

**AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA
CITTA' DI MONTAGNANA**

E

**CASA DI SOGGIORNO E PENSIONATO DELLA
CITTA' MURATA**

I.P.A.B.

MONTAGNANA (PD)

1

CARTA DEI SERVIZI

1. LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un patto che l'Ente stringe con i destinatari del proprio servizio, attraverso il quale si impegna a fornire determinati standard di qualità, attribuendo agli utenti il potere di controllo sul proprio operato e indicando contestualmente i mezzi di garanzia, ai quali l'utente può ricorrere per tutelare i propri diritti.

La Carta dei Servizi è un documento di trasparenza a tutela dell'utente e della sua rete sociale, che consente loro di esercitare il diritto di scelta, la verifica dei servizi offerti e di esprimere reclamo in caso di difformità dallo standard pattuito.

2. L'ENTE

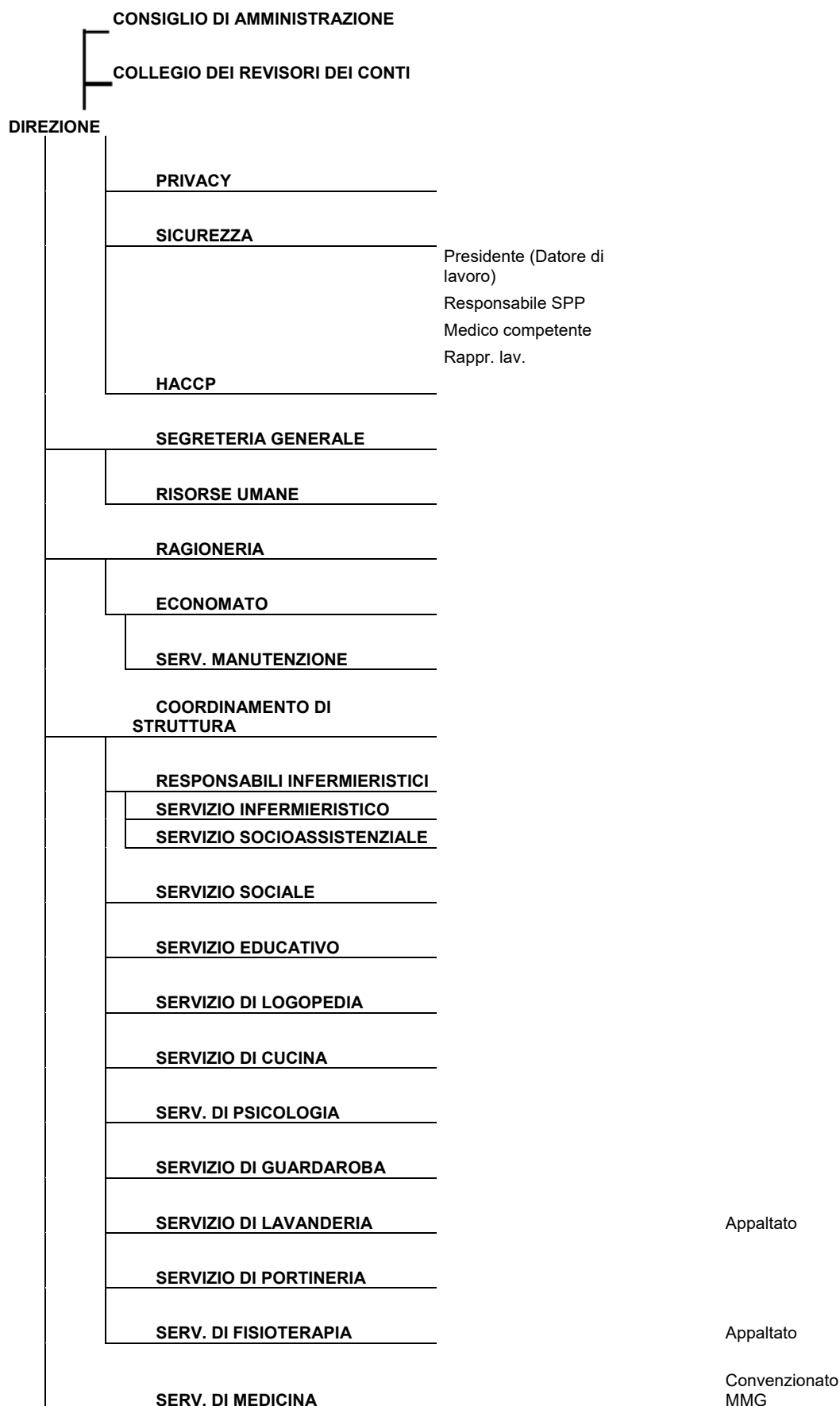
2.1 Chi siamo

La Casa di Soggiorno e Pensionato della Città Murata, attiva dal 21 dicembre 1859, attualmente è un'Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficienza (I.P.A.B.), articolata in due sedi, site nel comune di Montagnana:

- Casa di Soggiorno e Pensionato della Città Murata, via Berga, 21;
- Azienda Pubblica di Servizi alla Persona, Città di Montagnana, via Ospedale, 16.

AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA CITTA' DI MONTAGNANA
CASA DI SOGGIORNO E PENSIONATO DELLA CITTA' MURATA

2.2 L'organigramma



3. LA MISSION

La mission della Casa di Soggiorno e Pensionato della Città Murata è mettere a disposizione degli utenti un luogo dove vivere serenamente in comunità la propria vita, garantendo la fruizione di numerosi servizi offerti dall'Istituzione, con il vantaggio di recuperare e ricreare l'aspetto domestico, nel rispetto delle esigenze e dei desideri individuali e per quanto possibile nell'ottica di una assistenza sartoriale.

3.1 Principi ispiratori

- Eguaglianza: ispira l'erogazione del servizio garantendo parità di trattamento tra i residenti, senza appiattire e standardizzare la risposta ai bisogni di ogni singolo individuo, attraverso la prospettiva di un'eguaglianza sostanziale anziché formale.
- Imparzialità: il comportamento tenuto dal personale nei confronti dei residenti è ispirato a criteri di obiettività e imparzialità nel rispetto della dignità di ognuno.
- Continuità: i turni di lavoro sono organizzati in modo tale da garantire adeguati livelli di assistenza nelle 24 ore. In caso di eventuali interruzioni interviene la normativa vigente al fine di arrecare il minor disagio possibile.
- Diritto di scelta: ogni persona, indipendentemente dalla propria condizione di salute, ha diritto di vedere riconosciuto il principio di autodeterminazione. Ogni figura professionale all'interno dell'Ente ha come obiettivo la promozione delle libere scelte personali.
- Partecipazione: l'Ente, al fine di rendere l'utente e i referenti protagonisti del servizio offerto, si impegna a raccogliere suggerimenti e reclami mediante strumenti predefiniti.
- Efficienza ed efficacia: il livello qualitativo delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali viene costantemente implementato ottimizzando le risorse a disposizione.
- Trasparenza: l'Amministrazione garantisce la trasparenza della propria attività gestionale ed amministrativa.
- Privacy: ogni dato in possesso dell'Ente è sottoposto alla vigente normativa sulla privacy e pertanto adeguatamente trattato e protetto (L. 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni).

