

CARTA DEI SERVIZI E REGOLAMENTO INTERNO DEL

CENTRO SERVIZI

CASA DI CURA PRIVATA

CITTÀ DI ROVIGO S.R.L.



REV. 04 – SETTEMBRE 2021

Sommario

Introduzione _____	3
1. PRESENTAZIONE DEL CENTRO SERVIZI _____	4
2. MISSION E OBIETTIVI _____	6
3. COME SI ACCEDE AL CENTRO SERVIZI _____	7
4. IL PERSONALE DEL CENTRO SERVIZI _____	10
5. LA STRUTTURA _____	10
6. I SERVIZI OFFERTI _____	12
7. STANDARD DI QUALITA' _____	21
8. ALTRE NOTIZIE UTILI _____	23
9. PER CONTATTARCI _____	25
10. REGOLAMENTO INTERNO _____	25



Introduzione

Il presente documento disciplina le funzionalità del CENTRO SERVIZI Casa di Cura Privata Città di Rovigo S.r.l., intendendone fissare le finalità, i compiti ed i principi generali ai quali lo stesso deve ispirare la propria attività; in particolare, si vuole rispondere all'esigenza di rendere disponibili tutte le informazioni utili a favorire un rapporto diretto e trasparente fra il CENTRO SERVIZI ed i propri Utenti.

Presentazione del Centro Servizi

La storia

Il CENTRO SERVIZI Casa di Cura Privata Città di Rovigo S.r.l. è un servizio sociale attivato nel Giugno 2015 dalla società Casa di Cura Privata Città di Rovigo S.r.l., che rappresenta una realtà consolidata nell'offerta di prestazioni sanitarie rivolte all'utenza della città e del territorio limitrofo fin dal 1935.

Nel corso degli anni la Casa di Cura ha aggiornato le proprie attività svolte, rimodulandole sulla base delle esigenze del territorio, passando da una struttura medico-chirurgica ad una medico-riabilitativa, per giungere all'attuale assetto che assume, in coerenza con la Programmazione Sanitaria Regionale, una vocazione riabilitativa con una piccola sezione di chirurgia.

La decisione di ampliare l'offerta anche in ambito sociale, in riferimento all'inserimento del CENTRO SERVIZI nei vari Piani di Zona dell'ULSS 18 prima e dell'ULSS 5 Polesana ora, ha rappresentato una sfida per l'azienda che ha comportato scelte importanti, anche da un punto di vista degli investimenti finanziari, culminate nella decisione di realizzare una nuova sede raggruppando in un unico fabbricato due strutture a differente funzione.

Questa scelta, unica nel panorama provinciale, permette l'integrazione dell'area sociale con quella sanitaria, comportando un indiscutibile beneficio per gli Ospiti anziani della residenzialità extraospedaliera.

Il CENTRO SERVIZI, è autorizzato ed accreditato per 100 posti letto per Persone anziane non autosufficienti di primo livello e rappresenta un'importante risorsa della rete dei servizi per l'assistenza della popolazione anziana del territorio.

L'unicità del CENTRO SERVIZI è il felice connubio tra la collocazione ambientale e l'elevato livello di prestazioni socio-sanitarie ed alberghiere assicurate agli Ospiti che si sentono parte di una "grande famiglia".

La collocazione geografica

Il CENTRO SERVIZI sorge all'interno del centro urbano di Rovigo, in via G. Falcone e P. Borsellino n. 69 (ex Circonvallazione Ovest), in posizione panoramica, adiacente al Parco Curiel.

La struttura è facilmente raggiungibile sia con mezzi pubblici (Autobus linea n. 6 e n. 9) sia privati, attraverso le vie ordinarie (le principali sono la Strada Statale 16 ed l'autostrada A13 BO-PD).

Scopo e principi fondamentali del CENTRO SERVIZI

Lo scopo principale del CENTRO SERVIZI è la gestione ed erogazione di servizi assistenziali, socio-sanitari e sanitari-integrati in favore degli Ospiti non autosufficienti, per garantire loro un'adeguata qualità di vita.

L'attività del CENTRO SERVIZI

si svolge nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:



UGUAGLIANZA
ED
IMPARZIALITÀ

Ogni Persona ha diritto di ricevere i servizi e l'assistenza più adeguata senza discriminazione di sesso, razza, religione, lingua, opinioni politiche e condizioni socio-economiche. I comportamenti del Personale operante nel CENTRO SERVIZI verso tutti gli Ospiti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia, imparzialità e rispetto della persona.



CONTINUITÀ

Il CENTRO SERVIZI assicura la regolarità e la continuità dell'assistenza H24 per 365 giorni all'anno, mediante la predisposizione di specifici piani di lavoro del Personale e adeguati turni di servizio.



