

Limana Servizi Srl

# *Carta dei*

1



# *Servizi*

ANNO 2019



# INDICE

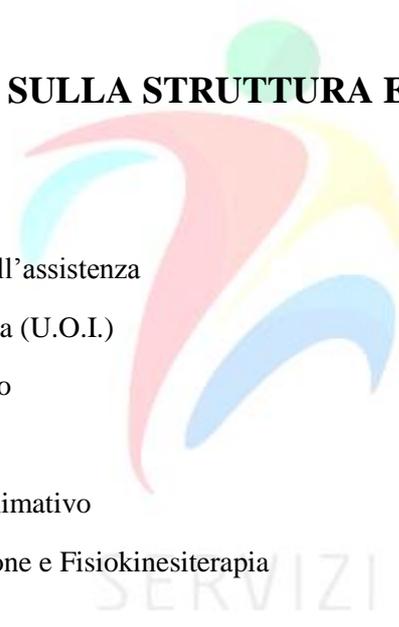
INTRODUZIONE	pag. 5
Validità	pag. 6
Revisioni	pag. 6

## 1.0 PRESENTAZIONE

1.1 La storia del Centro Servizi per l'Anziano "Ing. Testolini"	pag. 7
1.2 Il Centro Servizi per l'Anziano oggi	pag. 9
1.3 La mission del Centro Servizi per l'Anziano	pag. 11
1.3.1 Principi fondamentali	pag. 13

## 2.0 INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI EROGATI

2.1 Ricettività e logistica generale	pag. 16
2.2 Modalità di accesso	pag. 21
2.3 Modalità di organizzazione dell'assistenza	pag. 21
2.3.1 L'Unità Operativa Interna (U.O.I.)	pag. 23
2.3.2 Il Servizio Infermieristico	pag. 23
2.3.3 Il Servizio Medico	pag. 24
2.3.4 Il Servizio Educativo-Animativo	pag. 25
2.3.5 Il Servizio di Riabilitazione e Fisiokinesiterapia	pag. 25
2.3.6 Il Servizio di Psicologia	pag. 26
2.3.7 Il Servizio di Terapia Occupazionale	pag. 27
2.3.8 Il Servizio di Assistenza Sociale	pag. 27
2.3.9 Il Servizio di Assistenza di Base	pag. 28
2.3.10 Il Servizio di Lavanderia e Guardaroba	pag. 28
2.3.11 Il Servizio di Manutenzione	pag. 29
2.3.12 Il Servizio di Pulizia	pag. 29
2.3.13 Il Servizio di Portineria e Centralino	pag. 29
2.3.14 Il Servizio di Parrucchiera	pag. 29
2.3.15 Il Servizio Religioso	pag. 29
2.3.16 Il Servizio di Ristorazione	pag. 29



### **3.0 INFORMAZIONI AGGIUNTIVE**

3.1 Visite	pag. 30
3.2 L'Organismo di Rappresentanza dei Familiari degli Ospiti	pag. 30
3.3 Il Volontariato	pag. 31
3.4 Assistenza sussidiaria agli Ospiti	pag. 31
3.5 Costi	pag. 32
3.6 Reclami	pag. 32

### **4.0 IL CENTRO DIURNO PER ANZIANI**

4.1 Finalità	pag. 33
4.2 Ricettività e logistica generale	pag. 33
4.3 Servizi erogati	pag. 33
4.4 Modalità di accesso	pag. 34
4.5 Costi	pag. 34



### **5.0 IL PUNTO PRELIEVI PER ESTERNI**

### **6.0 ALLEGATI**

5.1 Prospetto delle rette	pag. 36
5.2 Organigramma	pag. 38
5.3 Orari dei Servizi per ricevimento del Pubblico	pag. 39



## INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi vuole essere un documento che Limana Servizi srl, società con socio unico il Comune di Limana, che gestisce il C.S.A. “Ing. Testolini”, intende mettere a disposizione del Cittadino al fine di facilitare la conoscenza, l’accesso e la fruizione ai Servizi Socio – Sanitari ed Assistenziali che il Comune di Limana ha istituito al fine di garantire il maggior sostegno possibile alle Persone Anziane, con la finalità di migliorare la qualità della loro vita.

La Carta dei Servizi è stata realizzata in ottemperanza alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”. Tale direttiva prevede che, attraverso la redazione della Carta dei Servizi, gli Enti erogatori mirino “a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, alla salute, all’assistenza ...”.

Essa è anche in sintonia con quanto previsto dall’art. 13 della Legge quadro nazionale per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali, n. 328/2000, che chiede agli Enti di assistenza di dotarsi della Carta dei Servizi.

Inoltre, essa è stata redatta considerando il percorso di accreditamento dei servizi da parte della Regione Veneto e l’implementazione del Sistema di Gestione Integrato Qualità e Salute e Sicurezza nei Luoghi di Lavoro operate in Limana Servizi.

Riferimenti normativi per la Carta dei servizi

- L.273/95 “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza della Pubbliche Amministrazioni”
- D. Lgs 286/99, Capo III, art. 11, “Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi”
- DGR Veneto 850/2001 relativa all’adozione della Carta dei Servizi da parte delle strutture residenziali per anziani
- LR 22/2002, che fissa le norme generali in tema di autorizzazione ed accreditamento delle strutture sanitarie, socio-sanitarie e sociali.
- DGR Veneto 84/2007, che contiene gli standard delle strutture residenziali e semiresidenziali ai fini dell’autorizzazione all’esercizio ed accreditamento.
- Legge 07/08/1990, n° 241, “Diritto di accesso ai documenti amministrativi”
- DPR 27/06/1992, n° 352, “Regolamento sul diritto di accesso ai documenti amministrativi”
- DPCM 27/01/1994, “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”
- UNI 10881: 2000 Assistenza residenziale agli anziani – linee guida
- UNI EN ISO 9000:2015 Sistema di gestione per la qualità - Fondamenti e vocabolario
- UNI EN ISO 9001:2015 Sistemi di Gestione per la qualità - Requisiti.



- UNI EN ISO 9004:2018 Gestire l'organizzazione per il successo durevole – L'approccio della gestione per la qualità
- OHSAS 18001: 2007 Sistemi di gestione della tutela della salute e della sicurezza sul posto di lavoro - Requisiti
- UNI ISO 45001:2018 Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro - Requisiti e guida per l'uso

### **Validità**

L'aggiornamento della presente Carta dei Servizi ha validità dal 10 gennaio 2019

La Carta dei Servizi verrà revisionata e aggiornata annualmente per migliorare gli standard di qualità della Società.

### **Revisioni**

Revisione 0 del 01/07/2016

Revisione 1 del 30/05/2017

Revisione 2 del 22/10/2018

Revisione 3 del 10/01/2019



L'Amministratore Unico  
Dr. Claudio Piccin



## 1.0 Presentazione

### 1.1 La storia del Centro Servizi per Anziani “Ing. C. Testolini”



6

Il Centro Servizi per l'Anziano “Ing. C. Testolini”, aperto il 18 maggio 1987, nasce per volontà dell'Amministrazione comunale che si è fortemente battuta, anche in mezzo a tante resistenze, per trovare le risorse economiche che hanno dato vita ad un progetto, curato dall'Ing. Coriolano Testolini, cui è intitolato il Centro.

Originariamente l' idoneità professionale rilasciata dal Sindaco di Limana, in data 26/11/1987, in base alla L.R. n. 55 del 15/12/1982, prevedeva n. 40 posti letto per autosufficienti.

Successivamente all' inoltro presso la Regione Veneto della richiesta di autorizzazione, in data 22/03/1988, il Presidente della Giunta rilasciava alla struttura il documento di autorizzazione al funzionamento.

Durante gli anni 1993-1994, la capienza della Casa, in seguito alla costruzione ed al completamento della seconda ala, è passata da 40 a 79 posti letto così suddivisi: 50 posti letto per Ospiti non autosufficienti e 29 posti letto per anziani autosufficienti.

Il fisiologico peggioramento delle condizioni assistenziali di alcuni Ospiti già in struttura e l' aumento delle richieste per l' accoglimento di anziani non autosufficienti, sia residenti sul territorio comunale, sia provenienti



da realtà limitrofe prive di strutture idonee, hanno convinto l'Amministrazione comunale a richiedere nel corso dell'anno 2000, il riconoscimento di ulteriori 10 posti letto per anziani non autosufficienti.

Con delibera del 21/08/2000 la competente ULSS n. 1 rilascia il riconoscimento dell'idoneità professionale, e, conseguentemente, la Regione Veneto fornisce l'autorizzazione all'esercizio con Decreto del 28/06/2001.

La capienza nel 2010 giunge dunque a 60 Ospiti non autosufficienti e 21 posti per anziani autosufficienti, operando anche strutturalmente, tramite la redistribuzione e variazione d'uso dei locali esistenti, per ottenere la creazione di:

- una nuova camera per anziani autosufficienti al piano terra,
- un'area dedicata agli uffici amministrativi,
- due guardaroba di piano,
- due camere singole destinate ad accogliere, in regime di "modulo sollievo", quindi per un periodo di tempo limitato, anziani in stato di urgente bisogno residenziale con lo scopo di ridurre il carico assistenziale delle loro famiglie.

In seguito si è provveduto, anche con rilevanti interventi economici, ad adeguare la struttura alle norme antincendio tramite la predisposizione dell'impianto di rilevazione e segnalazione fumo.

Per rendere il Centro ancor più accogliente è stata attuata l'identificazione visiva dei piani attraverso l'abbinamento di un differente colore per ogni nucleo, ed in molti locali, è stato introdotto l'impianto di condizionamento. Un altro intervento ha riguardato la sistemazione del giardino in modo tale da ottenere un'area per il benessere pienamente fruibile dagli Ospiti e dai loro Familiari.

Negli anni è stata ulteriormente potenziata l'offerta dei servizi messi a disposizione degli utenti, ampliando il servizio di fisioterapia, il servizio educativo ed il servizio di assistenza sociale.

Direttamente dalla struttura viene coordinata l'Assistenza Domiciliare (inerente l'assistenza di base) del territorio Comunale e vengono preparati i pasti per i plessi scolastici.

