutamento e la formazione dei volontari in collaborazione con le associazioni stesse (corsi di preparazione ed aggiornamento);

Il volontario svolge esclusivamente attività all'interno della struttura di supporto morale e sociale, di carattere non sanitario.

Coinvolgimento e partecipazione

L'anziano che risiede all'interno della nostra Casa viene considerato soggetto attivo, capace di scegliere e decidere, centro focale di tutte le attività. Abbiamo fatto nostro tale principio coinvolgendo e responsabilizzando l'ospite ed i suoi familiari nella condivisione dei piani individualizzati, informando i familiari sugli obiettivi di salute, cercando in tal modo di stabilire tra noi e gli utenti un rapporto di crescita reciproca. Inoltre periodicamente tramite somministrazione di un questionario di soddisfazione ed al bisogno tramite la gestione reclami, abbiamo inteso instaurare un *filo diretto* con gli ospiti e con i familiari per permettere loro di segnalarci in maniera continuativa le aree di miglioramento del nostro servizio.

Miglioramento continuo del servizio

Il Centro di Servizi Fenzi, in risposta alla normativa cogente, ha avviato un processo interno di riorganizzazione del proprio servizio in risposta ai principi della qualità.

L'approccio scelto dalla direzione ha portato alla formazione di gruppi di lavoro composti dal proprio personale che, sulla base dell'esperienza, hanno elaborato nuovi strumenti e metodologie di lavoro in un percorso cui si intende dare seguito in maniera continuativa.

Tali processi per lo sviluppo della qualità e della sicurezza offerta ai nostri ospiti non sono rigidi ma, sono in continua evoluzione e aperti agli eventuali suggerimenti degli ospiti e dei loro familiari.

Valorizzazione delle professionalità presenti nella struttura

Nello sforzo continuo di fornire prestazioni di qualità agli ospiti, la struttura è consapevole del valore imprescindibile rappresentato dal proprio personale e quanto il valore del "capitale umano" sia la variabile con la maggior incidenza sulla qualità complessiva del servizio erogato. Da qui lo sforzo dell'amministrazione, di mantenere un numero di dipendenti ben al di sopra dei valori minimi standard imposti dalla Regione, e l'impegno della struttura per far sì che il proprio personale partecipi a corsi di aggiornamento e di perfezionamento necessari all'acquisizione di informazioni ed esperienze che li rendono sempre più idonei alla funzione.

A tal fine vengono inoltre predisposti percorsi formativi di gruppo mirati all'accrescimento delle competenze dei singoli professionisti e ad una sempre maggiore integrazione delle varie figure professionali secondo il principio di interdipendenza.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

L'AMMINISTRAZIONE E LA DIRIGENZA

L'Ente è amministrato da un Consiglio di Amministrazione composto da cinque membri nominati ogni 5 anni dal Comune di Conegliano. Il Presidente del Consiglio di Amministrazione è il Legale rappresentante dell'Ente. Il Consiglio di Amministrazione, quale organo di governo dell'Ente, compete la definizione dell'indirizzo amministrativo e la verifica della rispondenza dei risultati della gestione amministrativa alle direttive generali impartite.

L'attuale Consiglio di Amministrazione si è insediato in data **26.09.2013**.

Componenti del Consiglio di Amministrazione in carica sono i Signori:

- Presidente : Dott. Spinazzè Ruggero
- Vice-Presidente: Sartor Renato
- Componenti: Fabbris Marino
Romor Paola
Benedet Pietro

L'Ente è diretto dal Segretario Direttore, Dott. Giovanni Sallemi, responsabile della gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa, dirige i servizi generali e

dà impulso all'attività sociale e come tale adotta tutti i provvedimenti, compresi quelli che impegnano l'Istituto verso l'esterno, destinati al raggiungimento degli obiettivi stabiliti dal C.d.A. e risponde dei risultati ottenuti. Dispone di autonomi poteri di spesa nell'ambito di quanto assegnatogli e di organizzazione delle risorse umane e strumentali disponibili.

**Ricevimento del
Presidente e del
Segretario Direttore:**

Gli appuntamenti vengono fissati previo accordo anche telefonico con gli Uffici al numero 0438-63545



ORARIO DI PRESENZA DEL DIRETTORE DOTT. GIOVANNI SALLEMI

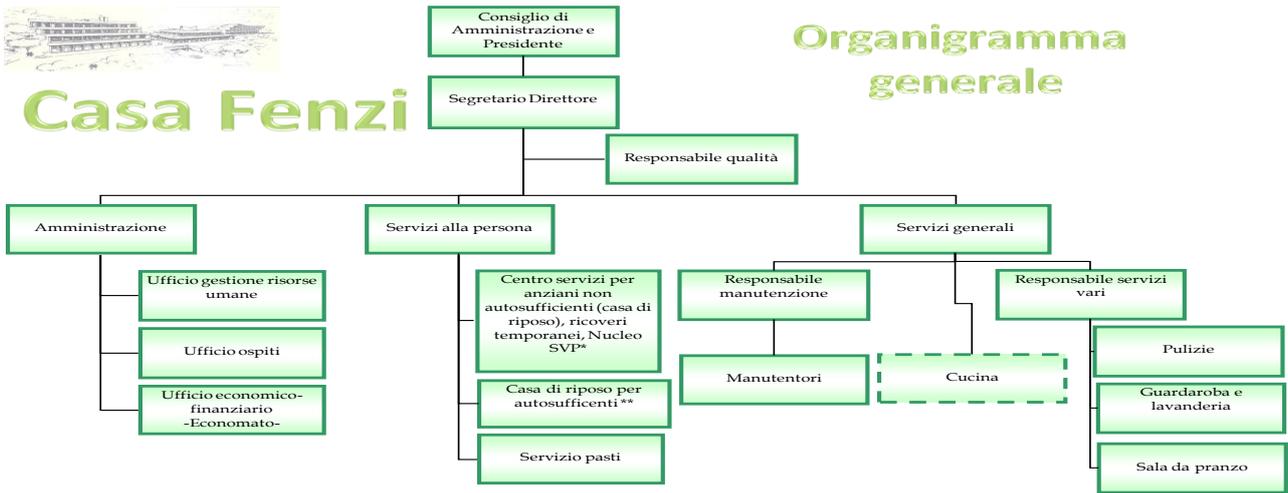
| Lunedì | Martedì | Mercoledì | Giovedì | Venerdì | Orari |
|------------|---------|------------|------------|---------|---|
| | | Mattina | | | Mattino dalle 8 alle 13.30 Pom. dalle 13.30 alle 19.00 |
| Pomeriggio | | Pomeriggio | Pomeriggio | | |

Si consiglia di fissare l'appuntamento presso gli uffici amministrativi al fine di evitare spiacevoli perdite di tempo



Casa Fenzi

Organigramma generale

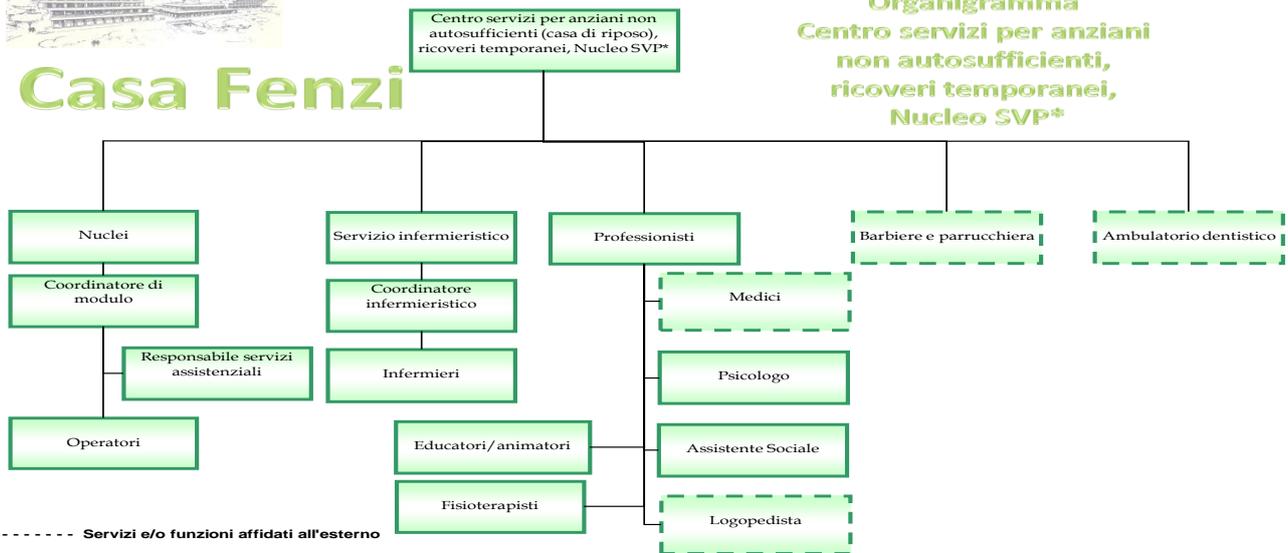


----- Servizi e/o funzioni affidati all'esterno



Casa Fenzi

Organigramma Centro servizi per anziani non autosufficienti, ricoveri temporanei, Nucleo SVP*

