



CARTA DEI SERVIZI

I.P.A.B. "F. Fenzi" CENTRO SERVIZI PER ANZIANI



CARTA DEI SERVIZI

(aggiornamento 01/07/2025)



Indice dei contenuti

PREMESSA.....	3
PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	3
STORIA.....	4
UNITÀ DI OFFERTA.....	5
MISSION.....	6
VALORI E PRINCIPI.....	7
STRUTTURA ORGANIZZATIVA.....	8
UBICAZIONE E STRUTTURAZIONE DELL'IPAB "F. Fenzi".....	11
MODALITÀ DI AMMISSIONE.....	13
Ingresso di un anziano non autosufficiente.....	13
Ingresso di un anziano autosufficiente.....	13
Ingresso di un anziano per ricovero temporaneo: dimissione protetta e impegnativa di sollievo.....	13
Ingresso di un anziano a regime privato.....	13
INGRESSO IN STRUTTURA.....	14
Fase di pre-ingresso.....	14
Documentazione richiesta.....	14
Trasferimenti interni.....	14
SERVIZI OFFERTI.....	15
Servizio di coordinamento -responsabile di struttura.....	15
L'ACCOGLIENZA IN STRUTTURA.....	24
IL LAVORO PER PROGETTI.....	25
L'UNITÀ OPERATIVA INTERNA (UOI).....	25
TUTELA DEL CLIENTE.....	27
DIMISSIONI e/o DECESSO.....	29
EMERGENZE, NORME ANTINCENDIO E ANTINFORTUNISTICHE.....	29
COLLABORAZIONE CON I FAMILIARI.....	30
COMITATO FAMILIARI.....	30
RECLAMI SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI.....	31
STANDARD DI QUALITÀ.....	31
IMPIEGO DI PROCEDURE E PROTOCOLLI.....	32
FORMAZIONE DEL PERSONALE.....	32
LE RETTE.....	32
Sito istituzionale (www.casafenzi.it).....	33
CONTATTI.....	36



PREMESSA

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

PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

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

Eguaglianza: i servizi debbono essere erogati secondo regole uguali per tutti a prescindere dal sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e le forme di disabilità.

Imparzialità: nell'erogazione del servizio a favore degli utenti, l'Azienda si ispira a criteri di imparzialità e quindi di giustizia e di obiettività. Ad ogni cittadino è assicurato un contegno che rispetti la sua dignità.

Continuità: i servizi devono essere erogati con continuità e l'eventuale, eccezionale loro interruzione deve essere sempre giustificata e possibilmente comunicata anticipatamente agli utenti.

Diritto di scelta: l'utente ha il diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio tra i fornitori pubblici e privati accreditati.

Partecipazione a tutti i cittadini e alle associazioni di volontariato è assicurata la possibilità di partecipare sia nell'ambito della tutela che della collaborazione. La partecipazione dei cittadini, alla prestazione dei servizi, è garantita per tutelare il diritto alla corretta erogazione e per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente ha il diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano, secondo le modalità disciplinate dalla legge n° 241/90. I cittadini possono produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi. I soggetti erogatori sono tenuti a dare immediato riscontro sulle problematiche evidenziate. L'ULSS acquisirà periodicamente la valutazione degli utenti circa i servizi offerti.

Efficienza ed efficacia: i servizi sono erogati ai cittadini secondo criteri di efficienza e di efficacia. L'Azienda adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.



STORIA

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

Nasce per elargizione testamentaria del nobile Francesco Fenzi morto il 20 marzo 1870. Eretta in Ente Morale nel 1871, fu aperta ed inaugurata il 24 febbraio 1872 con l'ammissione di otto anziani nello stabile denominato S. Francesco. Nel 1875 lo stabile di S. Francesco venne adibito a quartiere delle truppe alpine. I ricoverati passarono in locali dell'Ospedale.

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

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

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

Nel 1900 il parroco di S. Martino Don Vincenzo Botteon, dopo alcune difficoltà sorte all'interno dell'Opera, ottenne dalla Madre Generale delle Sorelle della Misericordia di Verona, una comunità di suore per la gestione totale della Casa.

Si ritiene giusto ricordare, che le suore trovarono molte difficoltà nella gestione della Casa e molte sacrificarono anche la propria vita per amore dei poveri.

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

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



UNITÀ DI OFFERTA

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

Servizio	Posti	Destinatari
Centro servizi per anziani non autosufficienti padiglione est e padiglione ovest	183	Persone anziane non autosufficienti inserite nel registro unico dell'azienda ULSS 2
Nucleo SVP – Stati vegetativi permanenti	5	Persone non autosufficienti in stato vegetativo permanente
Casa di riposo per anziani autosufficienti	53	Persone anziane autosufficienti e parzialmente autosufficienti che scelgono di entrare in un servizio residenziale
Ricoveri temporanei – art. 2 per dimissione protetta o impegnativa di sollievo	5	Persone anziane non autosufficienti che necessitano di un periodo di ricovero in servizio residenziale per fini riabilitativi o riattivativi. Il periodo di permanenza è fissato dalla Centrale Operativa Territoriale dell' ULSS 2

I posti letto sono autorizzati con Decreto della Regione del Veneto ed accreditati con Delibera della Giunta Regionale del Veneto ai sensi della L.R. 22 del 16/08/2002 e successive modificazioni.

Casa Fenzi è una struttura che offre servizi, principalmente a persone anziane non autosufficienti ed autosufficienti. L'offerta dei servizi che sotto indicheremo, comporta a sua volta delle regole che, per tentare di ottimizzare i servizi, dovranno essere seguite e rispettate.

**MISSION**

Il valore su cui si fonda la nostra organizzazione è:

sostenere, promuovere, realizzare e gestire ogni iniziativa di assistenza a favore delle persone anziane e delle loro famiglie, come pure a favore delle persone adulte disabili per menomazioni psicofisiche prevalentemente residenti nel Veneto.



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

Il servizio è volto al mantenimento e al recupero di tutte le capacità residue individuali dei singoli residenti, anche attraverso l'offerta di attività ricreative e di

riabilitazione funzionale.

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

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



VALORI E PRINCIPI

“Ci impegnamo ogni giorno per rispondere ai bisogni delle persone che ci vengono affidate”



Riteniamo pertanto diritto di ogni persona accolta:

- **di essere libera di decidere per la propria vita**
- **di vivere con dignità in ogni fase della sua vita**
- **di non soffrire**

Per questo motivo rispettiamo e chiediamo a coloro che accedono alla struttura di rispettare:

- l'ambiente di lavoro e di vita,
- la proprietà delle persone,
- la volontà delle persone

Inoltre a tutti coloro che accedono ai servizi a diverso titolo (fornitori, anziani, amici, volontari familiari etc.) chiediamo:

- di rispettare la privacy degli anziani che risiedono nei nuclei e nelle loro stanze;
- di collaborare con il nostro personale durante l'attività lavorativa di questi ultimi (ad esempio di uscire dalla stanza durante le operazioni di assistenza e di cura se richiesto).
- di evitare i rumori e moderare il tono di voce durante la presenza in struttura.