In memoria e per espressa volontà della moglie dell'Ing. Testolini, a cui si è già fatto riferimento, è stata istituita la Fondazione "Ing. C. Testolini", che opera a favore degli Ospiti indigenti della struttura. Lo scopo della Fondazione è l'attuazione di iniziative ad alto interesse sociale in favore delle persone anziane; in particolare, la Fondazione cura l'erogazione di contributi economici, ricavati dalle rendite del patrimonio della Fondazione, in favore degli Utenti della Casa di Soggiorno che risultano sprovvisti di risorse economiche o le cui disponibilità non siano sufficienti al pagamento dell'intero ammontare della retta di ospitalità. La stessa Fondazione ha anche contribuito all'acquisto di attrezzature sanitarie e di altro genere, a vantaggio di tutta l'Utenza.



## 1.2 Il Centro Servizi per l'Anziano oggi



La gestione di Limana Servizi srl, società con Socio Unico il Comune di Limana, ha focalizzato fin da subito gli obiettivi su:

- garanzia, primariamente, sulla continuità dei Servizi;
- innovazione, per strutturare un nuovo assetto organizzativo del Personale;
- ottimizzazione gestionale, riorganizzando le forniture;

I risultati sono stati ampiamente positivi, in primo luogo grazie al Personale operante in Struttura, che si è reso disponibile con flessibilità e dedizione al proprio lavoro.

Espletate le procedure concorsuali per l'assunzione diretta del Personale, la priorità immediata è stata la riorganizzazione dei Servizi (Centro Servizi, SAD e Centro Diurno), attraverso sia l'incremento della dotazione di Personale (rispetto alla dotazione precedente, da dicembre a marzo sono stati assunti a tempo indeterminato 8 Operatori) sia la riformulazione della turnistica che consente di garantire più tempo da dedicare all'Assistenza diretta agli Ospiti: è stato, inoltre intrapreso un percorso di miglioramento della qualità offerta puntando alla formazione del Personale e all'integrazione sinergica multiprofessionale.

L'impegno al miglioramento del Servizio offerto alla persona, condiviso ed apprezzato dal Comitato dei Familiari degli Ospiti, ha portato:

- ad investire importanti risorse nel potenziamento degli ausili dedicati alla movimentazione degli Ospiti;
- alla completa ridefinizione dei protocolli di igiene mediante l'utilizzo di nuove metodiche e nuovi prodotti dedicati;
- al miglioramento dell'offerta del vitto, tramite l'espletamento di una nuova gara d'appalto, basata su un capitolato di gara prettamente improntato sulla qualità del servizio da offrire;
- al miglioramento tecnico/operativo del servizio di lavanderia con il rinnovo delle attrezzature;
- al miglioramento dell'accoglienza e della permanenza degli Ospiti e Familiari (nuovi tendaggi interni, divise colorate divise per ruolo, completa ridefinizione del servizio di pulizia, sostituzione dei corpi illuminati, della pavimentazione, tinteggiatura degli ambienti, ecc.).



E' stata avviata una completa e sistematica verifica di tutte le forniture, non semplicemente in un'ottica di "prezzo più basso", ma anche rispetto "al miglior risultato perseguibile" in termini di qualità e controllo di gestione per un miglior utilizzo delle risorse economiche.

E' stato attivato un percorso di formazione del personale e di adeguamento interno della struttura, allo scopo di conseguire la certificazione integrata di qualità, sicurezza e salute sui posti di lavoro, nel rispetto degli standard previsti dall'accREDITAMENTO istituzionale, al fine di conseguire un maggior benessere degli ospiti e del personale. La certificazione integrata (ISO 9001:2015 e OHSAS 18001:2007) sono state conseguite nel febbraio 2018.

Con un percorso condiviso dalle rispettive amministrazioni comunali, comunque nel rispetto delle politiche territoriali di ciascun Ente, sono state sviluppate delle sinergie organizzative ed operative con i CSA di Trichiana e Mel, ovvero con la Essepiuno Servizi SRL.

La diretta collaborazione con il Comune di Limana, socio Unico di Limana Servizi, ha permesso di mantenere una particolare attenzione al territorio ed ai suoi bisogni. Sotto questo aspetto sono stati sviluppati vari progetti di apertura alla Cittadinanza:

- progetto RUI (Reddito di Ultima istanza) e RIA (Reddito di inclusione attiva) sviluppati in sinergia con i Servizi Sociali del Comune; ad oggi sono stati accolti una decina di progetti che danno lavoro a persone in difficoltà all'interno della nostra Struttura;
- progetto Fisioterapia presso il Centro Diurno: attività di risveglio muscolare, tarato sulle esigenze e possibilità dei singoli Utenti, al fine di migliorare la performance durante la giornata.;
- progetto terapia occupazionale: implementazione di un nuovo servizio mediante l'inserimento nell'equipe multiprofessionale di una specifica figura con formazione mirata al recupero e potenziamento delle abilità residue degli Ospiti.

Il tutto senza alcun aggravio della retta di degenza, che permane invariata dal 2015.

Nel mese di maggio 2016 è stato avviato il progetto di strutturazione del servizio infermieristico interno, successivamente implementato con la conseguente attivazione del servizio Infermieristico notturno.

Nel 2018 è stata implementata l'informatizzazione della documentazione sanitaria, in un'ottica di circolarità ed integrazione dei dati tra i vari Professionisti Sanitari. Sempre nel 2018 si è aperto un interessante canale di collaborazione con l'Istituto d'Arte di Belluno per il miglioramento degli ambienti, che ha portato alla decorazione dell'ingresso principale e di un'area di soggiorno al primo piano.

Rilevante impegno è stato promosso circa la formazione del Personale in tema di responsabilità professionale in ambito sanitario ed in tema di cure palliative e fine vita, attraverso un progetto mirato con l'AULSS 1 Dolomiti, di cui Limana Servizi è stata promotore.



Nel 2018 è stato rilasciato il Certificato di Prevenzione Incendi specifico per strutture sanitarie di capienza superiore a 100 posti letto.

Strutturalmente il Centro Servizi, come si può evincere dalle planimetrie allegate, si sviluppa su cinque piani:

- piano seminterrato: servizi logistici (lavanderia, stireria, servizio di parrucchiera, cucina, palestra, luogo di culto)
- piano terra: nucleo topazio
- piano primo: nucleo rubino
- piano secondo: nucleo smeraldo

Ad oggi, quindi i posti in funzione comprendono:

- 72 posti per Ospiti non autosufficienti accreditati dalla Regione Veneto
- 42 posti per Ospiti autosufficienti autorizzati dal Comune di Limana
- 15 posti per Centro Diurno per Ospiti non autosufficienti accreditati dalla Regione Veneto.

Il logo di Limana Servizi è stato scelto direttamente dall'Amministrazione Comunale e rappresenta la Persona Anziana nella sua fragilità, che, con l'azione del tempo che scorre, può perdere la sua integrità in termini di salute e di capacità di mantenere l'autosufficienza. I Professionisti che operano in Limana Servizi, rappresentati dai vari colori, richiamati anche dalle divise differenziate per ruolo, lavorano per mantenere l'unità della Persona, le sue abilità residue e quindi la sua dignità di Persona viva e vitale. L'origine del logo nasce dal cuore della parola "Limana", per evidenziare la stretta connessione con il tessuto sociale del Paese.

### **1.3 La mission del Centro Servizi per l'Anziano**

Il CSA "Ing. Testolini" del Comune di Limana rappresenta la massima espressione del Servizio Sociale comunale, volto ad assicurare alle Persone che ne facciano richiesta, assistenza sanitaria, supporto sociale e psicologico, mettendo a loro disposizione professionisti selezionati, tecnologie ed ambienti che nelle forme espresse (residenziale, semi – residenziale e domiciliare) possano garantire il rispetto e la tutela della salute, la qualità della vita, la dignità della Persona nella sua interezza, al fine di favorire un invecchiamento il più possibile sereno e vissuto, non subito.

Le principali finalità sono definite nella Politica Aziendale di seguito riportata.

La LIMANA SERVIZI persegue la salvaguardia della salute, la sicurezza dei lavoratori e il benessere dei propri ospiti come elemento fondamentale per assicurare all'organizzazione una continua crescita e un livello d'eccellenza nel proprio campo.



La Direzione della LIMANA SERVIZI, infatti, vuole sviluppare la propria missione aziendale impegnandosi nel continuo miglioramento delle proprie politiche di qualità del servizio rivolto agli utenti e di sicurezza per la tutela della salute dei lavoratori, in accordo con quanto dichiarato nel proprio Codice Etico.

A tale fine LIMANA SERVIZI si impegna a tracciare gli obiettivi generali per tutelare gli interessi:

- degli ospiti ed i loro famigliari a cui sono rivolti i servizi erogati, che devono essere accolti in ambienti sicuri e salubri, accuditi con cura e professionalità;
- del personale impiegato, che deve poter svolgere le proprie mansioni in ambienti sicuri e salubri nella piena consapevolezza dei rischi lavorativi e del riconoscimento del proprio ruolo che possa prevedere una crescita professionale e personale;
- della comunità e delle parti interessate che possano contare su una collaborazione competente e attendibile.

#### OBIETTIVI

- Rispettare e promuovere il rispetto dei principi e delle Linee Guida relative all'assistenza sociale, con un'attenta valutazione degli aspetti tecnici privilegiando sempre gli aspetti etici e di rispetto della persona.
- Rispettare la Legislazione, la Normativa, i Regolamenti vigenti e le altre prescrizioni sottoscritte dall'organizzazione con particolare riferimento alla Salute e Sicurezza negli ambienti di Lavoro.
- Adottare metodologie di lavoro che offrano livelli di servizi elevati e all'avanguardia che stimolino la professionalità di chi opera e garantiscano standard elevati di servizio all'utenza.
- Attuare tutto quanto sia necessario per fornire un ambiente di vita sicuro e confortevole per i propri ospiti e promuovere continuamente la prevenzione per prevenire gli infortuni e le malattie professionali sul luogo di lavoro.
- Coinvolgere tutto il personale per renderlo responsabile della corretta gestione del servizio e degli standard Qualitativi e di Sicurezza in funzione delle rispettive competenze.
- Attuare programmi di formazione continua che permettano una crescita professionale e che garantiscano maggior consapevolezza del proprio ruolo e dei temi della Salute e Sicurezza negli ambienti di Lavoro.
- Diffondere la presente politica e gli obiettivi stabiliti dalla direzione ai dipendenti, agli appaltatori ed ai visitatori.
- Assecondare tutte quelle iniziative che vadano a favore del rispetto della persona e delle buone prassi assistenziali e che favoriscano la consapevolezza della Salute e Sicurezza nei luoghi di Lavoro.



### **1.3.1 Principi fondamentali**

#### **Uguaglianza**

L'art. 3 della Costituzione italiana afferma con chiarezza che tutti i Cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali di fronte alla Legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinione politiche e di condizioni personali e sociali.