4

4. OBIETTIVI GENERALI

Gli obiettivi che l'Ente si propone sono:

- rispondere ai bisogni degli utenti e dei loro referenti in modo mirato e personalizzato;
- garantire l'integrazione dell'Ente con il territorio attraverso la stesura di progetti che coinvolgono soggetti pubblici e privati;
- migliorare la qualità dei servizi erogati attraverso la formazione continua del personale.

5. LE RESIDENZE

5.1 Azienda Pubblica di Servizi alla Persona, via Ospedale 16, Montagnana

La sede è collocata negli spazi dell'ex ospedale di Montagnana, opportunamente ristrutturato come da normativa vigente, nell'ottica dell'accoglimento di persone non autosufficienti.

La residenza è suddivisa su quattro piani ed organizzata in quattro nuclei al primo e secondo piano.

AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA CITTA' DI MONTAGNANA
CASA DI SOGGIORNO E PENSIONATO DELLA CITTA' MURATA

Al piano interrato

- Locali di servizio

Al piano terra:

- Servizio Sociale;
- Portineria;
- Servizio di Guardaroba;
- Servizio di Cucina.

Al piano primo:

- NUCLEO QUERCIA: ventiquattro posti letto per persone non autosufficienti di secondo livello assistenziale.
- NUCLEO CEDRO: diciassette posti letto per persone non autosufficienti di primo livello assistenziale.
- NUCLEO LARICE: diciotto posti letto per persone non autosufficienti di primo livello assistenziale.
- NUCLEO GELSO: quindici posti letto per persone non autosufficienti con disturbi del comportamento, in grado di spostarsi autonomamente.

Al piano secondo:

- NUCLEO OLMO: ventiquattro posti letto per persone non autosufficienti di secondo livello assistenziale.
- NUCLEO BETULLA: quindici posti letto per persone non autosufficienti di primo livello assistenziale.
- NUCLEO TIGLIO: sedici posti letto per persone non autosufficienti di primo livello assistenziale.
- NUCLEO ACERO: sedici posti letto per persone non autosufficienti di primo livello assistenziale.

5

AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA via Ospedale 16			
<i>Piano primo</i>	<i>Numero posti letto</i>	<i>Numero stanze</i>	<i>Totale posti letto</i>
NUCLEO QUERCIA	1	2	24
	2	11	
NUCLEO CEDRO	1	1	17
	2	8	
NUCLEO LARICE	2	9	18
NUCLEO GELSO	1	3	15
	2	6	

AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA via Ospedale 16			
<i>Piano secondo</i>	<i>Numero posti letto</i>	<i>Numero stanze</i>	<i>Totale posti letto</i>
NUCLEO OLMO	1	2	24
	2	11	
NUCLEO BETULLA	1	1	15
	2	7	
NUCLEO TIGLIO	2	8	16
NUCLEO ACERO	2	8	16

La capacità ricettiva complessiva è di 145 posti letto, 48 posti destinati ad utenti con media intensità assistenziale e 97 posti destinati ad utenti con ridotta intensità assistenziale.

Ogni nucleo presenta le seguenti caratteristiche:

- tutte le stanze sono provviste di bagno adeguatamente attrezzato;
- in prossimità delle unità di vita sono disponibili gradevoli spazi che gli utenti ed i loro familiari / referenti possono utilizzare per passare del tempo insieme;
- sono presenti un locale adibito a guardiola degli operatori addetti all'assistenza ed un ambulatorio infermieristico (ad eccezione dei nuclei Cedro e Larice, Betulla e Tiglio che condividono gli stessi);
- è presente una sala da pranzo ed un cucinotto per la gestione del servizio di ristorazione;
- è presente un bagno assistito (ad eccezione dei nuclei Cedro e Larice, Betulla e Tiglio che condividono lo stesso);
- sono presenti depositi e locali di servizio.

Ogni nucleo dispone di una squadra di addetti all'assistenza presente 24 ore su 24 e di personale infermieristico che si occupa dell'assistenza sanitaria, presente anche nelle ore notturne. Nella sede descritta è presente l'équipe multidisciplinare composta da tutte le figure professionali previste dagli standard regionali. Nei nuclei oltre alle attività di assistenza di base e sanitaria, vengono svolte attività di consulenza da parte delle diverse figure professionali (logopedista, psicologo, etc.).

Il nucleo Gelso, situato al piano primo, accoglie utenti che manifestano disturbi del comportamento e al fine di un'assistenza mirata, vengono utilizzati tutti quegli accorgimenti relazionali, ambientali e strumentali atti a salvaguardare l'incolumità e la dignità delle persone residenti.

Nello spazio esterno è situato un ampio giardino.

5.2 Casa di Soggiorno e Pensionato della Città Murata, via Berga 21

All'interno della cinta muraria, alle spalle del Duomo, è collocata la sede storica dell'Ente. A trasferimento avvenuto, i 22 posti disponibili accoglieranno persone autosufficienti, presso il nucleo Corallo, al piano primo dell'immobile.

Al piano terra sarà attivato un Centro Diurno che accoglierà 20 utenti non autosufficienti.

Le stanze del nucleo Corallo sono tutte dotate di bagno e a due posti letto.

I servizi generali sono condivisi con il Centro Diurno.

Tutte le attività connesse all'assistenza saranno esternalizzate ad eccezione dell'inserimento degli utenti tramite graduatoria interna gestita dal Servizio Sociale dell'Ente.

In capo all'Ente rimane il monitoraggio del servizio offerto in termini di corrispondenza agli standard e qualità.

6. MODALITA' DI ACCESSO

6.1 La domanda per l'accesso

L'accesso è regolato da apposite norme disposte dalla Regione Veneto e dall'ULSS n. 6 Euganea.

Per accedere alle Strutture Residenziali è necessario presentare la domanda presso il Distretto Socio Sanitario di competenza territoriale; ciò avvia la procedura di convocazione dell' UVMD (Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale) che si occuperà della compilazione della scheda SVAMA.

La scheda SVAMA valuta la persona dal punto di vista:

- sanitario (la compilazione è a carico del MMG o del Medico del Reparto Ospedaliero se l'utente è ricoverato);
- cognitivo funzionale (la compilazione è a carico dell'Operatore del Distretto o dell'Infermiere del Reparto Ospedaliero se l'utente è ricoverato);
- sociale (la compilazione è a carico dell'Assistente Sociale del Comune di residenza).

Terminata la valutazione tramite la scheda SVAMA, saranno attribuiti alla persona un punteggio ed un profilo di *autosufficienza* o *non autosufficienza* (di primo o di secondo livello assistenziale). Tale punteggio determina la posizione della persona esaminata all'interno della Graduatoria Unica (Registro Unico di Residenzialità, R.U.R.) gestita dell'azienda ULSS 6 Euganea; posizione che stabilisce l'attribuzione dell'impegnativa di residenzialità.