Il personale non può ricevere regali in natura, in denaro o conseguire vantaggi per le prestazioni inerenti il proprio servizio.

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

Valorizzazione della cultura e del vissuto personale dei residenti

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

Mantenimento dei rapporti con il territorio

Il Centro di Servizi Fenzi si adopera affinché l'ingresso in struttura dell'anziano non comporti la perdita del contatto con le relazioni esterne. A tal fine sono messe in atto alcune iniziative che prevedono



alternativamente la presenza degli anziani all'esterno della Casa e/o l'apertura della Casa alla cittadinanza attraverso: manifestazioni, gite, scambi culturali, accoglienza di gruppi di volontari, organizzazione di eventi con le scuole, o varie associazioni che operano nel territorio al fine di mantenere e potenziare le capacità di relazione dei propri residenti. A tale proposito il Centro di Servizi "F. Fenzi" considera il volontariato una risorsa molto importante e proprio per questo:

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

Il volontario svolge esclusivamente attività di supporto morale e sociale, di carattere non sanitario.

Coinvolgimento e partecipazione

L'anziano che risiede all'interno della nostra Casa viene considerato soggetto attivo, capace di scegliere e decidere, centro focale di tutte le attività. Abbiamo

fatto nostro tale principio coinvolgendo e responsabilizzando l'anziano ed i suoi familiari nella condivisione dei piani individualizzati, informando i familiari sugli obiettivi di salute, cercando in tal modo di stabilire tra noi e gli utenti un rapporto di crescita reciproca.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

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

L'attuale Consiglio di Amministrazione si è insediato in data **29.11.2023**.

Componenti del Consiglio di Amministrazione in carica sono:

Presidente

- **Karim Zambon**

Consiglieri

- Alberto Corrocher
- Raffaella Peruch



- Sandra Toso

L'Ente è diretto dal Segretario Direttore, **Paolo Piazza**, responsabile della gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa. Dirige i servizi generali e dà impulso all'attività sociale e come tale adotta tutti i provvedimenti, compresi quelli che impegnano l'Istituto verso l'esterno, destinati al raggiungimento degli obiettivi stabiliti dal C.d.A. e risponde dei risultati ottenuti. Dispone di autonomi poteri di spesa nell'ambito di quanto assegnatogli e di organizzazione delle risorse umane e strumentali disponibili.

Ricevimento del Presidente

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

Ricevimento del Direttore

Il direttore è a disposizione dei residenti e loro famigliari durante tutto l'orario di servizio sia personalmente che telefonicamente.

SERVIZIO DI COORDINAMENTO

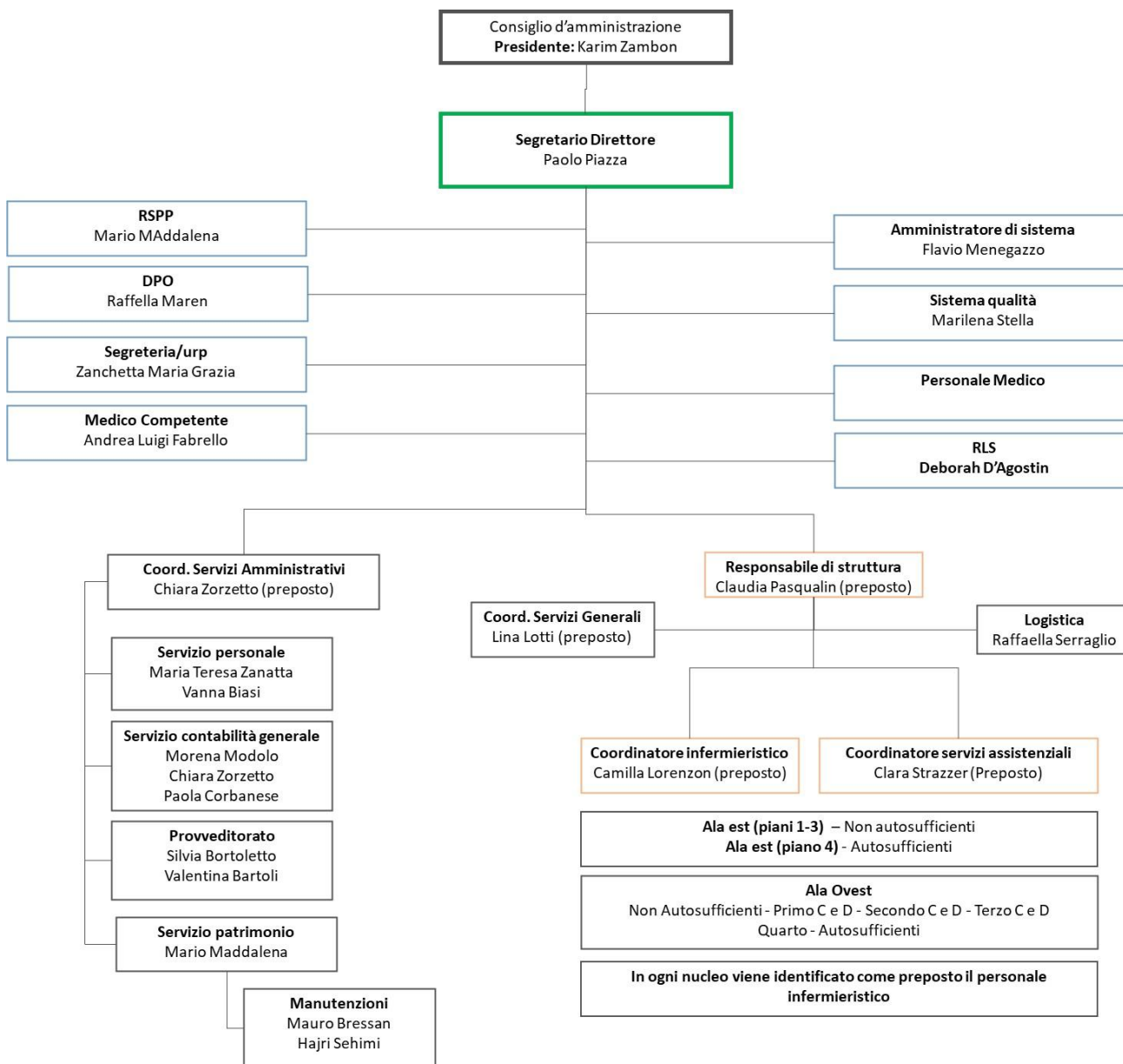
Il servizio di coordinamento è composto da 4 figure professionali presenti in struttura dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.30

- ✓ Responsabile di struttura – **Claudia Pasqualin**
- ✓ Coordinatore infermieristico – **Camilla Lorenzon**
- ✓ Coordinatori area socio assistenziale – **Clara Strazzer - Serraglio Raffaella**

Nella pagina seguente è riportato l'organigramma sintetico dell'IPAB F.Fenzi. Per il dettaglio sui ruoli è possibile consultare l'Atto organizzativo nell'area del sito internet denominata "Amministrazione trasparente" (<https://www.casafenzi.it/trasparenza/articolazione-degli-uffici/>).



