

Carta dei Servizi:

- Centro Servizi S. Antonio Abate di Alano di Piave
 - Ospedale di Comunità di Alano di Piave
 - Centro Servizi S. Antonio di Fonzaso
 - Centro Servizi S. Giuseppe di Quero

S.T. Gestioni
Società Cooperativa Sociale

Direzione Generale
tel. 0461 402080
www.gruppospes.it
info@gruppospes.it



Indice

1)	Vision e Mission	pag. 4
2)	La Carta dei Servizi di S.T. GESTIONI	pag. 4
3)	Valori e Principi fondamentali	pag. 5
4)	La storia di S.T. GESTIONI	pag. 7
5)	Organizzazione di S.T. GESTIONI	pag. 8
6)	L'offerta	pag. 9
7)	I servizi erogati dai tre Centri Servizi	pag. 15
8)	Le rette	pag. 20
9)	La soddisfazione dell'Ospite	pag. 21
10)	Accoglienza	pag. 22
11)	Un servizio di qualità	pag. 25
12)	Il volontariato	pag. 25
13)	Servizio privato personalizzato	pag. 25

1) La Carta dei Servizi di S.T. GESTIONI soc. coop. soc.

La Carta dei Servizi di S.T. GESTIONI è il documento in cui vengono definite e descritte la tipologia e le modalità organizzative dei servizi erogati agli Ospiti in condizioni di autosufficienza e non autosufficienza.

Le strutture che afferiscono ad S.T. GESTIONI sono:

- Centro Servizi S. Antonio Abate e Ospedale di Comunità di Alano di Piave
- Centro Servizi S. Antonio di Fonzaso
- Centro Servizi S. Giuseppe di Quero

Nella Carta dei Servizi l'Ospite e i suoi Familiari trovano:

- La presentazione del Centro Servizi e la dichiarazione di *mission* con i principi fondamentali ai quali il Centro si ispira per la stesura dei progetti individuali di ogni Ospite, in regime di ricovero definitivo, temporaneo;
- Le informazioni utili per conoscere e socializzare nel migliore dei modi con il Centro Servizi e tutta l'organizzazione che lo caratterizza;
- Le modalità con le quali l'Ospite può tutelarsi rispetto ai disservizi oppure può proporre eventuali suggerimenti.

Il presente documento si pone dunque come mezzo di comunicazione e di confronto chiaro e trasparente, la cui funzione è quella dell'informazione, della divulgazione e della tutela dei diritti degli Ospiti, promuovendo il dialogo tra le Parti nell'ottica di un continuo miglioramento dei modelli operativi e di gestione.

La Carta offre così un'articolata rappresentazione dei servizi, dell'organizzazione e degli standard di qualità, affinché ogni Ospite o Familiare ne possa verificare la corrispondenza con le prestazioni erogate.

2) Vision e Mission

Il gruppo Spes, di cui St Gestioni fa parte, definisce molto chiaramente la vision e la mission del Gruppo. Delineare questo orizzonte risulta fondamentale per declinare al meglio le azioni di cura.

Vision

La capacità di dare inizio, di immaginare e realizzare il nuovo sta nel dialogo e nell'incontro con le persone superando barriere e stereotipi. Le relazioni diventano nutrimento e condizione necessaria per evolvere. Solo così il nostro operare assume valore, diventa reale e condiviso per essere punto di riferimento, instaurando legami di fiducia reciproca.

Mission

Da 50 anni lavoriamo a stretto contatto con situazioni di fragilità. Supportiamo gli anziani e le loro famiglie accompagnandoli nel delicato processo di invecchiamento e fornendo una gamma

di servizi residenziali, semiresidenziali e domiciliari adeguati a rispondere ai bisogni espressi dagli utenti.

Con cura e attenzione il Gruppo Spes ha consolidato rapporti e legami con il territorio, enti pubblici e privati in un'ottica rigenerativa dove si intrecciano conservazione ed innovazione.

Il nostro fare si basa su una visione rispettosa delle diversità di ciascuna persona che diventano risorse e punti di forza e vanno a significare il lavoro quotidiano di ascolto e accoglienza delle centinaia di professionisti che operano nelle diverse strutture.

3) Valori e Principi fondamentali

Ai sensi dell'art. 13 della legge 8/11/2000 n. 328 - Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali - i centri di servizio che erogano prestazioni sociali, al fine di tutelare le posizioni soggettive degli utenti, devono adottare un documento in cui siano definiti i "criteri di accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti".

S.T. GESTIONI ha predisposto la Carta dei Servizi, stesa seguendo i contenuti della direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 – Principi sull'erogazione dei servizi – e facendo riferimento ai contenuti del Decreto del Presidente della Repubblica del 19 maggio 1995 – Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi sanitari.

Tutto l'agire espresso all'interno di S.T. GESTIONI si fonda sui principi di rispetto dell'uomo e della sua dignità, di qualità dei servizi, efficienza della gestione, ma soprattutto dell'Anziano come Persona.

La presente Carta dei Servizi si ispira alle Linee Guida e di Indirizzo come di seguito:

Promuovere la centralità della persona

Ogni persona è considerata un patrimonio di qualità umane e personali. La tutela della dignità della persona, il riconoscimento e il mantenimento di ogni sua risorsa consente l'espressione e la piena realizzazione delle sue potenzialità. L'organizzazione si impegna, inoltre, a prevenire qualsiasi forma di disparità di trattamento in termini economici e organizzativi.

Garantire la qualità dei servizi attraverso la valorizzazione delle persone

La valorizzazione di ogni soggetto rappresenta lo stimolo alla auto attivazione e lo spirito di miglioramento continuo di ogni singolo aspetto che determina il risultato complessivo che appartiene a tutti. Sono garantiti l'integrazione dei lavoratori e delle lavoratrici straniere attraverso il lavoro quale strumento di emancipazione sociale e partecipazione civile. Garantire la tutela del personale favorendo ogni strumento possibile per rendere agevole l'occupazione di chi ha carichi di cura.

Garantire la qualità dei servizi attraverso la cura dell'informazione

La gestione delle informazioni deve essere completa e integrata in modo da permettere a chi realizza il servizio di rispondere al meglio alle esigenze dell'Utenza.

Incentivare l'innovazione

L'organizzazione deve essere moderna e aperta al nuovo, ciò aggiunge valore all'esperienza consolidata. Attraverso la ricerca e lo sviluppo, il Gruppo Spes finalizza il lavoro all'efficacia nella soddisfazione dei bisogni dei/delle clienti degli/delle utenti.