Contestualmente può essere presentata domanda in regime di libero mercato presso il Servizio Sociale della Struttura; questa modalità permette di essere inseriti anche nella graduatoria interna dell'Ente per un accoglimento privato. Finanche per questo tipo di accoglimento il criterio di priorità viene stabilito tramite il punteggio attribuito all'utente dalla SVAMA. In caso di particolari bisogni assistenziali, la scelta del nominativo da parte dell'équipe multidisciplinare viene fatta sulla base dell'idoneità del posto resosi disponibile.

Nel momento in cui un posto si rende disponibile, il referente sarà contattato dal Servizio Sociale dell'Ente al fine di fissare il colloquio preammissivo. In tale occasione viene richiesta tutta la documentazione da presentare in sede di colloquio:

- tessera sanitaria cartacea e magnetica ed eventuali esenzioni;
- terapia farmacologica in atto;
- documentazione sanitaria disponibile;
- carta di identità, codice fiscale;
- tessera elettorale;
- verbale di invalidità civile o copia della domanda se non ancora riconosciuta;
- carta di identità e codice fiscale di chi firma il contratto.

Il colloquio preammissivo, della durata di circa due ore, si suddivide in due atti distinti:

- una prima fase vede coinvolta l'équipe multiprofessionale composta generalmente da assistente sociale, responsabile infermieristico, educatore, logopedista, psicologo e fisioterapista; durante questa fase vengono raccolti dati generali sulla persona, le autonomie, le abitudini e la storia di vita. Viene presentata la struttura e l'organizzazione dei servizi. Al termine di questa prima fase, il referente e, se presente, il diretto interessato, vengono accompagnati a prendere visione della struttura e dell'unità di vita assegnata.
- Una seconda fase amministrativa burocratica avviene alla sola presenza dell'assistente sociale: consiste nella lettura e spiegazione di quanto previsto dal contratto e la successiva accettazione dello stesso. Viene raccolto il consenso al trattamento dei dati personali, l'autorizzazione all'accompagnamento dell'utente all'esterno della struttura da parte del personale dell'Ente o Volontari e l'autocertificazione dei dati anagrafici. Vengono altresì consegnati al referente la carta dei servizi e duplice copia del regolamento interno, oltre alla lista della biancheria minima necessaria all'Ospite. L'utente e/o il referente vengono invitati a depositare prima dell'ingresso, presso l'Ufficio Econmato, la somma di € 100.00, da ripristinare in caso di utilizzo entro 7 giorni, per sostenere le spese per farmaci e trasporti.

Al termine del colloquio viene fissata la data dell'accoglimento in Struttura. Qualora l'utente fosse ricoverato presso altre strutture (Ospedale, Casa di Riposo, ecc) la data dell'ingresso viene concordata con la struttura di provenienza in un secondo momento e comunicata al referente.

6.2 Il momento dell'accoglimento in Struttura.

Il giorno dell'ingresso, all'arrivo in Struttura, l'Utente ed i suoi referenti vengono accolti dal Servizio di Portineria che prontamente avvisa le figure professionali di riferimento per l'accompagnamento al nucleo. Nell'arco della giornata e nei giorni successivi l'Utente ha modo di conoscere i professionisti e l'ambiente di

vita. Al fine di un accoglimento ottimale, generalmente, l'ingresso avviene dal lunedì al giovedì entro le ore 10:30.

Il nucleo di assegnazione può essere temporaneo: infatti eventuali trasferimenti di stanza, di nucleo e di sede sono previsti in caso di nuovi importanti eventi, come un sostanziale cambiamento delle condizioni di salute o relazionali. In ogni caso tale decisione viene opportunamente motivata all'Utente ed ai suoi referenti.

Il trasferimento potrà comportare una variazione della retta giornaliera applicata.

6.3 Norme di comportamento per una convivenza sicura

Le Strutture accolgono 145 utenti non autosufficienti presso la sede di via Ospedale e 22 Ospiti autosufficienti presso la sede di via Berga. Al fine di facilitare al massimo le relazioni tra le persone, l'accesso alla Struttura è consentito dalle ore 8.00 alle ore 20.00. Particolare attenzione è richiesta nella fascia oraria dalle ore 13.00 alle ore 15.00 nel rispetto del riposo pomeridiano. In caso di particolari e aggravate condizioni di salute dell'Utente, previa autorizzazione del Direttore, è possibile la permanenza durante l'orario notturno.

Per garantire la privacy, le persone in visita, su richiesta del personale, sono tenute ad uscire dalla stanza durante le operazioni di assistenza e di cura. Al fine di ridurre al minimo i potenziali rischi connessi alla convivenza di più persone, l'Amministrazione ha deliberato un regolamento nel rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza. Sostanzialmente si tratta di precise indicazioni su ciò che non è consentito in Struttura:

- usare fiamme libere (fuochi, candele, ecc);
- tenere nelle stanze materiale classificato infiammabile, facilmente combustibile, corrosivo, nocivo o irritante;
- opporre rifiuto ad un eventuale controllo da parte del personale autorizzato nell'unità di vita;
- chiudersi a chiave in stanza senza che il personale sia in possesso di una chiave universale che consenta l'apertura della porta;
- utilizzare elettrodomestici non autorizzati.

8

6.4 Custodia valori

L'utente o il referente possono depositare presso l'Ufficio Economato limitate somme di denaro per soddisfare piccole spese personali.

L'Ente declina ogni responsabilità in caso di furti o smarrimenti di oggetti di valore o somme di denaro custoditi nell'unità di vita.

7. LA RETTA

Le rette vengono stabilite annualmente dal Consiglio di Amministrazione, in concomitanza con l'approvazione del bilancio di previsione.

Gli importi delle rette vengono pubblicizzati tramite avvisi apposti all'interno delle strutture e comunicati per iscritto direttamente ai referenti.

Le rette sono differenziate in relazione alla struttura di residenza e al nucleo di provenienza della vecchia Struttura. Per i nuovi ingressi in regime convenzionato è prevista un'unica retta.

La retta comprende: vitto, alloggio, assistenza sociosanitaria, pulizia dei locali, lavanderia e servizio di parrucchiere.

La retta sostenuta dall'utente non autosufficiente è composta da una quota alberghiera a carico dell'utente e una quota di rilievo sanitario a carico della Regione di provenienza; quest'ultima, distinta in ridotto e medio livello assistenziale, viene erogata all'Ente dall'Azienda Sanitaria di provenienza dell'utente.

Gli utenti non autosufficienti, non assegnatari dell'impegnativa di residenzialità (libero mercato), sostengono una retta che assomma la quota alberghiera e la quota sanitaria definita dal Consiglio di Amministrazione.

La quota alberghiera della retta decorre dal giorno successivo all'accettazione del posto presso la Struttura, indipendentemente dalla firma del contratto. In caso di titolarità dell'Impegnativa di Residenzialità e di richiesta da parte dell'utente di posticipazione dell'ingresso, l'Ente applicherà, oltre alla quota alberghiera, maggiorata del 75% della quota sanitaria ad ogni giorno di posticipo.