PARTECIPAZIONE

Il CENTRO SERVIZI:

- garantisce la possibilità all'Utenza di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio;
- assicura agli Ospiti l'accesso alle informazioni che li riguardano, secondo le modalità disciplinate dalla legge sulla trasparenza amministrativa e sulla riservatezza dei dati.



EFFICACIA
ED
EFFICIENZA

Sia il criterio di efficacia (verificare se gli obiettivi sono stati raggiunti) che quello di efficienza (il miglior utilizzo delle risorse per raggiungere gli obiettivi) sono intrinseci nelle attività del CENTRO SERVIZI.

L'organizzazione ha come obiettivo il miglioramento continuo del livello di qualità delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali erogate.

Mission e Obiettivi

La Mission del CENTRO SERVIZI è quella di ospitare, assistere, curare e riabilitare i propri Ospiti.

I due obiettivi principali del CENTRO SERVIZI sono di seguito riassunti:

1. promuovere il più possibile il benessere psico-fisico dell'Ospite, tutelandolo ed ottimizzando la sua qualità di vita in base alle sue condizioni fisiche;
2. garantire all'Ospite un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, effettuando una formazione continua sul Personale al fine di sostenere la motivazione e rivalutarne la preparazione tecnica-professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le Figure Professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni complessivi dell'Ospite.

I due obiettivi sopra citati, si esplicitano nei seguenti aspetti:

- umanizzare il servizio;
- definire ed aggiornare, sulla base di valutazioni multi-dimensionali e multi-professionali, progetti ed interventi personalizzati, individuali e/o di gruppo;
- offrire occasioni di relazioni sociali in un ambiente confortevole e stimolante;
- favorire il mantenimento dei rapporti famigliari, il contatto con amici o conoscenti;
- lavorare con serenità e disponibilità per formare una squadra sinergica, favorendo un clima lavorativo adeguato;
- applicare e seguire le linee-guida, i protocolli e le normative emanate dalle competenti autorità sanitarie, volte a proteggere e tutelare oltre che il singolo Ospite, l'intera comunità e tutto il Personale operante in struttura, così come assicurato durante tutto il periodo di emergenza legato alla pandemia da Covid-19.

Tale tipologia di azioni si fonda quindi oltre che sul miglioramento continuo delle prestazioni, anche sulla trasparenza dell'operato e dell'etica professionale. A tutto ciò si aggiunge la consapevolezza che per la soddisfazione ed il recupero ottimale della Persona risulta fondamentale l'umanità, concetto chiave che, insieme a tutto il resto, contribuisce all'erogazione di un servizio di elevata qualità.



Come si accede al Centro Servizi

La procedura di ammissione

L'accesso al CENTRO SERVIZI può avvenire in regime convenzionato o di libero mercato.

Regime Convenzionato: attraverso l'impegnativa di residenzialità di primo livello assistenziale erogata dall'ULSS di appartenenza.

Libero mercato: tramite l'Assistente Sociale deve essere fatta richiesta esplicita di ammissione nella lista d'attesa del CENTRO SERVIZI e contestualmente viene avviata la pratica di valutazione U.V.M.D.; nel caso in cui al momento del contatto con la nostra Assistente Sociale la procedura di valutazione U.V.M.D. sia già stata avviata in altra sede, è necessario consegnarne l'esito. Per tale tipologia d'ingresso, l'Assistente Sociale prenderà contatti con i famigliari di riferimento della prima persona in lista d'attesa, i quali avranno a disposizione due giorni per la stipula del contratto.

Al fine di valutare l'idoneità dell'Ospite all'inserimento in struttura, prima della stipula del contratto (sia per il Convenzionato che per il Libero mercato), l'Assistente Sociale effettuerà un colloquio conoscitivo con il Familiare di riferimento per avere alcune notizie legate alle condizioni psico-fisiche dell'Ospite ed al suo stato vaccinale (anti Covid-19).

Contestualmente verranno anche fornite all'Utente le necessarie informazioni sull'organizzazione del CENTRO SERVIZI e su tutte le procedure di prevenzione adottate in quel momento (ad esempio esecuzione tamponi, vaccinazione, eventuali periodi di quarantena/isolamento, triage con il Medico Curante da parte del collega operante nel CENTRO SERVIZI che prenderà in carico l'Ospite, ecc...). Nello stesso momento, l'Assistente Sociale darà anche informazioni relative alla DAT (Disposizione Anticipata Trattamento), ex Legge 22 dicembre 2017 n. 219 e s.m.i..