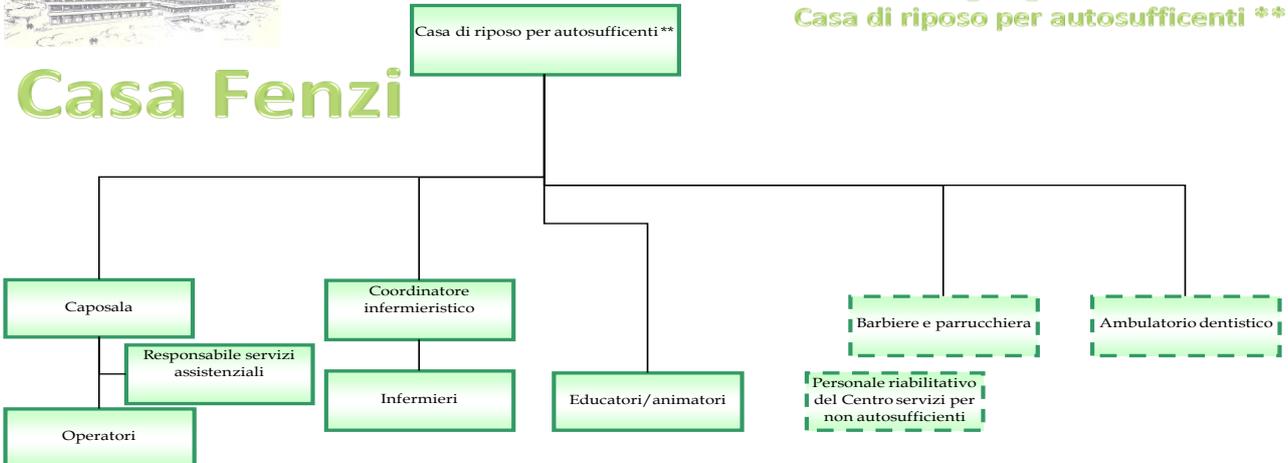


----- Servizi e/o funzioni affidati all'esterno



Casa Fenzi

Organigramma Casa di riposo per autosufficienti **



----- Servizi e/o funzioni affidati all'esterno

UBICAZIONE E STRUTTURAZIONE DEL CENTRO

Il Centro di Servizi F. Fenzi si trova a Conegliano in Viale Spellanzon n° 62 ed è ubicata in posizione strategica nelle vicinanze dell'ospedale civile, in pieno centro cittadino, ben servita dai servizi pubblici ed inserita in uno spazio verde ben attrezzato per gli ospiti. Tutto questo permette il facile raggiungimento della struttura ai parenti degli ospiti e favorisce il mantenimento dei rapporti complessi di relazione tra gli ospiti e il mondo esterno.

SPAZI E LORO DISLOCAZIONE

Il centro è strutturato su due, Residenze "EST" (A) e Residenza "OVEST" (C-D), tra loro collegate da una piattaforma "SERVIZI" (B), situata al piano terra e interrato.

- Nel corpo B piano terra, da cui si accede alla struttura si trovano: ingresso centralizzato front-office, due ingressi ulteriori indipendenti per le residenze "EST" ed "OVEST", sale da pranzo, area ristoro, chiesa, celle mortuarie, salottini, sala per animazione e laboratorio occupazionale, uffici e servizi.
- A sinistra dell'area servizi centrale si trova la Residenza "EST" Corpo A, blocco di 4 piani così suddivisi:
 - Primo e secondo piano: centro servizi per anziani non autosufficienti (42 posti).
 - Terzo e quarto piano: Casa di riposo per autosufficienti (25 posti per anziani autosufficienti (sono compresi ospiti alloggiati in n. 6 appartamenti da una o due persone).
- A destra dell'area servizi centrale si trova la Residenza "OVEST" Corpo C, blocco di 4 piani così suddivisi:
 - Centro servizi con n. 31 posti per non autosufficienti.
 - Terzo e quarto piano: Casa di riposo per autosufficienti (n. 57 posti distribuiti in stanze singole e doppie).
- La nuova Residenza "OVEST" Corpo D è un blocco di 3 piani abitativi, così suddivisi:
 - Primo, secondo e terzo piano: centro servizi per non autosufficienti per n. 69 posti letto totali, di cui n. 5 posti per Stati Vegetativi Permanenti e 48 posti di 2° livello Assistenziale.





GIARDINO ATTREZZATO

Da luglio 2009 è disponibile all'esterno della struttura un giardino con percorso attrezzato.

In tale giardino, appositamente studiato per le persone con problemi di deambulazione, è presente una tensostruttura che permette di effettuare attività socio educative all'aperto.

MODALITA' DI AMMISSIONE

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 residenza. L'assistente sociale del comune provvederà ad inviare la scheda SVAMA al Distretto e attraverso l'Unita di Valutazione Multidimensionale verrà assegnato un punteggio all'anziano ed un posto nella graduatoria unica dell'ULSS 7.

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.

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.

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'ULSS 7

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 convalida prima del rientro a domicilio.

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.

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

Hanno priorità coloro che hanno residenza nell'ulss 7, ma non si esclude la possibilità di accogliere anche persone non autosufficienti provenienti da fuori ULSS 7.

I servizi offerti agli ospiti in regime privato sono quelli offerti agli ospiti non autosufficienti in convenzione (vedi descrizione "L'ingresso in struttura").

La retta viene corrisposta mensilmente ed in forma anticipata tramite bonifico bancario; si chiede la permanenza di almeno 30 giorni ed un preavviso di 7 giorni nel caso in cui i famigliari decidano di lasciare il posto in struttura.

INGRESSO IN STRUTTURA

FASE DI PRE-INGRESSO

Nel momento in cui si libera un posto in struttura, l'Assistente Sociale contatta telefonicamente la famiglia dell'ospite che deve essere accolto in base alla graduatoria unica ulss 7.

Durante questo primo contatto l'A.S. invita il familiare in questione a recarsi presso l'ufficio ospiti della struttura per prendere visione della Casa, presentare la documentazione necessaria, sottoscrivere l'atto d'impegno e l'informativa sulla privacy.

Nell'incontro che avverrà subito dopo, al familiare 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.

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)
- ❖ Scheda elettorale
- ❖ Eventuale documentazione relativa alla tutela dell'anziano (es. Amministratore di Sostegno).

TRASFERIMENTI INTERNI

Al momento dell'accoglienza dell'ospite in struttura, viene assegnato l'alloggio che si è liberato e che viene ritenuto adeguato in quell'istante.

Qualora per motivi sanitari, organizzativi o di incompatibilità si renda necessario uno spostamento, la Direzione procederà allo stesso previa informazione e coinvolgimento dell'ospite e dei suoi famigliari.

Inoltre gli anziani accolti come persone autosufficienti, che nel tempo perdano autonomia, verranno trasferiti nei reparti adeguati alle loro esigenze qualora se ne ravveda l'opportunità e/o la necessità, e si procederà con la pratica per accoglienza come persona non autosufficiente.

SERVIZI OFFERTI

Tutto il personale presente che lavora all'interno del servizio possiede i titoli di studio richiesti dalla normativa regionale.

SERVIZIO DI ASSISTENZA SOCIALE

Il servizio è offerto da due assistenti sociali presenti in struttura con orario alternato, che copre tutta la settimana lavorativa.