Promuovere la cultura e la conoscenza

L'innovazione rappresenta lo spirito di iniziativa e l'approccio proattivo al lavoro. L'innovazione si traduce in sviluppo coerente solo se originata da una cultura diffusa e condivisa che l'azienda riconosce, tutela e stimola ad approfondire, attraverso attività formative che sono considerate un investimento di interesse strategico.

L'organizzazione deve promuovere, inoltre, una cultura basata sui principi dei diritti umani e della parità di genere che contribuisca a ridurre stereotipi e discriminazioni mediante attività di formazione e sensibilizzazione.

Promuovere l'integrazione con il Territorio

I servizi devono essere inseriti nei contesti territoriali in cui operano.

Prevenire e mitigare gli impatti ambientali

Le attività connesse alla manutenzione e al funzionamento delle strutture ed all'erogazione dei servizi offerti, che hanno o possono avere effetti sull'ambiente, devono essere oggetto di continuo monitoraggio al fine di controllare e contenere gli impatti ambientali provocati. Gli obiettivi di miglioramento devono garantire una progressiva, continua mitigazione degli impatti ambientali, in particolare in tema di riduzione dei rifiuti prodotti, contenimento dell'uso di risorse, riduzione dell'uso di sostanze pericolose, uso di risorse energetiche da fonti rinnovabili.

Assicurare la legalità dei comportamenti

Tutti coloro che operano all'interno del Gruppo devono ispirare i propri comportamenti a principi di lealtà, trasparenza e conformità a tutte le normative applicabili, allo scopo di prevenire i rischi legati alla possibilità di verificarsi di danni patrimoniali e reputazionali per il Gruppo stesso, di evitare e prevenire condotte moleste o discriminatorie. L'organizzazione deve gestire eventuali comportamenti scorretti.

S.T. GESTIONI si impegna a favorire l'inserimento dell'Ospite nei Centri Servizi afferenti mediante interventi di supporto che aiutino a riformulare il proprio progetto di vita, e così evitare lo sradicamento dal proprio territorio, salvaguardando il legame con il contesto di provenienza.

S.T. GESTIONI si pone come una realtà attenta al sociale e proiettata ad un continuo miglioramento, ponendo il benessere dell'Ospite al centro. La professionalità del personale qualificato è garanzia della capacità di saper accogliere l'anziano nel pieno rispetto del suo essere, prima di tutto, una Persona.

4) La storia di S.T. GESTIONI soc. coop. soc.

S.T. Gestioni soc. coop. soc. fa parte del Gruppo Cooperativo Paritetico S.P.E.S. che ha come finalità quella di redistribuire vantaggi tra i partecipanti e consente alle imprese associate di affrontare in maniera più dinamica la competizione del mercato e strutturare sinergie e strategie unitarie. S.T. Gestioni soc. coop. soc. viene costituita per la gestione e l'amministrazione di Residenze Sanitarie Assistenziali ed Ospedaliere, lo svolgimento e la promozione di interventi di assistenza domiciliare e la gestione di centri diurni per anziani. La cooperativa è certificata UNI EN ISO 9001, e UNI EN ISO 45001 (qualità e sicurezza) e UNI:PdR 125/2022 (parità di genere); ha inoltre ottenuto il marchio Family Audit - conciliazione Famiglia e Lavoro.

Gestisce le seguenti RSA: Residenza Sacro Cuore – Arco (TN), Residenza Solatrix – Rovereto (TN). Inoltre, gestisce servizi territoriali quali il servizio domiciliare e un Centro Diurno a Trento.

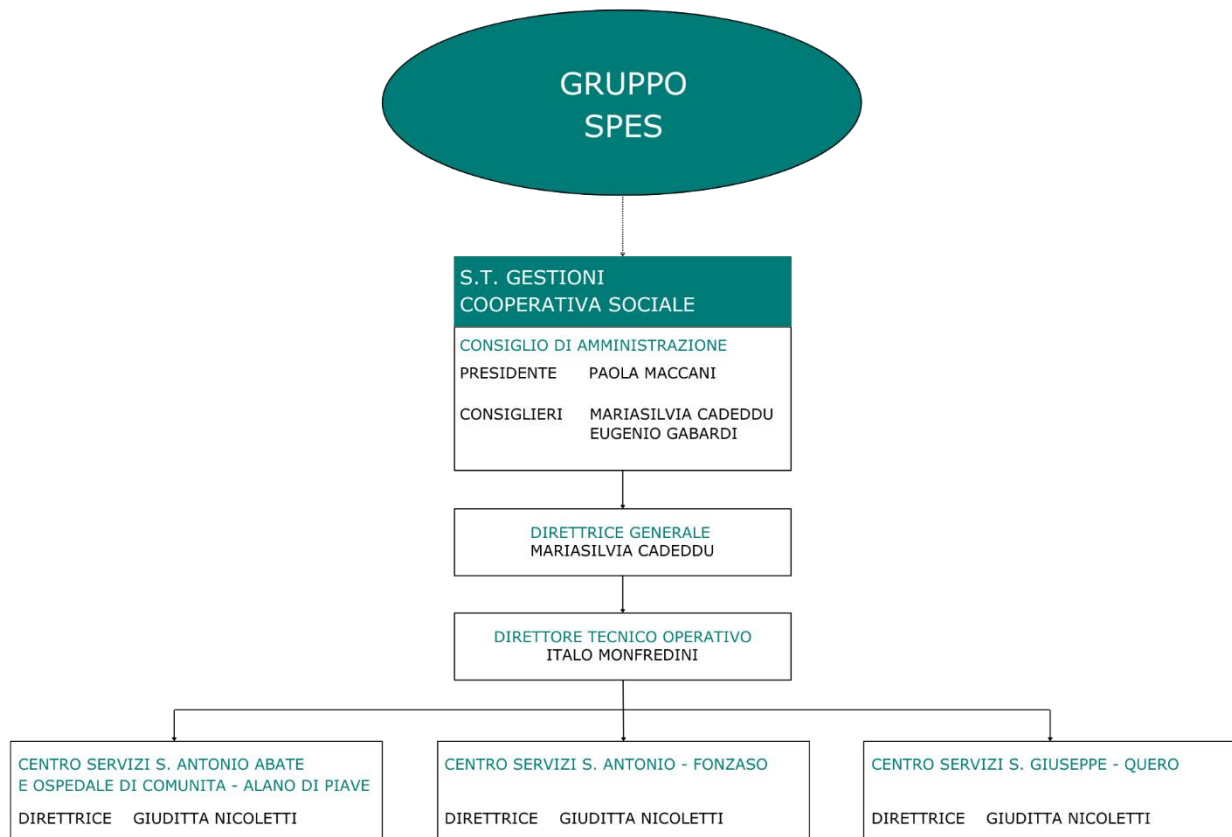
Dal 1° gennaio ha acquisito la gestione di: Centro Servizi S. Antonio Abate e Ospedale di comunità di Alano di Piave, Centro Servizi S. Antonio di Fonzaso e Centro Servizi S. Giuseppe di Quero, in forza di un contratto di affitto del ramo d'azienda con Fondazione Opera della Speranza ETS, via Brigata Re, 19 - 32031 - Setteville (BL) tel. 0439 779286 Pec: operadellasperanza@pec.it C.F. 91020530258 - P.IVA 01237110257, nata nel 2022 grazie alla riorganizzazione di tre Enti appartenenti alla stessa struttura organizzativa religiosa e assistenziale, costituita dalla Diocesi di Padova, mediante la fusione per incorporazione degli Enti denominati "Fondazione Santi Antonio e Michele" di Fonzaso e "Fondazione San Giuseppe" di Quero Vas nell'Ente denominato "Fondazione S. Antonio Abate" di Alano di Piave.