La procedura di ingresso

Una volta concordato l'ingresso in struttura e sottoscritto il contratto, l'Ospite in regime di Libero mercato (o chi per Lui), se impossibilitato ad entrare, ha la facoltà di mantenere il proprio posto letto, impegnandosi al pagamento della retta giornaliera completa (quota sanitaria + quota alberghiera), fino al momento dell'ingresso effettivo, per un massimo di 15 giorni.

I documenti da produrre al momento dell'ingresso sono:

- certificato medico compilato dal Medico di Medicina Generale attestante l'assenza di eventuali malattie infettive ed eventuale Certificazione Verde Covid-19;
- documento di riconoscimento in corso di validità;
- tessera sanitaria in formato magnetico con relativo codice fiscale;
- tesserino di esenzione dal pagamento del ticket;
- fotocopia del verbale della visita collegiale in caso del riconoscimento di in-

- validità civile ed accompagnamento;
- fotocopia del verbale rilasciato dal Tribunale in caso di inabilitazione e interdizione, amministrazione di sostegno, procura dell'Ospite;
- dichiarazione di assenso al trattamento dei dati personali sanitari;
- fotocopia della documentazione relativa alla S.V.A.M.A., con punteggio.

Al momento dell'ingresso, l'Ospite, o chi per Lui, è tenuto a fornire i propri dati anagrafici, i nomi e gli indirizzi di Familiari o Conoscenti ai quali il Personale del CENTRO SERVIZI potrà rivolgersi in caso di necessità e consegnare la documentazione relativa alla sua storia sanitaria.

L'ingresso e la valutazione della Persona

Di norma, gli ingressi degli Ospiti in struttura si svolgono di mattina entro le ore 11,00 e non vengono effettuati di sabato e domenica o nei giorni festivi e pre-festivi.

Al momento dell'ingresso viene effettuata dal Personale socio-sanitario una valutazione conoscitiva ulteriore dell'Ospite, tramite un colloquio con i Familiari al fine di individuare le sue abitudini e i suoi bisogni socio-sanitari.

Nei primi giorni di presenza, il Personale fornisce tutte le notizie affinché l'Ospite possa formarsi un adeguato quadro di riferimento dei servizi offerti, con particolare riguardo a:

- le Figure Professionali che operano nella struttura e le modalità del loro riconoscimento;
- a chi rivolgersi per le diverse necessità;
- la configurazione e l'utilizzo dei luoghi interni ed esterni del CENTRO SERVIZI;
- gli orari quotidiani (alzata, colazione, pranzo, riposo pomeridiano, merenda, cena);
- le attività di animazione;
- la possibilità di depositare denaro ed effetti personali di valore presso la Segreteria (si consiglia comunque di non lasciare agli Ospiti oggetti di valore o somme di denaro importanti).

P.A.I. (Piano di Assistenza Individuale)

La stesura di un Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.), verificabile attraverso la produzione di un documento riepilogativo cartaceo, implica un processo che inizia con l'inserimento di un nuovo Ospite in struttura e presuppone una modalità multi-disciplinare di lavoro tra le varie Figure Professionali.

Il P.A.I. è uno strumento di sintesi, rappresenta un progetto globale sull'Ospite che deriva da:

- aspetti clinico-sanitari di competenza medica;
- valutazione dei bisogni assistenziali di competenza dell'Infermiere Professionale (I.P.) e dell'Operatore Socio-Sanitario (O.S.S.);
- valutazione dei bisogni personali, di relazione, socializzazione e riabilitazione, di competenza delle Figure Professionali quali il Medico, l'I.P., l'O.S.S., l'Educatore, lo Psicologo, il Logopedista, il Fisioterapista.

Il P.A.I. inizia contestualmente all'ingresso dell'Ospite in struttura attraverso vari colloqui effettuati dalle diverse Figure Professionali, in cui vengono raccolte informazioni di ordine sanitario, assistenziale e psico-sociale, in riferimento alla storia personale, alle inclinazioni ed alle aspettative.

L'Equipe Multidisciplinare considera tutte le informazioni raccolte e ne porta progressivamente a conoscenza (per la parte di competenza) tutto il resto del Personale che si occupa di assistenza.

Segue un periodo di osservazione e di conoscenza dell'Ospite, definito nel tempo di circa 30 giorni, durante il quale il Personale, ognuno per le proprie competenze professionali, raccoglie elementi sull'Ospite e sui Familiari ed annota quanto emerge.