ORGANIGRAMMA





UBICAZIONE E STRUTTURAZIONE DELL'IPAB "F. Fenzi"

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

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



Nel corpo B piano terra, da cui si accede alla struttura si trovano: ingresso centralizzato front-office, bar, due ingressi ulteriori indipendenti per le residenze "EST" ed "OVEST", sale da pranzo, chiesa, celle mortuarie, uffici e servizi.

A sinistra dell'area servizi centrale si trova la Residenza "EST" Corpo A, blocco di 4 piani così suddivisi:

- Primo, secondo e terzo piano: centro servizi per anziani

non autosufficienti.

- Quarto piano alloggio per autosufficienti, con possibilità di alloggiare in appartamento da una o due persone.

A destra dell'area servizi centrale si trova la **Residenza "OVEST" Corpo C**, blocco di 4 piani così suddivisi:

- Piani 1, 2 e 3 centro servizi con n. 51 posti per non autosufficienti.
- Piano 2, 3 e 4: Casa di riposo per autosufficienti (n. 41 posti distribuiti in stanze singole e doppie).

La Residenza "**OVEST**" **Corpo D** è un blocco di 3 piani abitativi, così suddivisi:

- Primo, secondo e terzo piano: centro servizi per 69 posti letto totali, di cui n. 5 posti per Stati Vegetativi Permanenti o stato di minima coscienza.

All'interno e all'esterno della Casa, sono presenti numerosi spazi che i famigliari possono occupare per trascorrere del tempo in compagnia dei propri cari. Inoltre è consentito ai famigliari, di organizzare feste personalizzate per eventi quali compleanni o anniversari, previo accordo con i coordinatori.



Il giardino attrezzato

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

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

Gli spazi esterni sono chiusi da cancelli e sbarre per impedire l'entrata e/o uscita di estranei e per offrire

una maggior sicurezza agli anziani residenti.



La reception

All'ingresso della struttura, nei pressi del salone centrale, si trova la reception. L'orario di apertura di tale servizio è dal lunedì al sabato dalle 8.30 alle 17.00.

Presso la reception i visitatori e famigliari possono chiedere informazioni di tipo

logistico o informativo. Il personale operante alla reception si occupa dell'organizzazione dei trasporti dei residenti per visite mediche all'esterno della struttura, della prenotazione di appuntamenti per visite ospedaliere, della distribuzione della posta.

La reception si occupa di accogliere e fare etichettare la biancheria, sia dei nuovi residenti che degli anziani già accolti in struttura; ci si può rivolgere a questo servizio per chiedere appuntamenti con la Direzione o per contattare altri professionisti.

BAR

All'ingresso della struttura c'è il bar aperto quasi tutti i giorni con orario dalle 8.30 alle 11.30 e nel pomeriggio dalle 14.30 alle 18.00. Gli anziani e i loro famigliari possono accedere in ogni momento sia per consumare una bevanda, o per leggere i giornali quotidiani che sono sempre a disposizione. Il personale del Bar è a disposizione anche per rinfreschi o colazioni particolari su richiesta (il servizio è escluso dalla retta)

**MODALITA' DI AMMISSIONE****Ingresso di un anziano non autosufficiente**

Nel caso di anziano non autosufficiente la domanda di ingresso deve essere inoltrata presso i Servizi sociali del Comune di residenza. L'assistente sociale del Comune provvederà ad inviare la scheda SVAMA al Distretto e attraverso l'Unita di Valutazione Multidimensionale verrà assegnato un punteggio all'anziano ed un posto nella graduatoria unica dell'ULSS 2 Marca Trevigiana.

Non appena disponibile un posto per non autosufficienti in Casa Fenzi, viene chiamata la prima persona in graduatoria e, successivamente, si provvede all'accoglimento nella struttura.

Ingresso di un anziano autosufficiente

Nel caso di anziano autosufficiente la domanda di ingresso deve essere presentata direttamente al Centro di Servizi, presso l'ufficio dell'assistente sociale, dall'anziano o dai suoi familiari, corredata da scheda SVAMA, richiesta tramite domanda dall'assistente sociale del Comune di Residenza.

Quando si libera un posto per autosufficienti, l'assistente sociale della struttura contatta la persona per programmare l'accoglienza. L'ingresso viene programmato in base alla graduatoria interna ed ai requisiti di compatibilità con il posto libero.

Il Centro Servizi Fenzi dà la possibilità al residente di provare per uno o due mesi la vita comunitaria prima di decidere definitivamente la permanenza o meno in struttura.

Ingresso di un anziano per ricovero temporaneo: dimissione protetta e impegnativa di sollievo

Questa tipologia di anziani viene inserita solo ed esclusivamente su indicazione del distretto dell'ULSS 2 Marca Trevigiana.

La dimissione ospedaliera protetta gestisce il ricovero di persone anziane non autosufficienti che trovandosi in una situazione di emergenza sanitaria possono usufruire di un periodo di riabilitazione o riattivazione prevalentemente post ospedaliera prima del possibile rientro a domicilio.

L'impegnativa temporanea di sollievo viene emessa per un periodo di 30 giorni per emergenze sociali o sanitarie di persone anziane non autosufficienti che si trovano a domicilio.

Ingresso di un anziano a regime privato.

Il Centro Servizi gestisce autonomamente l'ingresso degli anziani tramite una propria lista d'attesa. E' richiesta la presentazione della scheda SVAMA che certifichi il grado di non autosufficienza.

A parità di condizioni fa fede la data di presentazione della domanda di ingresso. Hanno priorità coloro che hanno residenza nell'ULSS 2 Marca Trevigiana.