L'ospite e/o i suoi famigliari, nella fase preliminare dell'accoglienza entrano in contatto con l'Assistente Sociale per l'atto di impegno, le informazioni riguardanti la struttura e la sua permanenza nella stessa, la raccolta di informazioni socio-anagrafiche ed assistenziali necessarie a preparare un adeguato inserimento.

L'Assistente Sociale ha funzioni di sostegno e aiuto all'Ospite e ai suoi famigliari per prevenire situazioni di disagio e contribuire alla soluzione di

problemi e difficoltà preesistenti all'accoglimento o insorti durante la permanenza in Centro di Servizi Fenzi.

Il servizio svolge attività di indirizzo, chiarificazione e sostegno alla persona: cura e promuove i contatti con l'esterno (enti pubblici o privato sociale) e collabora con le altre figure professionali per quanto di competenza. 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.

In accordo con l'ospite e/o i suoi famigliari si stabilisce l'opportunità o meno di una presa in carico da parte del servizio che prevede la formulazione di un progetto finalizzato.

| ORARIO | Lunedì | Martedì | Mercoledì | Giovedì | Venerdì | Sabato |
|---------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
| Dott.ssa Baggio | 08.30-12.30 14.00-18.00 | 08.30-13.30 14.00-18.00 | 08.30-12.30 14.00-18.00 | 08.30-12.30 | 08.30-12.30 14.00-18.00 | |
| Dott.ssa Vicenzotto | | 13.30-18.00 | 08.30-12.30 | 13.30-18.00 | 08.30-12.30 | 09.00-12.00 |

SERVIZIO SOCIO-ASSISTENZIALE

La persona anziana non autosufficiente che entra in struttura, ha bisogno di un supporto continuo per soddisfare i propri bisogni primari.

Il livello di intervento degli operatori addetti all'assistenza varia a seconda del livello di autonomia dell'ospite e va da una supervisione dell'utente durante lo svolgimento delle attività fino ad una totale sostituzione dello stesso laddove questi non sia più in grado di provvedere autonomamente.

L'assistenza è garantita nelle 24 ore nel pieno rispetto delle esigenze individuali.

SERVIZIO INFERMIERISTICO

La persona anziana non autosufficiente che entra in struttura ha un elevato bisogno di assistenza sanitaria che, per sua natura, è solitamente destinato a crescere.

Il livello di intervento dell'infermiere e di conseguenza le sue attività variano a seconda dello stato di salute dell'ospite e sono conseguenza diretta delle indicazioni date dal medico.

Il servizio viene erogato 24 ore al giorno.

Ritenendo che il ruolo dell'infermiere sia fondamentale perché permette di dare continuità al servizio armonizzando gli interventi socio-assistenziali e socio sanitari, l'Ente ha scelto di garantire il rapporto infermieri/ospiti superiore allo standard regionale.

E' garantita la presenza giornaliera di un coordinatore infermieristico che gestisce l'attività del servizio.

SERVIZIO EDUCATIVO E DI ANIMAZIONE

Orario settimanale

| Lunedì | Martedì | Mercoledì | Giovedì | Venerdì | Sabato | Domenica |
|------------|------------|------------|------------|------------|---|-----------------|
| Mattina | Mattina | Mattina | Mattina | Mattina | In molti fine settimana vengono organizzate attività di tipo ricreativo | |
| Pomeriggio | Pomeriggio | Pomeriggio | Pomeriggio | Pomeriggio | | |

Il servizio socio educativo attua specifici progetti educativi e riabilitativi a favore degli ospiti non autosufficienti e autosufficienti volti a favorire il mantenimento delle capacità psicosociali e relazionale dell'ospite in un'ottica di collaborazione multiprofessionale basata sul benessere globale della persona.

Il servizio realizza interventi volti al mantenimento delle potenzialità, attitudini e capacità residue dell'ospite, attraverso la pianificazione. La promozione, la programmazione e la realizzazione di:

- Interventi individuali
- Attività socio educative di gruppo (grande e piccolo)
- Attività in collaborazione con agenzie esterne del territorio (scuole, associazioni etc.)
- Attività sul territorio (uscite, passeggiate, gite)

Il servizio socio educativo accoglie l'ospite e i familiari al piano terra nel momento del suo arrivo in struttura. entro 3 giorni effettua la conoscenza/valutazione di ciascun ospite.

Il servizio gestisce, inoltre, i volontari che prestano il loro servizio all'interno della struttura.

SERVIZIO MEDICO

Orario settimanale

| | Lunedì | Martedì | Mercoledì | Giovedì | Venerdì | Sabato |
|----------------|--------------------------|-------------|-------------|-------------|--------------------------|------------|
| Dr. Diliberti | 8:00-9:30 14:15-15:45 | 14:00-17:00 | 14:00-17:00 | 14:00-17:00 | 8:00-9:30 14:15-15:45 | 8:00-11:00 |
| Dr. La Rocca | 13:15-15:00 | 15:00-16:45 | 8:00-9:45 | 15:00-16:45 | 15:00-16:45 | 8:00-9:45 |
| Dr. Pregnotato | 14:00-17:00 | 14:00-17:00 | 14:00-17:00 | 14:00-17:00 | 14:00-17:00 | 9:00-12:00 |

Il medico è presente secondo le ore previste nella convenzione con l'USSL n.7 per le prestazioni sanitarie agli ospiti non autosufficienti.

Oltre agli orari di presenza riportati in tabella, i medici risultano comunque reperibili secondo il seguente schema:

dal Lunedì al Venerdì:
dalle ore 8:00 alle ore 20:00

Sabato: dalle ore 8:00 alle ore 13:00

In tutti gli altri orari le urgenze sono seguite dalla Guardia Medica, su chiamata dell'infermiere in servizio.



SERVIZIO DI RIABILITAZIONE E MANTENIMENTO DELLA MOBILITÀ

Orario settimanale

| Lunedì | | Martedì | | Mercoledì | | Giovedì | | Venerdì | |
|--------|-------|---------|-------|-----------|-------|---------|-------|---------|-------|
| Dalle | Alle | Dalle | Alle | Dalle | Alle | Dalle | Alle | Dalle | Alle |
| 8:00 | 12:00 | 8:00 | 12:00 | 8:00 | 12:00 | 8:00 | 12:00 | 8:00 | 12:00 |
| Dalle | Alle | Dalle | Alle | Dalle | Alle | Dalle | Alle | Dalle | Alle |
| 14:30 | 17:30 | 14:30 | 17:30 | 14:30 | 17:30 | 14:30 | 17:30 | 14:30 | 17:30 |



Il servizio viene erogato a:

- ospiti non autosufficienti
- ospiti in SVP o MC (Stato Vegetativo Permanente o Minima Coscienza)
- ospiti in ricovero temporaneo riabilitativo (art.2)
- ospiti autosufficienti (su indicazione specialistica del fisiatra, neurologo o ortopedico)
- ospiti non autosufficienti in ricovero privato (su indicazione specialistica fisiatrica, ortopedica o neurologica)

Il servizio svolge le seguenti attività:

- deambulazione assistita
- riabilitazione neuromotoria
- mobilizzazione passiva e attivo-assistita degli arti inferiori e superiori,
- terapia fisica
- cura della postura

Il fisioterapista valuta gli ospiti al momento dell'ingresso in struttura, dopo indicazione medica e presa visione della documentazione clinico sanitaria, al fine di dare corrette indicazioni al personale OSS per la mobilizzazione in carrozzina e la corretta postura a letto. Dopo la valutazione, il fisioterapista autonomamente o su indicazione medica, attiva, se possibile, il trattamento fisioterapico.

Il servizio gestisce il "parco ausili" (carrozzine, girelli, cuscini antidecubito) che vengono consegnati agli ospiti non autosufficienti in conformità delle individuali esigenze.

Periodicamente il servizio svolge corsi di formazione rivolti al personale OSS per la corretta postura a letto e in carrozzina, per la movimentazione manuale e trasferimento dell'ospite letto/carrozzina.

I fisioterapisti sono disponibili nell'orario di servizio a fornire informazioni sugli ospiti ai loro famigliari.

