CENTRO SERVIZI ANZIANI DI CHIOGGIA
"Felice Federico Casson"

(Ente pubblico – I.P.A.B. – art. 1 L. 16.07.1890 n.6972)

Via del Boschetto n. 4/F – 30015 Chioggia (VE)

C.F. e P.I.: 02148450279 **Tel.:** 041/4966855

PEC: ipachioggia@legalmail.it web: www.ipachioggia.it

CARTA DEI SERVIZI

Rev	Gruppo di lavoro		Verifica		Consultazione pubblica	Approvazione	
0.07	27/03/2025	Chiara Chiereghin Tamara Chieregato Elena Boscolo Fiore	31/03/2025	**Responsabile Sistema Qualità e Formazione** avv. Alessandro Scarpa	prot. n. 1720 del 09.04.2025	31/03/2025	**Direttore** avv. Alessandro Scarpa
0.08	24/09/2025	Chiara Chiereghin Tamara Chieregato	24/09/2025	**Responsabile Sistema Qualità e Formazione** d.ssa Alessandra Marangon	prot. n. 4299 del 09.10.2025	24/09/2025	**Direttore** avv. Alessandro Scarpa
0.09	02/01/2026	Chiara Chiereghin Tamara Chieregato Giada Boscolo Galazzo	05/01/2026	**Direttore** avv. Alessandro Scarpa	prot. n. 404 del 23.01.2026	10.02.2026	**Delibera Cda n. 9/2026**
0.10	10/07/2026	Chiara Chiereghin Tamara Chieregato	10/07/2026	**Direttore** avv. Alessandro Scarpa	prot. n. 2738 del 10.07.2026	16.07.2026	**Delibera Cda n. 37/2026**
0.11	18/11/2026	Chiara Chiereghin Tamara Chieregato	20/11/2026	**Direttore** avv. Alessandro Scarpa	prot. n. ___ del _____	_____	**Delibera Cda n. __/2026**

Distribuzione: copie in modalità telematica (sito internet ed amministrazione trasparente)

Il presente documento è redatto con il font sans serif “Verdana” per renderlo accessibile.

(https://www.iubenda.com/it/help/183426-i-caratteri-tipografici-piu-accessibili-come-scegliere-quelli-che-promuovono-linclusione)

Sommario

LETTERA AL CLIENTE 8

IL CENTRO SERVIZI ANZIANI DI CHIOGGIA "F.F. CASSON" 10

PREFAZIONE 10

RIFERIMENTI NORMATIVI 10

LA STORIA DELL'ENTE 11

LA PRESENTAZIONE DELL'ENTE E DELLE SUE UNITÁ DI OFFERTA 13

ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE E POLITICHE PER LA QUALITÁ 14

FINALITÁ ED OBIETTIVI 15

VALORI E PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI 16

L'OFFERTA DEI SERVIZI 18

METODOLOGIA D'INTERVENTO 18

Organizzazione per nuclei: un'accoglienza personalizzata 18

Il nostro modello organizzativo: al centro la persona 18

Il nostro obiettivo: benessere e qualità della vita 18

La nostra metodologia di lavoro: un approccio d'équipe 18

TIPOLOGIA DEI SERVIZI E DELLE ATTIVITÁ 19

Accoglienza residenziale 19

Servizio Sociale 19

Attività assistenziale 19

Attività animative ed occupazionali 20

Assistenza infermieristica 20

Assistenza medica di base e specialistica 20

Assistenza farmacologica 20

Servizio fisioterapico 21

Servizio psicologico 21

Servizio logopedico 21

Servizio di podologia (su richiesta individuale) 22

Servizi di cura personale (parrucchiere/barbiere) 22

Servizio assistenziale di gestione economale per il residente non autosufficiente 22

Servizio di lavanderia e guardaroba 23

Servizio di trasporto 23

Gestione del ricovero ospedaliero 23

Uscite esterne 23

Accoglienza semiresidenziale 24

Servizi comuni 24

VITA COMUNITARIA 25

Regole di convivenza 25

Accoglienza residenziale: giornata tipo 26

Orari di visita 28

Accoglienza semiresidenziale: Centri diurni 28

IL SISTEMA QUALITÁ 29

ACCESSO AI SERVIZI 30

AMMISSIONE ED ACCOGLIMENTO 30

RETTE DI OSPITALITÁ 31

ASSENZE TEMPORANEE 32

DIMISSIONI E TRASFERIMENTI 32

TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI E DEI LORO FAMILIARI 33

GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI 33

Accogliamo le vostre voci: Gestione dei Reclami e delle Segnalazioni 33

Come farci sentire la vostra voce: 34

Cosa succede dopo la vostra segnalazione: 34

Il nostro impegno per la qualità: 34

PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI E DEI LORO FAMIGLIARI 35

ALLEGATO 1 - ORGANIGRAMMA 36

ALLEGATO 2 - FUNZIONIGRAMMA 38

ALLEGATO 3 - PIAO 39

ALLEGATO 4 - CONVENZIONE CON AZIENDA ULSS n. 3 SERENISSIMA 40

ALLEGATO 5 - NUMERI TELEFONICI INTERNI 41

ALLEGATO 6 - RETTE DI OSPITALITÀ 43

ALLEGATO 7 - MODULO RECLAMI 44

ALLEGATO 8 - MODULO SEGNALAZIONI 46

LETTERA AL CLIENTE

Gentile Cliente,

Siamo lieti di invitarla a prendere visione della nostra Carta dei Servizi, un documento pensato per farle conoscere la nostra organizzazione, le tipologie di servizi che offriamo, le modalità con cui vengono erogati e gli standard di qualità che ci impegniamo a mantenere.

La carta dei servizi è uno strumento pensato per instaurare un dialogo diretto e costante tra noi e lei, vogliamo che si senta sempre informato e coinvolto, per poter usufruire dei nostri servizi con piena consapevolezza.

Noi parliamo con lei e lei parla con noi: è questo il principio che guida ogni nostro passo. Siamo convinti che la collaborazione reciproca possa rendere ancora più piacevole ed efficace il nostro impegno a offrire un servizio di qualità.

La residenza vuole proporsi come un ambiente familiare, dove i professionisti e gli operatori qualificati si prendono cura dei residenti in un clima di rispetto della loro dignità e di accoglienza delle individualità e dei bisogni di ciascuno. Vuole inoltre essere struttura aperta al territorio, promuovendo la partecipazione delle famiglie a momenti di vita comunitaria della residenza (feste, celebrazioni religiose, ricorrenze, gite, ecc.), favorendo la presenza del volontariato organizzato, stimolando associazioni e realtà presenti sul territorio a dare uno specifico contributo per l'animazione della struttura.

Con l'augurio che i nostri servizi possano rispondere alle sue esigenze e farla sentire sempre più soddisfatta, le diamo il più caloroso benvenuto.

Chioggia, 02.01.2026

Il Presidente del Consiglio di amministrazione — Il Direttore

dott. Antonio Serraino — avv. Alessandro Scarpa

IL CENTRO SERVIZI ANZIANI DI CHIOGGIA "F.F. CASSON"

PREFAZIONE

La Carta dei Servizi è uno strumento che il Centro Servizi Anziani (CSA) di Chioggia "F.F. Casson" ha creato per prendersi cura delle esigenze dei nostri cittadini, che sono i principali beneficiari dei servizi che offriamo. Il nostro impegno è quello di garantire che i diritti di ogni persona, dei suoi familiari e degli enti o referenti coinvolti siano pienamente tutelati.

Questo documento non è solo una descrizione dei servizi, ma un punto di partenza che ci permette di crescere e migliorare costantemente. Vogliamo che la Carta dei Servizi sia uno strumento vivo e in continuo aggiornamento, che aiuti a valutare la qualità delle nostre prestazioni e favorisca una comunicazione sempre più aperta con tutti coloro che si rivolgono a noi.

Con la presente Carta ci impegniamo a:

- Migliorare la comunicazione con tutti i nostri utenti, offrendo una guida chiara e semplice per comprendere meglio i nostri servizi, con l'obiettivo di garantire sempre trasparenza e visibilità;
- Promuovere la tutela dei diritti degli utenti, mettendo al centro il controllo della qualità dei servizi offerti, con un impegno costante per il miglioramento continuo.