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

INGRESSO IN STRUTTURA

Fase di pre-ingresso

Nel momento in cui si libera un posto in struttura, l'Assistente Sociale contatta telefonicamente la famiglia dell'anziano che deve essere accolto.

Durante questo primo contatto l'A.S. invita il familiare a colloquio, presentare la documentazione necessaria, sottoscrivere contratto di accoglimento e l'informativa sulla privacy.

Nell'incontro che avverrà, al familiare viene illustrata l'organizzazione e forniti i contatti telefonici utili agli scambi/comunicazioni tra le persone di riferimento dell'anziano e personale di nucleo.

Vengono poi presi gli accordi finalizzati all'ingresso effettivo (trasporto, data e ora di accoglimento, etc.).

Documentazione richiesta

Al momento dell'ingresso in struttura la persona dovrà aver presentato:

- Copia scheda SVAMA
- Copia Documento di Identità
- Copia Codice Fiscale
- Copia tessera sanitaria ed eventuali esenzioni
- Copia documentazioni sanitarie recenti (ricoveri, esami o visite eseguite)
- Eventuale documentazione relativa alla tutela dell'anziano (es. Amministratore di Sostegno).
- Copia del Verbale di invalidità

Trasferimenti interni

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

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

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

**SERVIZI OFFERTI**

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

Servizio di coordinamento -responsabile di struttura

La Responsabile di struttura è presente in servizio dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 16.30.

All'interno del servizio di coordinamento rientra il Ruolo del Responsabile di Struttura, che si avvale della collaborazione del Coordinatore infermieristico e i Coordinatori Assistenziali nella gestione delle attività specifiche di competenza e nella gestione dei rapporti con i famigliari. Coordina il servizio di reception.

Gestisce e coordina le procedure di emergenza in collaborazione con RSPP, e il Governo Clinico

Definisce e coordina i piani di intervento dei professionisti.

Servizio di assistenza sociale

Il servizio è offerto da due assistenti sociali presenti in struttura con orario dalle 8.30 alle 17.00 dal lunedì al venerdì, su appuntamento.

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

L'Assistente Sociale ha, inoltre per suo specifico compito professionale, funzione di sostegno e aiuto all'Anziano e ai suoi famigliari per prevenire situazioni di disagio sociale e contribuire alla soluzione di problemi e difficoltà preesistenti all'accoglimento o insorti durante la permanenza in Centro di Servizi Fenzi.

Il servizio svolge attività di indirizzo, chiarificazione e sostegno alla persona: cura e promuove i contatti con l'esterno (enti pubblici o privato sociale) e collabora con le altre figure professionali per quanto di competenza. L'assistente sociale offre inoltre informazioni riguardanti la normativa vigente in campo socio-assistenziale, orientamento rispetto alle pratiche previdenziali, sanitarie e di tutela giuridica (es. richiesta di invalidità civile, ricorso per amministratore di sostegno, ecc.), sostegno sociale, invio mirato ai servizi territoriali di riferimento.

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

Servizio socio-assistenziale

Il servizio socio-assistenziale offre alla persona anziana, che entra in struttura, un supporto continuo al fine di soddisfare i suoi bisogni primari: alimentazione, vestizione, igiene personale, deambulazione ecc.



Ogni intervento rivolto al residente viene effettuato nell'ottica di mantenere e/o stimolare le capacità residue e di favorire il benessere della persona.

Il lavoro degli operatori addetti all'assistenza, garantito nelle 24 ore, varia a seconda del livello di autonomia dell'anziano stesso.

Servizio infermieristico

Il servizio viene erogato 24 ore al giorno, 7 giorni su 7

Il servizio è gestito e organizzato dal coordinatore infermieristico. L'infermiere, all'interno della struttura, svolge in autonomia attività: di pianificazione, attuazione di percorsi assistenziali e monitoraggio, al fine di rispondere ai bisogni e problemi di salute reali o potenziali, che possono manifestarsi nell'anziano in collaborazione con tutti i professionisti e gli Oss presenti.

Il servizio infermieristico offre una vasta gamma di prestazioni di natura puramente tecnica basata su linee guida e protocolli di struttura: somministrazione terapia farmacologica, rilevazione parametri vitali, esecuzioni di medicazione semplici ed avanzate, gestione alimentazione enterale e parenterale, gestione devices (per esempio catetere vescicale, midline, mini midline, tracheostomia ecc ...), esecuzione esami periodici di monitoraggio clinico, gestione delle emergenze/urgenze in collaborazione con il medico curante.

Il servizio è caratterizzato da una pianificazione personalizzata dell'assistenza infermieristica, al fine di rispondere ai bisogni specifici dell'anziano, in un'ottica in cui la persona viene messa al centro allo scopo di dare reale benessere nel principio del rispetto, della libertà e della salute.

Servizio socio – educativo

Le educatrici sono presenti in struttura dal lunedì al venerdì dalle 8.30-17.00.

Il servizio socio-educativo dà vita a specifici progetti educativi e riabilitativi a favore degli anziani non autosufficienti ed autosufficienti, volti a favorire il mantenimento delle capacità psicosociali e relazionali residue, in un'ampia ottica che punta al benessere globale della persona.

Il servizio prende in carico ogni anziano accolto, unitamente alla famiglia, dall'ingresso fino al fine vita.

L'educatore programma, organizza, gestisce e verifica le proprie attività professionali che siano esse individuali o di gruppo.

Le attività di gruppo vengono svolte negli spazi di reparto o in spazi comuni al piano terra (Auditorium, sala polivalente, salottino Caballini, etc).

La tipologia di attività promosse riguarda diversa macro aree:

- cognitivo e sensoriale;
- ludico-motoria;
- ricreativa e di socializzazione.



L'équipe collabora con il Servizio Religioso partecipando all'organizzazione dello stesso e favorendo la presenza dei residenti alle funzioni religiose.

Gli interventi progettuali vengono presentati e condivisi in sede di U.O.I. (Unità Operativa Interna), dove per ogni residente l'équipe multiprofessionale redige un Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI), all'interno del quale il servizio socio-educativo esplicita gli interventi realizzati a favore di ciascun anziano, in base ai bisogni, inclinazioni ed abilità.

L'educatore cura la relazione interpersonale con i famigliari, al fine di creare buone alleanze terapeutiche di supporto al benessere psico-emotivo del residente, nel suo tempo di vita in struttura.

Il servizio offre l'opportunità ai residenti di mantenere i legami e la relazione con i propri cari (all'estero, in altre regioni o in difficoltà a recarsi in struttura, etc.) tramite la realizzazione di video chiamate e/o telefonate. Inoltre gli anziani, che non hanno un telefono cellulare, possono usufruire dei telefoni della struttura (anche nei reparti)

Il servizio educativo promuove e favorisce la collaborazione di rete con tutte le Agenzie Educative (Istituti di vario grado) e del Territorio (Enti, Associazioni socio culturali, etc).