-Sede

S.T. GESTIONI ha sede legale a Trento, in via Enrico Fermi, 64.

5) Organizzazione di S.T. GESTIONI:

S.T. GESTIONI è organizzata secondo il seguente Organigramma:



Riferimenti utili dei Centri Servizi:

Centro Servizi S. Antonio Abate – Setteville, fraz. di Alano di Piave:

Via Brigata Re 19, Alano di Piave (Belluno)

Tel: 0439/779286

email: centroservizialano@gruppospes.it.

Centro Servizi S. Antonio - Fonzaso

Piazza Chiesa n.20, Fonzaso (Belluno)

Tel: 0439/5074

email: centroservizifonzaso@gruppospes.it

Centro Servizi S. Giuseppe – Setteville, fraz. di Quero

Via Nazionale n.21, Quero (Belluno)

Tel: 0439/787146

email: centroserviziquero@gruppospes.it

6) L'offerta

I Centri Servizi

Cosa sono e a chi sono rivolti

I Centri Servizi sono una risposta concreta alle necessità assistenziali, e non solo, di persone anziane, al profondo mutamento sociale ed alle nuove esigenze della società, in particolare della famiglia.

Rappresentano un'opportunità per la cura e l'assistenza delle persone anziane, autosufficienti e non autosufficienti, nel rispetto dell'integrità e dell'unicità della persona umana. Tutte le attività che vengono svolte all'interno delle strutture sono figlie di un'impostazione che, oltre all'aspetto sanitario del trattamento dell'anziano, vuole difendere il diritto di ogni persona di vivere in un ambiente che consideri "Casa".

6.1) Sede Alano di Piave

La sede di Alano di Piave eroga i servizi:

- Centro Servizi per anziani autosufficienti
- Centro Servizi per anziani non-autosufficienti
- Ospedale di Comunità

Il Centro Servizi S. Antonio Abate di Alano di Piave è suddiviso in due nuclei, che si distribuiscono nei tre piani indicati come segue:

- il piano terra è il cuore pulsante del Centro Servizi, esso comprende, oltre alle postazioni di Assistente sociale, Psicologo, Educatore, Fisioterapista e Logopedista, anche la sala da pranzo, la sala animazione dove viene anche celebrata la messa, una saletta tv, la sala caffè ed una sala polifunzionale dove vengono svolte le attività di fisioterapia,
- al primo piano si trovano il nucleo per ospiti non autosufficienti, il nucleo per gli autosufficienti, la sala da pranzo ed un'infermeria,
- il secondo piano ospita un nucleo per ospiti non autosufficienti e l'Ospedale di Comunità con uno studio medico, un'infermeria ed alcuni spazi per i pazienti.

Inoltre, al piano terra è presente una cucina interna, la lavanderia e la cella mortuaria. Esse si trovano in un blocco comunicante con accessi indipendenti rispetto alla struttura residenziale. Al piano interrato si trovano gli spogliatoi del personale, i magazzini e l'officina.

Infine, la struttura presenta toilette ad ogni piano ed è dotata di due ascensori.

All'Ospite viene assegnata una stanza singola, doppia, o tripla, che comprende la seguente dotazione: un letto meccanico con sponde, un armadio, e un comodino. Ogni stanza è dotata di finestre che permettono l'affaccio verso l'esterno.

Sono presenti altresì degli spazi comuni organizzati, anche all'esterno del Centro.

Per necessità organizzative, ambientali o per specifiche esigenze di tutela della salute, della serenità o della sicurezza dell'Ospite, S.T. GESTIONI può provvedere a sua insindacabile discrezione, al trasferimento dell'ospite accolto in un alloggio diverso da quello assegnato all'atto dell'ingresso.

Orari di visita

dal lunedì alla domenica
mattino 9.30-12.00 (11.45 ospiti del primo piano)
pomeriggio 15.00-18.15 (18.00 ospiti del primo piano)

- **Ospedale di Comunità**

Cos'è e a chi è rivolto

L'Ospedale di Comunità di Alano di Piave è una struttura distrettuale dell'Azienda ULSS 1 Dolomiti dove sono ammessi pazienti residenti presso la medesima ULSS ed i ricoveri sono sempre programmati. Esso rientra nella categoria di struttura intermedia che ha come principale obiettivo fornire assistenza extraospedaliera, con lo scopo di accogliere pazienti in post acuzie per i quali non sia prefigurabile un percorso di assistenza domiciliare o risulta improprio il ricorso all'ospedalizzazione o all'istituzionalizzazione.

Rispetto all'ospedale si configura prioritaria l'attenzione e la ricerca della riduzione delle conseguenze funzionali della malattia (menomazioni delle funzioni in ICF) e il miglioramento della qualità della vita rispetto alla dimensione diagnostica/procedurale e terapeutica.

L'Ospedale di Comunità è collocato al secondo piano all'interno del Centro Servizi, in via Brigata Re 19, e comprende 20 posti letto in camere singole e doppie, tutte dotate di bagno in stanza. In ogni posto letto è presente un sistema di chiamata che permette al paziente di essere sempre in contatto con il personale di struttura.