RIFERIMENTI NORMATIVI

La gestione delle Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA) convenzionate nella Regione Veneto è regolata da un insieme di normative regionali che definiscono i requisiti, le procedure di accreditamento e le modalità operative. Questi documenti stabiliscono le linee guida per l'accreditamento, la gestione e la qualità dei servizi forniti dalle RSA convenzionate, garantendo elevati standard e coerenza nell'assistenza agli utenti:

- **Legge Regionale 16 agosto 2002, n. 22**: Stabilisce le norme per l'autorizzazione e l'accreditamento delle strutture sanitarie, socio-sanitarie e sociali, inclusi gli standard qualitativi e i requisiti organizzativi necessari per l'accreditamento istituzionale.
- **Deliberazione della Giunta Regionale n. 84 del 16 gennaio 2007**: Approvazione dei requisiti e degli standard, degli indicatori di attività e

di risultato, nonché degli oneri per l'accreditamento delle strutture sociosanitarie e sociali, in attuazione della L.R. 22/2002.

- **Deliberazione della Giunta Regionale n. 1966 del 21 dicembre 2018**: Riguarda l'accreditamento istituzionale per le unità di offerta dei servizi socio-sanitari nell'area anziani, disabili, dipendenze e minori, con aggiornamenti e conferme per l'anno 2019.
- **Deliberazione della Giunta Regionale n. 1967 del 21 dicembre 2018**: Fornisce indirizzi per l'accreditamento istituzionale delle unità di offerta dei servizi socio-sanitari, con conferme e aggiornamenti per l'anno 2019.
- **Legge Regionale 30 agosto 1993, n. 39**: Disciplina la riorganizzazione delle strutture ospedaliere e dei servizi delle ULSS, adottando criteri di qualità e costo per unità di prestazione, applicabili sia alle strutture a gestione diretta che a quelle convenzionate.
- **Piano Socio-Sanitario Regionale 2019-2023**: Definisce le linee guida per l'erogazione dei servizi socio-sanitari, inclusi gli interventi per la gestione integrata dell'assistito e le prestazioni per persone con doppia diagnosi (disabilità e disturbi psichiatrici).
- **Legge Regionale n. 17/2002** (spesso indicata come L.R. 17/2002) e la **Deliberazione della Giunta Regionale n. 1720 del 10 agosto 2015** forniscono specifiche norme in merito agli accertamenti della qualità, la tutela degli utenti, e i requisiti strutturali e organizzativi per le residenze sanitarie assistenziali (RSA) convenzionate, fornendo linee guida e indicazioni per la gestione delle stesse.
- **Decreto del Ministero della Sanità 15 ottobre 1996** – Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio, incluse la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, le prestazioni alberghiere e l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie.
- **D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33** – Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni.

LA STORIA DELL'ENTE

La storia del Centro Servizi Anziani di Chioggia "F.F. Casson" è la seguente:

Origini fino al 1984: inizialmente, l'Ente operava come struttura assistenziale fornendo vitto a persone in difficoltà sociale, con particolare attenzione agli anziani emarginati e privi di supporto familiare. L'obiettivo primario era offrire un ambiente familiare e assistenza di base, pur con risorse limitate e una professionalità non sempre specifica. L'impegno era spesso legato a motivazioni umane e solidaristiche.

1984-1990: con la regionalizzazione dell'assistenza, il Centro Servizi Anziani di Chioggia "F.F. Casson" divenne un "ente istituzionale". L'attenzione si spostò sulla cura degli anziani non autosufficienti, richiedendo nuovi approcci progettuali e l'assunzione di personale qualificato per gestire la crescente complessità dei bisogni legati all'aumento dell'aspettativa di vita e delle patologie croniche.

1991-2009: questo periodo vide il consolidamento dei servizi e l'apertura a diverse fasce di popolazione, inclusi ceti più abbienti. L'istituzione della casa albergo e l'integrazione con il territorio migliorarono l'immagine del centro. Si puntò sull'integrazione delle figure professionali per garantire progetti e interventi mirati alla tutela della salute degli anziani. Nel 1997 fu avviato il centro diurno per anziani non autosufficienti di Sottomarina, seguito nel 2006 dal centro diurno di Chioggia, ampliando l'offerta e rispondendo alle esigenze di un territorio con servizi insufficienti per la popolazione anziana in crescita.

2010-2012: nel marzo 2010 l'Ente assunse la denominazione attuale di Centro Servizi Anziani di Chioggia "F.F. Casson", riflettendo la sua evoluzione in un centro servizi con molteplici unità di offerta. Il nome fu legato al professor Felice Federico Casson, figura di riferimento per la sanità locale. Nel 2012, l'offerta fu completata con l'apertura della comunità alloggio per anziani autosufficienti in calle Vianelli.

Nel **2013** la casa albergo viene ampliata con l'apertura di un secondo reparto chiamato "Zaffiro".

Nel **2017** il Centro Servizi Anziani di Chioggia "F.F. Casson" ha affrontato un cambiamento culturale dell'assistenza, riorganizzando i propri nuclei per affinità di cura, ed è stato creato il primo nucleo per persone affette da decadimento cognitivo.

Nel **2021** il nucleo "Zaffiro" viene convertito in un secondo nucleo per anziani affetti da decadimento cognitivo per migliorare la qualità della vita in struttura a tutti i nostri residenti.

Nel **2025** è stato inaugurato il nuovo reparto "Salice", a seguito della ristrutturazione (avvenuta nel 2024) del primo piano dell'immobile "il Boschetto". Il reparto, oggi autorizzato e in attesa di accreditamento, ospita 24 posti; a seguito dell'autorizzazione all'ampliamento, il reparto "Quercia" (piano terra del "Boschetto") ospita 25 posti e non più solo 24, di cui 24 accreditati e 1 al momento autorizzato ed in attesa di accreditamento istituzionale ex L.R. 22/2002.

Nel **2026** è stato avviato il nuovo Sistema di Gestione della Qualità; tra gli altri interventi, si è proceduto ad un più serrato controllo delle attività socio-assistenziali, sanitarie ed amministrative dell'Ente nonché ad una semplificazione della presente Carta dei servizi all'insegna dell'inclusività (utilizzo di caratteri e grafica accessibili).

LA PRESENTAZIONE DELL'ENTE E DELLE SUE UNITÁ DI OFFERTA

Il Centro Servizi Anziani di Chioggia "F.F. Casson" è un'Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (IPAB), la cui sede legale è sita a Sottomarina di Chioggia, in via del Boschetto 4/F.

Lo statuto, disponibile nel sito dell'Ente all'indirizzo www.ipachioggia.it, rappresenta l'atto normativo principale rispetto all'articolazione istituzionale della nostra organizzazione.

L'Ente è amministrato da un Consiglio di amministrazione, di seguito denominato C.d.A., composto da cinque membri nominati dal Comune di Chioggia, in carica per cinque anni con funzioni di indirizzo, programmazione e controllo.

L'Ente è diretto dal direttore, che è responsabile della gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa.

Il Centro Servizi Anziani di Chioggia "F.F. Casson" è articolato nelle seguenti unità di offerta:

- Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) "il Girasole", sita a Sottomarina, in viale Tirreno 33. E' composta da quattro nuclei: "Tulipano", "Margherita", "Dalia" e "Iris" per anziani non autosufficienti per un totale di 92 posti letto.

- Residenza "Arcobaleno" sita a Sottomarina, in via del Boschetto 4/f. E' una struttura per servizi residenziali e diurni, dove sono attivi due nuclei per anziani non autosufficienti: "Zaffiro" e "Rubino", per un totale di 59 utenti; un centro diurno "il Boschetto" per 24 utenti.

- Residenza "il Boschetto", sita a Sottomarina in Via del Boschetto 6. E' composta da un nucleo per 24 anziani, il nucleo "Quercia" e attendiamo a breve l'apertura di 25 posti letto ed il nuovo nucleo "Salice".