Ogni Persona, pertanto, ha il diritto di ottenere assistenza e cure sanitarie che siano conformi alle proprie precipue necessità.

#### **Imparzialità e continuità**

Tutti i servizi offerti sono organizzati secondo criteri di giustizia ed imparzialità e garantiscono la continuità delle prestazioni attraverso la predisposizione di opportuni turni di servizio che garantiscono adeguati livelli di assistenza nell'arco delle 24 ore; vengono adottate tutte le misure necessarie per evitare qualunque disagio all'Ospite in caso di problematiche organizzative. L'organizzazione del lavoro è stata costruita in modo da poter garantire ai dipendenti un'adeguata alternanza lavoro/riposo, riconoscendo la delicatezza del ruolo e la necessità di mantenere equilibrio psico-fisico e serenità durante il turno di lavoro.

#### **Partecipazione e trasparenza**

E' garantito agli Ospiti e ai loro Familiari il diritto alla partecipazione alle prestazioni dei servizi, mediante un'informazione chiara e completa.

Viene garantita agli Utenti e ai propri Familiari la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni e di inoltrare reclami e suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

Viene mantenuta una costante collaborazione con il Comitato di rappresentanza dei Familiari e si provvede ad incontrare periodicamente e collegialmente tutti i Familiari allo scopo di tenerli aggiornati sulla vita e la gestione del Centro Servizi, raccogliendo le loro opinioni e richieste.

Tutti i dati e le informazioni degli Utenti sono gestiti nel pieno rispetto della normativa vigente

#### **Diritto di accesso e diritto di scelta**

Il diritto di accesso ai servizi è garantito ogni qualvolta vi sia un bisogno espresso ed accertato, mediante una valutazione professionale multidimensionale.

Il diritto di scelta è garantito nell'ambito delle strutture e dei servizi idonei a rispondere ai bisogni dell'Utente,

#### **Efficacia ed efficienza**

Il Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI), periodicamente valutato ed aggiornato, permette di verificare se gli obiettivi clinico – assistenziali del servizio sono stati raggiunti.



Particolare cura viene data alla formazione continua dei Professionisti operanti nel CSA, espressa attraverso piani formativi, legati ad obiettivi aziendali individuati, che possano apportare valore aggiunto all'assistenza erogata.

Annualmente vengono individuati gli standard di qualità da perseguire, sulla base delle valutazioni espresse dai Professionisti, dagli Ospiti e dai Familiari. Gli standard e gli indicatori di misura degli stessi vengono condivisi, perseguiti e misurati, pervenendo ad una valutazione conclusiva annuale su quanto espresso.

Il criterio dell'efficienza viene perseguito attraverso l'uso ottimale delle risorse umane, strutturali, tecnologiche ed economiche disponibili.

### **Sussidiarietà**

Il principio di sussidiarietà, riconosciuto dal Trattato di Maastricht (Trattato dell'UE siglato il 7 febbraio 1992 secondo cui la sussidiarietà è la fondamentale guida del processo di formazione dell'Unione Europea) nella regolazione dei rapporti fra Stato e Società, viene applicato nei rapporti fra Limana Servizi ed i suoi Clienti nella misura in cui l'anziano e la sua famiglia divengono protagonisti di interventi che li riguardano direttamente e non più soggetti passivi, bisognosi solo di assistenza.

### **Qualità della vita dell'ospite**

L'obiettivo primario della Struttura è quello di prendersi cura dell'anziano, assicurandogli un insieme di servizi, che gli garantiscono, a livello ottimale:

- Assistenza sanitaria medica ed Infermieristica
- Igiene e cura della Persona
- Alimentazione adeguata alle specifiche esigenze dietetiche con particolare attenzione al gradimento del vitto
- Riabilitazione fisica
- Terapia occupazionale
- Terapia logopedica
- Supporto psicologico ed interventi mirati
- Assistenza sociale e segretariato sociale
- Animazione e vita di relazione
- Comfort alberghiero

Per Limana Servizi riveste un'importanza particolare l'attenzione al mantenimento e potenziamento delle abilità residue della Persona, nel rispetto dei tempi dell'Ospite, dei suoi ritmi, le sue abitudini di vita, il rispetto



della sua dignità, in tutti i momenti del vivere quotidiano, mirando all'umanizzazione dei rapporti ed alla riservatezza, pur entro i limiti organizzativi di una comunità di Ospiti.



SERVIZI



## 2.0 INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI EROGATI

### 2.1 Ricettività e logistica generale

Il CSA “Ing. Testolini” si trova a Limana (BL), in via G. Garibaldi, 28

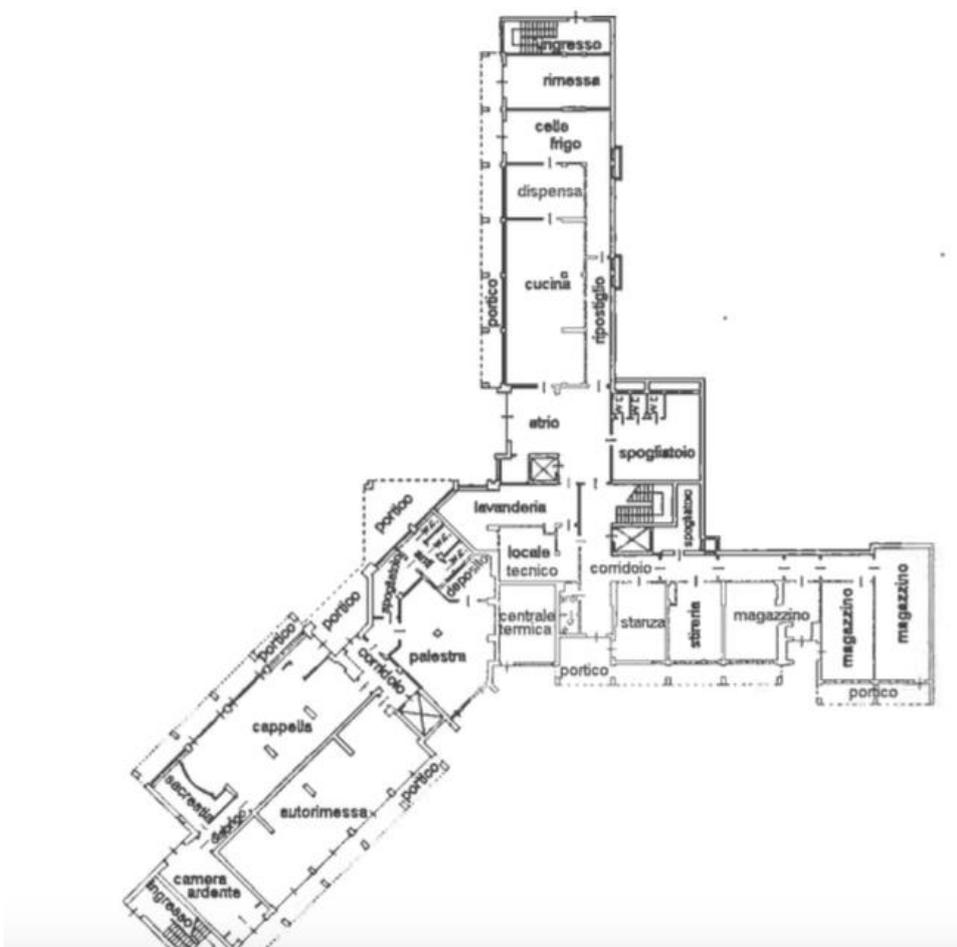
Indicazioni per la ricerca su Google Map: <https://goo.gl/maps/hyPegXKZSgu>

Indicazioni per l'impostazione navigatore satellitare: latitudine 46,098212, longitudine 12,176829

La struttura degenziale si presenta divisa su tre piani (più uno, per i servizi logistici), autonomi rispetto gli spostamenti degli Ospiti (ogni piano ha la sua sala da pranzo, la cucinetta ed il soggiorno).

15

-> Piano -1: **servizi logistici, cappella e palestra**

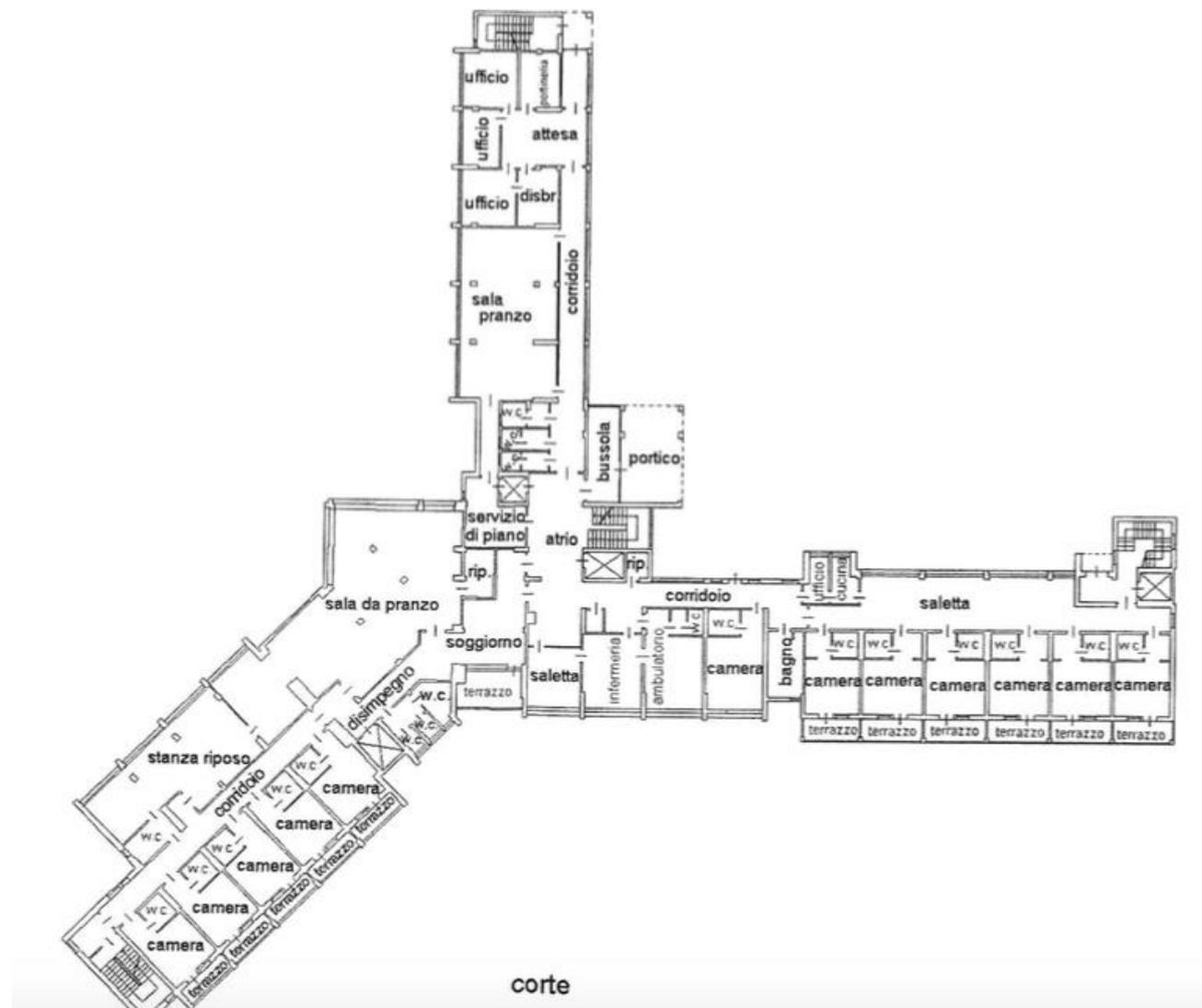


-> Piano terra: **nucleo Topazio**.