SERVIZIO DI ASSISTENZA PSICOLOGICA

Orario settimanale

| Lunedì | | Martedì | | Mercoledì | | Giovedì | | Venerdì | |
|---------------|-------|----------------|-------|------------------|-------|----------------|-------|----------------|-------|
| Dalle | Alle | Dalle | Alle | Dalle | Alle | Dalle | Alle | Dalle | Alle |
| 8:30 | 13:00 | 8:30 | 13:00 | 8:30 | 13:00 | 8:30 | 13:00 | 8:30 | 13:00 |
| Dalle | Alle | Dalle | Alle | Dalle | Alle | Dalle | Alle | Dalle | Alle |
| 13:30 | 16:30 | 13:30 | 16:30 | 13:30 | 16:30 | 13:30 | 16:30 | 13:30 | 15:00 |

Il servizio è finalizzato soprattutto alla conoscenza dell'ospite, intesa quale approfondimento delle esigenze individuali, relazione ospite-operatore, ospite con altro ospite o familiari al fine di promuovere il benessere psichico

La psicologa si occupa di erogare:

- servizi per gli ospiti rivolti ai singoli su indicazione dell'equipe
- momenti di ascolto e supporto per i familiari
- cura nel momento dell'ingresso in struttura
- valutazione degli aspetti cognitivi, comportamentali ed emotivi
- interventi di riabilitazione cognitiva e/o mantenimento delle capacità residue
- partecipa alle UOI al fine di contribuire alla redazione del piano terapeutico individuale
- mantenimento dei rapporti con gli enti territoriali

Un'attenzione particolare viene data ai familiari soprattutto durante la fase di inserimento del proprio caro e successivamente, su richiesta del familiare o qualora la situazione dell'ospite ne evidenzia la necessità, vengono attivati momenti di incontro.

All'ingresso dell'ospite in struttura, lo psicologo incontrerà lo stesso ed i suoi famigliari per un colloquio di approfondimento al fine di aiutare entrambe nel difficile momento di ambientamento.

Il servizio di psicologia attua una supervisione sui tirocini di area nel rapporto con istituti universitari e scuole di specializzazione convenzionati con la struttura. Lo psicologo/psicoterapeuta redige per ogni tirocinante preso formalmente in carico una valutazione come da accordi stipulati con gli enti formativi di provenienza.

IL SERVIZIO DI LOGOPEDIA

Il logopedista si occupa di erogare servizi rivolti ai singoli (su indicazione dell'equipe e/o del medico).

Il servizio di Logopedia è attivo in due macro-ambienti: alimentazione e comunicazione.

Alimentazione: il logopedista valuta la deglutizione e l'eventuale presenza e gravità della disfagia. Pianifica successivamente un intervento in equipe per ridurre il rischio di infezioni polmonari ab-ingestis che consiste in accorgimenti dietetici e indicazioni destinati al personale relative alle modalità di assunzione e somministrazione del cibo. Valuta inoltre necessità e/o adeguatezza delle protesi dentarie.

Comunicazione: il logopedista valuta i bisogni comunicativi degli utenti e interviene mediante stimolazione cognitiva-linguistica ai fini di promuovere il maggior benessere relazionale possibile. Valuta la necessità di intervenire sull'adeguatezza delle protesi acustiche.

Il logopedista è presente in struttura nei seguenti orari:

| Lunedì | | Martedì | | Mercoledì | | Giovedì | | Venerdì | |
|---------------|-------|----------------|-------|------------------|-------|----------------|-------|----------------|-------|
| Dalle | Alle | Dalle | Alle | Dalle | Alle | Dalle | Alle | Dalle | Alle |
| 08:00 | 12:00 | 08:00 | 12:00 | 08:00 | 12:00 | 08:00 | 12:00 | 08:00 | 12:00 |

AMBULATORIO ODONTOIATRICO

È presente all'interno della struttura un ambulatorio odontoiatrico perfettamente funzionante ed a servizio degli ospiti del Centro Servizi. Il servizio prevede un odontoiatra presente ogni lunedì mattina e l'importo delle prestazioni è a totale carico dei familiari e/o dell'ospite.

SERVIZI AMMINISTRATIVI

Orario settimanale di apertura al pubblico

| Lunedì | | Martedì | | Mercoledì | | Giovedì | | Venerdì | |
|---------------|-------|----------------|-------|------------------|-------|----------------|-------|----------------|-------|
| Dalle | Alle | Dalle | Alle | Dalle | Alle | Dalle | Alle | Dalle | Alle |
| 10:00 | 13:00 | 10:00 | 13:00 | 10:00 | 13:00 | 10:00 | 13:00 | 10:00 | 13:00 |
| 14:00 | 16:30 | | | 14:00 | 16:30 | | | 14:00 | 16:30 |

Gli istruttori amministrativi seguono i servizi amministrativi, contabili e di segreteria. Per tutto quello che concerne ingressi e informazioni sugli ingressi, gestione rette, dimissioni è possibile rivolgersi all'Ufficio Ospiti.

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

La gestione della cucina è affidata tramite appalto ad una ditta esterna. Il servizio comprende la veicolazione dei pasti con la preparazione finale da personale specializzato, all'interno della struttura. Il personale di Casa Fenzi vigila comunque sulla qualità dei pasti forniti e sul rispetto delle regole per la preparazione degli alimenti.



Il menù viene elaborato da una dietista

con un ciclo di quattro settimane e tiene conto anche della cultura culinaria e gastronomica locale nonché della stagionalità.

Su indicazione del medico vengono predisposte diete personalizzate in base ai bisogni del singolo ospite. Le diete sono attivate dalla dietista e messe in atto dal personale della sala da pranzo che agisce sempre in collaborazione con medico e dietista.

I carrelli termici giungono ai reparti provenienti dalla cucine, già pronti per la distribuzione. Tutto il processo di preparazione, di confezionamento, di trasporto e somministrazione pasti è sottoposto a costante controllo, secondo quanto previsto dal sistema HACCP previsto a norma di legge.

A tale proposito il personale ha frequentato il corso di formazione sulle norme e la corretta prassi igienica da rispettare in ogni fase di manipolazione, lavorazione, possibile contaminazione del prodotto.

I pasti in sala da pranzo al piano terra vengono somministrati nei seguenti orari:

- colazione ore 8.00
- the ore 10.00
- pranzo ore 12.00
- the ore 16.00
- cena ore 18.30

I suddetti orari possono subire alcune variazioni a seconda del reparto di permanenza e della stagione.

MENU' TIPO

COLAZIONE:

- caffè, latte, thè
- pane, biscotti, yogurt

PRANZO E CENA

- Primi piatti a base di pasta, riso o minestra
- Secondi piatti a base di carne, pesce affettati, formaggi, uova
- Contorni cotti o crudi
- Frutta di stagione
- Acqua, vino, caffè
- Dolce o gelato domenicale

A metà mattina e a metà pomeriggio viene servita l'idratazione a base di thè acqua naturale o frizzante

SERVIZIO DI RISTORAZIONE PER I PARENTI

Per i parenti, che occasionalmente desiderino pranzare con i propri cari, è possibile prenotare presso l'ufficio il pranzo. Il costo è convenuto annualmente con la ditta che gestisce la fornitura dei pasti.

Il servizio è operativo su richiesta con almeno 24 ore di anticipo, sette giorni su sette, per un massimo di 3 famigliari.

SERVIZIO DI PULIZIA DEGLI AMBIENTI

La pulizia e sanificazione degli ambienti viene effettuata quotidianamente e al bisogno in modo da garantire sempre e comunque che gli spazi della struttura siano igienicamente adeguati e confortevoli.

Oltre alle pulizie quotidiane vengono inoltre programmate ed effettuate pulizie straordinarie atte a ripristinare le condizioni igieniche degli ambienti.

SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA

Il Centro Servizi Fenzi si avvale di un servizio interno ed esterno di lavanderia e guardaroba, per il lavaggio della biancheria personale e del vestiario non delicato.

Il lavaggio di capi di vestiario particolarmente delicati o pregiati sono a carico dei famigliari.

Ogni capo di vestiario che viene inviato al lavaggio deve essere contrassegnato con etichetta a codice a barre posto dal servizio stesso.

Gli ospiti che ritengono di aver smarrito un capo di biancheria possono chiedere la ricerca del capo attraverso la Responsabile dei Servizi Vari.

Il servizio assicura il lavaggio e la stiratura dei capi personali non delicati. Il costo di tale servizio **è compreso nella retta** e rappresenta lo sforzo dell'amministrazione per mantenere un elevato livello di igiene e decoro degli ospiti.