La quota di retta alberghiera viene decurtata del 20% computato sulla retta giornaliera applicata agli utenti autosufficienti:

- dal giorno dell'accettazione del posto al giorno prima dell'ingresso dell'utente in struttura;
- in caso di assenza dell'ospite per qualsiasi motivo esclusi giorni di uscita e di rientro (ad esempio, l'assenza di tre giorni dà diritto alla decurtazione di un giorno).

La quota di retta alberghiera viene aumentata del 75% della quota sanitaria nel caso degli utenti non autosufficienti titolari di Impegnativa di Residenzialità, che si assentano per motivi diversi dal ricovero ospedaliero, con l'esclusione dei giorni di uscita e di rientro.

7.1 Modalità di pagamento della retta

La retta mensile viene conteggiata nei primi giorni del mese successivo. L'importo comprende tutti gli sconti e le integrazioni riguardanti il mese appena trascorso.

Nel caso in cui i garanti siano più di uno in sede di sottoscrizione del contratto provvederanno a individuare il destinatario di tutte le comunicazioni inerenti all'utente.

In caso di titolarità di conto corrente dovrà essere attivato l'addebito automatico in conto corrente. A tal fine è assolutamente indispensabile che ogni variazione di conto corrente venga tempestivamente comunicata all'Ufficio Economato. Qualora si verificassero insoluti le spese generate dagli stessi verranno imputate all'utente.

In caso di mancanza di conto corrente l'importo della retta verrà comunicato agli interessati tramite mail o short message service (SMS tramite cellulare) e dovrà essere corrisposto entro i primi dieci giorni del mese successivo.

Le rette possono essere pagate:

- mediante addebito automatico in conto corrente - SEPA Direct Debit (SDD).
- mediante versamento diretto dell'importo comunicato, in una delle qualsiasi agenzie della banca presso cui è acceso il conto di tesoreria dell'Ente;
- mediante bonifico bancario.

Il personale dell'Ente non è autorizzato a ricevere alcun tipo di pagamento sotto qualsivoglia altra forma (assegni, contanti, ecc.)

8. LE TRE FONDAMENTALI AREE DI ATTIVITA' E MODELLI DI LAVORO DI BASE

8.1 Il nostro modo di lavorare (Modelli di lavoro di base)

Alla base dell'attività delle varie figure professionali si pongono due principali modalità di intervento tra loro correlate:

- il lavoro per progetti: è la modalità attraverso la quale, successivamente ad una fase di valutazione, vengono individuati gli obiettivi di benessere degli utenti, il raggiungimento dei quali è oggetto di valutazione in termini di risultati ottenuti.

- La valutazione multidimensionale: serve a personalizzare gli interventi a favore dell'utente tramite la convergenza, mediante il lavoro di équipe, delle aree di competenza delle diverse figure professionali.

8.2 Area della Dirigenza

L'Ente è gestito dalla figura del Segretario Direttore, che esercita la funzione di responsabile dell'intera organizzazione. Attiva i programmi fissati dal Consiglio di Amministrazione dell'Ente secondo gli indirizzi dello stesso.

Fornisce al Consiglio di Amministrazione gli elementi di conoscenza e valutazione tecnica per l'analisi del grado di soddisfacimento del pubblico interesse e la scelta delle conseguenti determinazioni, formulando proposte anche alternative in termini di rapporto tra risultati conseguibili e rispettivi costi.

Disciplina il funzionamento e l'organizzazione interna dell'Istituto, assicurando la migliore utilizzazione e l'efficace impiego delle risorse sia umane che strumentali.

Cura i rapporti con gli Enti esterni relativamente alle materie di sua competenza. E' il capo del Personale.

Ferma restando la responsabilità penale civile amministrativa e contabile e disciplinare, è responsabile dell'osservanza da parte del Personale consegnato dei doveri d'Ufficio e, in modo specifico, dell'orario di lavoro e degli adempimenti connessi al carico di lavoro a ciascuno assegnato.

E' a disposizione dell'Amministrazione oltre l'orario d'obbligo per le esigenze connesse alle funzioni affidategli, senza diritto a compensi. Compila il bilancio di previsione ed il conto consuntivo. Interviene nei contratti dell'Ente. Sovrintende alle provviste ed alle forniture.

8.3 Area Amministrativa

Il Segretario Direttore è coadiuvato dal Vicedirettore nella figura del Responsabile dell'Ufficio Personale dell'Ente. Collabora con il Dirigente all'Istruttoria, alla predisposizione e formazione di atti, documenti riferiti ad attività amministrative. Dette attività comportano l'applicazione di norme e procedure, ovvero l'interpretazione delle stesse formulando ipotesi di lavoro nell'ambito di prescrizioni generali di massima o su specifici incarichi affidatigli dal Dirigente. Collabora con questi nella redazione dei bilanci e di conti consuntivi con riguardo al Personale.

Coordina su direttive del Segretario l'attività delle figure professionali appartenenti alle qualifiche inferiori.

L'Ufficio di Segreteria è coordinato dal Vicedirettore e la sua attività consiste nel collaborare all'istruttoria, protocollo e archiviazione delle pratiche burocratiche.

L'Ufficio Economato è gestito dal Ragioniere Economo e cura gli acquisti di tutti i materiali, attrezzature e strumenti necessari al buon funzionamento dei servizi.

L'Ufficio Ragioneria è gestito dal Ragioniere Economo e si occupa della gestione delle rette e della contabilità dell'Ente.

8.4 Area Socio Assistenziale

8.4.1 Le Unità Operative Interne (di seguito U.O.I.)

Sono riunioni periodiche previste dalla vigente normativa regionale, tenute ogni lunedì dalle ore 14.30 alle ore 16.00 presso la sala riunioni posta al piano secondo nel corpo centrale della Struttura di via Ospedale 16. La riunione è indetta settimanalmente dal Responsabile Infermieristico, il quale tramite comunicazione formale invita i singoli dipendenti a presentarsi con la valutazione dell'utente prevista. In sostanza il principale obiettivo dell'incontro è stabilire attraverso una valutazione multidimensionale dell'utente, una modalità assistenziale globale, aderente e coerente con le esigenze dello stesso.

Le figure coinvolte sono:

- Responsabile infermieristico (in genere responsabile del Piano Assistenziale Individualizzato)
- Assistente sociale
- Medico curante
- Infermiere
- Educatore
- Psicologo
- Addetto all'assistenza
- Fisioterapista
- Logopedista
- I referenti e/o familiari nei casi previsti
- L'Utente.

8.4.2 Il Piano Assistenziale Individualizzato

Passati circa trenta giorni dall'ingresso del nuovo Utente, tempo sufficiente alle figure professionali per conoscere meglio la persona, viene convocata una U.O.I. alla quale vengono invitati l'Utente (se nella possibilità di partecipare), i referenti e/o i familiari. In tale occasione viene stilato il Piano Assistenziale Individualizzato (di seguito P.A.I.).