- Residenza "Le Muneghette", sita a Chioggia in calle Cipolla 143 e in calle Muneghette. E' composto da un centro diurno, "Le Muneghette", per un totale di 20 utenti e da 7 alloggi protetti per anziani autosufficienti.

- Comunità alloggio calle Vianelli, sita a Chioggia in calle Vianelli 1058/A. E' composta da 14 alloggi protetti per anziani autosufficienti.

ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE E POLITICHE PER LA QUALITÁ

Il Centro Servizi Anziani di Chioggia "F.F. Casson" è autorizzato all'esercizio nelle sue unità di offerta ed ha ottenuto l'accreditamento istituzionale ai sensi della L.R. 22/2002".

L'Ente è istituzionalmente impegnato ad adottare la politica della qualità attraverso:

- Un sistema di gestione della qualità dei servizi;

- L'implementazione di un sistema di controllo di gestione economico-finanziaria;

- L’attuazione di iniziative formative e di valorizzazione delle risorse umane come fattore cardine nell’erogazione dei servizi.

FINALITÁ ED OBIETTIVI

Il Centro Servizi Anziani di Chioggia “F.F. Casson” si impegna costantemente a perfezionare, adottare e contestualizzare la propria missione e visione, con l’obiettivo di offrire servizi diversificati e inclusivi. Questi servizi sono pensati per garantire un ambiente accogliente e adatto sia per le persone anziane che non possono più ricevere assistenza a domicilio, sia per coloro che desiderano rimanere nel proprio contesto sociale.

Collaborando con altri servizi del territorio, il Centro Servizi Anziani di Chioggia “F.F. Casson” si propone di supportare le famiglie, facilitando la permanenza delle persone anziane nel loro ambiente di vita comunitaria. I servizi offerti sono orientati alla promozione, al mantenimento e alla riabilitazione delle capacità funzionali residue, in un’ottica di continua evoluzione e adattamento ai bisogni emergenti della popolazione anziana. In questo modo, si contrasta l’idea che la condizione di anzianità debba essere associata a una rassegnazione alla passività o all’inutilità sociale.

Il nostro obiettivo è garantire a tutte le persone ospitate e ai loro familiari un ambiente che valorizzi il senso e il valore della vita, indipendentemente dalle condizioni individuali; ciò avviene attraverso interventi e supporti personalizzati, nel rispetto delle scelte etiche e personali di ciascuno.

Le strutture residenziali (Centri di Servizio) e semiresidenziali (Centri Diurni), per persone non autosufficienti, gestite dal Centro Servizi Anziani di Chioggia “F.F. Casson” rappresentano un elemento chiave della rete socio-sanitaria.

VALORI E PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Uguaglianza e personalizzazione – Il nostro Ente si impegna a fornire servizi agli anziani senza alcuna forma di discriminazione, garantendo pari opportunità a tutti, indipendentemente da sesso, cittadinanza, lingua, religione, status sociale o disabilità. I nostri interventi sono progettati per essere umanizzati e personalizzati, tenendo conto dello stato di salute e delle esigenze specifiche di ciascun utente, sempre con criteri di obiettività e imparzialità. La valutazione dei bisogni avviene all'interno della nostra Unità Operativa Interna, attraverso una conoscenza approfondita della storia e delle esperienze di vita dell'anziano, creando programmi terapeutici individualizzati che considerano gli aspetti sanitari, socio-relazionali e assistenziali.

Trasparenza e privacy – Ci impegniamo a garantire la massima trasparenza nelle nostre attività gestionali e amministrative. Forniamo informazioni chiare e tempestive, in particolare riguardo ai criteri di accesso ai servizi e alla protezione dei dati personali. I nostri spazi sono progettati per essere accoglienti e rispettare il bisogno di riservatezza e privacy di ogni individuo. Il nostro sito istituzionale, disponibile all'indirizzo www.ipachioggia.it, è un importante canale di comunicazione dove pubblichiamo tutti gli atti amministrativi e le procedure, rendendo le informazioni facilmente accessibili a tutti. Inoltre abbiamo anche creato un canale whatsapp (qui reperibile: https://whatsapp.com/channel/0029Vb7QceaAO7RJBbHh153K) , che semplifica e velocizza ancor più anche le informazioni più semplici e meno istituzionali.

Gestione e valorizzazione delle risorse umane – La qualità dei servizi offerti dal Centro Servizi Anziani di Chioggia "F.F. Casson" dipende in gran parte dal contributo umano e professionale delle nostre diverse figure professionali. Valorizzare le risorse umane è una strategia fondamentale per

mantenere elevati standard di qualità. Offriamo formazione continua al nostro personale, pianificando percorsi di aggiornamento per potenziare le loro competenze tecniche e relazionali, contribuendo così al miglioramento dei servizi.

Efficacia ed efficienza – Ci impegniamo a seguire i principi di efficacia ed efficienza, monitorando regolarmente il raggiungimento degli obiettivi di salute per i nostri utenti e l'utilizzo delle risorse disponibili.

Salute e benessere dell'anziano – La nostra attività socio-sanitaria è caratterizzata dalla costante ricerca di cure appropriate e congruenti, promuovendo il benessere e la salute degli utenti. Attiviamo servizi e interventi che superano un modello assistenzialistico, evitando approcci passivi e focalizzandoci su un'assistenza attiva e proattiva.

Partecipazione – Riteniamo fondamentale garantire la partecipazione attiva degli utenti nei servizi che ricevono. Ogni utente ha il diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano e può formulare suggerimenti per migliorare i servizi. Il Centro Servizi Anziani di Chioggia "F.F. Casson" coinvolge i residenti e le loro famiglie nella creazione dei piani di assistenza individualizzati e informando i familiari sugli obiettivi di salute. Questo approccio favorisce la costruzione di un rapporto di fiducia reciproca tra utenti, familiari e operatori; inoltre, i familiari possono contribuire con suggerimenti attraverso il Comitato Familiari e segnalare eventuali disservizi. Gli utenti possono accedere alle informazioni che li riguardano, nel rispetto delle normative vigenti sulla privacy e sul diritto di accesso ai documenti amministrativi.

L’OFFERTA DEI SERVIZI

METODOLOGIA D’INTERVENTO

Organizzazione per nuclei: un'accoglienza personalizzata

La nostra struttura residenziale è organizzata in nuclei, pensati per accogliere persone anziane non autosufficienti. L'accesso ai nuclei avviene in seguito a una valutazione multidimensionale distrettuale (UVMD), che utilizza la Scheda per la Valutazione Multidimensionale dell'Anziano (S.Va.M.A.) per definire il profilo di non autosufficienza. Questa valutazione ci permette di individuare il nucleo più adatto alle specifiche esigenze socio-sanitarie di ogni persona.

Il nostro modello organizzativo: al centro la persona

Il modello organizzativo che adottiamo è quello del nucleo/modulo, dove ogni nucleo è supportato da un'équipe di professionisti dedicati a garantire la massima personalizzazione del servizio. Questo obiettivo è raggiunto attraverso un'attenta osservazione e valutazione dei bisogni di ogni persona, tenendo conto della sua storia personale, che la rende unica e irripetibile.

Il nostro obiettivo: benessere e qualità della vita

Il nostro assetto organizzativo mira a creare un ambiente che sia una valida alternativa alla propria casa, dove ogni anziano possa sentirsi accolto e supportato. Ci impegniamo a mantenere e/o recuperare le autonomie residue e ad accogliere la fragilità, soprattutto nella fase terminale della vita, per garantire un adeguato livello di benessere.

La nostra metodologia di lavoro: un approccio d’équipe

La nostra metodologia di lavoro si basa sul lavoro per progetti e di gruppo, con un'équipe multidisciplinare che collabora per offrire un'assistenza integrata. Uno strumento fondamentale è l'Unità Operativa Interna, che, grazie al lavoro di diversi professionisti, elabora il Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) per ogni residente. Gli obiettivi del PAI sono condivisi con il residente e/o con il suo caregiver (persona che si prende cura dell’anziano). Il gruppo di lavoro valuta gli obiettivi, ne verifica l'andamento e

propone eventuali modifiche, garantendo un'assistenza dinamica e adattata alle esigenze di ogni ospite.