Come previsto dalla Deliberazione della Giunta Regionale n. 2718 del 24 dicembre 2012, l'Ospedale di Comunità offre cure necessarie per pazienti stabilizzati dal punto di vista medico, che non richiedono assistenza ospedaliera, ma troppo instabili per poter essere trattati in regime ambulatoriale o residenziale classico e che trattano problemi che possono risolversi in un periodo

limitato di tempo. I profili funzionali accoglibili risultano avere tre diverse possibili traiettorie prognostiche:

1. Le funzioni/abilità perse sono recuperabili ma è necessario un periodo di convalescenza durante il quale tentare la riattivazione delle ADL, da iniziare in OdC e poi eventualmente da proseguire in ambito riabilitativo (recupero funzionale differito);
2. Alcune funzioni/abilità sono definitivamente perse, ma il paziente e la famiglia devono adattarsi all'utilizzo di protesi ed eseguire adattamenti dell'ambiente domestico. È necessario un periodo di tempo per capire se la nuova situazione funzionale è compatibile con un rientro a domicilio o se è necessaria una istituzionalizzazione (adattamento alla disabilità definitiva);
3. Alcune funzioni/abilità sono sicuramente perse, la malattia ha una prognosi infausta a breve termine, ed il paziente potrebbe essere non eleggibile per *hospice*.

Come si accede

L'inserimento in questa struttura può rappresentare una valida risposta a carattere temporaneo qualora lo stato di salute ed il contesto familiare non consentano il mantenimento del paziente al proprio domicilio. L'esito funzionale è il determinante principale delle necessità assistenziali e della futura traiettoria del paziente, tipicamente in transizione da un *setting* di cura ad un altro (ad esempio ospedale/domicilio).

I ricoveri sono sempre programmati. La richiesta di ricovero può essere redatta dal MMG (per pazienti al domicilio) o dal Medico Ospedaliero su apposito modulo, corredata di SVAMA, ed inoltrata al Distretto. Sarà cura del Distretto autorizzare il ricovero e comunicare il nominativo del paziente al personale dell'Ospedale di comunità.

Tempi di ricovero

La durata del ricovero non deve essere superiore ai 30 giorni. Nei casi antecedenti la dimissione, l'equipe valuta le condizioni del degente e predispone per il rientro a domicilio. Nel caso in cui l'esito della valutazione risulti negativo per il rientro a domicilio per il permanere di condizioni cliniche sfavorevoli, il medico incaricato proporrà al distretto la proroga utile a prolungamento della degenza.

Orari di visita

dal lunedì alla domenica
mattino 9.30-11.30
pomeriggio 15.00-18.00

6.2) Sede di Fonzaso

La sede di Fonzaso eroga i servizi:

- Centro servizi per anziani autosufficienti
- Centro Servizi per anziani non-autosufficienti

Il Centro Servizi "S. Antonio" è articolato in un'unica sede operativa al quale sono stati aggregati negli anni quattro edifici (denominati rispettivamente Corpo B-C-D-E), collegati a quello principale da passerelle interne. La struttura si sviluppa come di seguito:

- il piano terra ospita gli uffici del personale, la cucina con annesso un piccolo refettorio per ospiti autosufficienti, la cappella in cui viene celebrata messa, gli spogliatoi del personale, e poi esternamente ma adiacente si trovano la lavanderia, la cella mortuaria e la Villa Stachet (denominata in precedenza Corpo D) che accoglie ospiti autosufficienti. Sul retro, rispetto all'ingresso principale, si trovano la palestra, i magazzini e l'officina del manutentore e, infine, il garage con i mezzi di trasporto che la struttura utilizza per gli ospiti non autosufficienti;
- il primo piano ospita persone autosufficienti e persone non autosufficienti; è presente un piccolo ambulatorio che viene utilizzato al bisogno dai vari professionisti ed una grande sala da pranzo comune.
- il piano secondo ospita persone autosufficienti e non autosufficienti, vi è l'ambulatorio principale della struttura, due sale da pranzo comuni e, collegate da corridoi interni si trovano la Villa Rosa e la Villa Fiori (denominate in precedenza Corpo B e Corpo C) che ospitano persone autosufficienti. In particolare, Villa Rosa comprende al suo interno dei miniappartamenti con stanza, salottino e bagno, mentre Villa Fiori comprende solo una serie di stanze. Vi è una grande sala animazione in cui vengono svolte le attività con gli ospiti ed annessa una piccola sala caffè in cui ci si può intrattenere.
- il terzo piano ospita persone autosufficienti e non autosufficienti, vi sono anche qui due saloni per il pranzo in comune, un piccolo ambulatorio e, come per il piano secondo, si trovano la Villa Rosa e la Villa Fiori.

In ogni piano, in ogni sala/soggiorno ed in ogni stanza è presente un televisore, inoltre, è presente una piccola cucina che serve da appoggio per lo smistamento dei pasti e per la preparazione delle colazioni.

I piani comprendono stanze di tipologia diversa: singola, doppia e tripla con o senza bagno interno; tuttavia, sono presenti diversi servizi igienici a disposizione degli ospiti che non hanno il bagno in stanza ma in generale a tutta l'utenza. Sono presenti, inoltre, bagni attrezzati che vengono utilizzati per la doccia degli utenti non autosufficienti.

Sono presenti in totale n°4 ascensori: n°2 piccoli e n°2 grandi per le lettighe oltre alle scale interne che collegano i vari piani fra loro in più aree.

Orari di visita

dal lunedì alla domenica
mattino 9.00-11.30
pomeriggio 15.00-17.30

6.3) Sede di Quero

La sede di Quero eroga i servizi:

- Centro servizi per anziani autosufficienti
- Centro Servizi per anziani non-autosufficienti

Il Centro Servizi S. Giuseppe si sviluppa su quattro piani, collegati da scale interne ed esterne, n°1 ascensore piccolo e n°1 ascensore grande per le lettighe. In particolare, è così suddiviso:

- al piano seminterrato si trovano l'infermeria, lo studio medico, la palestra in cui gli ospiti sono seguiti per la fisioterapia, la cucina, gli spogliatoi del personale, un locale in uso alla parrucchiera, l'ufficio dei professionisti e due servizi igienici ad uso del personale e dei visitatori.
- al piano terra ci sono due ingressi, uno per il personale ed uno per i visitatori, due soggiorni con televisore, uno dei quali è anche utilizzato per le attività comuni con gli ospiti, la sala da pranzo comune, i servizi igienici ad uso degli ospiti, l'ufficio della coordinatrice, l'ufficio degli operatori ed una piccola Cappella. Il piano è collegato ad un terrazzo esterno che dà sul retro della struttura e ad uno spazio comune esterno che si trova davanti l'entrata principale; è, inoltre, collegato tramite scala esterna al piano seminterrato.
- al primo piano vi sono le stanze di degenza suddivise in stanze singole, doppie e triple, alcune hanno il bagno interno, mentre gli altri servizi igienici sono presenti sul piano di fianco alle stanze, è presente anche un bagno attrezzato per eseguire le docce agli ospiti non autosufficienti.
- al secondo piano vi sono le stanze di degenza disposte similmente al primo piano, il magazzino ed il bagno attrezzato.
- all'esterno, sul retro della struttura (sempre al seminterrato), vi è un edificio ove sono collocate la lavanderia, il locale caldaia, il magazzino e la camera mortuaria.