Gli educatori professionali gestiscono e coordinano:

- i gruppi di volontari che prestano servizio all'interno della struttura, promuovendo formazione *in itinere*;
- i tirocinanti e gli studenti di diverse agenzie educative e formative per la propria area di competenza;
- l'affiancamento formativo di risorse diversificate (LSU, Progetti di Comunità, inserimenti di potenziali volontari, etc

Nel fine settimana la presenza dell'équipe socio educativa è subordinata alla promozione di eventi culturali in collaborazione con agenzie e associazioni del territorio.



Servizio medico

Orario settimanale



MEDICI	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
Aldo Panucci	09:00-12:45	15:30-19:30	09:00-12:45	14:15-19:00	15:30-19:30	08:00-10:00
Federico Pellegrini	08:00- 12:30	08:00- 12:30	15.00 -19:00	15.00 -19:00	8.00-12.30	08.00-10:00
Emanuele Della Coletta	09:00 14:00	09:30-14:30	08:00-10:45	09:00 - 14:00	16:30 - 20:00	08:00-10:00
Danilo Da Ros	13.30- 15.30	13.30- 15.30	13.30- 15.30	12.00- 14.00	13.30- 15.30	08.00- 10.00
Davide Cannavò	16.00 -19.00		16.00 -19.00		16.00 -19.00	08.00-10.00
Franz Villanova	15.30- 19.00		15.30- 19.00		15.30- 19.00	08.00-10.00

Il sabato i medici sono presenti alternativamente una volta al mese.

Il medico è presente secondo le ore previste nella convenzione con l' Azienda USSL n.2 per le prestazioni sanitarie agli anziani non autosufficienti.

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

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

Sabato: dalle ore 8:00 alle ore 10:00

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

Servizio di fisioterapia

Il servizio viene erogato a:

- Residente non autosufficienti
- Residente in SVP o MC (Stato Vegetativo Permanente o Minima Coscienza)
- Residente in ricovero temporaneo riabilitativo



- Residente autosufficienti per la valutazione iniziale e in itinere.

Le seguenti attività svolte in base alla valutazione del professionista sono:

1. Deambulazione assistita
2. Riabilitazione neuromotoria
3. Mobilizzazione passiva e attivo-assistita degli arti inferiori e superiori
4. Cura delle corrette posture in carrozzina e a letto
5. Esercizio terapeutico
6. Addestramento del caregiver
7. Indicazioni al personale

Il fisioterapista esegue una prima valutazione del Residente al momento dell'ingresso in struttura, dopo la presa visione della documentazione clinico sanitaria con lo scopo di delineare il quadro motorio e fornire le indicazioni al personale OSS per la sua corretta movimentazione, mobilizzazione in carrozzina e cura posturale.

Dopo la valutazione, il fisioterapista pianifica un intervento sulla cartella informatizzata definendo tempi e modalità di presa in carico secondo l'obiettivo individuato.

Tale trattamento e/o presa in carico viene esposta e condivisa in sede di UOI con l'équipe multiprofessionale che redige un piano assistenziale individualizzato (PAI).

Il servizio di fisioterapia si occupa della scelta dell'ausilio più idoneo al Residente; ovvero gestisce il "parco ausili" (carrozze, girelli, cuscini antidecubito, MAD, ecc...) controllandone l'adeguatezza e il buon funzionamento.

Periodicamente il servizio svolge corsi di formazione interna rivolta al personale OSS per la corretta postura a letto e in carrozzina, per la movimentazione manuale dei carichi e trasferimento dell'anziano letto/carrozzina.

Il servizio inoltre collabora con:

- A. l'Università degli Studi di Padova – Facoltà di Medicina – Corso di Laurea in Fisioterapia- per il tutoraggio di tirocinio clinico e attività tutoriali degli studenti del 2° e 3° anno del corso di Laurea
- B. il medico fisiatra del territorio per il rinnovo dei piani riabilitativi e l'assegnazione degli ausili idonei al momento della dimissione dei Ricoveri Temporanei
- C. il medico fisiatra del territorio per la prescrizione di ausili personalizzati e ortesi per i Residenti



Il servizio di fisioterapia è disponibile a fornire informazioni sui residenti in trattamento ai famigliari nella fascia oraria **8.30-17.00** telefonicamente via e-mail o personalmente.

Servizio di assistenza psicologica

Le psicologhe sono presenti in struttura dal lunedì al giovedì dalle 8.30 alle 17.00 e il venerdì dalle 8.30 alle 12.30.

Il servizio è finalizzato soprattutto alla conoscenza del residente, intesa quale approfondimento delle esigenze individuali, relazione anziano-operatore, anziano con altro anziano o familiari al fine di

promuovere il benessere psichico. Il servizio psicologico si occupa di erogare:

- Servizi rivolti ai singoli residenti su indicazione dell'equipe
- Cura nel momento dell'ingresso in struttura (anche attraverso colloquio di pre-ingresso)
- Valutazione degli aspetti cognitivi, comportamentali ed emotivi, attraverso strumenti specifici e di competenza.
- Interventi di riabilitazione cognitiva e/o mantenimento delle capacità residue
- Partecipa alle UOI al fine di contribuire alla redazione del Progetto Assistenziale Individuale
- Momenti di ascolto e supporto viene data ai familiari soprattutto durante la fase di inserimento del proprio caro e successivamente, su richiesta del familiare o qualora la situazione del residente ne evidenzia la necessità, vengono attivati momenti di incontro.
- Supporta il personale operante all'interno della struttura offrendo momenti di confronto e di supervisione.

Prima dell'accoglienza in struttura (se possibile) o immediatamente dopo, la psicologa incontra i famigliari o il caregiver per la raccolta della Storia di vita del futuro residente.

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

Dopo un'attenta valutazione della persona, lo psicologo deciderà, in base alle proprie competenze e valutazioni, l'opportunità o meno della presa in carico psicologica, e ne darà comunicazione alla famiglia durante il primo incontro di UOI.

Il servizio di psicologia attua una supervisione sui tirocini di area nel rapporto con istituti universitari e scuole di specializzazione convenzionati con la struttura. Lo psicologo/psicoterapeuta redige per ogni



tirocinante preso formalmente in carico una valutazione come da accordi stipulati con gli enti formativi di provenienza.

Servizio di logopedia

La logopedista è presente in struttura dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 15.00, nei pomeriggi di lunedì e giovedì fino alle 18.30.