Si tratta di un progetto assistenziale, che attraverso la valutazione generale dell'utente da parte delle varie figure professionali rispetto all'area di competenza, individua una serie di obiettivi di salute e pianifica gli interventi per conseguirli. Il P.A.I. prevede anche una valutazione dei risultati raggiunti attraverso l'esame di alcuni indicatori che vengono di volta in volta stabiliti.

11

8.4.3 Il Coordinatore di Struttura

È responsabile del buon andamento e del coordinamento della Casa.

Mobilita e raccorda la varietà degli interventi da attuare al fine di garantire la salute e il benessere dei fruitori del servizio, integrandoli ed indirizzandoli verso la soggettività della persona, fornisce direttive e istruzioni agli operatori al fine di migliorare i processi socio-sanitari assistenziali.

Verifica il livello delle prestazioni del personale che opera a contatto diretto con gli Utenti.

E' responsabile della programmazione e del coordinamento del servizio (turni di lavoro, sostituzioni, etc.).

Evidenzia le necessità dei nuclei, proponendo le soluzioni più adatte.

8.4.4 Il Servizio Sociale

Svolge funzioni di segretariato sociale e segue l'accoglimento, l'inserimento e la dimissione degli utenti nella Struttura. Provvede all'espletamento delle pratiche relative agli ingressi in Struttura, in base alla reale disponibilità logistica, delle graduatorie gestite dall'Azienda U.L.S.S. e della graduatoria interna per gli utenti autosufficienti o non titolari di Impegnativa di Residenzialità (libero mercato), garantendo chiarezza e trasparenza.

Partecipa alla stesura dei Piani Assistenziali Individualizzati (P.A.I.) in collaborazione con le altre figure professionali in sede di Unità Operativa Interna.

Compila e gestisce la sezione della cartella socio sanitaria informatizzata di sua competenza.

Provvede inoltre a prenotare le visite specialistiche esterne e ad organizzare il trasporto degli Utenti, in collaborazione con le organizzazioni del territorio.

Provvede all'organizzazione dei trasferimenti interni degli utenti, compresa la comunicazione ai referenti e al personale interessato, precedentemente condivisi con l'équipe multiprofessionale.

L'ufficio del Servizio Sociale è situato all'ingresso della Struttura in via Ospedale 16. Il Servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.30. Al fine di evitare inutili attese è auspicabile fissare un appuntamento.

8.4.5 I Responsabili Infermieristici

I Responsabili Infermieristici collaborano con il Coordinatore di Struttura, sostituendolo in caso di assenza, nell'organizzazione e pianificazione degli interventi inerenti all'area socioassistenziale, verificandone la corretta esecuzione ed efficacia. Si occupano delle necessità sanitarie ed assistenziali degli Utenti, in collaborazione con i Medici di Medicina Generale, con il Servizio Infermieristico e quello assistenziale.

Mantengono i contatti con i referenti/familiari degli utenti, fornendo le informazioni sanitarie ed Assistenziali.

Sono responsabili della convocazione e della gestione dell'Unità Operativa Interna. Predispongono nella stessa sede i Piani Assistenziali Individualizzati in collaborazione con l'équipe multiprofessionale ed i referenti. Compilano e gestiscono la sezione della cartella socio sanitaria informatizzata di loro competenza.

Si occupano dell'approvvigionamento dei farmaci e dei presidi.

Convocano e gestiscono, stilandone preciso verbale, le riunioni con il Servizio Infermieristico ed il Servizio Assistenziale.

8.4.6 Il Servizio Infermieristico

Gli Utenti usufruiscono dell'assistenza infermieristica nell'arco delle 24 ore. In generale gli Infermieri si occupano di tutte le attività sanitarie di prevenzione e controllo della salute degli utenti, in collaborazione con i Responsabili Infermieristici e i Medici di Medicina Generale.

Le attività principali sono:

- rilevazione dei parametri vitali;
- preparazione e somministrazione terapia farmacologica;
- prevenzione e medicazioni delle lesioni cutanee;
- controllo e gestione degli ausili sanitari, delle protesi e degli ausili;
- verifica del corretto funzionamento delle attrezzature per la somministrazione dell'alimentazione artificiale;
- in caso di aggravamento delle condizioni di salute e/o nelle emergenze, il servizio infermieristico garantisce una prima assistenza attivando il MMG e se necessario chiedendo l'intervento del 118;
- compilano e gestiscono la sezione della cartella socio sanitaria informatizzata di loro competenza;
- collaborano, in sede di Unità Operativa Interna, alla stesura del Piano Assistenziale Individualizzato.
- è coordinatore della squadra delle emergenze – antincendio.

Il Servizio Infermieristico è a disposizione dei Referenti/familiari per eventuali informazioni di carattere sanitario, escluse quelle di diretta competenza del Medico.

8.4.7 Il Servizio Assistenziale

L'assistenza alla persona è organizzata in modo da garantire ad ogni utente il soddisfacimento dei bisogni primari. Questo Servizio, svolto dagli Operatori Addetti all'Assistenza organizzati in squadra per ogni nucleo, costituisce l'asse portante delle attività che si svolgono quotidianamente nei nuclei.

Le attività principali, tutte volte al mantenimento della maggiore autonomia possibile, sono:

- igiene della persona;
- supporto nelle attività della vita quotidiana;
- segnalazione al Servizio Infermieristico di qualsiasi variazione delle condizioni generali di salute;

- collaborano, in sede di Unità Operativa Interna, alla stesura del Piano Assistenziale Individualizzato.
- compilano e gestiscono la sezione della cartella socio sanitaria informatizzata di loro competenza

8.4.8 Il Servizio Educativo

Gli Educatori elaborano progetti educativi-riabilitativi individuali e di gruppo, utilizzando la relazione come strumento privilegiato.

I principali obiettivi dell'intervento educativo sono:

- favorire l'adattamento dell'utente presso la Struttura nell'ottica di una eliminazione/riduzione degli aspetti negativi correlati al processo di istituzionalizzazione;
- mantenere e sviluppare una nuova rete relazionale a supporto dell'utente nel suo nuovo ambiente di vita;
- proporre un "fare" che abbia come obiettivo quello di stimolare e mantenere le potenzialità della persona.

Il Servizio promuove:

- attività socio-culturali (redazione del giornalino della casa, gite, cineforum, mercatini)
- attività di stimolazione sensoriale (coccoloterapia, ascolto terapeutico della musica...) e cognitiva con metodo Spector;
- laboratori espressivo-pittorico, artigianali;
- attività socio-ricreative (feste a tema, Coro dei Romantici, giochi aggregativi, Anziani in Gioco)
- attività per persone con severi deficit cognitivi (metodi: Gentle care, Validation Therapy, Doll Therapy...);
- attività di gruppo di auto mutuo aiuto per i familiari di utenti con severi deficit cognitivi;
- la creazione di una rete con il territorio in particolare con le associazioni, le parrocchie e le scuole.