TIPOLOGIA DEI SERVIZI E DELLE ATTIVITÁ

Accoglienza residenziale

Il servizio residenziale a ciclo continuativo a carattere definitivo e/o temporaneo, è rivolto a persone anziane che abbiano compiuto 65 anni (età derogabile in base alla valutazione UVMD), in condizioni psico-fisiche di non autosufficienza non assistibili a domicilio e per anziani con problemi sociali.

Per gli anziani non autosufficienti sono previsti servizi generali socio-assistenziali, sanitari ed alla persona, come descritto nei punti successivi, nell'ambito della convenzione con l'Azienda ULSS.

Per ogni anziano viene definito il PAI dall'Unità Operativa Interna di cui all'art. 12 dell'allegata Convenzione con l'Azienda ULSS n. 3 Serenissima, mediante valutazione multidimensionale e multiprofessionale.

L'apposito gruppo di lavoro si riunisce secondo una calendarizzazione.

Servizio Sociale

L'assistente sociale, riconoscendo l'unicità di ogni anziano, svolge un ruolo di segretariato sociale e facilita l'accoglienza, l'inserimento e la dimissione, in stretta collaborazione con la rete territoriale e l'Unità di Valutazione Multidimensionale del Distretto Socio-Sanitario dell'Azienda ULSS, questo servizio è orientato a garantire il rispetto dei diritti e a promuovere l'autodeterminazione dell'anziano.

Attività assistenziale

Gli operatori d'assistenza, guidati dal PAI, forniscono cura e igiene personale in coerenza con le consegne medico-infermieristiche e i protocolli specifici. L'approccio è centrato sul rispetto della dignità dell'anziano, riconoscendo le sue esigenze individuali e garantendo un'assistenza personalizzata.

Attività animative ed occupazionali

Gli Educatori Professionali Animatori, consapevoli dell'unicità di ogni persona, promuovono attività relazionali, di animazione e occupazionali che contribuiscono al benessere, allo sviluppo di una nuova quotidianità e alla valorizzazione delle capacità individuali. L'obiettivo è favorire l'espressione della personalità e il mantenimento di un ruolo attivo nella comunità.

Assistenza infermieristica

I residenti ricevono assistenza infermieristica 24 ore su 24, come previsto dalla Convenzione con l'ULSS. L'assistenza è fornita con professionalità e rispetto, tenendo conto delle specifiche esigenze di ogni anziano.

Assistenza medica di base e specialistica

L'assistenza medica agli anziani residenti non autosufficienti è garantita dai medici incaricati dall'Azienda ULSS, che operano presso l'Ente in un rapporto di convenzione. L'assistenza medica specialistica, su richiesta del medico curante, è fornita dall'Azienda ULSS sia a domicilio presso il Centro Servizi Anziani di Chioggia "F.F. Casson" sia presso i Presidi Ospedalieri o le cliniche convenzionate. I medici di struttura sono coordinati da un medico coordinatore, figura nominata dall'ULSS con funzione di monitoraggio sulla Convenzione. Questo servizio è volto a tutelare la salute dell'anziano e a rispettare le sue scelte terapeutiche.

Assistenza farmacologica

La fornitura dei farmaci, prescritti in base alle diagnosi e alle terapie mediche, è garantita dal Sistema Sanitario Regionale attraverso il Prontuario Terapeutico Territoriale. Per particolari situazioni cliniche e per prescrizioni terapeutiche non comprese nel Prontuario, la fornitura di farmaci non è coperta dalla retta alberghiera ed è quindi a carico diretto dell'utente. Si

garantisce l'accesso alle cure farmacologiche necessarie, con attenzione alle esigenze economiche e alle specificità di ogni anziano.

Servizio fisioterapico

Il servizio fisioterapico mira al recupero e/o al mantenimento delle capacità funzionali residue, attraverso trattamenti individuali e attività motorie di gruppo e riabilitative. L'approccio è personalizzato e rispettoso dei limiti e delle potenzialità di ogni anziano. È possibile chiedere prestazioni ulteriori di attività individuale riabilitativa fisioterapica, a pagamento, sempre previa approvazione dell'UOI. Non è possibile l'intervento di professionisti esterni all'interno della struttura.

Servizio psicologico

Lo psicologo effettua programmi di riabilitazione psicologica e si propone di valorizzare le potenzialità psico-relazionali, comunicative, cognitive ed emozionali del residente e di supportare la famiglia. Questo servizio è volto a promuovere il benessere psicologico e a sostenere l'anziano nel suo percorso di vita. È possibile chiedere prestazioni ulteriori di attività individuale riabilitativa psicologia, a pagamento, sempre previa approvazione dell'UOI. Non è possibile l'intervento di professionisti esterni all'interno della struttura.

Servizio logopedico

Il logopedista effettua programmi di riabilitazione logopedica e comunica le corrette strategie da attuare nell'alimentazione dell'ospite. Questo servizio è volto a preservare la capacità di comunicare e a garantire un'alimentazione sicura e dignitosa. È possibile chiedere prestazioni ulteriori di attività individuale riabilitativa logopedistica, a pagamento, sempre previa approvazione dell'UOI. Non è possibile l'intervento di professionisti esterni all'interno della struttura.

Servizio di podologia (su richiesta individuale)

Il Servizio di Podologia realizza l'attività attraverso una o più figure professionali incaricate dalla struttura, su richiesta del residente/familiare e pertanto a carico dell'utente, oltre l'importo della retta. Il Servizio assicura attraverso interventi mirati:

- la corretta igiene, prevenzione, cura e riabilitazione del piede;
- aggiornamento permanente rivolto agli operatori.

Non è possibile l'intervento di professionisti esterni all'interno della struttura.

Servizi di cura personale (parrucchiere/barbiere)

Le attività di parrucchiere per uomo e donna sono eseguite nei singoli nuclei in ogni struttura, secondo le giornate e gli orari concordati con i referenti. Il servizio di barbieria uomo prevede mensilmente il taglio dei capelli e due volte la settimana la rasatura della barba. Il servizio di parrucchiera offre una volta al mese lavaggio e messa in piega dei capelli, il taglio dei capelli per le signore è bimestrale. Questi servizi sono importanti per il mantenimento dell'autostima e del benessere personale.

Servizio assistenziale di gestione economale per il residente non autosufficiente

Questo servizio assistenziale di natura tutelare, reso da vari dipendenti (educatori, impiegati amministrativi, assistenti sociali) per garantire dignità al residente non autosufficiente e non in grado di provvedervi autonomamente, o privo per qualsiasi ragione di adeguata rete di assistenza, consiste in:

- Eventuale gestione della delega della pensione;

- Assistenza nella gestione delle spese personali (es. acquisto sigarette, vestiario, ecc.).

Trattandosi di assistenza tutelare specificamente inerente aspetti molto personali ed anche intimi del residente, l'Ente (ove il residente non possa

provvedervi) garantisce sempre la possibilità di permetterne una gestione in via sussidiaria da parte di terzi (familiari, amministratore di sostegno o a chi spetti per legge), riconoscendo delle agevolazioni in ragione del minor impegno economico a carico dell'Ente.

Servizio di lavanderia e guardaroba

Il servizio, appaltato a una ditta esterna, provvede alla registrazione degli indumenti e all'aggiornamento quando vengono integrati con nuova biancheria. Provvede al lavaggio, rammendo e stiro degli indumenti personali in locali all'interno della struttura. Il lavaggio della biancheria piana viene eseguito in locali esterni all'Ente. Questo servizio garantisce la cura degli effetti personali dell'anziano e il rispetto della sua privacy.

Servizio di trasporto

L'Ente organizza, con mezzi adeguati, il trasporto per le visite specialistiche. Questo servizio facilita l'accesso ai servizi sanitari e contribuisce al mantenimento dei legami sociali dell'anziano.