La biancheria personale di ogni ospite deve essere consegnata al guardaroba (un giorno prima dell'ingresso e successivamente ad ogni cambio) che provvederà all'etichettatura della stessa con un codice identificativo.

La lavanderia effettua lavaggi con sistemi industriali che sono in grado di garantire l'igienizzazione degli indumenti; per tale motivo i capi lavati sono soggetti a usura maggiore rispetto ad una gestione domestica.

SERVIZIO DI MANUTENZIONE

E' presente un servizio di manutenzione interna che si occupa del mantenimento e dell'integrità del sistema impiantistico e della manutenzione ordinaria

SERVIZIO RELIGIOSO

Il Centro Servizi Fenzi dispone al proprio interno di una chiesa



La presenza di personale religioso, offre a chi lo desidera la possibilità di un'assistenza spirituale e di un conforto religioso.

Il servizio prevede la celebrazione della S. Messa quotidiana e nei giorni festivi.

Nei periodi comandati vengono organizzate le celebrazioni a tema.

Inoltre il sacerdote presente in struttura è disponibile per celebrazioni a richiesta di ospiti e/o loro famigliari.

SERVIZIO DI BARBIERE E PARRUCCHIERE

Il barbiere è presente presso la struttura ogni primo lunedì del mese in mattinata.

La parrucchiera è presente presso la struttura ogni lunedì mattina e su appuntamento.

Il servizio esula dal costo retta ed è a carico degli ospiti o dei familiari

SERVIZIO DI TESORERIA E CUSTODIA VALORI

È garantito un servizio di custodia valori presso gli uffici amministrativi per gli ospiti che non hanno famigliari, e per un valore massimo di 1000 euro.

Tale importo verrà registrato nel momento del deposito su apposita scheda, dove verranno segnalati tutti gli altri eventuali movimenti contrassegnati da firma da parte dell'ospite stesso.

Si sconsiglia di portare in struttura gioielli o monili preziosi e di tenere nelle stanze denaro. L'amministrazione non risponde di oggetti di valore o denaro mancante.

PRESTAZIONI DI VOLONTARIATO SOCIALE

Il volontariato è un bene prezioso, ed una risorsa da valorizzare. I volontari che operano a Casa Fenzi sono impiegati in molteplici attività che vanno dalla compagnia a qualche ospite particolarmente bisognoso, alla partecipazione alle attività ludico/ricreative quali feste, uscite ecc. fino all'auto nella somministrazione dei pasti.

La Casa Fenzi inoltre intrattiene stretti rapporti con molte associazioni ed enti presenti nel territorio con i quali organizza periodicamente momenti di intrattenimento per i nostri ospiti attraverso la realizzazione di progetti opportuni che vengono pianificati con le educatrici della struttura.

Il Centro Servizi Fenzi accoglie con gratitudine coloro che desiderino regalare del tempo agli anziani ospiti, ed invita a rivolgersi al servizio socio educativo per ulteriori informazioni.

L'ACCOGLIENZA IN STRUTTURA

L'ospite, appena giunto in struttura, viene accolto dal personale educativo, infermieristico e socio- assistenziale presente nel nucleo di appartenenza.

L'ospite viene sottoposto a visita medica e con l'aiuto dei famigliari verranno reperite le informazioni necessarie alla sua assistenza.

Nei primi giorni, i famigliari vengono invitati a rimanere in struttura per poter favorire l'ambientamento del proprio caro.

Per i famigliari è previsto un colloquio preventivo con l'assistente sociale e la psicologa, volto ad acquisire informazioni finalizzate a rendere più agevole possibile l'inserimento dell'ospite. Il colloquio, mira a raccogliere informazioni sullo stato cognitivo e comportamentale dell'anziano, sulle sue abitudini di vita e sulle aspettative dei famigliari e/o dell'ospite stesso.

Fin dal primo giorno è operativo un **piano assistenziale individualizzato**. Poiché il processo di inserimento costituisce una fase critica e poco prevedibile, il personale effettua un monitoraggio continuo. Durante tale periodo le figure competenti risomministrano la scheda SVAMA (entro 30 giorni).

Al termine del periodo di monitoraggio l'esame dell'ospite viene portato in Unità Operativa Interna (UOI), durante la quale, valutando l'andamento del processo di inserimento, si conferma o riformula il piano individuale assistenziale, e si definisce un piano terapeutico-riabilitativo individualizzato, stabilendo un risultato di salute atteso per l'ospite.

I famigliari vengono invitati a partecipare alla prima unità operativa interna e con loro sono condivise le informazioni ed il progetto assistenziale individualizzato. In seguito saranno costantemente tenuti aggiornati dal coordinatore di nucleo ed informati sulle eventuali modifiche progettuali. Periodicamente l'UOI effettua la valutazione dei risultati di salute raggiunti, confermando o riformulando i piani individualizzati.

IL LAVORO PER PROGETTI

L'operare per progetti è una filosofia di lavoro e una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per "obiettivi e risultati" e non più per "prestazioni".

Il primo momento consiste nella rilevazione dei bisogni degli anziani per accertare la loro situazione fisica, psicologica e relazionale. Dopo la fase valutativa effettuata all'interno dell'Unità Operativa Interna, si definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento funzionale.

Si procede infine alla verifica dei risultati conseguiti grazie alla quale si ridefinisce un nuovo intervento.

Tutte le figure professionali facenti parte dell'organizzazione lavorano in modo integrato e coordinato per ottenere un risultato di salute sugli ospiti.

Gli interventi sono personalizzati, e i comportamenti e le attenzioni degli operatori sono finalizzati a soddisfare i bisogni della persona anziana.

L'Unità Operativa Interna (UOI)

L'unità operativa interna è lo strumento previsto dalla normativa regionale per predisporre e pianificare tutti gli interventi a favore degli anziani ospiti.

Essa è composta da multiprofessionalità, che si incontrano a cadenza programmata secondo un calendario definito annualmente, con lo scopo di programmare, stilare dei percorsi riabilitativi ed assistenziali rivolti ai singoli ospiti. Vengono individuati e valutati i bisogni dell'utente ed elaborati dei

percorsi assistenziali che possano rispondere in modo efficace alle necessità rilevate.

L'UOI stabilisce, tempi, metodi, verifiche per raggiungere gli obiettivi assistenziali e di salute prefissati.

Sono membri dell'UOI:

- ❖ Coordinatore ULS 7 (quando il caso lo necessita)
- ❖ Medico di Medicina Generale
- ❖ Coordinatore di nucleo
- ❖ Infermiere
- ❖ Educatore
- ❖ Psicologo
- ❖ Fisioterapista
- ❖ Assistente Sociale
- ❖ Operatore addetto all'assistenza
- ❖ Responsabile dei servizi assistenziale
- ❖ Familiare dell'ospite in esame (nella 1° riunione ed ogni qualvolta sia necessario)

Le Unità Operative Interne sono coordinate dal coordinatore di nucleo.

LA GIORNATA TIPO ALL'INTERNO DELLA CASA



La giornata degli ospiti rispecchia nei limiti del possibile le abitudini del singolo nel pieno rispetto della persona e delle norme igieniche.

La sveglia e' prevista non prima delle 6.00.

Praticata l'igiene personale gli ospiti vengono accompagnati in sala per la colazione ove l'infermiere

somministra la terapia (nell'ambito della programmazione è garantito almeno un bagno a settimana per gli ospiti).

Gli ospiti autosufficienti scelgono come organizzare la loro giornata.

Quotidianamente viene celebrata la S. Messa.

Verso le ore 8.30 sono quasi tutti alzati e iniziano la loro giornata. Iniziano varie attività socio educative e di deambulazione assistita; alle ore 10.00 viene effettuata l'idratazione mediante la somministrazione di the o acqua. Le

attività socio educative proseguono fino alle ore 11.30 circa, tempo di preparazione al pranzo che viene servito alle ore 12.00.

Segue il riposo fino alle ore 14.00 ora nella quale gli operatori iniziano a mobilitare gli ospiti. Alle ore 16.00 è servito il the.

Anche nel pomeriggio funzionano molteplici attività socio educative e di fisioterapia secondo programmi di gruppo o individuali.

Alle 18.00 viene servita la cena e poi per i non autosufficienti

inizia la preparazione per il riposo mentre, chi lo desidera può completare la giornata rilassandosi guardando la televisione o dedicandosi alla lettura.