Il Servizio Educativo infine collabora, in sede di Unità Operativa Interna, alla stesura del Piano Assistenziale Individualizzato, compila e gestisce la sezione della cartella socio sanitaria informatizzata di sua competenza.

13

8.4.9 Il Servizio Psicologico

Il servizio di psicologia effettua:

- la valutazione delle condizioni psico-relazionali dell'utente;
- colloqui di sostegno psicologico sia in fase di inserimento in Struttura, finalizzati all'attivazione di processi di adattamento, sia durante tutta la permanenza se necessario;
- attività di sostegno psicologico nel trattamento del disagio psicologico;
- la valutazione del sistema familiare e delle sue potenzialità ed eventuale consulenza;
- sostegno psicologico alla famiglia dell'utente.

Il Servizio Psicologico infine collabora, in sede di Unità Operativa Interna, alla stesura del Piano Assistenziale Individualizzato, compila e gestisce la sezione della cartella socio sanitaria informatizzata di sua competenza.

8.4.10 Il Servizio di Logopedia

Si occupa della riabilitazione delle persone con difficoltà comunicative, linguistiche ed uditive oltre che di tutte le problematiche legate alla deglutizione, attraverso:

- la valutazione delle capacità comunicative;
- attività di consulenza;
- interventi specifici di riabilitazione.

Il Logopedista infine collabora, in sede di Unità Operativa Interna, alla stesura del Piano Assistenziale Individualizzato, compila e gestisce la sezione della cartella socio sanitaria informatizzata di sua competenza

8.4.11 Il Servizio di Medicina

Il Servizio Medico viene garantito da Medici di Medicina Generale che operano secondo le modalità stabilite da apposita convenzione stipulata con l'Azienda U.L.S.S. 6 Euganea che ne indica i nominativi all'Ente.

Il Medico esplica compiti di diagnosi, cura, prevenzione e riabilitazione, avvalendosi anche di consulenze specialistiche ed esami di diagnostica strumentale e di laboratorio.

Compila e gestisce la sezione della cartella socio sanitaria informatizzata di sua competenza.

I Medici, negli orari di presenza concordati con la Struttura, sono disponibili a colloqui con gli utenti ed i referenti.

Un primo colloquio con l'utente e/o il referente è fissato immediatamente dopo l'accoglimento.

L'utente e/o il referente avrà cura di fornire tutta la documentazione sanitaria dell'utente disponibile al momento del colloquio preammissivo e implementarla con la documentazione medica successivamente disponibile.

8.4.12 Il Servizio di Fisioterapia

La riabilitazione fisioterapica mira al recupero, al mantenimento o al rallentamento della perdita delle capacità funzionali dell'utente.

Successivamente alla diagnosi medica, il fisioterapista:

- elabora il programma riabilitativo volto al miglioramento o mantenimento delle condizioni di salute dell'utente;
- effettua attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie e psicomotorie;
- propone l'adozione di protesi ed ausili, ne addestra all'uso e ne valuta l'efficacia.

Le attività si svolgono presso le due palestre presenti nella Struttura di via Ospedale 16, attrezzate di ogni strumento/dispositivo previsto per le attività fisioterapiche. Gli utenti allettati usufruiranno del Servizio di Fisioterapia direttamente nelle proprie unità di vita.

I Fisioterapisti infine collaborano, in sede di Unità Operativa Interna, alla stesura del Piano Assistenziale Individualizzato.

Attualmente il servizio di fisioterapia è appaltato.

8.4.13 Il Servizio di Cucina

L'Ente attribuisce alla ristorazione una particolare attenzione, ritenendo che un buon pasto contribuisca a migliorare la qualità della vita. In tale ottica il servizio è gestito da personale dipendente dell'Ente presso la cucina interna, nel rispetto della normativa vigente in materia di alimentazione. I prodotti utilizzati vengono selezionati attraverso un'attenta valutazione da parte del Responsabile di Cucina in collaborazione con l'Economo.

Il Servizio provvede alla preparazione dei pasti principali e degli spuntini, il tutto nel rispetto delle esigenze dietetiche dei singoli utenti (bilancio energetico, diete speciali, etc), ad eccezione delle colazioni che vengano preparate presso i cucinotti di nucleo dal personale addetto all'assistenza.

Agli utenti disfagici viene proposto lo stesso menù con i dovuti accorgimenti per rendere la consistenza del pasto idonea alla deglutizione.

I menù rispettano la stagionalità dei prodotti e si alternano su quattro settimane, proponendo almeno due varianti per portata. Il mercoledì e la domenica a pranzo viene servito un dolce preparato dalla cucina.

Collabora con il Servizio Educativo in occasione di feste o eventi, occasioni in cui il menù è arricchito da pietanze particolari e dolci.

In un primo momento successivo al trasferimento, la preparazione dei pasti avverrà presso la cucina sita in via Berga, 21.

Gli stessi verranno trasportati tramite ditta specializzata che si occuperà:

- del trasporto del vitto da via Berga a via Ospedale;
- dello scarico dei contenitori dal mezzo di trasporto ai carrelli scaldavivande, opportunamente collocati presso il locale designato;
- della movimentazione dei carrelli scaldavivande dal predetto locale ai nuclei di destinazione;
- della raccolta, successiva ai pasti, delle stoviglie e dei carrelli, che dovranno tornare al locale adibito al lavaggio.

Gli orari dei pasti sono:

- COLAZIONE: ore 8.30
- PRANZO: ore 12.00
- CENA: ore 18.30

Non appena sarà ultimato il completamento strutturale e delle attrezzature della cucina, tutto il ciclo della ristorazione sarà attuato presso la sede di via Ospedale, 16.

8.4.14 Il Servizio di Portineria

Si trova all'ingresso della sede di via Ospedale ed è attivo dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

Il compito principale, del quale il personale assegnato risponde direttamente, è effettuare il controllo delle persone che entrano ed escono dall'Ente.

La Portineria svolge anche le seguenti funzioni:

- è centralino di smistamento tra i vari nuclei, locali ed uffici oltre che filtrare parte delle telefonate provenienti dall'esterno ed effettuare le chiamate richieste dall'interno dell'Ente.
- aggiorna la presenza degli utenti nei nuclei in appositi elenchi;
- riceve la posta e la consegna al Servizio Sociale;
- riceve quotidianamente le richieste di interventi del Servizio di Manutenzione relativi a problemi strutturali, guasti agli impianti, malfunzionamento di attrezzature e/o apparecchi per poi consegnarle ai Manutentori la mattina seguente;
- è punto presidiato diurno per l'antincendio.

Presso il Servizio di Portineria è situato il contenitore che raccoglie suggerimenti e reclami da parte di utenti, familiari, referenti, etc.

8.4.15 Il Parrucchiere

Rientra nella retta il taglio di capelli che viene programmato ogni 45 giorni. Eventuali trattamenti sono a carico dell'utente e vengono effettuati previo appuntamento da fissare direttamente con la Parrucchiera.