Orari di visita

dal lunedì alla domenica
mattino 9.00-11.30
pomeriggio 15.00-17.30

6.4) Come si accede ai Centri Servizi per anziani non-autosufficienti ed autosufficienti

- Centro servizi per anziani non-autosufficienti

Per l'accesso è necessario presentare domanda all'Azienda ULSS 1 Dolomiti. Dopo una valutazione multidimensionale, racchiusa nella cd. "SVAMA", l'anziano è inserito nella graduatoria unica per l'accesso ai servizi residenziali, gestita dall'Azienda ULSS 1 Dolomiti per tutte le strutture residenziali del territorio.

Nel momento in cui si rende disponibile un posto nel Centro Servizi, l'anziano è contattato dall'Azienda ULSS per la conferma della disponibilità all'ingresso; se così, l'Assistente Sociale di S.T. GESTIONI contatta i familiari dell'anziano per un colloquio preingresso, nel quale vengono presentati: i servizi offerti dalla struttura, l'ammontare delle rette e concordate le modalità d'ingresso. Al colloquio sarà presente il coordinatore infermieristico ed eventuali altre figure professionali in base alle necessità del caso e verranno raccolte informazioni sanitarie ed assistenziali riferite all'Ospite. Il referente sarà tenuto a portare copia dei documenti personali dell'anziano, documentazione clinica, terapia farmacologia in atto e quanto indicato nel contratto d'ingresso e suoi allegati.

- Centro servizi per anziani autosufficienti

Se in sede di U.V.M.D. la persona viene, invece, valutata autosufficiente l'interessato può rivolgersi direttamente all'Assistente Sociale del Centro Servizi per presentare la domanda di ingresso. In caso di disponibilità di posti la procedura per l'inserimento e la documentazione da fornire è la stessa descritta precedentemente. Se, nell'immediato, non vi è disponibilità, la persona viene inserita nella lista di attesa.

Gli ingressi vengono effettuati preferibilmente il mattino, dal lunedì al venerdì; particolari esigenze o eventuali cambiamenti di orario saranno preventivamente concordati con il personale della Struttura.

Al momento dell'ingresso l'Ospite viene accolto ed accompagnato nella stanza a lui assegnata. Nella stessa giornata il Medico di base prenderà visione della documentazione sanitaria consegnata e sottoporrà l'Ospite ad un'eventuale visita medica. Nei successivi giorni ogni singola figura professionale avrà cura di accogliere l'anziano attraverso un percorso di reciproca conoscenza.

Dimissioni

Le dimissioni possono essere volontarie oppure conseguenti al verificarsi di talune circostanze, come indicato nel Contratto d'Ingresso.

Al momento della dimissione sono restituiti all'Ospite, al Familiare o a chi lo rappresenta i documenti personali presentati al suo ingresso, compresi gli indumenti e gli effetti personali.

7) I servizi erogati dai tre Centri Servizi

Le specifiche esigenze della Terza Età non si risolvono unicamente con strumenti economici di assistenza sanitaria, ma è necessaria la valorizzazione degli aspetti relazionali e culturali connesse alla dignità delle persone. Non è sufficiente garantire vitto ed alloggio, bensì si deve offrire una rete di servizi completa, in un ambiente costruito su misura, affinché gli Ospiti possano vivere da protagonisti, anche se non autosufficienti.

I servizi offerti hanno come riferimento centrale le esigenze dell'Ospite, investendo sulle sue potenzialità residue, per assicurare il rispetto ed il valore della persona umana. L'obiettivo fondamentale è il benessere della persona accolta, non solo inteso come prevenzione o cura delle malattie, bensì come mantenimento del più alto grado di autonomia possibile. Il mantenimento della propria autonomia aiuta la persona a continuare il proprio modo di vivere ed a svolgere le sue consuete attività, conservando quindi la propria identità e dignità personale.

A tal fine le strutture dispongono di idonei spazi per le diverse attività – ricreative, culturali, sociali e riabilitative – e con personale qualificato e preparato a fornire assistenza, ma anche calore umano. L'organizzazione in generale assicura la massima serietà, esperienza e competenza nella gestione quotidiana di tutti i servizi.

Anche per le finalità del contratto d'ingresso, si elencano di seguito le prestazioni e i servizi erogati.

7.1) Servizio di Coordinamento

Il Servizio di Coordinamento dell'area socioassistenziale cura il coordinamento tra i servizi socioassistenziali, sanitari e alberghieri, mira a creare le condizioni ottimali per perseguire gli obiettivi salute e benessere degli ospiti stabiliti nella UOI. Effettua attività di coordinamento delle risorse umane (operatori addetti all'assistenza e figure professionali) di supervisione e gestione della turnazione del personale dipendente, supervisione e gestione dei piani di lavoro e dei servizi socioassistenziali erogati a favore dell'ospite, gestire il personale addetto all'assistenza e le figure professionali rispetto l'esecuzione dei Piani Assistenziali Individualizzati e di quanto concordato in sede U.O.I. (Unità Operativa Interna).

7.2) Servizio Medico

Il Servizio Medico è garantito da medici di medicina generale secondo la convenzione di assistenza programmata Regione Veneto - ULSS. Prestano la loro attività all'interno di S.T. GESTIONI garantendo la copertura diurna del servizio dal lunedì al venerdì ed il sabato mattina;

nei giorni festivi ed in orario notturno S.T. GESTIONI si avvale del servizio di Guardia Medica dell'Azienda ULSS 1.

La scelta del medico viene effettuata all'ingresso, ai sensi dell'art. 5 dell'allegato A alla Deliberazione della Giunta Regionale 14 agosto 2018, n. 1231.

All'interno dei Centri Servizi è consentita l'esecuzione di prestazioni di assistenza medico-specialistica pubblica o privata previo accordi con la Direzione Sanitaria e la Direzione di Struttura.