L'ospite gode di massima libertà, salvo limitazioni imposte dal suo stato psichico e fisico.

L'ospite può entrare e uscire quando vuole previa informazione al personale infermieristico. Nel caso in cui la permanenza all'esterno sia maggiore di 12 ore, l'ospite o un familiare dello stesso deve rilasciare dichiarazione scritta al coordinatore di nucleo su apposito modulo, in modo da garantire la massima libertà agli ospiti al contempo garantendo la sua massima sicurezza in relazione alle sue condizioni fisiche. E proprio per l'attenzione al mantenimento delle relazioni interpersonali tra gli ospiti e i famigliari, Casa Fenzi non ha posto alcun vincolo per gli orari di visita, ovviamente tutto ciò deve essere preventivamente concordato con il personale affinché non si abbia a pregiudicare lo svolgimento dei programmi previsti per la salvaguardia degli stessi.

CORREDO

Al momento dell'ingresso in struttura l'ospite dovrà essere dotato del seguente corredo:

| DESCRIZIONE BIANCHERIA | QUANTITA' RICHIESTA OSPITE FISSO | RICOVERI TEMPORANEI |
|--|----------------------------------|---------------------|
| Tuta da ginnastica (giacca con cerniera) | 3 | 3 |
| Magliette intime e/o canottiera | 10 | 8 |

| | | |
|--|------------------------------|---------------------------------|
| Felpe o maglioni | 7 | 7 |
| Mutande (solo se necessarie) | 10 | 10 |
| Cambio indumenti personali (golfini, gonne, pantaloni tipo tuta, vestiti ecc.) | 7 | 7 |
| Calze di cotone, calzini (no collant) | 7 | 7 |
| Pigiama, camicie da notte | 6 | 6 |
| Fazzolettini di carta | 1 confezione da 10 pacchetti | 1 confezione da 10 pacchetti |
| Calzature con suola in gomma chiuse con velcro | 2 | 2 |
| Borsa da viaggio piccola per eventuale ricovero ospedaliero | 1 | 1 |
| Coppie di asciugamani | 4 | SOLO PER AUTOSUFFICIENTI |

ACCESSORI PER L'IGIENE PERSONALE

I famigliari dovranno fornire:

Spazzolino, dentifricio, contenitore per protesi con pastiglie pasta adesiva, rasoio elettrico o lamette, schiuma da barba, shampoo. Inoltre in una busta contrassegnata con nome e cognome: pettine e/o spazzola, tronchesino per unghie, forbicine.

CONSIGLI E INDICAZIONI

E' opportuno che i capi siano di cotone, facilmente lavabili e di due taglie superiori , in quanto l'asciugatura potrebbe ridurre la dimensione degli stessi.

Si consiglia di NON portare in struttura gioielli, oggetti di valore o grossi quantitativi di denaro in quanto l'Ente non risponde di eventuali mancanze.

Si ricorda di differenziare l'abbigliamento a seconda della stagione in corso. Il guardaroba provvederà all'etichettatura , alla registrazione e alla consegna al piano di appartenenza della biancheria consegnata.

N:B: si chiede **di evitare indumenti di pura lana** o delicati per eventuali problemi di asciugatura.

La responsabile del servizio lavanderia, richiederà ai parenti di integrare altri indumenti quando lo riterrà necessario. È OBBLIGO fare etichettare qualsiasi capo prima di portarlo nell'armadio personale dell'ospite, per evitare smarrimenti.

Ogni persona accolta sarà dotata di 5 sacchetti gialli che serviranno per raccogliere la biancheria sporta da consegnare alla lavanderia. Al momento della dimissione i sacchetti dovranno essere lasciati nell'armadio

TUTTA LA BIANCHERIA DA LETTO E DA BAGNO SARA' FORNITA DAL CENTRO SERVIZI - CASA FENZI

Persona di riferimento per il servizio guardaroba sig. Lina

TUTELA DEL CLIENTE

FOTOCOPIA DELLA 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 15 giorni dalla richiesta.

Nel momento del rilascio verrà fatto firmare al richiedente un modulo attestante l'avvenuta consegna.

CONSENSO INFORMATO

TUTELA DELLA PRIVACY (D.Lvo. 196/2003)

E' garantito il rispetto della normativa vigente sulla tutela dei dati personali (D.Lvo. 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni). Casa Fenzi mette in atto tutti gli accorgimenti necessari, a livello sia informatico che fisico, per tutelare la riservatezza dei dati di tutti gli ospiti.

Nel modulo di domanda per l'ingresso in struttura è riportata l'informativa circa le modalità e le finalità del trattamento dei dati personali e sensibili.

I dati sensibili potranno essere trasmessi ad altri soggetti pubblici esclusivamente per lo svolgimento delle rispettive funzioni istituzionali, qualora sia previsto da specifiche disposizioni di legge. Tali soggetti li cureranno autonomamente in qualità di titolari del trattamento.

Come previsto dal D.Lvo. 196/2003, il degente ha diritto di conoscere tutti i dati personali in possesso dell'Ente e le modalità di trattamento, di opporsi al trattamento dei dati che lo riguardano ed alla riservatezza circa i dati concernenti il suo stato di salute.

Il medico informa il paziente sull'iter diagnostico – terapeutico del paziente stesso o dei parenti in occasione di esami diagnostico – clinici invasivi, di trasfusioni di sangue e di ogni altro atto medico di una certa complessità.

Il paziente decide dopo aver ricevuto informazioni comprensibili ed esaurienti anche sui rischi relativi alle diverse operazioni.

La procedura relativa all'obbligo del consenso disposta direttamente dall'Ente, non solleva comunque il medico dalle sue specifiche responsabilità in ordine alla corretta esecuzione degli atti che si accinge a compiere e che ha scelto secondo "scienza e coscienza".

FUMO

Per disposizioni di Legge e soprattutto nel rispetto della salute propria e delle altre persone è assolutamente vietato fumare nelle stanze, nei corridoi, nei soggiorni ed in genere in tutti i locali della Struttura.

I familiari sono tenuti al rispetto del divieto in tutti i locali interni alla struttura.

POSTA

La posta che arriva agli ospiti, viene ricevuta dall'ufficio amministrativo e distribuita giornalmente agli ospiti dalle Responsabili del Servizio Socio Assistenziale

GIORNALI

Ogni giorno la Struttura acquista alcuni quotidiani per l'uso comune che verranno messi a disposizione degli ospiti

TELEFONO PUBBLICO

È a disposizione degli ospiti che vogliono telefonare un telefono pubblico funzionante con scheda prepagata.

L'installazione di apparecchi telefonici privati, nelle camere comporta l'assunzione di spesa a carico dell'ospite sia per l'installazione dell'apparecchio che per il pagamento del relativo canone.

TRASPORTI

In caso di necessità, il trasporto in ospedale per visite ospedaliere viene effettuato tramite il servizio interno della Casa Fenzi a cura dell'autista o delle responsabili servizi assistenziali; oppure da agenzie di trasporto quali (soccorritori , croce rossa, ecc..) a scelta del familiare.

In ogni caso il contributo spese per il trasporto in oggetto è a carico dell'ospite

ORARIO VISITE

Gli ospiti di Casa Fenzi possono ricevere visite dai rispettivi famigliari e/o amici negli orari a loro più confacenti, nel rispetto delle attività della struttura e delle esigenze degli altri anziani.

Si consiglia pertanto di rispettare gli orari di riposo e gli orari relativi alla prestazione delle attività assistenziali, infermieristiche, riabilitative.

PRESTAZIONI PRIVATE E RESPONSABILITA'

La Direzione di Casa Fenzi non si assume alcun onere per le prestazioni private, medico-specialistiche, farmaceutiche ed assistenziali a favore degli ospiti, richieste dai famigliari in maniera autonoma.

DIMISSIONI

L'ospite può scegliere di lasciare la struttura e lasciare il posto in qualsiasi momento e per i motivi più svariati in questo caso la struttura chiede di essere informata con almeno 7 giorni di preavviso scritto.

Nel caso di dimissione per decesso, si chiede ai famigliari di ritirare gli effetti personali del proprio caro entro 2 giorni.