Trascorso questo periodo viene stilato un progetto definitivo di assistenza, dove gli obiettivi individuali devono essere misurabili, essendo soggetti a verifica periodica; in tale contesto, ogni Figura Professionale identifica gli indicatori che permettono di valutare, alle scadenze prefissate, il raggiungimento degli obiettivi o degli interventi ipotizzati, indicativamente in condizioni di stabilità.

Il P.A.I. viene discusso almeno ogni 6 mesi e ogni qualvolta una situazione si modifica e altera in qualche modo le necessità assistenziali dell'Ospite.

La stesura definitiva del P.A.I. viene condivisa anche con la Famiglia, che viene così resa partecipe del lavoro del Personale e degli obiettivi raggiunti dai propri congiunti Ospiti in struttura.

Nell'eventualità di un trasferimento presso altra struttura, viene redatta adeguata documentazione di sintesi che, insieme alla documentazione clinica, accompagnerà l'Ospite nel nuovo Centro.



Il Personale del Centro Servizi

Il Personale

L'Organigramma del CENTRO SERVIZI prevede la presenza, in numero adeguato, delle professionalità necessarie per assicurare tutte le funzioni organizzative ed assistenziali utili a garantire la migliore qualità di vita degli Ospiti e precisamente:

- direzione;
- coordinamento;
- assistenza infermieristica;
- assistenza socio-sanitaria;
- assistenza psicologica;
- assistenza fisioterapica;
- assistenza logopedica;
- assistenza sociale;
- servizio educativo;
- servizi alberghieri;
- servizi amministrativi;
- assistenza medica (a carico azienda ULSS 5 Polesana).

La Struttura

Il CENTRO SERVIZI è una struttura socio-sanitaria per l'accoglimento di Persone anziane non autosufficienti di primo livello, con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste stabilizzate, non curabili a domicilio; fornisce ospitalità assicurando assistenza medica, infermieristica e riabilitativa, offrendo occasioni di vita comunitaria e servizi per l'aiuto nelle attività quotidiane, finalizzate al mantenimento e all'attivazione delle capacità residue.

Gli spazi per i servizi generali

Gli spazi per i servizi generali comprendono:

Al Piano terra:

- l'area di ingresso;
- la sede direzionale con uffici amministrativi;
- la segreteria del CENTRO SERVIZI;
- il bar;
- la chiesa;
- la sala conferenze.

Al Primo piano:

- le sale per la cura della Persona;
- le sale da pranzo;
- la palestra;
- il salottino;
- il salone centrale per le attività educative e la zona visite dei Familiari;
- gli ambulatori;
- l'ampia terrazza.

La struttura è dotata anche di 9 impianti elevatori per garantire al meglio la movimentazione verticale e la distinzione dei percorsi (durante l'emergenza Covid-19 sono state individuate diverse soluzioni che hanno permesso la netta separazione dai percorsi utilizzati dalla Casa di Cura sita al 2° piano e la contestuale gestione dell'Area per eventuali Ospiti/Pazienti positivi al Covid).

Gli alloggi

Gli alloggi del CENTRO SERVIZI sono tutti dislocati al 1° piano e suddivisi in 4 nuclei (Rosso, Verde, Blu, Giallo) di circa 25 posti letto cadauno.

Durante l'emergenza Covid-19 sono state attuate soluzioni tecniche modulabili per la compartimentazione dei nuclei, che hanno permesso di individuare zone dedicate per eventuali Ospiti positivi, quarantene, isolamenti e l'accoglimento di nuovi ingressi.

L'architettura degli interni, studiata secondo criteri ergonomici sanitari non comuni, è concepita per garantire all'Ospite un comfort familiare; le stanze, a 2 posti letto ed alcune a 3 posti letto, sono tutte dotate di un televisore, un armadio e un comodino per ogni Ospite, un tavolo, impianto di climatizzazione estate/inverno, letti dotati di movimentazione elettrica, vari dispositivi per le chiamate d'emergenza, erogatori d'ossigeno ed aspiratori.

I servizi igienici

I servizi igienici, presenti in ogni stanza, presentano dimensioni e accorgimenti tali da permettere un utilizzo sicuro e agevole da parte degli Ospiti, anche di coloro che accusano ridotte capacità motorie o che si muovono su carrozzine.

La struttura è inoltre dotata di quattro bagni assistiti, uno per nucleo, utilizzati per gli Ospiti con maggiori limitazioni fisiche.



I servizi Offerti



Agli Ospiti vengono erogati i seguenti servizi:

- assistenza medica generica (a carico dell'Azienda ULSS 5 Polesana);
- indagini strumentali e visite mediche;
- servizio infermieristico;
- servizio socio-assistenziale;
- servizio psicologico;
- servizio fisioterapico;
- servizio logopedico;
- servizio socio-educativo;
- segretariato sociale;
- servizio religioso;
- servizi amministrativi;
- servizio di ristorazione;
- servizi di parrucchiere ed estetista;
- servizio dell'igiene e dell'ambiente;
- servizio di lavanderia.