Gestione del ricovero ospedaliero

In caso di ricovero ospedaliero è sospesa l'erogazione delle attività socio-sanitarie ed alberghiere con eventuale contestuale riduzione della retta giornaliera (stabilita annualmente in sede di definizione delle rette), nella misura massima del 25% esclusi il primo e l'ultimo giorno di assenza che verrà detratto dall'importo della retta del mese successivo a quello in cui si è verificato il ricovero. Questa politica garantisce una gestione trasparente e rispettosa delle esigenze economiche delle famiglie.

Uscite esterne

In diversi periodi dell'anno gli Educatori Professionali Animatori organizzano uscite nel territorio (individuali o a piccoli gruppi). Queste attività favoriscono l'inclusione sociale, il mantenimento dei legami con la comunità e il benessere emotivo degli anziani.

Accoglienza semiresidenziale

L'erogazione del servizio di Centro Diurno è rivolto a persone anziane con età maggiore di 65 anni (età derogabile in base alla valutazione UVMD) e non autosufficienti, con lo scopo di ridurre l'isolamento sociale e di supporto alla famiglia.

Prevede la fruizione di servizi di carattere generale e alla persona descritti nel paragrafo successivo. A richiesta è previsto il servizio di trasporto dalla residenza dell'anziano alla struttura e viceversa.

Il servizio viene erogato tutti i giorni, escluse le domeniche e alcune festività che verranno annualmente individuate, in base al calendario dell'anno di riferimento, e comunicate con congruo anticipo.

Trasporto: L'Ente organizza, su richiesta (contributo extra retta), il trasporto dal domicilio al centro diurno e viceversa .

Servizi comuni

Servizio di ristorazione: La giornata dell'anziano è cadenzata dai pasti; è quindi molto importante valorizzare questi momenti. La colazione e la merenda sono gestite dagli operatori di reparto, mentre il pranzo e la cena sono preparati dalla cucina interna. Il menù, supervisionato da un dietista, è distinto in quattro stagionalità che a loro volta ruotano su quattro settimane, con scelte diverse che tengono conto dei prodotti di stagione e delle preferenze espresse dai residenti. Il menù giornaliero viene esposto per la consultazione da parte di tutti. Sono previsti menù personalizzati per gli ospiti soggetti a diete specifiche, nonché i pasti appositamente preparati per gli ospiti con problemi di disfagia. I menù sono approvati dal Servizio Igiene degli Alimenti e della Nutrizione (SIAN).

Servizio di pulizia e sanificazione ambientale: Il servizio assolve quotidianamente alle operazioni di sanificazione di tutti i locali comuni, delle stanze private e degli arredi, garantendone la pulizia, con l'obiettivo di rendere

gradevoli e piacevoli gli ambienti. Il personale addetto alle pulizie è presente tutti i giorni sia la mattina che il pomeriggio.

Distributori automatici di bevande: Presso le unità di offerta sono attivi distributori automatici di bevande e spuntini.

Servizio di manutenzione: L'obiettivo di questo servizio è garantire il buon funzionamento degli spazi interni e dei giardini delle nostre residenze e tutelare la sicurezza degli ospiti residenti, del personale e dei visitatori. Si occupa anche del controllo periodico e straordinario di ausili e presidi.

Servizio religioso: Presso ogni struttura viene assicurata attività di culto cattolico, secondo gli orari esposti nella bacheca di nucleo, in collaborazione con la Curia sulla base di convenzione quadro stipulata tra la Regione Veneto e la Provincia Ecclesiastica del Triveneto. Nella struttura "Girasole" è presente una piccola cappella consacrata aperta a tutti.

VITA COMUNITARIA

Regole di convivenza

Per favorire un ambiente sereno e tranquillo, si chiede cortesemente di mantenere un tono di voce adeguato e rispettoso degli altri, evitando l'uso di dispositivi che potrebbero disturbare (ad esempio, cellulari con suonerie ad alto volume).

Si raccomanda la cortesia e il rispetto reciproco nei confronti di tutti: ospiti, familiari, visitatori e lavoratori. Si prega di evitare discussioni o comportamenti che possano risultare fuori luogo con conseguente alterazione dei residenti.

Per garantire la sicurezza e il benessere degli ospiti, si chiede di non somministrare loro cibi o bevande se non in accordo con le indicazioni dell'équipe curante. Gli alimenti e le bevande portati dai familiari devono essere consegnati al personale in servizio (e non lasciati nei comodini o negli armadi), per assicurarne la corretta conservazione. Il personale non può ricevere alimenti non tracciati. Si tratta di obblighi particolarmente rilevanti in

quanto comportamenti difformi possono seriamente mettere a rischio altri residenti.

Si confida nella collaborazione di ospiti, familiari e visitatori nel mantenere in buono stato gli spazi comuni, gli arredi e le attrezzature messe a disposizione. Si chiede di utilizzare tali risorse in modo da non ostacolare il diritto degli altri di usufruirne. In particolare, si ricorda l'importanza di permettere agli ospiti di muoversi liberamente negli spazi e di utilizzare i servizi comuni.

La giornata degli anziani è organizzata in momenti che richiedono rispetto e attenzione. Pertanto, si chiede di rispettare gli orari di vista esposti. L'equipe multidisciplinare di riferimento può concedere deroghe ai suddetti orari nei casi che vengano ritenuti necessari, mantenendo sempre il rispetto della vita di ciascuno residente.

Si chiede di non modificare o spostare i dispositivi di protezione utilizzati (come le sponde del letto o le fasce). L'uso della carrozzina deve avvenire con la massima attenzione e, in caso di dubbi, si prega di chiedere consiglio al personale. Quando si prevede di uscire dal nucleo, occorre informare gli operatori in servizio, eventualmente compilando il modulo messo a disposizione. Questo per garantire il corretto svolgimento della funzione di vigilanza in capo all’Ente.

Accoglienza residenziale: giornata tipo

Nei nuclei del Centro Servizi Anziani “F.F. Casson” la giornata è concepita per onorare l'individualità e la dignità di ogni residente.

A partire dalle ore sette, gli operatori si dedicano con cura all'assistenza nell'alzata, rispettando abitudini e preferenze personali, promuovendo l'igiene quotidiana e la cura dell'aspetto come espressioni di sé. L'attenzione è posta sul sostegno alle abilità residue, per incoraggiare l'autonomia e preservare la dignità della persona.

La colazione, momento di inizio personalizzato della giornata, viene servita nelle stanze da pranzo, con un'attenzione particolare a rispettare i ritmi e le preferenze di ognuno. Per i residenti che necessitano di assistenza nell'assunzione, viene garantito un supporto rispettoso e attento.

L'infermiere assicura la preparazione, la distribuzione e l'assunzione dei farmaci, eseguendo medicazioni e altre pratiche infermieristiche con professionalità e rispetto. La collaborazione continua con il medico curante garantisce un approccio integrato e individualizzato alla salute di ogni residente.

Dopo la colazione, le attività di animazione, fisioterapia e psicologiche sono pensate per rispettare l'unicità di ciascun residente, promuovendo la socializzazione, l'esercizio delle abilità comunicative e motorie e la riabilitazione fisica attraverso percorsi personalizzati e di gruppo. L'obiettivo è creare un ambiente stimolante che valorizzi le capacità e gli interessi di ogni individuo.

Le visite dei familiari sono accolte come momenti preziosi di connessione e condivisione, rispettando gli spazi comuni del Centro Servizi Anziani di Chioggia “F.F. Casson” come luoghi di incontro e affetto.

Il pranzo, servito a mezzogiorno, è un momento di cura e attenzione personalizzata, con un supporto rispettoso per le persone che necessitano di assistenza nell'assunzione del cibo.

Il riposo pomeridiano è inteso come un momento di quiete e rispetto dei ritmi individuali.

I programmi pomeridiani, in piccoli e grandi gruppi, sono progettati per stimolare e coinvolgere, rispettando le diverse personalità e interessi.

Le visite dei familiari offrono ulteriori occasioni di socializzazione e affetto, fino all'ora di cena, servita alle ore 18.

La preparazione per la notte è un momento di cura e rispetto, in cui gli ospiti sono accompagnati con delicatezza e attenzione alle loro esigenze individuali. Durante il riposo notturno, operatori e infermiere garantiscono un servizio di assistenza e sorveglianza attento e rispettoso, pronti a rispondere a ogni necessità.