7.3) Servizio Infermieristico

Gli infermieri professionali svolgono mansioni di carattere infermieristico volte alla cura ed alla salute dell'Ospite, sulla base delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche del medico. Le principali attività sono: somministrazione delle terapie, controllo dei parametri vitali e medicazioni. Inoltre, gestisce l'approvvigionamento dei medicinali prescritti e loro custodia, mantenimento di costanti rapporti con l'Ospedale qualora l'Ospite abbia bisogno di visite o di ricovero, contatta la famiglia nel caso di variazioni dello stato di salute dell'Ospite, supervisiona che le indicazioni alimentari fornite dal medico o dal dietologo vengano correttamente seguite.

7.4) Servizio di Assistenza alla Persona

Il servizio di Assistenza è garantito dagli Operatori Socio Sanitari (OSS) che operano su turni a diretto contatto con gli ospiti, includendo anche i giorni festivi. Questo servizio assicura il supporto e l'aiuto necessario per l'esecuzione delle attività basilari della vita quotidiana, applicando i piani di assistenza individualizzati e attivando protocolli specifici, in coerenza con le indicazioni medico-infermieristiche.

L'attività assistenziale quotidiana è volta a stimolare la persona al mantenimento e, dove possibile, al recupero delle capacità residue. Nello specifico, il servizio assistenziale comprende:

- igiene e cura della persona: igiene quotidiana, bagno assistito, vestizione con abbigliamento personale e adeguato;
- alimentazione e idratazione: somministrazione dei pasti, con eventuale supporto nell'assunzione degli alimenti e dei liquidi;
- mobilizzazione: comprende l'alzata e i trasferimenti, con l'eventuale utilizzo di ausili; il posizionamento regolare e costante delle persone allettate per prevenire lesioni da decubito (LDD); la sistemazione a letto per il riposo notturno, nel rispetto delle autonomie residue;
- Deambulazione: assistenza alla deambulazione, con eventuale uso di ausili su indicazione del servizio di fisioterapia
- continenza: accompagnamento in bagno per favorire l'eliminazione e l'applicazione di presidi per l'incontinenza adeguati e idonei.

In caso di ricovero ospedaliero l'assistenza è in carico al familiare.

7.5) Servizio di Fisioterapia

Il Servizio di Fisioterapia all'interno del Centro Servizi si occupa di prevenzione, cura e riabilitazione nelle aree della motricità e delle funzioni ha come obiettivo il mantenimento e il miglioramento delle facoltà residue dell'Ospite.

Il Servizio di Fisioterapia all'interno del Centro di Servizi si occupa di prevenzione, cura e riabilitazione nelle aree della motricità e delle funzioni corticali superiori dopo eventi patologici a varia eziologia, congenito o acquisito. Mira al mantenimento e miglioramento delle abilità motorie-funzionali residue, delle autonomie e della cura di sé. L'attività fisica svolta in maniera adeguata e regolare inserita in un lavoro d'équipe multidisciplinare partecipa al mantenimento il più a lungo possibile dello stato di salute e della dignità dell'ospite. In concreto:

- elabora la definizione del programma di mobilizzazione;
- pratica attività terapeutica per la rieducazione funzionale e per la contenzione dei danni dell'immobilità utilizzando ginnastica di gruppo, e terapie manuali, massoterapiche e occupazionali;
- propone l'adozione di protesi e ausili, ne addestra l'uso e ne verifica l'efficacia;
- verifica la rispondenza della metodologia riabilitativa attuata agli obiettivi di recupero funzionale.

7.6) Servizio di Logopedia

Il Servizio di Logopedia si occupa di:

- valutazione, riabilitazione delle abilità linguistico-comunicative e delle funzioni cognitive che le sostengono;
- valutazione, monitoraggio e cura delle abilità di deglutizione e alimentazione e indicazioni rispetto alla tipologia e alla consistenza della dieta e alla modalità di assunzione e di somministrazione della stessa.
- Eventuale adozione di protesi acustiche o ausili (comunicatore, ecc.) con addestramento all'uso e verifica della loro efficacia;
- definizione delle modalità di cura e igiene del cavo orale.

7.7) Servizio Psicologico

La presenza dello psicologo nelle strutture residenziali per anziani delinea un servizio orientato alle persone che vivono e operano all'interno di queste, di cui si ascoltano i bisogni e per cui si attivano le risorse utili per risolvere le problematiche connesse al risiedere in tali strutture. Le principali attività svolte dallo psicologo sono quelle descritte nella legge 18 febbraio 1989, n. 56, con particolare riferimento all'uso di strumenti diagnostici tesi a valutare i deficit cognitivi, i disturbi comportamentali ed affettivo/emotivi degli anziani rispetto ai quali lo stesso psicologo è chiamato ad attuare interventi terapeutici riabilitativi e di sostegno, sia individuali che di gruppo.

In specifico le tipologie di intervento proprie della figura professionale dello psicologo che opera nei tre centri servizi per anziani sono:

- per l’anziano, valutazione clinica attraverso test psicodiagnostici e colloqui anamnestici, osservazione clinica e comportamentale diretta e indiretta, training di stimolazione cognitiva, valutazione e gestione dei disturbi del comportamento, colloqui di sostegno.
- per la Famiglia dell’anziano, consulenza psicogerontologica finalizzata all’apprendimento di nuove forme di relazione con l’Ospite, sostegno psicologico rivolto agli aspetti emotivi nel nuovo assetto Familiare e relativi all’istituzionalizzazione dell’anziano.
- per l’équipe di lavoro, consulenza alle figure professionali atte a prevenire forme di disagio e stress, sportello per un loro ascolto, progettazione e realizzazione di interventi formativi.

7.8) Servizio Sociale

Il Servizio Sociale professionale opera per la congiunzione tra la domanda di aiuto e l’offerta istituzionale dei servizi; è in grado di attivare proposte progettuali di aiuto concrete e che tengono conto della reale rete dei servizi presenti nel territorio, sia di tipo residenziale che domiciliare.

La specificità del ruolo dell’Assistente Sociale nelle strutture per anziani viene identificata nell’incontro tra l’Ospite, la sua Famiglia, il territorio e il contesto sociale di riferimento e la struttura organizzativa in cui il professionista opera.

Compiti primari dell’Assistente Sociale sono:

- accoglienza dell’ospite al momento dell’ingresso in struttura;
- favorire l’inserimento dell’Ospite ed indirizzare i familiari alle varie figure professionali in base all’area di competenza;
- partecipazione alle U.V.M.D., presentazione del nuovo Ospite, adempimenti amministrativi per il perfezionamento della pratica di ingresso;
- l’implementazione delle pratiche concernenti la vita dell’anziano: domanda di invalidità civile, richieste di esenzioni ticket, cambio medico curante, richieste di variazioni, ricorsi amministrativi;
- l’attività di segretariato sociale, rivolta in modo particolare ai Familiari per rispondere al bisogno di ascolto e rassicurazione sui servizi svolti da S.T. GESTIONI;
- la mediazione all’interno delle dinamiche Familiari al fine di rendere l’ingresso in struttura un momento positivo per tutto il sistema Famiglia.