Attualmente comprende alloggi per 26 posti letto per Ospiti autosufficienti ed il centro diurno (CD) accreditato per Ospiti non auto sufficienti (15 posti, con la prevista sala di riposo). L'apertura del CD è prevista dal lunedì al sabato per un totale di 11 ore giornaliere di apertura (08.00-19.00 circa).

E' presente l'ambulatorio infermieristico, con ufficio attiguo, che svolge anche funzioni amministrative dell'ambito sanitario.

E' presente la portineria ed centralino; sono dislocati la sala riunione e gli uffici amministrativi, comprendenti la segreteria amministrativa, la direzione, l'ufficio di coordinamento dei servizi sociali del Comune di Limana e l'ufficio della psicologa e dell'assistente sociale.

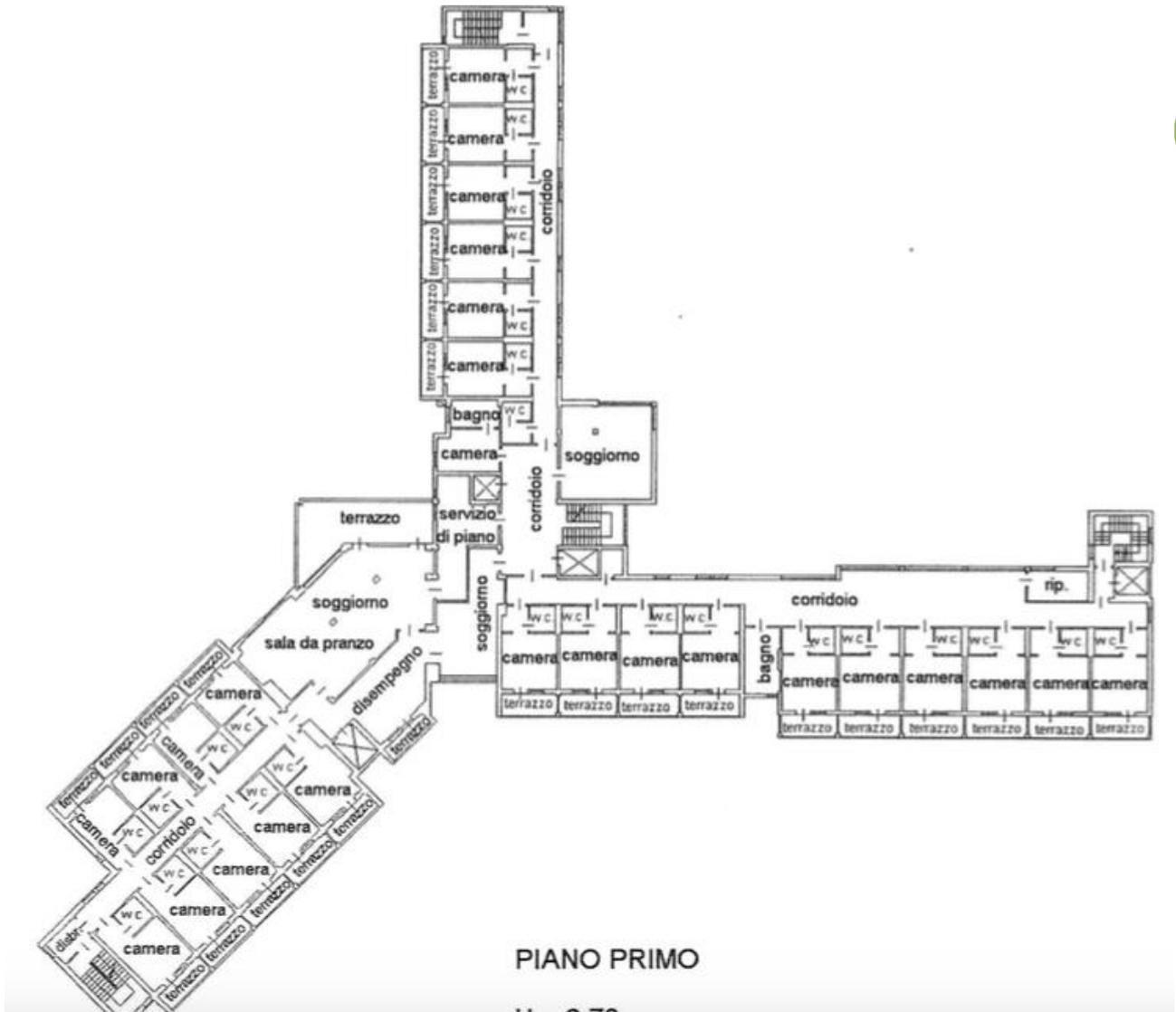


-> Piano 1: **nucleo Rubino.**

E' il nucleo a maggior presenza di Ospiti, comprende alloggi per 45 posti letto.

E' presente un bagno attrezzato e c'è un bagno personale per ogni camera.

Le camere sono ad uno o due posti letto, arredate in modo opportuno e dotate di terrazzo. Il piano è dotato di alcuni locali adibiti a magazzino e deposito.



-> Piano 2: nucleo Smeraldo

Comprende alloggi per 33 posti letto. Una parte del piano comprende un'ala di recente costruzione (2011), per complessivi 10 posti letto destinati ad Ospiti autosufficienti.



## Area verde

La struttura è dotata di un ampio giardino, curato anche da Volontari e dagli stessi Familiari, arredato con panchine e sedie, che permette un sereno trascorrere del tempo immersi nel verde e nei colori della natura.



## 2.2 Modalità di accesso

Per l'inserimento in struttura di Anziani autosufficienti è necessario rivolgersi all'Assistente Sociale, la quale raccoglie e valuta la domanda, predisponendo una graduatoria in base alla situazione sociale e sanitaria della Persona.

Usualmente, prima dell'accoglimento, la Coordinatrice dei Servizi Sociali del Comune di Limana e l'Infermiera Coordinatrice effettuano una visita domiciliare per conoscere l'Anziano ed effettuare una prima valutazione delle esigenze e dei bisogni assistenziali.

Per l'inserimento di Anziani non autosufficienti è necessario rivolgersi all'Assistente Sociale del Comune di residenza, che accoglie la domanda e la inoltra al Distretto Socio Sanitario di pertinenza per la conseguente richiesta di valutazione multidimensionale dell'Unità Operativa Distrettuale. A seguito della valutazione esperita, alla Persona verrà attribuito un profilo di gravità ed un punteggio che gli permetterà di essere inserito nella Graduatoria Unica per l'attribuzione delle impegnative di residenzialità. Nel momento in cui ci sarà la disponibilità per l'assegnazione di un'impegnativa, l'Ufficio del Gestore Unico contatterà i familiari della Persona al primo posto della Graduatoria; i Familiari, a questo punto, avranno due giorni lavorativi di tempo per contattare la Struttura con il posto letto disponibile e valutare l'eventuale inserimento del proprio Caro. E' possibile rifiutare l'utilizzo dell'impegnativa per un massimo di due volte, contrariamente la Persona perderà il diritto di priorità in seno alla Graduatoria.

La Persona accolta in una struttura per la quale non aveva espresso una preferenza rimane in graduatoria per mobilità e, dopo un mese dall'inserimento, ha la precedenza al trasferimento, qualora si liberi un posto letto in uno dei CSA prescelti.

Presso il CSA "Ing. Testolini" è possibile anche l'inserimento a tempo determinato in regime di "modulo di sollievo". La struttura è dotata infatti di due camere singole destinate all'accoglimento temporaneo di Anziani che necessitano di accudienza quotidiana e che sono in attesa di impegnativa di residenzialità. Anche per questa tipologia di accoglimento è necessario rivolgersi all'Assistente Sociale della struttura.

## 2.3 Modello di organizzazione dell'assistenza

L'organizzazione generale del Personale è stata strutturata con ampio sovradimensionamento rispetto agli standard regionali previsti nella L. 22/2002; la scelta, pur impegnativa dal punto di vista economico, mira a garantire un ottimale rapporto tra Professionisti ed Ospiti, garantendo nel contempo un buon ambiente lavorativo, necessario all'erogazione di prestazioni assistenziali qualitativamente elevate. Particolare attenzione è stata riservata alla cura degli aspetti relazionali, alle cure di fine vita, alla filosofia costante del potenziamento e mantenimento, per quanto possibile, delle abilità residue degli Ospiti, aspetto di primaria importanza per il mantenimento della Dignità della Persona.



Nel corso del 2016 sono stati implementati diversi servizi, allo scopo di rendere il servizio più qualificato e qualitativo.

Il processo di miglioramento della qualità dei servizi erogati, in un'ottica anche di maggiore sicurezza sia per gli Ospiti, che per il Personale operante, ha continuato ad essere perseguito negli anni successivi, incrementando continuamente lo standard del Personale, per sempre tenendo presenti i vincoli di sostenibilità economica delle scelte.