Orari di visita

Ogni anziano può ricevere visite da parte di familiari ed amici. Scopo di limitare le visite a determinati orari, eventualmente derogabili come si dirà, è garantire a tutti la serenità cui ognuno ha diritto nell'ambiente in cui risiede.

Gli orari di visita sono diversificati e affissi all'ingresso di ciascun nucleo. I familiari sono invitati a soggiornare negli spazi comuni adibiti e ad attendere l'operatore con il proprio familiare nello spazio antistante il nucleo.

Eventuali deroghe orarie sono valutate dall'equipe multidisciplinare di riferimento per situazioni specifiche. In caso di viste in stanza del residente si conviene di non stazionare in più di una persona per residente, rispettando così la vita del nucleo e di tutti i suoi residenti.

Accoglienza semiresidenziale: Centri diurni

La giornata tipo presso i centri diurni, che hanno un orario d'apertura previsto dal lunedì al sabato dalle 8:00 alle ore 16:00 presso il Centro Diurno di Chioggia e alle ore 8:00 alle 19:00 presso il Centro Diurno di Sottomarina, è riassumibile in:

- Cura e igiene personale;
- Attività, anche di socializzazione, per il mantenimento e miglioramento delle capacità funzionali e comportamentali, cognitive e affettivo-relazionali;
- Attività di animazione ed educative;
- Attività motoria e uscite all'aperto;
- Aiuto nell'assunzione dei pasti;
- Controllo nell'assunzione delle terapie farmacologiche;
- Aiuto finalizzato a favorire l'autosufficienza degli anziani nelle attività quotidiane.

Vengono quindi garantite attività di animazione e stimolazione sociale per:

- Mantenimento e stimolo della manualità tramite attività occupazionali quali: piccoli lavori con la carta, con la cera, lavori di giardinaggio, ecc.;
- Stimolo della memoria per il mantenimento di un corretto rapporto con l'ambiente spazio-temporale in cui l'anziano vive: terapia di orientamento di gruppo, lettura di quotidiani e riviste, etc.;
- Mantenimento dell'autonomia motoria (attività di ginnastica di mantenimento dolce), attività di tipo ludico-ricreativo: ascolto della musica, ballo, canto, proiezione di film, organizzazione di feste, gite;
- Cura di sé attraverso attività strutturate rivolte al mantenimento e aumento dell'autostima.

IL SISTEMA QUALITÁ

L'attività del Centro Servizi Anziani di Chioggia "F.F. Casson" è orientata alla ricerca della soddisfazione degli utenti e delle loro famiglie, nonché al perseguimento del miglioramento continuo dei servizi offerti. Nel 2026 abbiamo adottano un nuovo Sistema di Gestione della Qualità, disponibile nel sito istituzionale e nell'amministrazione trasparente (link qui: https://ipachioggia.it/qualita/). Esso indica gli impegni specifici per la qualità che il servizio si assume e intende garantire agli utenti.

La definizione degli indicatori di qualità e dei relativi standard si basa su principi fondamentali e coinvolge attivamente il personale e gli utenti. I criteri di riferimento sono:

- Derivazione dallo scopo e dai principi fondamentali: gli indicatori di qualità sono allineati con gli obiettivi e i valori del Centro Servizi Anziani di Chioggia "F.F Casson", garantendo che i servizi offerti siano coerenti con le esigenze e le aspettative degli utenti.
- Coinvolgimento e partecipazione del personale: il personale è coinvolto nella definizione degli indicatori di qualità, favorendo il senso di appartenenza e la condivisione degli obiettivi.

- Ascolto degli utenti: il Centro Servizi Anziani di Chioggia "F.F Casson promuove un dialogo costante con gli utenti e le loro famiglie, per comprendere le loro esigenze e aspettative in termini di qualità attesa.

La gestione dell'errore è un aspetto fondamentale per la qualità e il miglioramento continuo dei servizi. Il Centro Servizi Anziani di Chioggia "F.F. Casson riconosce l'eventualità dell'errore e crea una cultura che promuove l'apprendimento da esso. Il processo di erogazione dei servizi è continuamente monitorato per identificare eventuali aree di miglioramento e implementare azioni correttive. In proposito nell'ente opera un Nucleo di Valutazione Sinistri che verifica, ai sensi del Decreto ministeriale n. 232/2023, l'appropriatezza dei percorsi seguiti, ove vengano riscontrate anomalie.

L'impegno del Centro Servizi Anziani di Chioggia "F.F. Casson" per la qualità e il miglioramento continuo si traduce in una serie di benefici per gli utenti e le loro famiglie:

- Soddisfazione degli utenti: il Centro Servizi Anziani di Chioggia "F.F. Casson" si impegna a fornire servizi che rispondano alle esigenze e alle aspettative degli utenti, garantendo un'esperienza positiva e un miglioramento della qualità della vita.

- Coinvolgimento delle famiglie: le famiglie sono coinvolte nel processo di valutazione della qualità, contribuendo attivamente alla definizione e al miglioramento dei servizi offerti.

- Miglioramento continuo: il monitoraggio costante dei servizi e la gestione degli errori consentono al Centro Servizi Anziani di Chioggia "F.F. Casson" di identificare e implementare azioni per il miglioramento continuo, garantendo un servizio sempre più efficiente ed efficace.

ACCESSO AI SERVIZI

AMMISSIONE ED ACCOGLIMENTO

La richiesta di ammissione ai servizi residenziali per anziani non autosufficienti può essere inoltrata presso gli uffici sociali del Comune.

L'Unità di Valutazione Multi Dimensionale effettua la valutazione multiprofessionale, attribuendo alla persona un punteggio indicativo del suo

livello di autonomia/dipendenza (profilo S.Va.M.A.) e proponendo conseguentemente il servizio più appropriato. Successivamente, se la valutazione effettuata si orienta verso un servizio residenziale, la richiesta viene inserita dall'Azienda ULSS, in base al punteggio ottenuto, nel Registro Unico di Residenzialità (graduatoria). In tutti i casi prevalgono, sulle regole di ammissione, le disposizioni regionali e dell'ULSS (di riferimento).

Anche il percorso di accesso ai Centri Diurni segue lo stesso iter presso il Distretto Socio Sanitario di appartenenza, con l'utilizzo della medesima documentazione.

Nel momento in cui l'Ente è in grado di effettuare l'accoglimento, il Servizio Sociale del Centro Servizi Anziani di Chioggia "F.F. Casson" concorda con i familiari le modalità di inserimento dell'anziano che prevedono, qualora la persona sia a domicilio, la visita domiciliare da parte di apposito gruppo di lavoro.

Se l'accoglienza è in regime privatistico la richiesta va inoltrata direttamente al Centro Servizi Anziani di Chioggia "F.F. Casson" con le modalità previste nel bando pubblicato sul sito istituzionale.

L'Ente ritiene che la qualità di un servizio residenziale alle persone anziane si costruisca a partire dal processo di presa in carico.

RETTE DI OSPITALITÁ

L'importo delle rette di ospitalità per l'accoglienza residenziale e semiresidenziale viene annualmente fissato dal Consiglio di amministrazione ed è consultabile sul sito istituzionale. Interessati, familiare di riferimento o chi per esso (amministratore di sostegno e soggetti ai quali comunque, anche in via residuale, per legge spetti la cura o l'intervento in favore dell'interessato), si impegnano a pagare la retta dovuta per i servizi che sono resi. Da sempre l'ente, allo scopo di semplificare il rapporto con l'utenza, fornisce un servizio quantificato in modo omnicomprensivo nella retta così come sopra definita (tranne ovviamente per i servizi eccezionalmente resi su richiesta ovvero per i trasporti dei centri diurni, che hanno una loro regolamentazione particolare). Per questo motivo il regolamento di ospitalità (si trova sul sito) stabilisce all'art. 10 che "Non sono consentite misure di autoriduzione della retta alberghiera, il cui ammontare è fissato in uguale

misura per tutti". Il familiare di riferimento o chi per esso assume quindi il ruolo di fideiussore per il pagamento delle rette dovute presenti e future.