Gli utenti allettati e coloro in particolari condizione di salute potranno effettuare il taglio dei capelli direttamente al nucleo.

8.4.16 Il Servizio di Manutenzione

Le attività principali svolte dal Servizio sono:

- di controllo del buon funzionamento di tutti gli impianti tecnici presenti;
- di manutenzione e riparazione, ove possibile, degli stessi così come di ogni altra "macchina ed automatismo" presente;
- di coordinamento negli interventi delle ditte esterne per la manutenzione straordinaria.

8.4.17 Il Servizio di Guardaroba e Lavanderia

Il servizio di lavanderia è attualmente appaltato.

L'Ente fornisce all'utente tutta la biancheria piana di uso comune e provvede alla sua sostituzione periodica almeno una volta alla settimana e comunque al bisogno.

Al momento dell'ingresso dell'utente tutti i capi di biancheria personale, previsti dalla lista biancheria consegnata in sede di colloquio preammissivo, vengono etichettati dal Servizio di Guardaroba. Poiché la sanificazione degli stessi avviene tramite lavaggio industriale, è fortemente sconsigliato l'uso di indumenti di lana o altro tessuto particolarmente delicato.

Qualora l'utente ritenga di voler comunque utilizzare i capi sconsigliati, si invita lo stesso a provvedere autonomamente al loro lavaggio. Nel caso in cui l'indumento delicato, per qualsiasi motivo, dovesse essere lavato assieme agli altri capi, l'Ente declina ogni responsabilità in caso di usura e/o danneggiamento.

8.4.18 Farmaci, protesi e ausili

In base alla convenzione con l'U.L.S.S. 6 Euganea, l'Ente assicura la fornitura dei farmaci, delle protesi e degli ausili a tutti gli utenti non autosufficienti secondo le indicazioni di legge. I farmaci classificati in fascia "C", prescritti dal Medico sono invece a totale carico dell'utente e/o del referente.

8.4.19 Il ricovero ospedaliero

In caso di ricovero ospedaliero urgente, l'utente viene inviato al Pronto Soccorso con il Servizio Ambulanze del 118; contestualmente il referente viene avvisato da una figura sanitaria dell'Ente.

Durante la degenza ospedaliera l'assistenza all'utente è a completo carico del Servizio Ospedaliero e del referente. Verranno applicate le condizioni di decurtazione descritte nel paragrafo 7 relativo alla retta.

8.4.20 I trasporti

In caso di ricoveri programmati o di accessi ai servizi ambulatoriali per interventi, visite, etc. chiesti dal Medico Curante, non è previsto che l'utente sia accompagnato dal personale dell'Ente.

Il Servizio Sociale provvede ad organizzare il trasporto con le seguenti modalità:

- contatta il referente, informandolo dell'orario e del luogo della visita;
- propone diverse opzioni di trasporto disponibili, specificando il costo e il tipo di servizio offerto da ogni associazione convenzionata;
- concorda con il referente il tipo di trasporto,
- contatta l'associazione indicata e procede alla prenotazione;
- qualora l'associazione non fosse disponibile ricontatta il referente per una nuova indicazione.

L'Ente partecipa con una quota definita annualmente dal Consiglio di Amministrazione solo nel caso in cui il trasporto venga effettuato per motivi strettamente legati alla salute dell'utente, indicati dal Medico Curante. È esclusa la partecipazione dell'Ente per trasporti che esulano da quanto descritto (visite private prenotate autonomamente, visita per il riconoscimento dell'invalidità, accesso al tribunale per qualunque motivo, etc.)

9 LA GIORNATA TIPO DEGLI UTENTI

La giornata tipo dei residenti si articola nel seguente modo:

Mattino

Il personale di assistenza si prende cura di ciascun utente nell'igiene e nella vestizione preparandolo per la colazione che viene servita nelle sale da pranzo dei diversi nuclei alle ore 8.30; se possibile e/o necessario viene rispettato il risveglio fisiologico.

Nell'arco della mattinata il personale addetto all'assistenza si occupa anche del riordino delle stanze e di fornire assistenza nell'esecuzione del bagno e supporto in tutte le attività di vita quotidiana, senza mai sostituirsi alle autonomie della persona.

Il personale infermieristico si prende cura di tutti gli aspetti assistenziali legati al proprio profilo professionale.

È possibile accedere al servizio di fisioterapia (attiva o passiva, individuale o di gruppo).

Il servizio educativo propone attività varie (di piccolo e grande gruppo con diversi obiettivi di stimolazione e uscite sul territorio), alle quali gli utenti secondo le proprie preferenze/attitudini decidono di partecipare.

Il servizio di psicologia offre la sua consulenza secondo progetti individualizzati e/o di gruppo.

Il servizio di logopedia si occupa di eseguire le valutazioni necessarie sia presso il proprio ambulatorio che presso i nuclei.

Alle ore 12.00 arriva il carrello del vitto presso i nuclei e viene servito il pranzo nell'apposita sala.

Pomeriggio/Sera

Nel primo pomeriggio chi lo desidera può riposare a letto o in poltrona, a seconda della propria preferenza/abitudine; gli operatori addetti all'assistenza forniscono supporto ed aiuto in questa attività garantendo il comfort attraverso l'accudimento globale.

Dopo il riposo pomeridiano viene servita una leggera merenda, accompagnata da bevande calde o fredde e vengono riprese le varie attività proposte dai servizi.

Tutti i pomeriggi e la domenica mattina, viene celebrata la S. Messa per gli utenti che desiderano parteciparvi.

Alle ore 18.15 arriva il carrello del vitto presso i nuclei e la cena viene servita nell'apposita sala.

Dopo la cena gli operatori addetti all'assistenza aiutano i residenti a prepararsi per la notte.

Il personale infermieristico si prende cura di tutti gli aspetti assistenziali legati al proprio profilo professionale.

Notte

Nel corso della notte è presente il personale assistenziale ed infermieristico che provvede al bisogno, al cambio dei panni, all'eventuale mobilitazione, alla supervisione e al controllo che tutto vada bene.

Per i residenti è sempre a disposizione una sala dove possono intrattenersi, fornita di TV, impianto stereo e giochi di società.

Per i residenti con gravi deficit cognitivi e disturbi del comportamento, l'organizzazione della giornata è flessibile e segue i ritmi della persona. I principi su cui si basa questo tipo di organizzazione fanno riferimento ai modelli Gentle Care e Validation Therapy.

Alcuni elementi esemplificativi dell'approccio sono:

- risveglio naturale dei residenti;
- continua disponibilità di cibo per soddisfare le richieste variabili e imprevedibili;
- flessibilità del piano di lavoro rispetto ai bagni, all'igiene, alle uscite e alle attività proposte dai vari servizi.

Alcuni giorni della settimana è attivo il servizio di parrucchiera al quale gli utenti possono accedere previo appuntamento per trattamenti.