Servizio	Eq. 2015	Eq. 2016	Eq. 2017	Eq. 2018	Standard L.22/2002
Infermieristico	5	8,6	9,6	<b>10,58</b>	5,65 (+ 87,26%)
Assistenziale	26,8	38,4	44,5	<b>51,67</b>	35,91 (+ 44,16%)
Psicologico	0,5	0,8	1	1	0,6 (+ 66,66%)
Assistenza Sociale	1	1	1	1	A standard
Medico	0,5	0,5	0,5	0,5	< A.C.N. (in adeguamento con la nuova convenzione)
Fisioterapico	0,9	1	1,05	1,05	Standard assente
Terapia occ.	0	0,5	0,55	0,55	Standard assente
<b>Logopedico</b>	0	0	0	<b>0,55</b>	Standard assente (+ 0,55)
Educativo	1,5	1,8	1,8	1,8	1,64 (+ 9,75%)
Manutenzione	0,9	1	1	1	Standard assente
Lavanderia	1,1	1,2	1,2	1,2	Standard assente
Pulizie	4,1	4,1	4,15	<b>5,15</b>	Standard assente (+ 1 eq.)
Portineria	0,9	1,6	1,7	1,7	Standard assente
<b>Alberghiero</b>	0	0	0	<b>1,6</b>	Standard assente (+ 1,6 eq.)

## SERVIZI

### 2.3.1 Unità Operativa Interna (U.O.I.)

Ogni settimana si riunisce un'equipe multi professionale, composta da tutte le figure professionali operanti all'interno del CSA, nell'Unità di Valutazione Interna (U.O.I.); lo scopo dell'incontro dei Professionisti coinvolti nella gestione dei piani assistenziali individualizzati (P.A.I.) è discutere, condividere e concordare gli obiettivi clinico – assistenziali dei singoli Ospiti, secondo la logica della condivisione dei saperi e delle competenze delle varie discipline. All'interno dell'incontro vengono anche rivisti e valutati gli obiettivi precedenti ed il grado di raggiungimento degli stessi.



### 2.3.2 Il Servizio Infermieristico

Il Servizio è espletato da un organico stabile di 8 Professionisti, dipendenti e/o collaboratori del CSA, coordinati da un'Infermiera Coordinatrice. Oltre all'Infermiera Coordinatrice, nei turni diurni sono presenti due Infermieri, responsabili in toto dell'Assistenza Infermieristica e di base dei piani a loro affidati.

Pur non essendo requisito richiesto si è scelto di garantire l'Assistenza Infermieristica con continuità anche durante il periodo notturno, per poter garantire la massima sicurezza e competenza in risposta ai bisogni dei nostri Ospiti.

Il Servizio Infermieristico viene dunque assicurato sulle 24 ore, nei giorni feriali e festivi.

L'attività sanitaria, garantita dal servizio infermieristico della struttura, prevede:

- rilevazione, analisi e presa in carico dei bisogni di assistenza infermieristica e di base degli Ospiti;
- preparazione e somministrazione della terapia orale, intramuscolare, endovenosa o sottocutanea come da prescrizione;
- raccolta di campioni biologici a scopo diagnostico;
- analisi del rischio di sviluppo di lesioni da decubito ed attuazione delle misure di prevenzione delle stesse;
- gestione delle lesioni cutanee;
- controllo e gestione delle necessità connesse al bisogno di eliminazione urinaria ed intestinale;
- controllo e gestione dell'alimentazione e dell'idratazione, particolarmente in caso di limitazioni legate a patologie (es. diabete, dislipidemie, terapia anticoagulante orale, disfagia);
- controllo dei parametri vitali (pressione arteriosa, frequenza cardiaca e respiratoria, glicemia, saturazione dell'emoglobina) secondo le patologie e le necessità inerenti;
- controllo otoscopico ed eventuale lavaggio auricolare di tutti gli ospiti
- approvvigionamento, controllo e conservazione dei farmaci e presidi sanitari;
- gestione delle emergenze/urgenze;
- gestione della documentazione clinica;
- coordinamento sanitario del personale di supporto (OSS);
- coordinamento ed organizzazione delle visite specialistiche, secondo prescrizione e necessità.

Tutti i nostri Infermieri sono in possesso del brevetto B.L.S.D. aggiornato, che li autorizza all'uso del defibrillatore presente in Struttura.

E' possibile contattare l'Infermiera Coordinatrice, Cinzia Caridi, all'indirizzo: [servizioinfermieristico@limanaservizi.it](mailto:servizioinfermieristico@limanaservizi.it)



### 2.3.3 Il Servizio Medico

Apposita convenzione con l'ULSS n° 1 garantisce al CSA il servizio, effettuato nei giorni feriali, da un Medico di Medicina Generale, quotidianamente presente. Nei giorni festivi e prefestivi e nelle ore notturne è attivo il servizio di continuità assistenziale (guardia medica).

Il Medico esplica nei confronti degli Anziani attività di diagnosi, cura, prevenzione e di educazione sanitaria avvalendosi, qualora lo ritenga opportuno, di consulenze specialistiche e di esami di diagnostica strumentale; effettua inoltre tutte le altre prestazioni di sua competenza, comprese le certificazioni.

In particolare il servizio prevede:

- effettuazione della valutazione medica per tutti gli Ospiti, secondo necessità;
- effettuazione almeno di una visita medica di controllo all'anno, oltre le ulteriori visite richieste per patologie specifiche.
- I Familiari degli Ospiti hanno la possibilità di incontrare il Medico per discutere lo stato di salute dell'Ospite su appuntamento.

Le visite specialistiche, di laboratorio e di diagnostica strumentale da effettuarsi presso le strutture ospedaliere vengono organizzate utilizzando il servizio di trasporto interno del CSA; per l'accompagnamento dell'Ospite viene data priorità al Familiare o, in sua assenza/impossibilità, si provvede al reperimento di un Volontario.

La convenzione con l'ULSS garantisce la fornitura, agli Ospiti che ne necessitano, di presidi, ausili, farmaci e prodotti dietetici per l'alimentazione artificiale, sulla base delle indicazioni dei medici specialisti.

Il costo dei farmaci esclusi dalla convenzione sono a carico dei singoli Utenti.

### 2.3.4 Il Servizio educativo – animativo

Le Educatrici professionali svolgono normalmente il servizio dal lunedì al sabato; in caso di attività organizzate durante le festività viene comunque garantita la presenza e lo svolgimento del servizio.

Il programma prevede progetti di stimolazione, riabilitazione e socializzazione nell'ambito del progetto assistenziale individualizzato (P.A.I.), elaborato in collaborazione con tutti i Professionisti, con obiettivi specifici educativi e relazionali. Il Servizio educativo - animativo inoltre programma e realizza specifici interventi ed iniziative di socializzazione, nell'ambito del programma terapeutico-riabilitativo stabilito dall'équipe multiprofessionale, definendo obiettivi di carattere educativo e relazionale, ma anche di potenziamento o di mantenimento delle capacità cognitive in un contesto di partecipazione attiva alla vita quotidiana.

Nello specifico, gli interventi proposti si prefiggono di ripristinare, mantenere, incentivare e sviluppare le potenzialità degli Anziani, in forma singola o associata, facilitando la socializzazione e l'integrazione,



stimolando l'autonomia fisica e psichica, valorizzando la capacità espressiva e le competenze di ognuno in un contesto ricreativo, aggregativo, ludico e culturale.

Le attività ricreative prevedono ad esempio attività cognitive, ludico-motorie, manuali, di svago ed intrattenimento, nonché gite di interesse storico e ricreativo ed incontri all'interno e all'esterno della struttura per favorire le relazioni interpersonali e lo scambio intra ed intergenerazionale, feste di compleanno, incontri con Associazioni del territorio, manifestazioni congiunte con altri CSA (es. Olimpiadi del Nonno, Tombola di Natale, Merende musicali, ecc.), ma anche progetti mirati come, ad esempio, il cineforum, il laboratorio di pittura, ecc.

È possibile contattare le educatrici al seguente indirizzo mail: [servizioeducativo@limanaservizi.it](mailto:servizioeducativo@limanaservizi.it)

### 2.3.5 Il Servizio di Riabilitazione e Fisiokinesiterapia

All'interno del CSA operano due Fisioterapisti che attuano e gestiscono interventi di prevenzione, cura e riabilitazione atti a mantenere, potenziare e, possibilmente, migliorare il grado di autonomia degli Ospiti.

Le attività sono mirate al raggiungimento degli obiettivi stabiliti nel P.A.I. e condivisi con tutta l'equipe Professionale.

Su prescrizione del medico fisiatra, la cui presenza periodica in struttura è garantita dalla convenzione con l'ULSS, vengono reperiti ausili personalizzati e protesi per le necessità dell'Utente.

I Fisioterapisti, avvalendosi se necessario della consulenza specialistica del fisiatra, del neurologo e/o dell'ortopedico, valutano il paziente con l'obiettivo di identificare i problemi, verificare i margini riabilitativi e pianificare il trattamento in linea con il P.A.I. stabilito dall'equipe multiprofessionale.



L'attività di riabilitazione e fisiokinesiterapia si svolge in palestra o ai piani e si attua attraverso interventi rivolti:

- al singolo anziano in presenza di evento acuto,
- al singolo anziano con capacità motoria ridotta per forzato

allettamento da malattie intercorrenti,

- al singolo anziano o a gruppi di anziani che necessitano di programmi di mantenimento delle capacità funzionali residue.



Particolare attenzione viene posta alla valutazione della corretta postura a letto ed in carrozzina ed alla valutazione dell'uso adeguato degli ausili specifici, con la conseguente e necessaria formazione del personale addetto all'assistenza.

È possibile contattare il servizio fisioterapico al seguente indirizzo mail: [riabilitazione@limanaservizi.it](mailto:riabilitazione@limanaservizi.it)

### **2.3.6 Il Servizio di Psicologia**

Gli interventi di carattere psicologico sono orientati al benessere psicofisico degli Anziani, dei loro Familiari ed anche del Personale operante in struttura. Sono interventi di carattere riabilitativo, di sostegno e supporto quotidiano, ma anche nella fase dell'accoglienza dell'Ospite, momento di particolare importanza e delicatezza sia per l'Anziano, che per i suoi Familiari.

La Psicologa, come tutti i Professionisti sanitari, partecipa alle riunioni d'équipe, alla stesura dei P.A.I., fornisce strumenti e strategie di osservazione e di gestione dei problemi specifici.

Realizza specifici interventi nell'ambito del programma terapeutico-riabilitativo stabilito dall'équipe multiprofessionale (definizione del Piano Assistenziale Individualizzato), attività di formazione e supporto rivolte al personale ed interventi di consulenza e sostegno rivolti ai familiari.