Il servizio di Logopedia si occupa di due aspetti principali: uno relativo all'alimentazione e alle problematiche ad essa connesse (ad esempio, la disfagia), l'altro riguardante la comunicazione.

L'iter prevede una valutazione della deglutizione e dell'eventuale presenza e gravità della disfagia.

Successivamente, viene pianificato un intervento per garantire che l'alimentazione avvenga nel modo più sicuro possibile, con l'obiettivo di ridurre il rischio di inalazioni e le conseguenti infezioni polmonari (es. ab-ingestis).

Tale intervento include modifiche alla dieta e indicazioni destinate al personale di assistenza e ai familiari, relative alle modalità di assunzione e consistenza del cibo.

Vengono inoltre impostate, se possibile, misure riabilitative finalizzate al mantenimento delle abilità residue e alla riduzione del rischio di aspirazione.

Riguardo l'ambito della comunicazione, il logopedista valuta i bisogni comunicativi degli utenti (sia verbali che non verbali) e interviene attraverso la progettazione di un percorso di stimolazione cognitivo-linguistica e oro-motoria, con l'obiettivo di promuovere il massimo benessere relazionale possibile.

Valuta, Inoltre, la necessità di intervenire sull'adeguatezza delle protesi acustiche e delle protesi dentarie.

Partecipa alle Unità Operative Interne (UOI) per redigere, in collaborazione con l'équipe, il Progetto Assistenziale Individuale (PAI).

Servizio di ristorazione

La gestione della cucina è affidata, tramite appalto, a una ditta esterna.

Il servizio comprende la veicolazione dei pasti, con la preparazione finale da parte di personale specializzato all'interno della struttura.

Il menù viene elaborato da una dietista con un ciclo di quattro settimane e tiene conto della cultura culinaria e gastronomica locale, nonché della stagionalità.

Su indicazione del medico, vengono predisposte diete personalizzate in base ai bisogni del singolo residente. Le diete sono attivate dalla dietista.

I carrelli termici giungono ai reparti provenienti dalla cucina, già pronti per la distribuzione. L'intero processo di preparazione, confezionamento, trasporto e somministrazione dei pasti è sottoposto a costante controllo, secondo quanto previsto dal sistema HACCP, in conformità alle normative di legge.

Per i residenti con difficoltà deglutitorie, il servizio mette a disposizione pasti frullati e bevande gelificate appositamente studiate per le loro esigenze, grazie alla collaborazione con ditte specializzate



I pasti vengono somministrati nei seguenti orari:

- colazione dalle 8.00 alle 9.00
- idratazione dalle 10.00 alle 11.00
- pranzo dalle 12.00 (ai nuclei alle ore 11,40) alle 12.40
- merenda dalle 15.30 alle 16.30
- cena dalle 18.30 (ai nuclei alle ore 17,40) alle 19.00

MENU' TIPO

COLAZIONE

- Caffè, latte - tè (normale e/o proteico) , cappuccino, camomilla, orzo.
- Pane e/o biscotti e/o fette biscottate, marmellata, yogurt naturale o alla frutta

PRANZO E CENA

- Primi piatti a base di pasta, riso o minestra
- Secondi piatti a base di carne, pesce, affettati, formaggi, uova
- Contorni cotti o crudi
- Frutta di stagione e/o mousse di frutta
- Acqua naturale, gassata o gelificata (aromatizzata, vino, caffè d'orzo)
- Dessert proteico (per disfagici)
- Dolce o gelato domenicale

Servizio di pulizia degli ambienti

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

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

Servizio di lavanderia e guardaroba

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

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

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



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

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

La biancheria personale di ogni residente deve essere consegnata alla reception (il giorno dell'ingresso e successivamente ad ogni cambio) che provvederà all'etichettatura della stessa con un codice identificativo. La lavanderia effettua lavaggi con sistemi industriali che sono in grado di garantire l'igienizzazione degli indumenti; per tale motivo i capi lavati sono soggetti a usura maggiore rispetto ad una gestione domestica.

Servizio di manutenzione

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



Servizio di parrucchiere ed estetica

Per chi lo desiderasse, è presente in struttura una parrucchiera ogni lunedì, che provvede al taglio e/o piega dei capelli su richiesta degli interessati, i quali si dovranno rivolgere ai coordinatori socio

assistenziali per prendere appuntamento. La struttura offre gratuitamente per ogni residente taglio e piega ogni 3 mesi.

Per il servizio di estetica quali pedicure e/o manicure è presente su richiesta una estetista la quale lavora su appuntamento, l'onere è a carico del residente o della famiglia.

Servizio religioso

Il Centro Servizi dispone al proprio interno di una chiesa

Il servizio prevede la celebrazione della santa messa nei giorni festivi e nelle feste comandate. Ogni mattina viene recitato il S rosario con la partecipazione attiva dei residenti.

Servizio di tesoreria e custodia valori

È garantito un servizio di custodia valori presso gli uffici amministrativi per un valore massimo di 500 euro.



Tale importo verrà registrato (presso l'ufficio contabilità rette) nel momento del deposito su apposita scheda, dove verranno segnalati tutti gli altri eventuali movimenti contrassegnati da firma da parte del residente stesso.

I residenti possono prelevare il denaro per spese personali di giornali o bar o che a loro necessita in piena autonomia

Si sconsiglia di portare in struttura gioielli e oggetti di valore, in ogni caso, l'amministrazione **non risponde di oggetti di valore o denaro mancante.**

La casa di riposo ne assume la custodia ma, non la responsabilità di eventuali furti o ammanchi.

Servizi amministrativi

Orario settimanale di apertura al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 10.30 alle ore 11.30 e nel pomeriggio dalle 13.30 alle 14.30

Gli istruttori amministrativi seguono i servizi amministrativi, contabili, di segreteria e gestione rette.

L'ACCOGLIENZA IN STRUTTURA

L'anziano, appena giunto in struttura, viene accolto dal personale presente alla reception dove un operatore socio assistenziale lo accompagnerà al reparto di destinazione.

Nella prima giornata l'anziano, oltre che dai propri famigliari, sarà supportato nell'inserimento dal personale di reparto e conoscerà il medico della struttura che lo seguirà dal punto di vista sanitario.

Fin dal primo giorno è operativo un **piano assistenziale individualizzato**. Poiché il processo di inserimento costituisce una fase critica e poco prevedibile, il personale effettua un monitoraggio continuo. Durante tale periodo le figure competenti risomministrano la scheda SVAMA (entro 35 giorni).