10. LE PULIZIE

Il servizio di pulizia di tutti gli ambienti è affidato ad una ditta esterna ed avviene secondo una precisa programmazione.

La pulizia degli ambienti viene effettuata a cadenza:

- giornaliera

- plurigiornaliera
- settimanale
- mensile
- semestrale

in relazione alla destinazione d'uso dei diversi spazi e dal tipo di intervento necessario.

In caso di disservizio utenti e referenti sono invitati a comunicare quanto riscontrato al Servizio di Coordinamento.

11. LA PARTECIPAZIONE

11.1 I rapporti con la famiglia

Generalmente la famiglia rappresenta il luogo di origine della persona, non solo da un punto di vista anagrafico e biologico ma anche psicologico. Va da sé che il processo di adattamento dell'utente alla nuova sistemazione di vita includa la famiglia come risorsa facilitante. Non solo quindi come preziosa fonte di informazioni necessarie ad offrire all'utente quell'assistenza sartoriale enunciata nella mission, ma anche come membro di una squadra di lavoro che si propone come fine ultimo il benessere della persona, che sia l'utente o la persona ad egli affettivamente legata.

Per questi motivi, la famiglia viene immediatamente, sia coinvolta in questioni tecniche come il P.A.I. sia supportata in caso di difficoltà di accettazione del nuovo percorso di vita.

11.2 La rappresentanza degli utenti e dei loro familiari

Nell'attuale sistema legislativo il cittadino è posto al centro del sistema dei servizi, in modo attivo e consapevole. La Regione Veneto ha regolamentato il diritto degli utenti e dei loro familiari a partecipare attivamente alla vita dell'Ente, attraverso riunioni periodiche tra il Comitato Ospiti e Familiari e gli Organi Amministrativi, occasioni durante le quali vengono presentati proposte, suggerimenti e segnalazioni raccolti e/o elaborati dal Comitato. Presso la Segreteria è disponibile il regolamento che definisce le modalità di costituzione e gli ambiti di attività del Comitato stesso.

11.3 Assistenza Privata

Qualora lo ritenessero necessario, gli utenti e/o i loro referenti possono avvalersi di un'assistenza privata.

Tale attività è frutto di un contratto privato tra utente/referente e la persona da loro individuata.

Gli interventi, sotto specifica e diretta responsabilità dell'utente e/o del referente, vengono disciplinati dall'Ente con apposito regolamento, depositato presso il Servizio Sociale.

L'Assistente Sociale consegna al referente il regolamento ed il modulo allegato, che compilato in ogni sua parte, dovrà essere approvato formalmente dal Direttore prima dell'inizio dell'attività.

In ogni caso gli interventi dell'assistenza privata non devono in alcun modo interferire né con quanto previsto dal P.A.I. né con le attività socio assistenziali pianificate.

La direzione si riserva di impedire l'accesso ad assistenti privati che dovessero assumere comportamenti di disturbo.

11.4 Il Volontariato e le Associazioni

La risorsa del Volontariato è curata dall'Ente tramite rapporti basati su convenzioni. Anche i volontari singoli possono prestare volontariato, alle stesse condizioni individuate nelle convenzioni con le Associazioni.

12. LA TUTELA

12.1 La segnalazione dei disservizi

La tutela degli utenti si concretizza anche attraverso la possibilità di sporgere reclami formali su disfunzioni/disservizi manifestatisi durante i rapporti con l'Ente.

Lo strumento a disposizione è costituito da un modulo denominato "Scheda di segnalazione disservizio" disponibile presso il Servizio di Portineria. Nella stessa sede è situato il raccoglitore delle predette schede.

Ogni lunedì il Servizio di Portineria vuoterà il contenuto della cassetta e lo consegnerà al Direttore, il quale provvederà a rispondere al diretto interessato entro quindici giorni.

12.2 La Qualità del Servizio percepita

Gli utenti ed i referenti sono annualmente invitati ad esprimere il grado di soddisfazione dei servizi erogati. Lo strumento idoneo alla rilevazione della qualità percepita è una scheda opportunamente redatta al fine di sondare il gradimento dei singoli servizi.

La scheda viene trasmessa una volta all'anno agli utenti e ai referenti, ma è comunque disponibile presso il Servizio di Portineria.

Successivamente alla raccolta dei dati pervenuti, l'Ente metterà in atto le manovre correttive necessarie a risolvere eventuali difformità.

12.3 La segnalazione dei suggerimenti migliorativi e delle positività

Presso il Servizio di Portineria è disponibile un "Modulo dei suggerimenti migliorativi e delle positività" che potrà essere compilato ed inserito nello stesso contenitore delle segnalazioni di disservizio e qualità percepita.

19

13. IMPLEMENTAZIONE DELL'OFFERTA DEI SERVIZI E LE STRATEGIE DI SVILUPPO

Presso la nuova sede di via Ospedale 16 sono stati realizzati nuovi locali e spazi dedicati agli utenti:

- tutte le camere sono dotate di bagno adeguatamente attrezzato;
- i locali destinati a palestra sono stati raddoppiati;
- un ampio e luminoso locale per piano dedicato alle attività educative e ricreative;
- ogni nucleo possiede una sala da pranzo e soggiorno adeguatamente arredati;
- ogni nucleo è dotato di aria condizionata.

L'Ente, consapevole che la risorsa più preziosa da destinare all'utente è il Personale, procede annualmente con la pianificazione della formazione sia per l'area amministrativa che per quella socio assistenziale: oltre ai corsi previsti dalla normativa vigente, vengono effettuati corsi specifici al fine di approfondire tematiche inerenti all'assistenza globale.

Ogni anno l'offerta del Servizio Educativo si arricchisce di attività originali e stimolanti, che coinvolgono Strutture Territoriali come le Scuole, Associazioni di Volontariato, utilizzando anche strutture esterne sia pubbliche che private.

L'Ente intende intraprendere al più presto il percorso per il conseguimento della certificazione di qualità.

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Città di Montagnana e Casa di Soggiorno e Pensionato della Città Murata

Con il presente modulo Lei può segnalare all'Ente il disservizio rilevato. Dopo la compilazione può inserirlo nell'apposito contenitore presso il Servizio di Portineria.

COGNOME E NOME _____

In qualità di ☐ Utente / ☐ Familiare / ☐ Referente (barrare la forma corretta)

DISSERVIZIO DA SEGNALARE (specificare data, orario, luogo, persone eventualmente presenti):

20

Montagnana, _____ FIRMA _____

(NON SARA' POSSIBILE RISPONDERE A SEGNALAZIONI ANONIME)

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Città di Montagnana e Casa di Soggiorno e Pensionato della Città Murata

Con il presente modulo Lei può suggerire all'Ente eventuali miglioramenti da apportare ai servizi offerti. Dopo la compilazione può inserirlo nell'apposito contenitore presso il Servizio di Portineria.

COGNOME E NOME _____

In qualità di ☐ Utente / ☐ Familiare / ☐ Referente (barrare la forma corretta)

SUGGERIMENTI

21

Montagnana, _____ FIRMA _____