Più in dettaglio la Psicologa effettua:

- la valutazione dello stato psicologico dell'Ospite rilevandone la situazione cognitiva, emotiva ed affettiva, la personalità, le capacità comunicative e di relazione, i disturbi del comportamento;
- interventi psicologici di riattivazione e riabilitazione delle capacità cognitive;
- interventi psicologici atti alla ristrutturazione del comportamento e ridimensionamento dei disturbi del comportamento dell'Anziano affetto da demenza;
- interventi di sostegno psicologico rivolti alla sfera affettiva;
- interventi formativi in ambito psico-gerontologico ed attività di counseling quotidiano rivolti al personale;
- interventi di consulenza e sostegno rivolti ai familiari.

È possibile contattare la psicologa al seguente indirizzo mail: [serviziopsicologico@limanaservizi.it](mailto:serviziopsicologico@limanaservizi.it)

### **2.3.7 Il Servizio di Terapia Occupazionale**

Il CSA, nel perseguimento della migliore assistenza possibile, si è dotato di questa innovativa figura professionale specificatamente dedicata al recupero ed al potenziamento delle abilità residue degli Ospiti. Il servizio si integra e completa il servizio di riabilitazione funzionale gestito dai Fisioterapisti.

La Terapia Occupazionale, disciplina sanitaria dell'area riabilitativa che utilizza la valutazione ed i conseguenti trattamenti mirati per sviluppare, recuperare o mantenere le competenze della vita quotidiana e



lavorativa delle persone con disabilità cognitive, fisiche, psichiche tramite attività specifiche. Si occupa anche dell'individuazione e dell'eliminazione di barriere ambientali per incrementare l'autonomia e l'indipendenza e la partecipazione alle attività quotidiane, lavorative, sociali. Il Servizio apporta valore aggiunto anche in merito all'affiancamento degli Operatori Socio Sanitari per ottimizzare e personalizzare l'assistenza erogata sulla base dei bisogni e delle abilità residue dei singoli Ospiti.

È possibile contattare la psicologa al seguente indirizzo mail: [terapistaoccupazionale@limanaservizi.it](mailto:terapistaoccupazionale@limanaservizi.it)

### **2.3.8 Il Servizio di Logopedia**

Il CSA, riconoscendo l'importanza della figura professionale della logopedista, sia in termini di sicurezza, per esempio per le valutazioni deglutologiche, sia per quanto concerne il mantenimento delle abilità residue o per aspetti riabilitativi a seguito di evento cerebrovascolare, ha inserito nel proprio organico una Logopedista in convenzione.

È possibile contattare la psicologa al seguente indirizzo mail: [logopedista@limanaservizi.it](mailto:logopedista@limanaservizi.it)

### **2.3.9 Il Servizio di Assistenza Sociale**

L'Assistente Sociale si occupa del primo colloquio con i Familiari acquisendo le informazioni sulla condizione psico-fisica dell'Ospite entrante e fornendo ai familiari le informazioni pratiche riguardanti l'ingresso in Struttura (consegna della Carta dei Servizi e del Regolamento Interno), la parte concernente i documenti necessari e il Contratto di Accoglimento, il calcolo della retta di ricovero e relative modalità di pagamento.

L'Assistente Sociale si occupa altresì delle attività di segretariato sociale (Invalidità Civile – Esenzione Ticket – Ricorso per la nomina dell'Amministratore di Sostegno) e dei rapporti con i Familiari, con l'inserimento attivo nell'equipe multiprofessionale per garantire sempre più una presa in carico globale dell'Utente. Tiene i rapporti con il Distretto Socio Sanitario dell'ULSS e richiede l'attivazione della U.V.M.D. nel caso in cui un Ospite autosufficiente si aggravi e diventi non autosufficiente, raccogliendo la documentazione S.Va.M.A. necessaria.

È possibile contattare l'assistente sociale al seguente indirizzo mail: [pass.limana@valbelluna.bl.it](mailto:pass.limana@valbelluna.bl.it)

### **2.3.10 Il Servizio di assistenza di base**

Gli Operatori Socio Sanitari (O.S.S.) garantiscono i servizi e l'accudienza di base all'Utente, come previsto dal loro profilo professionale. Quotidianamente viene dunque garantita l'igiene e cura della Persona in tutte le sue necessità fisiologiche, l'assistenza all'assunzione dei pasti, la movimentazione ed il posturamento per tutte le necessità dei singoli Ospiti. Per garantire la sicurezza ed il massimo comfort dell'Ospite, in tutte le fasi del servizio vengono utilizzate, se necessario, apparecchiature idonee per la mobilitazione degli Anziani (es. sollevatori, letti doccia, ecc.).



Tutti gli ospiti, deambulanti e non, compatibilmente con la loro condizione di salute, vengono alzati ed accompagnati nelle sale comuni per trascorrere la giornata entro le 10.00.

I Servizi di igiene e cura della persona vengono effettuati dalle ore 6.00 alle ore 10.00.

Nel dettaglio l'attività assistenziale nell'arco delle 24 ore prevede:

- particolare attenzione all'igiene e alla cura della persona;
- effettuazione del bagno completo assistito una volta a settimana, salvo necessità di altro tipo;
- taglio di barba e baffi ogni qualvolta ve ne sia la necessità;
- mobilitazione attiva e passiva, con particolare attenzione alle posture;
- particolare attenzione al mantenimento della continenza con accompagnamento al bagno in

seguito alla richiesta ed accompagnamento ad orari prestabiliti di tutti gli Ospiti inseriti nel programma di gestione della continenza;

- assistenza dell'Ospite, secondo le necessità dello stesso, durante tutta la fase del pasto, con attenzione alla dieta, secondo le problematiche mediche;
- accompagnamento, su indicazione del servizio di fisioterapia, nella deambulazione degli Ospiti che necessitano di una particolare attenzione al mantenimento della capacità deambulatoria,;
- movimentazione degli Ospiti a rischio di decubiti, come da programma individuale.

### **2.3.11 Il Servizio di lavanderia e guardaroba**

Viene garantito il lavaggio, la stiratura ed il rammendo della biancheria personale degli Ospiti. Al momento del colloquio di ingresso viene consegnato ai Familiari un elenco indicativo del guardaroba da fornire. Si consiglia l'adeguamento dello stesso ai cambi stagionali e si suggerisce di evitare gli indumenti delicati e di pura lana. La pulizia e disinfezione della biancheria piana (lenzuola, federe, asciugamani, ecc.) viene garantita attraverso l'esternalizzazione del servizio con apposita convenzione. La dotazione tecnologica comprende 3 lavatrici industriali con specifici programmi per il lavaggio e la disinfezione dei capi. Sono presenti asciugatrici a gas e una centrifuga.

### **2.3.12 Il Servizio di manutenzione**

All'interno del CSA è presente la figura del manutentore, che provvede alle piccole riparazioni ed alla manutenzione generale per il buon mantenimento della Struttura. Il manutentore provvede anche alla cura dell'area verde. Lavori di particolare complessità vengono eseguiti per il tramite di ditte specializzate.

### **2.3.13 Il Servizio di pulizia**

Il servizio garantisce la pulizia giornaliera (spazzatura/spolveratura, lavatura e disinfezione) delle stanze, dei servizi igienici e delle aree comuni. La direzione è particolarmente attenta alla selezione dei prodotti e delle tecnologie di pulizia per poter garantire il miglior risultato possibile.



Periodicamente sono previsti interventi di pulizia straordinaria (es. vetrate, ecc.).

#### **2.3.14 Il Servizio di portineria e centralino**

In Struttura è attivo il servizio di portineria e centralino con orario diurno dal lunedì al sabato mattina. E' possibile per gli Ospiti ricevere telefonate personali per il tramite del servizio.

#### **2.3.15 Il Servizio di parrucchiera.**

Il CSA mette a disposizione locali idonei per la parrucchiera convenzionata con la Struttura, che interviene su richiesta degli Ospiti e/o dei loro Familiari. Il costo della prestazione viene addebitato direttamente all'Ospite. Il servizio viene offerto previa verifica di specifici requisiti professionali e sanitari previsti dalla normativa, per cui è fatto divieto di portare in Struttura altri professionisti non convenzionati.

#### **2.3.16 Il Servizio religioso**

Apposita convenzione stipulata con la Curia garantisce la presenza in Struttura di un Sacerdote che si occupa del benessere spirituale degli Ospiti che lo desiderano.

#### **2.3.17 Il Servizio di ristorazione**

La preparazione degli alimenti è affidata ad una ditta specializzata, vincitrice di apposita gara. I menù vengono preparati nel rispetto delle indicazioni dietetiche fornite dal Servizio di Igiene degli Alimenti e della Nutrizione dell'ULSS 1 di Belluno e con massima attenzione al gradimento degli stessi, sia attraverso l'utilizzo di prodotti e piatti legati alla cultura locale, sia attraverso specifici questionari di *customer satisfaction*, periodicamente somministrati. In occasioni delle festività vengono allestiti appositi banchetti e rinfreschi aperti ai Familiari per permettere di condividere ancora il momento del pasto con i propri Cari.

Il menù settimanale viene esposto su apposite lavagnette all'entrata delle sale da pranzo. In presenza di prescrizione medica sono preparate diete particolari e personalizzate.

Agli Ospiti impossibilitati a provvedere autonomamente viene garantita la somministrazione degli alimenti e l'idratazione da parte del personale preposto, anche con la collaborazione, se desiderato, dei Familiari stessi o dei volontari. Gli Ospiti vengono tutti valutati, rispetto alla capacità deglutitoria, dagli Infermieri e dalla Logopedista; sulla base dell'eventuale problematica rilevata verranno attivati tutti gli accorgimenti necessari alla sicurezza ed al benessere dell'Ospite durante i pasti.

La giornata alimentare dell'anziano avviene in degli orari stabiliti a seconda del luogo di svolgimento del pasto e indicativamente si articolano nel seguente modo:

- colazione dalle ore 7.00 alle 8.30
- pranzo dalle ore 11.30 alle 12.30
- cena dalle ore 17.30 alle 18.30



Oltre ai pasti principali è previsto un apporto di bevande, fredde e calde, durante l'intera giornata, in particolare nella parte centrale della mattinata e del pomeriggio.

### **2.3.18 Il Servizio di trasporto**

Limana Servizi, nell'ottica di mantenere il più possibile salde le relazioni familiari, richiede sempre la presenza di un Familiare qualora fossero necessarie visite mediche al di fuori della struttura. Quando non è possibile che questo si realizzi, la struttura mette comunque a disposizione il trasporto e, se del caso, una figura di accompagnamento alla visita medica.