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

Anche i famigliari possono essere invitati a partecipare alla unità operativa interna e con loro vengono condivise le informazioni ed il progetto assistenziale individualizzato. In seguito saranno costantemente tenuti aggiornati dal coordinatore socio assistenziale ed informati sulle eventuali modifiche progettuali.



Periodicamente l'UOI effettua la valutazione dei risultati di salute raggiunti, confermando o riformulando i piani individualizzati.

IL LAVORO PER PROGETTI

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

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

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

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

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

L'UNITÀ OPERATIVA INTERNA (UOI)

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

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

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

Sono membri dell'UOI:

- Coordinatore medico ULSS 2 (quando il caso lo necessita)
- Medico di Medicina Generale
- Coordinatore di struttura
- Infermiere
- Educatore
- Psicologo
- Fisioterapista
- Logopedista
- Assistente Sociale
- Operatore addetto all'assistenza



Le Unità Operative Interne sono convocate e coordinate dall'assistente sociale.

Corredo

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

DESCRIZIONE BIANCHERIA	QUANTITA' RICHIESTA RESIDENTE
Magliette intime e/o canottiera	10
Felpe o maglioni	7
Cambio indumenti personali (Tute, golfini, gonne, pantaloni, vestiti ecc.)	8
Calze di cotone, calzini (no collant) gambaletti	8
Pigiama, camicie da notte	8
Fazzolettini di carta	1 confezione da 10 pacchetti
Calzature con suola in gomma chiuse con velcro	2
Plaid	2

Accessori per l'igiene personale

I familiari dovranno fornire:

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

CONSIGLI E INDICAZIONI

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

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

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

Il responsabile della lavanderia Eureka si rende disponibile ad incontrare i familiari 1 volta al mese previo appuntamento da prendere con la reception



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

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

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

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

TUTELA DEL CLIENTE

Fotocopia della cartella sanitaria interna

Per ottenere il rilascio di copia della cartella sanitaria interna, è necessario che l'utente o un suo familiare, Amministratore di Sostegno o altra persona di fiducia formalmente delegata, la richieda alla RECEPTION con richiesta scritta tramite compilazione di apposito modulo ed inviata via mail all'indirizzo segreteria@casafenzi.it. Tempi di rilascio: entro 30 giorni dalla richiesta.

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

Consenso informato

TUTELA DELLA PRIVACY (Regolamento Europeo 2016/679)

E' garantito il rispetto della normativa vigente sulla tutela dei dati personali Casa Fenzi mette in atto tutti gli accorgimenti necessari, a livello sia informatico che fisico, per tutelare la riservatezza dei dati di tutti gli anziani.

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

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

Come previsto dal Regolamento Europeo 2016/679, il degente ha diritto di conoscere tutti i dati personali in possesso dell'Ente e le modalità di trattamento, di opporsi al trattamento dei dati che lo riguardano ed alla riservatezza circa i dati concernenti il suo stato di salute.



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

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

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

Fumo

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

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

Posta

La posta che arriva agli anziani, viene ricevuta dall'ufficio amministrativo e distribuita giornalmente agli anziani dal personale della reception. Per i residenti non autosufficienti, la posta viene consegnata direttamente al familiare.

Giornali

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

Trasporti

In linea generale, ed in caso di necessità, il trasporto in ospedale per visite ospedaliere viene effettuato tramite il servizio interno della Casa Fenzi a cura dell'autista e viene sempre richiesta la presenza di un familiare.

Orario visite

Gli anziani di Casa Fenzi possono ricevere visite dai rispettivi familiari e/o amici negli orari a loro più confacenti, nel rispetto delle attività della struttura e delle esigenze degli altri anziani. Indicativamente la Casa è aperta alle visite dalle ore 8.00 alle 20.00. Si consiglia di rispettare gli orari di riposo e gli orari relativi alle prestazioni assistenziali, infermieristiche, riabilitative e socio educative.

Per chi lo desidera, c'è la possibilità di accedere alla struttura anche in orari notturni, previo accordo con i coordinatori.

**Prestazioni private e responsabilità**

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

Nel caso di smarrimento di protesi personali (dentiere, apparecchi acustici e quant'altro) di un anziano, con comprovate compromissioni cognitive, che non sia in grado di comprendere l'effettivo significato dell'ausilio, la casa di rispo non si assume la responsabilità. La Casa risponde solo ed esclusivamente su provata responsabilità del personale della struttura.

Presenza di animali in struttura

E' consentito portare all'interno della struttura animali domestici per fare visita ai residenti. I famigliari possono accompagnare in struttura gli amici a quattro zampe. In casa Fenzi vivono da molti anni 2 gatti che alloggiano negli spazi esterni della struttura nella zona al piano terra del padiglione EST

DIMISSIONI e/o DECESSO

Il residente può scegliere di lasciare la struttura e lasciare il posto in qualsiasi momento e per i motivi più svariati in questo caso la struttura chiede di essere informata con almeno 7 giorni di preavviso ed in forma scritta.

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

Nel caso i famigliari non fossero in grado di farlo subito, sarà il personale addetto all'assistenza, su indicazione dell'infermiere, a raccogliere tutti gli effetti personali del defunto e custodirli accuratamente in una borsa fino al loro ritiro da parte del famigliare (entro 7 giorni).

L'organizzazione della funzione religiosa e la scelta dell'impresa funebre è a totale carico dei famigliari.

EMERGENZE, NORME ANTINCENDIO E ANTINFORTUNISTICHE

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

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



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

COLLABORAZIONE CON I FAMILIARI

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

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

Ai familiari è chiesta la collaborazione per la gestione del guardaroba dell'anziano secondo le modalità indicate nella scheda relativa alla dotazione del vestiario (riportata in questa carta dei servizi)

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

Qualora il familiare lo ritenga opportuno, informato il personale del reparto, può essere presente durante il momento del pasto.

E' consentito ai famigliari o amici che lo desiderino mangiare in struttura assieme al proprio caro, previo prenotazione da fare presso la reception alcuni giorni prima (verrà chiesto il pagamento di una piccola quota)

Qualora un famigliare desiderasse portare a cena o pranzo fuori dalla struttura il suo caro, lo può fare, sempre avvisando il reparto dell'assenza. E' altresì consentito ai residenti di uscire dalla struttura per periodi di vacanza anche prolungati, in questi casi è previsto uno sconto sulla retta.

Si chiede ai famigliari la massima collaborazione nel non interferire nello svolgimento delle attività relative ad altri residenti.

COMITATO FAMIGLIARI

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



RECLAMI SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Gli anziani residenti e/o i loro famigliari hanno la possibilità di manifestare i loro reclami o suggerimenti in ogni momento e a tutto il personale in servizio. Per tale motivo è apposta una cassetta postale di colore rosso, di fronte alle macchinette del caffè al piano terra, dove sono anche disponibili dei moduli prestampati per rendere meno complicata la compilazione.