7.9) Servizio Educativo e di Animazione

Il servizio educativo e di animazione all’interno delle strutture ha l’obiettivo di mantenere e potenziare il patrimonio individuale di ciascun Ospite, fatto di capacità sensoriali, cognitive e di socializzazione, migliorando la percezione della qualità di vita. Inoltre, il servizio si propone di lavorare in sinergia con il territorio al fine di favorire un’apertura e un’integrazione con la comunità esterna, attraverso eventuali uscite collettive.

Gli interventi educativi e di animazione sono svolti dagli educatori professionali e coinvolgono gli Ospiti della struttura sia a livello individuale che di gruppo, e anche per progetti multidisciplinari in collaborazione con le altre figure professionali (fisioterapisti, logopedisti, psicologi, ecc..) quali attività ludico-motorie, cognitivo-riabilitative, artistico-manuali, socioculturali e ricreative in genere.

7.10) Servizio alberghiero e servizi ausiliari

Presupposto di quanto sopraindicato è l'erogazione di un servizio alberghiero, che comprende:

- Servizio di ristorazione: assicurare la qualità, la varietà e la salubrità del confezionamento dei cibi e delle pietanze costituisce un impegno costante da parte di S.T. GESTIONI. I cibi sono preparati nel pieno rispetto delle norme igieniche ed in base a particolari diete indicate dal medico, ove necessario. Il menù, scandito su base stagionale, varia settimanalmente e prevede la scelta tra diverse pietanze proposte sia per il pranzo che per la cena. I pasti vengono poi serviti nelle apposite sale da pranzo presenti;
- Servizio di pulizia dell'ambiente di vita e degli arredi: il servizio garantisce l'intervento quotidiano di pulizia e sanificazione degli ambienti e degli arredi;
- Servizio di lavanderia e guardaroba: il servizio di lavanderia garantisce agli Ospiti l'etichettatura degli indumenti, il lavaggio, la stiratura ed il rammendo dei capi di vestiario e della biancheria piana.
- Servizio parrucchiera garantito due volte al mese;
- Servizio estetista garantito una volta al mese

S.T. GESTIONI eroga altresì ulteriori servizi ausiliari, tra cui si indicano:

- Servizio religioso: S.T. GESTIONI rispetta la religione e il credo di ciascun Ospite, e all'interno della struttura è eventualmente erogato il servizio religioso, se richiesto. La Santa messa viene celebrata settimanalmente in struttura;
- Servizio amministrativo;
- Servizio di manutenzione, per il controllo dei vari impianti della struttura, per interventi di manutenzione e riparazione;
- Servizio di magazzino, per la distribuzione del materiale d'uso comune ai reparti;
- Distribuzione posta;

Altri servizi:

- Trasporti sanitari: compresi nella retta;
- Altri Trasporti: a carico dell'Ospite.

8) Le rette

Le rette applicate per i servizi offerti da S.T. GESTIONI sono annualmente deliberate dal Consiglio di amministrazione, sono al netto dell'eventuale contributo regionale e pubblicate nel sito del Gruppo SPES.

Coloro che sono nella condizione di non autosufficienza, rilevata dall'U.V.M.D. dell'Azienda ULSS 1 Dolomiti, infatti, possono usufruire della cosiddetta "impegnativa di residenzialità" erogata dalla Regione Veneto e versata direttamente a S.T. Gestioni in proporzione alle giornate di presenza degli anziani non autosufficienti assegnatari della stessa.

La retta alberghiera è comprensiva dell'alloggio e dei servizi offerti. La tariffa viene definita in base alla tipologia della stanza occupata e alla condizione di autosufficienza/non-autosufficienza. Il valore della quota alberghiera viene definito in base ai costi di gestione e può essere modificato nelle modalità previste nel Contratto.

Saranno a carico dell'Ospite spese per visite specialistiche, esami e farmaci non riconosciuti dal S.S.N., spese personali, spese di trasporto non sanitario, spese per servizi alla persona oltre agli interventi compresi e quanto non previsto nel Contratto d'ingresso.

8.1) Pagamento della retta

S.T. GESTIONI emette fattura mensile in via anticipata entro il giorno 15 di ciascun mese e la invia all'indirizzo mail del referente amministrativo. Il pagamento della retta è effettuato mediante addebito pre-autorizzato sul conto corrente bancario. In caso di impossibilità comprovata di attivare il RID, un diverso metodo di pagamento potrà essere concordato con le modalità previste e definite nel Contratto. Il pagamento va effettuato entro i termini previsti da Contratto.

9) La soddisfazione dell'Ospite

S.T. GESTIONI raccoglie suggerimenti e opinioni, nonché eventuali reclami per disservizi, atti o comportamenti che abbiano impedito o limitato il diritto alle prestazioni.

I reclami, le osservazioni ed i suggerimenti sono presentati tramite il modulo previsto oppure attraverso il "Comitato dei Familiari"; in ogni caso, la Direzione promuove verifiche interne sull'andamento generale sia sotto il profilo amministrativo-gestionale che del grado di soddisfazione degli Ospiti e dei loro Familiari.

Attraverso la raccolta e l'analisi dei reclami e dei suggerimenti (vedi modello allegato) inoltrati dagli Ospiti o loro rappresentanti ovvero attraverso altre forme di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza, la Direzione esercita una costante verifica sui servizi erogati e sulla loro qualità. Periodicamente è curata la redazione di un rapporto sulle segnalazioni ricevute, che viene distribuito a tutti i servizi interessati per le opportune valutazioni.

10) Accoglienza

La presa in carico dell'Ospite prevede la stesura di un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) finalizzato alla personalizzazione degli interventi di assistenza e riabilitazione secondo un'ottica multidisciplinare. Il PAI viene definito e concordato dall'équipe multiprofessionale in sede di Unità Operativa Interna (UOI). Durante il corso della giornata l'Ospite è coinvolto in specifiche attività di intervento articolate secondo le personali esigenze e peculiarità.

Unità Operativa Interna (U.O.I.)