Il costo del servizio non è compreso nella retta ed è computato come da regolamento.

29

## **3.0 Informazioni aggiuntive**

### **3.1 Visite**

Il CSA favorisce ed incoraggia le visite agli Ospiti da parte di Familiari ed altre Persone, riconoscendo e sostenendo il grande valore apportato dal "tempo condiviso". In Struttura non ci sono orari di visita rigidi e stabiliti, si chiede solamente il massimo rispetto della privacy e dei tempi di vita di tutti gli Ospiti, in particolar modo nei momenti di assistenza diretta da parte del personale e durante il riposo.

### **3.2 Organismo di Rappresentanza dei Familiari degli Ospiti**

La filosofia assistenziale del C.S.A. considera la Famiglia dell'Ospite parte integrante del processo assistenziale e risorsa fondamentale per il benessere e la serenità dei propri Cari.

Per questo motivo vengono promossi e rafforzati contatti e rapporti di trasparenza e di fattiva collaborazione con i singoli Familiari e la Rappresentanza degli stessi per il buon andamento della Struttura ed il maggior vantaggio dell'Utenza.

Compito specifico dei Rappresentanti dei Familiari è di collaborare alla verifica di qualità del servizio offerto e di farsi portavoce delle necessità di Ospiti e Familiari.

Periodicamente la Direzione incontra l'Organismo di Rappresentanza per discutere la programmazione, le innovazioni e verificare il gradimento, l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati.

Sono previsti anche incontri con tutti i Familiari per una maggiore condivisione ed apertura sulle scelte operate.

L'Organismo di Rappresentanza dei Familiari è composto da 3 membri, nominati per elezione diretta dai Familiari stessi.

### **3.3 Volontariato**

Limana Servizi promuove ogni forma di presenza delle associazioni di volontariato, per lo svolgimento di attività di sostegno agli Anziani ospitati.



Il Centro Servizi è strettamente collegato alle Associazioni di volontariato presenti sul territorio che in varie forme ed occasioni sono attivi ed integrati con le iniziative e le esigenze della struttura. Nel perseguimento degli obiettivi di miglioramento dei Servizi offerti è in definizione la ristrutturazione del servizio di Volontariato che ha come obiettivo la valorizzazione della preziosa risorsa mediante incontri finalizzati a migliorare il servizio integrandolo ancora di più con l'organizzazione aziendale

Qualsiasi associazione di volontariato, purché in regola con le disposizioni di legge, infatti, può essere autorizzata a svolgere delle attività di accompagnamento, di animazione e di supporto all'assistenza, a patto che le stesse si integrino con le finalità e le modalità operative della Struttura.

Attualmente i volontari presenti in struttura sono tutti regolarmente iscritti all'Associazione AVAM.

### **3.4 Assistenza sussidiaria agli Ospiti**

Considerato che, anche attraverso l'adozione della presente Carta dei Servizi, la Struttura assicura e garantisce agli Anziani ospitati tutto ciò che attiene alle loro necessità primarie, sono valutati e autorizzati eventuali interventi assistenziali sussidiari secondari, rivolti ai singoli Ospiti, in forma diretta, da parte di familiari e/o amici, oppure in forma indiretta, da parte di persone incaricate da questi ultimi, a patto che tali interventi non interferiscano in alcun modo con l'andamento e con l'organizzazione dei reparti e della Struttura, e che avvengano con modalità concordate e compatibili con le disposizioni date dai Professionisti operanti in Struttura.

Qualora tale assistenza sia fornita da persone incaricate dai Familiari, i committenti devono farsi carico delle relative responsabilità assicurative e civili e del rispetto dell'apposito regolamento interno, che viene consegnato all'atto della richiesta.

La Direzione si riserva di impedire in modo permanente l'accesso ad incaricati che dovessero assumere comportamenti non consoni alle caratteristiche del contesto o di manifesto disturbo all'ambiente della Struttura. Si consiglia che i Familiari committenti accertino che la persona incaricata segua individualmente solo il proprio congiunto.

### **3.5 Costi**

Il pagamento della retta di degenza, stabilita annualmente con determina dell'Amministrazione Comunale, dà diritto al godimento di tutti i servizi del CSA.

La retta è costituita da una quota di tipo alberghiero, e, qualora l'Ospite sia titolare di impegnativa di residenzialità per non autosufficienza, da una quota di rilievo sanitario, erogata dall'ULSS 1 di Belluno direttamente al CSA.

In caso di assenza per ricovero ospedaliero la retta viene decurtata di una quota giornaliera, stabilita annualmente.



Allegato alla presente Carta dei Servizi il dettaglio delle rette, come da determina dell'Amministrazione Comunale.

### **3.6 Reclami**

Familiari ed Ospiti, qualora ravvisassero disservizi, possono, attraverso l'utilizzo di appositi moduli, dare avvio alla procedura dei reclami, che vengono gestiti direttamente dalla Direzione.

La modulistica è liberamente presente presso la portineria.



## 4.0 IL CENTRO DIURNO PER ANZIANI

### 4.1 Finalità

Il Centro Diurno, accreditato presso la Regione Veneto, fornisce un servizio territoriale di assistenza generale, finalizzata ad accogliere le esigenze di Persone Anziane che necessitano di interventi assistenziali e riabilitativi non possibili a domicilio.

Vengono dunque erogati servizi ricreativi, integrativi, assistenziali e riabilitativi per il sostegno ed il mantenimento delle abilità residue degli Utenti, anche al fine di evitare l'isolamento e la solitudine.

Spesso infatti le Persone Anziane a domicilio si trovano sole, con difficoltà al mantenimento di un buon stile di vita, caratterizzato da attenzione agli aspetti inerenti la cura di sé, alla corretta gestione della terapia farmacologica da assumere, ad una dieta bilanciata, alla possibilità di vivere e non subire il trascorrere delle giornate.

E' un servizio alternativo ed integrativo rispetto al servizio di assistenza domiciliare (SAD) e al ricovero definitivo in Struttura.

### 4.2 Ricettività e logistica generale

Il Centro Diurno ha una capacità di 15 Utenti ed è aperto nei giorni feriali dalle ore 8.00 alle ore 19.00, garantendo comunque una certa flessibilità di orario per particolari esigenze.

La fruizione può essere concordata sulla base delle esigenze e delle preferenze di Utenti e Familiari, anche a giornate predeterminate.

Gli spazi sono condivisi con gli Ospiti della Struttura, anche per favorire l'integrazione e la socializzazione.

E' presente una stanza dedicata al rispo degli Utenti.

### 4.3 Servizi erogati

I servizi erogati nell'ambito del Centro Diurno comprendono:

- servizi infermieristici secondo le necessità dell'Utente (es. somministrazione della terapia, medicazioni, ecc.)
- assistenza individuale per l'igiene personale ed il bagno settimanale programmato;
- programmi di stimolazione al mantenimento della continenza mediante accompagnamento in bagno ad orari stabiliti, dopo un periodo di osservazione delle necessità del singolo Utente;
- progetti di mantenimento e potenziamento delle abilità motorie con training individuali e di gruppo (Fisioterapisti e Terapista Occupazionale);
- progetti di mantenimento e potenziamento delle facoltà cognitive mediante stimolazione, giochi di memoria, stimolazione all'orientamento spazio-temporale (Psicologa);



- attività educativo-animative mirate alla stimolazione, alla socializzazione, al trascorrere sereno del tempo (Educatrici);
- attività di supporto alla deglutizione e alla fonazione, se necessario (Logopedista).
- servizio di parrucchiera e podologa, su richiesta degli Utenti, con costi direttamente addebitati agli stessi.
- servizio di trasporto a disposizione degli Utenti su tutto il territorio comunale, svolto grazie al prezioso aiuto dei nostri Volontari.

#### **4.4 Modalità di accesso**

Per l'inserimento al Centro Diurno è necessario rivolgersi all'Assistente Sociale, che raccoglie la domanda e la inoltra al Distretto Socio-Sanitario di competenza per la valutazione dell'Unità Operativa Distrettuale, nel caso della non autosufficienza.

Prima dell'accoglienza la Coordinatrice dei Servizi Sociali e l'Infermiera Coordinatrice effettuano una visita domiciliare per conoscere l'Anziano e valutarne esigenze e necessità.

Differentemente dagli Ospiti della Struttura, gli Utenti del Centro Diurno mantengono il loro Medico di Famiglia, pertanto, al momento dell'ingresso, viene richiesto di fornire la prescrizione medica di tutte le terapie da somministrare unitamente alla scheda sanitaria da compilarsi a cura del Medico curante.

#### **4.5 Costi**

Il pagamento della retta, determinata annualmente dall'Amministrazione Comunale, garantisce il diritto a godere dei servizi descritti.

La retta è costituita da una quota di tipo alberghiero, definita sulla base della frequenza (mezza giornata o giornata intera) e, per gli Utenti non autosufficienti titolari di impegnativa di semi-residenzialità, da una quota di rilievo sanitario, erogata direttamente dall'ULSS di Belluno al Centro Servizi per l'Anziano.

In caso di assenza per ricovero ospedaliero o per altro motivo viene richiesta una piccola quota giornaliera, stabilita annualmente in concomitanza con le rette, per il mantenimento del posto.





E' previsto il differimento del volume delle prestazioni mediante programmazione scaglionata degli appuntamenti, ma, per ogni esigenza, a fianco dell'ambulatorio è disponibile uno spazio adeguato di attesa con poltrone e sedie.

Nei pressi dell'ingresso sono presenti 2 bagni attrezzati per gli Utenti, anche con limitazioni e difficoltà di mobilitazione, rispondenti ai requisiti necessari anche per la struttura (autorizzazione ed accreditamento). I servizi sono distinti per genere e dotati di antibagno. E' presente per ogni bagno un dispositivo di estrazione dell'aria e apposito sistema di allarme, collegato con i telefoni cordless degli Operatori Socio Sanitari. Il water è attrezzato con apposito rialzo e maniglioni per le Persone con difficoltà di movimento.

#### **4.3 Servizi erogati**

I servizi erogati prevedono:

- prenotazione della prestazione, secondo le modalità indicate al punto "modalità di accesso"
- preparazione del materiale necessario all'esecuzione del campionamento, a seguito di quanto descritto nelle impegnative pervenute entro il martedì precedente l'apertura del Punto Prelievi.
- erogazione delle prestazioni di campionamento nei tempi di apertura definiti.