ASSENZE TEMPORANEE

Quando un ospite deve assentarsi temporaneamente dalla struttura, è necessario il consenso dell'equipe di riferimento del reparto, che valuterà le sue condizioni globali.

Come la struttura, il medico non sarà responsabile di eventuali danni che l'ospite dovesse causare o subire durante l'assenza. Al momento dell'uscita, l'ospite o un familiare dovrà firmare una dichiarazione di responsabilità.

In caso di assenza prolungata (più giorni), la retta di soggiorno sarà comunque dovuta.

DIMISSIONI E TRASFERIMENTI

La dimissione di un ospite può avvenire su sua richiesta, per scadenza del contratto o decisione di trasferimento, oppure per decisione della direzione del Centro Servizi Anziani di Chioggia "F.F. Casson".

In caso di dimissione volontaria, è necessario formalizzare la richiesta all'ufficio delle assistenti sociali.

Per motivi organizzativi, le dimissioni non avvengono di sabato, domenica o nei giorni festivi. Il trasporto è a carico dell'ospite. È richiesto un preavviso di almeno 7 giorni; in caso contrario, sarà richiesto il pagamento della retta per i giorni di mancato preavviso.

La struttura può decidere di interrompere il contratto in alcune situazioni:

- In caso di comportamenti dell'ospite o dei familiari che mettano a rischio la sicurezza e il benessere degli altri ospiti o del personale;
- In caso di violazioni gravi e ripetute delle regole della struttura e del contratto di servizio;

- Se ci sono gravi disaccordi tra l'ospite/familiari e il personale sanitario riguardo al piano di cura.

La comunicazione di interruzione del contratto sarà data per iscritto, con 15 giorni di preavviso. Se l'ospite non lascia la struttura dopo questi 15 giorni, verrà avviata la procedura di "dimissione protetta".

Al momento della dimissione, la struttura fornirà una relazione dettagliata sulla condizione dell'ospite, per garantire la continuità delle cure. Saranno inoltre consegnati eventuali esami e documenti personali.

TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI E DEI LORO FAMILIARI

Il Centro Servizi Anziani di Chioggia "F.F. Casson" pone al centro della sua missione la tutela dei residenti e delle loro famiglie, un impegno che si traduce in strumenti concreti e ben definiti, illustrati nella presente Carta dei Servizi.

Crediamo fermamente che una comunicazione aperta e trasparente sia la base per costruire un rapporto di fiducia e collaborazione duraturo, questo significa essere pronti ad ascoltare, riconoscere e gestire non solo eventuali errori o disservizi, ma anche a valorizzare e accogliere segnalazioni positive e apprezzamenti. Ogni feedback è per noi un'opportunità per migliorare e rafforzare il nostro servizio, garantendo che le esigenze dei nostri residenti siano sempre al primo posto.

GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI

Accogliamo le vostre voci: Gestione dei Reclami e delle Segnalazioni

Al Centro Servizi Anziani di Chioggia "F.F. Casson", consideriamo ogni comunicazione da parte dei nostri ospiti e delle loro famiglie un'opportunità preziosa per crescere e migliorare. Crediamo in un dialogo aperto, dove ogni segnalazione, sia essa un reclamo, un suggerimento o un apprezzamento, ci aiuta a comprendere meglio le vostre esigenze e a garantire un servizio sempre più attento e personalizzato.

Come farci sentire la vostra voce:

- **Comunicazioni verbali o telefoniche:** se preferite un contatto diretto, vi invitiamo a parlare con i coordinatori di struttura formulando la vostra segnalazione nel modulo apposito, per assicurarci di raccogliere tutte le informazioni necessarie.

- **Modulo reclami e modulo segnalazioni:** potete facilmente esprimere le vostre osservazioni compilando il modulo "Scheda reclami" o "Scheda segnalazioni", disponibile in ogni nucleo, presso i nostri uffici e scaricabile dal sito web del Centro.

Cosa succede dopo la vostra segnalazione:

1. **Raccolta e inoltro:** tutti i moduli scritti vengono ricevuti dal nostro Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), che li inoltra al responsabile competente.

2. **Indagine e azione:** il responsabile indagherà sulla questione, proponendo soluzioni e miglioramenti per risolvere eventuali criticità.

3. **Risposta tempestiva:** limitatamente ai reclami, l'URP vi fornirà una risposta scritta entro 30 giorni dalla ricezione della vostra segnalazione, illustrando le azioni intraprese. In merito alle segnalazioni, l'Ente si riserva eventuale feedback in modalità anche non individuali.

Il nostro impegno per la qualità:

Siamo consapevoli che, nonostante il nostro impegno, possono verificarsi situazioni in cui i nostri standard di qualità non vengono pienamente soddisfatti, in questi casi, e in situazioni di smarrimento o danneggiamento di effetti personali, il Centro Servizi Anziani di Chioggia "F.F. Casson" è disponibile a valutare un indennizzo o un rimborso, previa verifica della responsabilità dell'Ente.

La vostra soddisfazione è la nostra priorità. Vi ringraziamo per la collaborazione e per averci aiutato a migliorare i nostri servizi.

PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI E DEI LORO FAMIGLIARI

Il Centro Servizi Anziani di Chioggia "F.F. Casson" promuove attivamente la partecipazione e il coinvolgimento degli anziani e delle loro famiglie, a tal fine, con deliberazione del Consiglio di amministrazione n. 4 del 31/01/03, è stato approvato il Regolamento che disciplina la costituzione e il funzionamento degli Organi Rappresentativi. Per garantire la massima trasparenza, il sito web dell'Ente dedica una sezione specifica ai nominativi dei componenti del Comitato Familiari.

Inoltre, l'Ente si impegna a condividere, quando possibile, il Piano di Assistenza Individuale con l'ospite e/o i suoi familiari, favorendo un approccio collaborativo nella definizione del percorso di cura.

Per garantire un'ulteriore tutela dei residenti e per coinvolgerli attivamente nella valutazione della qualità del servizio, l'Ente effettua rilevazioni periodiche della loro soddisfazione attraverso questionari anonimi.

I risultati di queste valutazioni, insieme alla gestione dei reclami e delle segnalazioni, forniscono all'Ente preziose indicazioni per migliorare costantemente il servizio offerto. L'Ente si impegna a comunicare in modo appropriato i risultati di queste rilevazioni, assicurando un feedback trasparente e costruttivo.