Questa opportunità non sostituisce il dialogo ed il colloquio che i famigliari possono chiedere in ogni momento con i referenti dei servizi, con i professionisti in servizio o con la Direzione.

Oppure è possibile inviare una mail agli indirizzi posti nell'ultima pagina della carta dei servizi.

Sarà cura della persona che accoglie il reclamo, darne risposta in modo veloce ed esaustivo.

Si assicura che ogni reclamo è tutelato dal personale che lo accoglie, in quanto è per noi stimolo al miglioramento del servizio offerto. Si chiede di non inviare reclami anonimi in quanto non potranno essere presi in considerazione

STANDARD DI QUALITÀ

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

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

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

FATTORE DI QUALITÀ'	INDICATORE	STANDARD
Processo di accoglienza	Informazioni preliminari, Tempestività e correttezza. Espletamento pratiche amministrative	Sempre
Personalizzazione ed umanizzazione	Colloquio inserimento con l'anziano e/o familiare	Entro 5 giorni dal momento dell'ingresso
Assistenza medica da parte del personale convenzionato	Presenza medico convenzionato dal lunedì al sabato, escluso festivi, (gli orari sono disponibili negli ambulatori dei reparti)	Sempre
Pianificazione assistenza e personalizzazione	Tempo intercorso tra l'ingresso di un anziano e la visita medica	Entro 24 ore
	Tempo intercorso tra l'ingresso di un anziano e la stesura del primo progetto individualizzato	Entro 30 giorni
Condivisione del progetto assistenziale con i familiari	Tempo intercorso tra la stesura del 1° progetto e la condivisione con i familiari	La condivisione del PAI avviene entro 7 giorni o tramite coinvolgimento dello stesso durante l'UOI
Monitoraggio sanitario	Cadenza screening generale sullo stato di salute dell'anziano attraverso visite ed esami strumentali	Semestralmente



		(Al bisogno naturalmente i tempi sono più brevi)
Presenza infermieristica	Copertura del servizio infermieristico	24 h su 24
Servizio ristorazione	Esposizione del menù giornaliero fuori della sala da pranzo. Possibilità di scelta fra due primi e due secondi piatti, due contorni e frutta. In più sono sempre presenti alternative standard.	Sempre
Partecipazione al miglioramento del servizio	Risposta al reclamo/suggerimento	Entro 5 giorni

IMPIEGO DI PROCEDURE E PROTOCOLLI

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

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

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

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

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

FORMAZIONE DEL PERSONALE

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

LE RETTE

Le rette vengono stabilite annualmente dal Consiglio di Amministrazione e vengono normalmente approvate all'inizio dell'anno cui si riferiscono e pubblicate sul sito istituzionale di casa Fenzi

La retta è differenziata a seconda di:



- persona autosufficienti, non autosufficienti, ricoveri temporanei e accoglienza in regime privato, stanza singola o stanza doppia.

Essa comprende: vitto, alloggio, assistenza di base, assistenza sanitaria, assistenza infermieristica, assistenza riabilitativa, (fisioterapia, servizio di assistenza psicologica), attività socio educative, pulizia dei locali, lavaggio della biancheria personale.

La retta non comprende eventuali ticket su

farmaci, visite specialistiche, servizi estetici (su richiesta), trasporti. In caso di ricovero ospedaliero alla retta vengono detratti i costi dei pasti dal giorno successivo al ricovero.

La retta viene corrisposta in anticipo e mensilmente tramite prelievo automatico dal Conto Corrente dell'anziano (RID) previa autorizzazione che verrà rilasciata nel momento della stipula del contratto. Nel caso in cui un anziano non sia titolare di Conto Corrente, dovrà corrispondere l'importo della retta direttamente alla tesoreria dell'ente (tramite avviso precedentemente rilasciato dall'ufficio ospiti per procedere al pagamento tramite PagoPa).

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

Nel caso di dimissione o decesso del residente la retta della giornata di riferimento dovrà essere corrisposta interamente. Inoltre per gli anziani che lasciano la struttura anticipatamente rispetto al pagamento effettuato, la struttura provvederà al rimborso di quanto dovuto a decorrere dal giorno successivo ed entro 30 giorni tramite restituzione con bonifico bancario.

Sito istituzionale (www.casafenzi.it)

Pur ritenendo la Carta dei Servizi esaustiva e esplicativa dei servizi offerti dalla casa, le persone interessate possono accedere al sito istituzionale e leggere i contenuti in esso apposti. Per sostenere la trasparenza amministrativa, casa Fenzi, pubblica nel sito ogni atto, procedura e regolamento in essere e rimane a disposizione per ogni altro suggerimento o chiarimento che il cittadino volesse proporre.

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un



contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi. Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche. Tuttavia esistono condizioni nelle quali l'anziano è una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nel rispetto dei diritti della persona.

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

La persona anziana al centro di diritti e di doveri

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

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



CONTATTI

presidente@casafenzi.it	Karim Zambon
direttore@casafenzi.it	Paolo Piazza
responsabilestruttura@casafenzi.it	Claudia Pasqualin cellulare 328/3777672
coordinatoreassistenziale@casafenzi.it	Clara Strazzer cellulare 366/6040451
coordinatoreinfermieristico@casafenzi.it	Camilla Lorenzon cellulare 333/6210178
logistica@casafenzi.it	Raffaella Serraglio cellulare 377/1846808
risorseumane@casafenzi.it	Maria Teresa Zanatta
gestioneprersonale@casafenzi.it	Vanna Biasi
segreteria@casafenzi.it	Maria Grazia Zanchetta
ragioneria@casafenzi.it	Morena Modolo
ragioneria2@casafenzi.it	Chiara Zorzetto
gestioneospiti@casafenzi.it	Paola Corbanese
servizitecnici@casafenzi.it	RSPP Mario Maddalena
servizigenerali@casafenzi.it	Lina Lotti
assistentesociale@casafenzi.it	Giorgia De Bin- Martina Baggio
logopedista@casafenzi.it	Marrone Marika
serviziosocioeducativo@casafenzi.it	Educatrici
fisio@casafenzi.it	Fisioterapisti
psicologa.qualita@casafenzi.it	Stella Marilena
psicologa@casafenzi.it	Lo Iacono Laura

Viale Spellanzon n° 62
31015 Conegliano Veneto (TV)

Tel. 0438 63545

Fax 0438 450004

direttore@casafenzi.it

info@casafenzi.it

Sito istituzionale: www.casafenzi.it