#### **4.4 Modalità di accesso**

Per offrire un servizio correttamente commisurato alle esigenze della popolazione si stabilisce l'apertura del Punto Prelievi per 2 ore (07.00 – 09.00) della giornata settimanale del giovedì, per un massimo di 15 Utenti precedentemente prenotati.

La documentazione necessaria (impegnative) dovranno essere consegnate presso l'Infermeria al massimo entro la giornata del martedì antecedente per permettere agevolmente la preparazione del materiale necessario.

L'attività di prenotazione viene svolta in orario di presenza diurno del servizio di portineria e centralino (ore 08.00 - 12.00 e 15.00– 17.00, dal lunedì al venerdì), senza dettaglio di fasce orarie particolari, fino al raggiungimento del numero massimo di Utenti (15 a settimana), come indicato nell'apposita cartellonistica esposta presso la portineria, gli spazi di attesa e l'ambulatorio.

Nel periodo di apertura del Punto Prelievi verrà impiegato un Infermiere in maniera dedicata.

#### **4.5 Costi**

Per l'Utente non sono previsti costi da sostenere in quanto il servizio è esclusivamente dedicato a Persone titolari di regolare esenzione dal pagamento di ticket (per età, reddito o patologia).



**A chi rivolgersi per ulteriori informazioni**

Direzione: [direzione@limanaservizi.it](mailto:direzione@limanaservizi.it)

Uffici amministrativi: [amministrazione@limanaservizi.it](mailto:amministrazione@limanaservizi.it)

Centralino: 0437 970441

Fax: 0437 970442

Sito internet: [www.limanaservizi.it](http://www.limanaservizi.it)

Pagina facebook: [www.facebook.com/www.limanaservizi.it](https://www.facebook.com/www.limanaservizi.it)



## 5.0 ALLEGATI

### 5.1 Prospetto delle rette<sup>1</sup>

#### Centro Servizi per l'Anziano

Servizio	Retta giornaliera 2014	Retta giornaliera 2015	Retta giornaliera 2017
Ospiti <b>non autosufficienti</b> residenti a Limana	€ 40,00	€ 40,60	€ 40,60
Ospiti <b>autosufficienti</b> residenti a Limana	€ 37,00	€ 37,56	€ 37,56 (nuova ala 2017 € 40,60)
Ospiti <b>non autosufficienti</b> NON residenti a Limana	€ 46,00	€ 46,69	€ 46,69
Ospiti <b>autosufficienti</b> NON residenti a Limana	€ 44,00	€ 44,66	€ 44,66 (nuova ala 2017 € 46,69)
Ospiti <b>non autosufficienti privi di impegnativa</b> residenti a Limana	€ 58,00	€ 65,00	€ 65,00
Ospiti <b>non autosufficienti privi di impegnativa</b> NON residenti a Limana	€ 70,00	€ 75,00	€ 75,00
Passaggi fisiologici di Ospiti residenti a Limana	€ 45,00	€ 45,68	€ 45,68
Passaggi fisiologici di Ospiti NON residenti a Limana	€ 56,00	€ 56,84	€ 56,84
Modulo sollievo, stanza doppia, per Ospiti residenti a Limana	€ 58,00	€ 58,87	€ 58,87
Modulo sollievo, stanza doppia, per Ospiti NON residenti a Limana	€ 70,00	€ 71,05	€ 71,05
Sovrapprezzo stanza singola	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,00

In caso di permanenza in Ospedale o a casa vengono decurtati dalla retta € 7,50 al giorno

(extra la giornata di uscita ed entrata)

#### Centro Diurno

<sup>1</sup> Delibera della Giunta del Comune di Limana



<b>Servizio</b>	<b>Retta giornaliera 2014</b>	<b>Retta giornaliera 2015</b>	<b>Retta giornaliera 2016</b>
Centro Diurno ½ giornata residenti a Limana	€ 24,00	€ 21,00	€ 21,00
Centro Diurno a giornata residenti a Limana	€ 28,00	€ 25,00	€ 25,00
Trasporto a/r	€ 3,00	€ 3,00	€ 3,00
Trasporto solo andata o solo ritorno	€ 2,00	€ 2,00	€ 2,00
Centro Diurno ½ giornata NON residenti a Limana	€ 26,00	€ 24,00	€ 24,00
Centro Diurno a giornata NON residenti a Limana	€ 30,00	€ 27,00	€ 27,00
Servizio di trasporto	Eventualmente da concordare	Eventualmente da concordare	Eventualmente da concordare

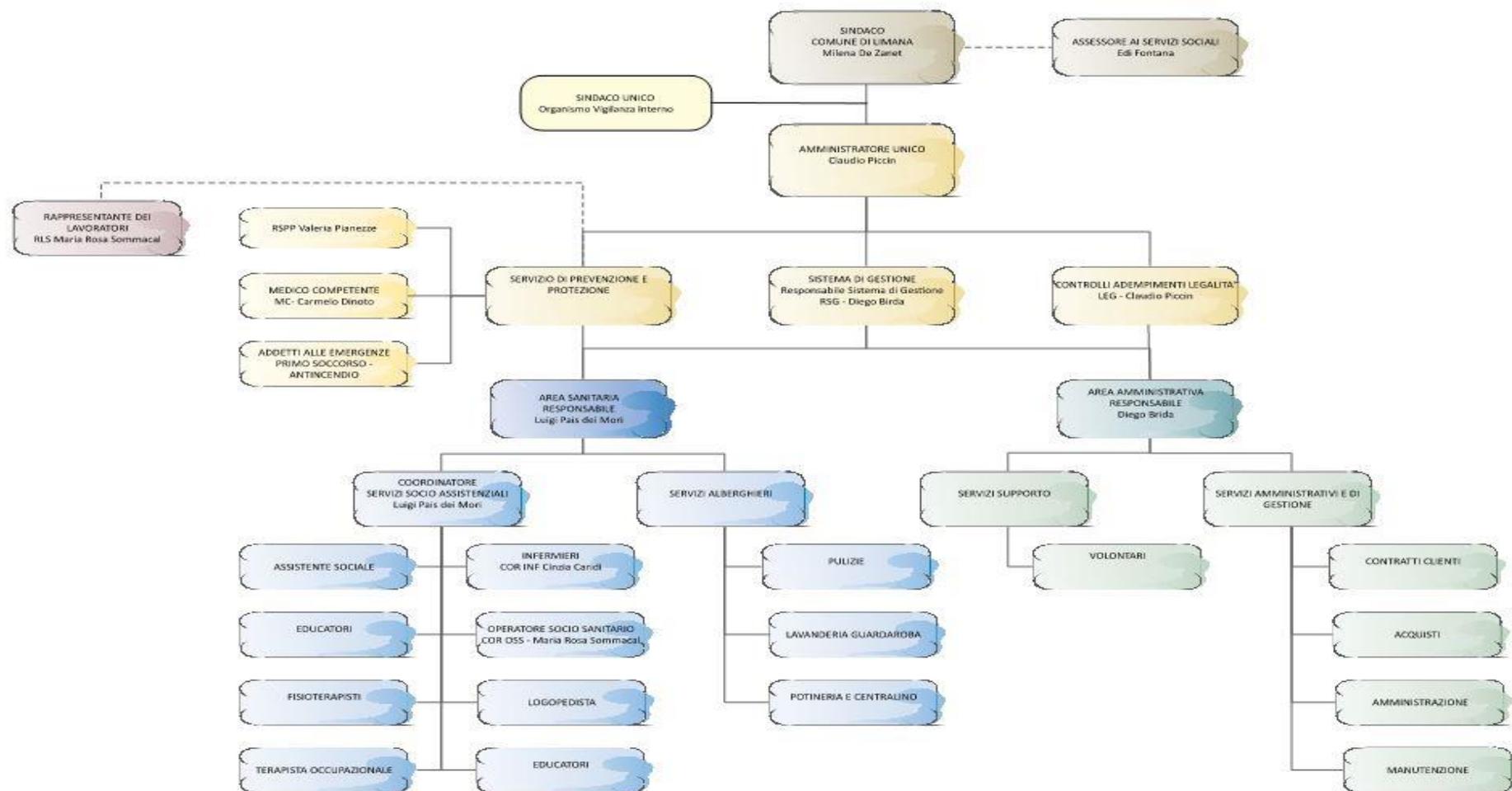


SERVIZI



## 5.2 Organigramma

	<b>MANUALE SISTEMA DI GESTIONE</b>	<b>ALLEGATO1</b> REV 2 del 12/06/18 Pagina 1 di 1
	<b>ORGANIGRAMMA</b>	



### 5.3 Orari dei Servizi per ricevimento del Pubblico

Direzione				Luigi Pais dei Mori							
	8.00	9.00	10.00	11.00	12.00	13.00	14.00	15.00	16.00	17.00	18.00
Lun											
Mar											
Mer											
Gio											
Ven											
Sab											

Amministrazione				Diego Brida e Rita Cervo							
	8.00	9.00	10.00	11.00	12.00	13.00	14.00	15.00	16.00	17.00	18.00
Lun											
Mar											
Mer											
Gio											
Ven											
Sab											

Assistente Sociale				Cristiana Pirulli							
	8.00	9.00	10.00	11.00	12.00	13.00	14.00	15.00	16.00	17.00	18.00
Lun											
Mar											
Mer											
Gio											
Ven											
Sab											

Psicologa				Erica Cavallet							
	8.00	9.00	10.00	11.00	12.00	13.00	14.00	15.00	16.00	17.00	18.00
Lun											
Mar											
Mer											
Gio											
Ven											
Sab											

Infermiera Coordinatrice				Cinzia Caridi							
	8.30	9.30	10.30	11.30	12.00	13.00	14.00	15.00	16.00	17.00	18.00
Lun											
Mar											
Mer											
Gio											
Ven											
Sab											

**Medico, Graziella Giubilei: su appuntamento**



Educatrici				Rasori Alessandra e Burigo Selene							
	8.00	9.00	10.00	11.00	12.00	13.00	14.00	15.00	16.00	17.00	18.00
Lun											
Mar											
Mer											
Gio											
Ven											
Sab											

Fisioterapisti				Bernardi Stefano e Corona Michela							
	8.00	9.00	10.00	11.00	12.00	13.00	14.00	15.00	16.00	17.00	18.00
Lun											
Mar											
Mer											
Gio											
Ven											
Sab											

Terapista Occupazionale				Marta Stò							
	8.00	9.00	10.00	11.00	12.00	13.00	14.00	15.00	16.00	17.00	18.00
Lun											
Mar											
Mer											
Gio											
Ven											
Sab											

SERVIZI