EMERGENZE, NORME ANTINCENDIO E ANTINFORTUNISTICHE

Nel centro servizi è stato predisposto un piano di emergenza, esposto in ogni piano della struttura, con specifiche procedure operative, in grado di scattare tempestivamente ed in modo preordinato. Il piano di emergenza è finalizzato a:

- ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa di eventi calamitosi (incendi, terremoti, ecc.);
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.

Il personale della Casa è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio e a fare tutto quanto strettamente necessario per tutelare la sicurezza degli utenti.

COLLABORAZIONE CON I FAMILIARI

La presenza e la collaborazione dei famigliari è una componente determinante per la miglior convivenza e permanenza dell'ospite in struttura.

All'atto dell'inserimento dovrà essere comunicato il nominativo del familiare referente per tutte le informazioni che si dovranno trasmettere. Sarà tale familiare a farsi portavoce a sua volta presso gli altri congiunti dell'ospite per la diffusione delle informazioni di interesse comune.

Ai familiari è chiesta la collaborazione per la gestione del guardaroba dell'ospite secondo le modalità indicate nella scheda relativa alla dotazione del vestiario (consegnata all'atto dell'accoglimento).

I familiari potranno costituire un valido aiuto nella somministrazione delle diete, anche solo evitando di consegnare o di somministrare di propria iniziativa agli ospiti farmaci o cibi vari.

Qualora il familiare lo ritenga opportuno, sentita la coordinatrice, può essere presente durante il momento del pasto.

L'attenzione prestata dal parente deve essere unicamente rivolta al proprio congiunto per non intralciare il lavoro degli operatori e non entrare nella privacy degli altri ospiti. E' inoltre da sottolineare la necessità di mantenere all'interno della struttura un comportamento corretto e rispettoso della riservatezza degli ospiti e del lavoro delle figure professionali.

E' importante che al personale gli ospiti e i familiari non chiedano alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio né facciano pressione per ottenere trattamenti di favore o per elargire compensi in denaro. I rapporti dovranno essere di reciproco rispetto e comprensione. In caso di eventuali inadempienze da parte di qualche dipendente l'ospite o i suoi familiari sono invitati ad astenersi dall'avanzare diretta contestazione al dipendente stesso e a rivolgersi invece all'Ufficio relazioni con il Pubblico (URP) presso l'assistente sociale o al Direttore stesso per segnalare il fatto o compilare l'apposita scheda reclami.

COMITATO FAMIGLIARI

Il Comitato (ai sensi dell'art. 3 del Regolamento Regionale del 10/05/2001, n. 3), è l'organo che consente la partecipazione attiva dei famigliari, ed opera al fine di rafforzarne la collaborazione per migliorare la qualità dell'erogazione dei servizi e la puntuale diffusione delle informazioni in Casa Fenzi. Tutti i famigliari interessati, anche degli ospiti in regime di temporaneità, sono ammessi all'Assemblea Costitutiva come da regolamento approvato dal Consiglio di Amministrazione con Deliberazione n 06/17 del 07/06/2010 e successive modifiche.

Ufficio relazioni con il pubblico (U.R.P.)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è un servizio che si occupa di:

- Informare sui servizi erogati e sulle modalità di accesso alle prestazioni
- raccogliere segnalazioni di disfunzioni o suggerimenti per migliorare la qualità dei servizi e delle prestazioni, la funzionalità dell'ambiente e per assicurare un rapporto umano, rispettoso e soddisfacente

- promuovere iniziative che favoriscano la comunicazione e la conoscenza di normative, servizi e diritti dell'utente

Esso fa capo alla Direzione e all'Assistente Sociale e, in loro assenza, alla Psicologa-Responsabile Qualità ed alle Educatrici.

L'URP è operativo da lunedì a venerdì dalle 10:00 alle 13.00 e dalle 15.30 alle 16.30 tel. 0438/63545 interno 11.

E' possibile accedere all'URP attraverso:

- colloqui con il personale addetto - Direzione e/o Assistente Sociale, Psicologa-Responsabile Qualità, Educatrici.
- lettera in carta semplice, da inserirsi nella cassetta rossa posta di fronte all'ufficio dell'Assistente Sociale
- segnalazione telefonica, via fax. 0438/456631 o via e-mail (assistente sociale@casafenzi.it)
- compilazione dell'apposito questionario di gradimento a disposizione presso l' ufficio ospiti. Il questionario, strumento indispensabile per il miglioramento dei servizi offerti, distribuito a tutti i famigliari/ospiti a cadenza annuale.

Gli operatori dell'URP sono particolarmente grati a chi pone cura nel fornire informazioni all'Istituto e quindi: suggerimenti, reclami, anomalie, encomi riscontrati.

Si assicura che ogni reclamo è tutelato dal personale che lo accoglie con attenzione all'anonimato in quanto è per noi stimolo, come detto, al miglioramento del servizio offerto.

Anche la corretta e puntuale compilazione del questionario di rilevazione della soddisfazione di servizio è un modo semplice per contribuire al buon funzionamento della Casa.

L'URP si interfaccia direttamente con il Comitato Famigliari e con gli stessi famigliari che hanno fornito la segnalazione/suggerimento/reclamo/encomio. Di norma ciò avviene nelle vie più brevi possibile.

STANDARD DI QUALITÀ

Secondo la definizione generale delle norme ISO, la qualità è "l'insieme delle proprietà e delle caratteristiche di un prodotto e/o di un servizio che conferiscono allo stesso la capacità di soddisfare i bisogni espliciti e/o impliciti del cliente/utente".

Gli standard di qualità generali corrispondono al raggiungimento di obiettivi attraverso azioni e prestazioni rese quotidianamente.

Sul piano del miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti, il Centro Servizi Fenzi concentra la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

| FATTORE DI QUALITA' | INDICATORE | STANDARD |
|---|---|--|
| Processo di accoglienza | Informazioni preliminari, tempestività e correttezza. Espletamento pratiche amministrative | Sempre |
| Personalizzazione ed umanizzazione | Colloquio inserimento con l'ospite e/o familiare | Entro 2/3 giorni dal momento dell'ingresso |
| Assistenza medica da parte del personale convenzionato | Presenza medico convenzionato per almeno 15 ore settimanali dal lunedì al sabato (escluso festivi) | Sempre |
| Pianificazione assistenza e personalizzazione | Tempo intercorso tra l'ingresso di un ospite e la visita medica | Entro 24 ore |
| | Tempo intercorso tra l'ingresso di un ospite e la stesura del primo progetto individualizzato | Entro 30 giorni |
| Condivisione del progetto assistenziale con i familiari | Tempo intercorso tra la stesura del 1° progetto e la condivisione con i familiari | Entro 7 giorni |
| Monitoraggio sanitario | Cadenza screening generale sullo stato di salute dell'ospite attraverso visite ed esami strumentali | Semestralmente (al bisogno naturalmente i tempi sono più brevi) |
| Presenza infermieristica | Copertura del servizio infermieristico | 24 h su 24 |
| Assistenza alla persona | Cadenza Bagno Assistito e cambio letto | Settimanalmente (al bisogno naturalmente i tempi sono più brevi) |

| | | |
|--|---|-----------------|
| Servizio ristorazione | Esposizione del menù giornaliero fuori della sala da pranzo. Possibilità di scelta fra due primi e due secondi piatti, due contorni e frutta. In più sono sempre presenti alternative standard. | Sempre |
| Partecipazione al miglioramento del servizio | Risposta al reclamo/suggerimento | Entro 30 giorni |

Gli obiettivi principali sono:

1 - La soddisfazione dell'utenza/cliente interno

(ospiti/ parenti /ULSS /comunità locale ecc.) Ciò avviene per mezzo di un servizio assistenziale alberghiero, sanitario e terapeutico – riabilitativo, qualificato e puntuale (*monitorato periodicamente dal questionario di soddisfazione del cliente e dall'analisi dei reclami*).

2- la soddisfazione del cliente esterno (dipendenti e collaboratori)

Sono sotto attenta osservazione le quantità e capacità professionali, i piani di sviluppo e di formazione, gli incontri e i corsi formativi interni ed esterni ciò per garantire un servizio sempre più qualificato all'ospite. Sono anche sotto in costante esame i risultati attesi ed i progetti, l'attenzione all'ambiente, la sicurezza. Ogni attenzione citata viene altresì monitorata anche per mezzo del questionario di soddisfazione del cliente esterno e del clima aziendale - interno.