L'Unità Operativa Interna (UOI) ha i seguenti compiti:

- valutare in forma multidimensionale l'Ospite in fase di accoglimento;
- recepire la valutazione multidimensionale dell'Ospite e fissare le modalità di attuazione del programma assistenziale predisposto dall'U.V.M.D. (Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale);
- redigere il programma terapeutico-riabilitativo personalizzato, con le modalità della valutazione multidimensionale e multiprofessionale, in tempo congruo ad una osservazione e adattamento della persona nel nuovo ambiente;
- verificare l'efficacia del programma così elaborato.

L'UOI è un'équipe multiprofessionale presieduta dal Direttore o da suo delegato e composta dal Medico Coordinatore individuato dalla locale AULSS n.1, Coordinatore Sociosanitario della Struttura, Medico di Medicina generale, Assistente Sociale, Educatore professionale, Infermiere professionale, Fisioterapista, Logopedista, Operatore Socio-Sanitario (OSS), Psicologo, Familiari.

L'UOI può, a sua discrezione, stabilire la presenza di altre figure specialistiche (psichiatra, fisiatra, ecc.).

Si definisce la frequenza ordinaria delle UOI a cadenza settimanale; tale frequenza non preclude la possibilità di convocare UOI straordinarie nel caso in cui sia necessario.

Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.)

L'assistenza personalizzata è:

- diritto di disuguaglianza dei trattamenti;
- il dovere degli erogatori dell'assistenza di evitare di operare per prestazioni naturalmente uguali per tutti e di passare ai progetti differenziati; sapere da dove si parte (valutazione e bisogni) per sapere dove si arriva (risultati attesi/obiettivi e verifica);

- l'avvio di un lavoro di équipe multiprofessionale in luogo di interventi frazionati e disaggregati;
- soprattutto centralità dell'Ospite.

L'assistenza personalizzata trova nel Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) lo strumento fondamentale per l'operatività. Sinteticamente, la formulazione del PAI segue queste fasi:

- compiuta la valutazione dell'Ospite, viene definita e misurata l'ipotesi del problema su cui intervenire per migliorare, mantenere o rallentare le condizioni di salute della persona, sia da un punto di vista qualitativo che quantitativo, prima di iniziare gli interventi;
- successivamente, individuate le potenzialità dell'Ospite e i soggetti che si assumono la responsabilità rispetto al problema, vengono definiti i risultati attesi (obiettivi) che si intendono di raggiungere;
- sulla base dei risultati attesi e delle risorse disponibili, vengono definiti gli interventi attuabili;
- al termine del piano di intervento avviene la verifica, attraverso una ri-valutazione della condizione della persona, rendendo così possibile la misurazione dei risultati ottenuti alla fine del processo di aiuto e quindi la valutazione dell'efficacia di quanto fatto.

La giornata tipo dell'Ospite

Alla mattina il risveglio solitamente avviene tra le ore 06:00 e le ore 08.00. Durante questa fascia oraria il personale di reparto segue gli Ospiti nella cura dell'igiene personale e della vestizione.

Successivamente gli Ospiti vengono accompagnati in sala da pranzo per la colazione e l'assunzione della relativa terapia farmacologica. Il tutto solitamente avviene tra le ore 08.00 e le ore 09.00.

Tra le ore 09.30 e le ore 11.30 generalmente gli Ospiti, proprio perché le consuete cure igienico-sanitarie sono terminate, partecipano alle attività socio ricreative e/o riabilitative o si autogestiscono liberi momenti di socializzazione. È previsto a metà mattina un momento di idratazione.

Il momento del pranzo avviene attraverso l'attenta supervisione ed assistenza del personale di reparto (11.30/12.30).

Nel primo pomeriggio gli Ospiti che lo desiderano hanno la possibilità di riposarsi un po' e, dopo essersi alzati, insieme a tutti gli altri, fanno merenda.

Dalle 14.30 alle 17.30 gli Ospiti sono liberi di partecipare alle attività socio ricreative e riabilitative. È prevista a metà pomeriggio l'idratazione e merenda.

Il momento della cena si svolge con le consuete modalità del pranzo, generalmente intorno alle ore 18.00.



Dopo cena è abitudine degli Ospiti trascorrere un momento di relax personale con i propri compagni di stanza.

Al termine della giornata il personale di reparto si prende cura della consueta igiene personale e della terapia degli Ospiti, per poi accompagnarli a letto. Come per il risveglio, anche il momento del riposo notturno si basa sui tempi personali di ogni singolo Ospite.

11) Un servizio di qualità

Lavoro per progetti individualizzati

Nel sociosanitario si lavora “per progetti”; la qualità dei servizi e l’innovazione sono sempre più connessi alla capacità di gestire complessi processi di progettazione e valutazione. La stesura di progetti di intervento individualizzati consente di programmare, realizzare e valutare in maniera sistematica e strutturata azioni mirate alla riabilitazione, al sostegno e al mantenimento delle abilità degli anziani. Il lavoro per progetti implica la collaborazione tra diverse professionalità in linea con una metodologia multidisciplinare. La programmazione delle varie fasi di intervento prevede un monitoraggio in itinere che dà la possibilità di modulare le diverse azioni a seconda delle esigenze degli Ospiti avendo ben definito gli obiettivi da raggiungere. La redazione di un progetto consente, infine, di poter accedere ad eventuali finanziamenti di enti pubblici o privati utili per la realizzazione stessa.

Informazione, privacy e sicurezza

L’intero operato di S.T. GESTIONI si svolge in piena conformità alla normativa privacy che prevede la tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali. Secondo la normativa indicata, tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della riservatezza.

12) Il volontariato

I tre Centri Servizi si avvalgono della preziosa collaborazione di Volontari a supporto delle attività culturali, ricreative e di animazione promosse all’interno della Struttura, nonché, per l’accompagnamento degli Ospiti in occasione di uscite organizzate.

13) Servizio privato personalizzato

S.T. GESTIONI ammette l’ingresso di assistenti privati chiamati a svolgere la propria opera dagli Ospiti o dai loro Familiari, con spese a loro carico, previa autorizzazione da parte dei Responsabili di Struttura.



Suggerimenti / proposte / reclami

Modello da consegnare alla Direzione

Il sottoscritto _____

Residente a _____ in via _____

tel. _____ e-mail _____

in qualità di Familiare di _____, Ospite presso il Servizio:

- Centro Servizi sede di _____
- Ospedale di Comunità

Nucleo _____

espone il seguente suggerimento / proposta / reclamo:

Data _____

Firma

S.T. Gestioni
Società Cooperativa Sociale

Direzione Generale
tel. 0461 402080
www.gruppospes.it
info@gruppospes.it