ALLEGATO 1 - ORGANIGRAMMA

Deliberazione del Consiglio di amministrazione n. 17 del 06.06.2025

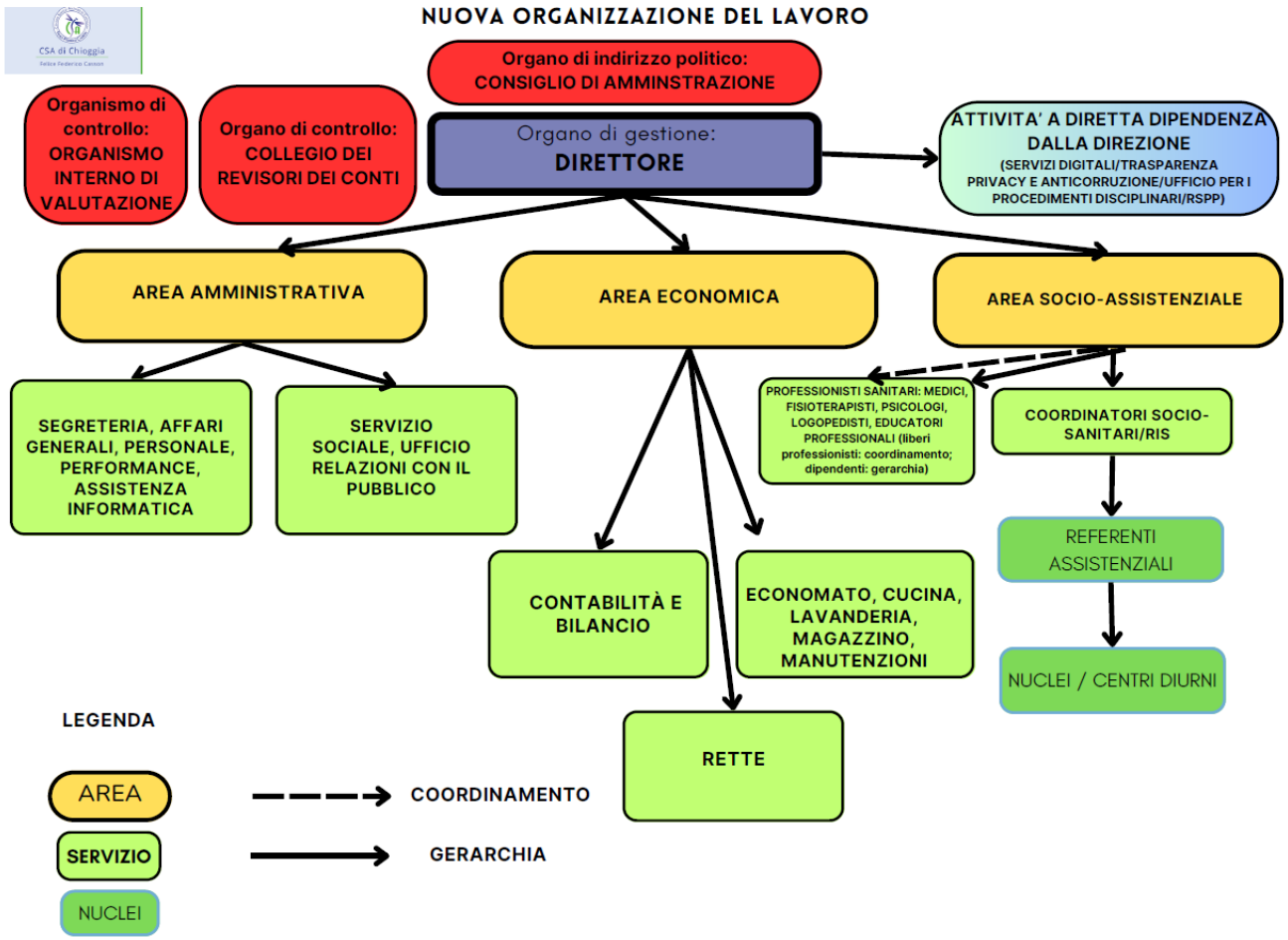


Grafico tradotto in testo per accessibilità:

NUOVA ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

Organo di indirizzo politico: Consiglio di amministrazione

Organismo di controllo: organismo interno di valutazione

Organo di controllo: collegio dei revisori dei conti

Organo di gestione: Direttore

- Attività a diretta dipendenza dalla direzione (servizi digitali/trasparenza privacy e anticorruzione/ufficio per i provvedimenti disciplinari/RSPP):
- AREA AMMINISTRATIVA
    - Segreteria, affari generali, personale,performance, assistenza informatica.
    - Servizio Sociale, ufficio relazioni con il pubblico.
- AREA ECONOMICA
    - Contabilità e bilancio
    - Rette
    - Economato, cucina, lavanderia, magazzino, manutenzioni
- AREA SOCIO-ASSISTENZIALE
    - Professionisti sanitari: medici, fisioterapisti, psicologi, logopedisti, educatori professionali. // Liberi professionisti: relazione di coordinamento; dipendenti: relazione gerarchica
    - Coordinatori Socio-sanitari/RIS (relazione gerarchica)
        - Referenti assistenziali
            - Nuclei/Centri diurni

ALLEGATO 2 - FUNZIONIGRAMMA

Deliberazione del Consiglio di amministrazione n. 75 del 23.12.2025

Link per reperimento documento pubblicato:

https://one33.robyone.net/80/IT/entities/single/4f82e348-e427-482e-8b5c-517e2883798e?referrer=Search

ALLEGATO 3 - PIAO

Deliberazione del Consiglio di amministrazione n. 3 del 22.01.2026.

Per successive modifiche consultare la sezione Documenti di programmazione strategico-gestionale nell'amministrazione trasparente: (https://one33.robyone.net/80/IT/entities/list/strategic-management-planning-documents)

ALLEGATO 4 - CONVENZIONE CON AZIENDA ULSS n. 3 SERENISSIMA

Deliberazione del Consiglio di amministrazione n. 35 del 16.11.2023

Link per reperimento documento pubblicato:

https://one33.robyone.net/80/IT/entities/single/92e0aa23-7293-44c9-8942-f5350a95ab72

ALLEGATO 5 - NUMERI TELEFONICI INTERNI

Ufficio	Numero Interno
Coordinatore di Struttura Arcobaleno e Boschetto	505
Coordinatore di Struttura Girasole	510
Responsabile dell'Area Socio-assistenziale	515
Assistente sociale	157-159
Direttore	123

Servizi	Numero Interno
Centro Diurno Sottomarina	116
Centro Diurno Chioggia	041 5500986
Nucleo QUERCIA piano terra Boschetto	184
Nucleo SALICE primo piano Boschetto	
Ambulatorio INFERMIERI Boschetto	182
Nucleo RUBINO - 1° piano Arcobaleno	119

Nucleo ZAFFIRO - 2° piano Arcobaleno	169
Ambulatorio INFERMIERI Arcobaleno	178
Nucleo TULIPANO - 1° piano Girasole	145
Nucleo MARGHERITA - 2° piano Girasole	147
Nucleo DALIA - 3° piano Girasole	149
Ambulatorio - 3° piano Girasole	180/181
Nucleo IRIS - 4° piano Girasole	150
Guardaroba-Lavanderia	135

Il numero telefonico del centralino è il seguente: 041-4966855

Una segreteria telefonica Vi guiderà verso l'interno desiderato. Per accedere direttamente all'ufficio o servizio, dopo aver composto il numero del centralino e sentito la voce della segreteria, occorre digitare "cancelletto (#) + interno".

Esempio: 0414966855 voce segreteria # 142.

ALLEGATO 6 - RETTE DI OSPITALITÀ

Le rette sono rese note e costantemente aggiornate alla pagina “Rette e avvisi di ammissione” della pagina web dell’Ente (www.ipachioggia.it).

Link per reperimento documento pubblicato:

https://ipachioggia.it/rette/

ALLEGATO 7 - MODULO RECLAMI

Scheda reclami (sostituibile con modulo informatico)

Alla cortese attenzione _____

_____

_____

Il/La sottoscritto/a (Cognome)_____

(Nome)_____

in qualità di [] utente [] familiare [] dipendente []visitatore [] volontario [] soggetto esterno

solo in caso di familiare scrivere (grado di parentela)_____ del/la Sig./Sig.ra _____

recapito telefonico _____

mail_____

formula il presente

RECLAMO

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Data _____

Firma del reclamante

_____

Firma di chi riceve il reclamo

_____

Ai sensi del GDPR 16/679 autorizzo l'Ente al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data _____

Firma del reclamante _____

prot. int. n. _____ del _____ prot. dell'Ente _____ del _____

ALLEGATO 8 - MODULO SEGNALAZIONI

Scheda segnalazioni (sostituibile con modulo informatico)

Alla cortese attenzione _____

_____

_____

Il/La sottoscritto/a (Cognome)_____

(Nome)_____

in qualità di [] utente [] familiare [] dipendente []visitatore [] volontario [] soggetto esterno

solo in caso di familiare scrivere (grado di parentela)_____ del/la Sig./Sig.ra _____

recapito telefonico _____

mail_____

formula il presente

SEGNALO

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Data _____

Firma del segnalante

_____

Firma di chi riceve la segnalazione

_____

Ai sensi del GDPR 16/679 autorizzo l'Ente al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data _____

Firma del segnalante

_____

prot. int. n. _____ del _____ prot. dell'Ente _____ del _____

Il modulo, compilato eventualmente anche in forma anonima, può essere preso in considerazione solo come rilievo.

Per un continuo miglioramento la Direzione si auspica uno spirito di collaborazione e confronto tra le parti.

Grazie della collaborazione.