Politica della qualità

La Direzione, consapevole dei compiti di Casa Fenzi e di ogni suo membro per il perseguimento della soddisfazione della sua "clientela", interna ed esterna (compresi gli stessi dipendenti e collaboratori), ritiene doveroso aderire alle normative europee in tema di qualità. A tale proposito è stato implementato un Sistema di Gestione per la Qualità che consente di esprimere al meglio le potenzialità insite nell'organizzazione e nei suoi collaboratori al fine di raggiungere gli obiettivi prefissati.

Essi sono volti a garantire il maggior benessere possibile per l'ospite attraverso un continuo miglioramento dei servizi erogati.

La Direzione è pertanto orientata a mantenere, sviluppare e garantire una buona qualità delle prestazioni in termini di efficienza, equità, eticità, sicurezza ed il continuo miglioramento delle stesse attraverso il diretto coinvolgimento di tutto il personale, curandone l'aggiornamento.

E' fondamentale, infatti, sostenere le motivazioni e rivalutare la preparazione professionale al fine di offrire il maggior benessere all'ospite.

Pertanto, ognuno nell'ambito della sua competenza e professionalità è invitato a verificare, suggerire e proporre modifiche costruttive, atte a mantenere e migliorare il sistema qualità, renderlo sempre più funzionale e attento all'evoluzione, alle circostanze, con eventuali aggiornamenti o sostituzioni.

L'organigramma, le procedure e le istruzioni di lavoro specificano le responsabilità di ogni funzione e ruolo, nonché il flusso ed i metodi di svolgimento delle attività viste come unità d'azione di processi trasversali alle funzioni.

Impiego di procedure e protocolli

Il personale, a vari livelli, utilizza procedure documentate, che indicano il modo in cui un determinato processo è realizzato e protocolli che indicano le istruzioni di lavoro dettagliate, che consentono ai lavoratori di avere regole comuni per il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Le procedure e i protocolli sono mantenuti aggiornati e soggetti a revisione.

Si ritiene sia tuttavia necessario, che oltre alle regole, ciascun lavoratore e/o collaboratore "metta del proprio " e svolga ogni cosa con "cuore " non solo nel servizio, ma in particolare nel rapporto con gli ospiti, con i parenti e con le/i colleghe/i.

Inoltre la corretta comunicazione aiuta a lavorare in sinergia d'intenti e permette la necessaria alleanza tra tutte le figure professionali e tra queste e i parenti ed altri enti esterni, a beneficio dei nostri ospiti.

Formazione del personale

Il Centro Servizi Fenzi organizza ore di formazione per il personale secondo uno specifico programma operativo autorizzato dal Consiglio Direttivo allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica del lavoro per progetti individualizzati. Annualmente, dopo un'analisi dei bisogni formativi richiesti agli stessi operatori per mezzo dei vari referenti di settore, è pianificato il piano di formazione su aspetti d'interesse delle diverse figure professionali presenti in sede.

LE RETTE

Le rette vengono stabilite annualmente dal Consiglio di Amministrazione e vengono normalmente approvate all'inizio dell'anno cui si riferiscono.

La retta è differenziata:

- per ospiti autosufficienti, parzialmente autosufficienti, parzialmente autosufficienti in graduatoria ULSS, non autosufficienti, residenti in RSA, ricoveri temporanei e accoglienza in regime privato.

Essa comprende: vitto, alloggio, assistenza di base, assistenza sanitaria,



assistenza infermieristica, assistenza riabilitativa, (fisioterapia, servizio di assistenza psicologica), attività socio educative, pulizia dei locali, lavaggio della biancheria personale.

La retta non comprende eventuali ticket su farmaci, visite specialistiche, servizio di parrucchiere e pedicure (su richiesta), servizio di trasporto in

In caso di ricovero ospedaliero alla retta vengono detratti i costi dei pasti dal giorno successivo al ricovero.

La retta viene corrisposta in anticipo e mensilmente tramite versamento alla tesoreria dell'Ente.

In allegato alla presente Carta dei Servizi vi è il documento estratto dalla delibera del C.d.A. con le rette per l'anno in corso.

Nel caso di dimissione o decesso dell'ospite la retta della giornata di riferimento dovrà essere corrisposta interamente. Inoltre per gli ospiti che lasciano la struttura anticipatamente rispetto al pagamento effettuato, la struttura provvederà al rimborso di quanto dovuto a decorrere dal giorno successivo ed entro 15 giorni tramite restituzione con bonifico bancario.

Data approvazione 10 novembre 2009

Data revisione 10 febbraio 2012

Data revisione 31 maggio 2012

Data revisione 28 novembre 2012

Data revisione 03 aprile 2014

Data revisione settembre 2014

Data di revisione dicembre 2014

Approvato dalla Direzione

Dott. Giovanni Sallemi

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi. Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche. Tuttavia esistono condizioni nelle quali l'anziano è una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nel rispetto dei diritti della persona.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua partecipazione alla vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- *istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);*
- *agenzie di informazione e, più in generale massmedia;*
- *famiglie e formazioni sociali;*

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno dell'attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali Statuti, Regolamenti o Carte dei Servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano: il principio di "egualianza sostanziale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si afferma compito della Repubblica, rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando, di fatto, la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile ad una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;

il principio di "solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia delle effettive realizzazioni dei diritti alla persona;

il principio "del diritto alla salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro di diritti e di doveri

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La tutela dei diritti riconosciuti

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

INDICE

| | |
|---|-------|
| INDIRIZZI MAIL | 2 |
| PREMESSA | 3 |
| STORIA | 4 |
| UNITA' DI OFFERTA | 5 |
| MISSION | 5 |
| VALORI E PRINCIPI | 6 |
| STRUTTURA ORGANIZZATIVA | 8 |
| ORGANIGRAMMA | 10 |
| UBICAZIONE E STRUTTURAZIONE DEL CENTRO | 11 |
| SPAZI E LORO DISLOCAZIONE | 11 |
| MODALITA' DI AMMISSIONE | 12 |
| INGRESSO IN STRUTTURA | 13 |
| TRASFERIMENTI INTERNI | 14 |
| SERVIZI OFFERTI | 14 |
| SERVIZIO SOCIO ASSISTENZIALE | 15 |
| SERVIZIO INFERMIERISTICO | 16 |
| SERVIZIO SOCIO EDUCATIVO E DI ANIMAZIONE | 16 |
| SERVIZIO MEDICO | 17 |
| SERVIZIO DI RIABILITAZIONE | 17 |
| SERVIZIO DI ASSISTENZA PSICOLOGICA | 19 |
| SERVIZIO DI LOGOPEDIA | 20 |
| AMBULATORIO ODONTOIATRICO | 20 |
| SERVIZI AMMINISTRATIVI | 20 |
| SERVIZIO DI RISTORAZIONE | 21 |
| MENU' | 22 |
| SERVIZIO DI RISTORAZIONE PER I PARENTI | 22 |
| SERVIZIO DI PULIZIA DEGLI AMBIENTI | 22 |
| SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA | 22 |
| SERVIZIO RELIGIOSO | 23 |
| SERVIZIO DI BARBIERE E PARRUCCHIERE | 23 |
| SERVIZIO DI TESORERIA E CUSTODIA VALORI | 24 |
| PRESTAZIONE DI VOLONTARIATO SOCIALE | 24 |
| L'ACCOGLIENZA IN STRUTTURA | 24 |
| IL LAVORO PER PROGETTI | 25 |
| L'UNITA' OPERATIVA INTERNA | 25 |
| LA GIORNATA TIPO ALL'INTERNO DELLA CASA | 26 |
| IL CORREDO | 27 |
| TUTELA DEL CLIENTE | 29 |
| FOTOCOPIA DELLA CARTELLA SANITARIA | 29 |
| CONSENSO INFORMATO | 29 |
| FUMO - POSTA - TELEFONO - TRASPORTI - ORARIO VISITE | 30/31 |
| DIMISSIONI | 31 |
| EMERGENZE, NORME ANTINCENDIO E ANTINFORTUNISTICHE | 31 |
| COMITATO FAMILIARI | 32 |
| U.R.P. (UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO) | 32 |
| STANDARD DI QUALITA' | 33 |
| POLITICHE DELLA QUALITA' | 35 |
| RETTE | 37 |
| CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA | 39 |