Assistenza medica generica

L'assistenza medica a servizio degli Ospiti presenti in struttura viene assicurata dall'Azienda ULSS 5 Polesana come previsto dall'accordo tra il Direttore Generale dell'Azienda ULSS ed il Rappresentante Legale del CENTRO SERVIZI, per il tramite dei medici di base assegnati.

Vengono inoltre implementati tutti gli interventi di prevenzione ritenuti necessari, orientando l'intera organizzazione ad adottare comportamenti e accorgimenti che possano favorire una vita sana degli Ospiti.

In caso di necessità, il Medico Curante dispone il ricovero dell'Ospite inviandolo al Pronto Soccorso dell'ULSS 5 Polesana, fornendo la collaborazione necessaria ai Collegi ospedalieri per la soluzione dell'evento che ha determinato il ricovero; la famiglia è avvisata contestualmente e l'Ospite sarà trasportato dall'ambulanza del Servizio 118 (durante il ricovero ospedaliero l'assistenza deve essere garantita dai Familiari).

Il Medico Curante viene anche coinvolto nelle fasi antecedenti i nuovi ingressi in struttura (triage telefonico con medico di base o ospedaliero).

L'assistenza farmaceutica viene erogata seguendo le modalità fissate dalla Convenzione con l'ULSS 5 Polesana secondo quanto previsto dal Prontuario.

Oltre ai farmaci, viene assicurata la pronta disponibilità dei presidi sanitari (bende, garze, cateteri, ecc...) e dei D.P.I. necessari; i prelievi per le analisi di laboratorio sono effettuate all'interno del CENTRO SERVIZI.

Indagini strumentali e visite mediche specialistiche

Previa impegnativa del Medico Curante, le prestazioni sanitarie convenzionate possono essere effettuate anche all'interno della nostra struttura, presso il Poliambulatorio della Casa di Cura, sito al piano terra.

Il servizio infermieristico

Il modello organizzativo adottato prevede la presenza di un Referente Infermieristico che coordina le attività dell'equipe di infermieri, svolte e garantite in modo continuativo nelle 24 ore; tale figura è il riferimento principale dei medici curanti (in particolar modo per l'individuazione dei bisogni dell'Ospite) e ricopre anche il ruolo di Referente I.C.A. (Infezioni Correlate all'Assistenza) e Referente Covid del CENTRO SERVIZI.

La pianificazione delle attività svolte dal servizio ha come obiettivo principale l'individuazione e la risoluzione adeguata dei bisogni dell'Ospite; l'accertamento infermieristico e la valutazione assistenziale vengono utilizzati come strumenti principali per raggiungere tale obiettivo.

Il Referente Infermieristico (o suo delegato), assieme agli altri Professionisti, partecipa settimanalmente ed in modo attivo alla riunione d'Equipe Multiprofessionale ed alla compilazione dei P.A.I.; in tale contesto, attraverso un'analisi dei bisogni assistenziali di ogni singolo Ospite (raccolti da tutta l'Equipe Infermieristica durante la normale attività quotidiana), si procede a definire la dia-

gnosi infermieristica, gli obiettivi da raggiungere, le attività da pianificare, gli indicatori e le schede di rilevazione da utilizzare.

Tutto ciò viene riportato all'interno di una Cartella Informatizzata che permette di registrare e fornire le evidenze del processo assistenziale dell'Ospite.

Gli Infermieri presenti presso la struttura, rappresentano un fondamentale punto di riferimento per gli Ospiti che necessitano di essere curati, visitati e seguiti; essi intervengono anche negli episodi critici come primo soccorso ed adempiono alle prestazioni diagnostiche-terapeutiche prescritte dal medico.

In particolare, quotidianamente gli Infermieri:

- somministrano le terapie, secondo prescrizione medica;
- collaborano con gli altri Professionisti all'attuazione del P.A.I. di ogni Ospite, secondo gli obiettivi di loro competenza.

Al fine della sicurezza e tutela di tutti i nostri Ospiti risulta necessario lasciare i farmaci esclusivamente agli Infermieri, i quali saranno i responsabili della somministrazione, come previsto dai protocolli adottati; tutto il Personale deve sorvegliare in maniera particolare sull'osservanza di questa disposizione e riferire eventuali difformità al Coordinatore del CENTRO SERVIZI.

Il servizio infermieristico è anche deputato all'esecuzione dei tamponi per la ricerca di Covid-19 (di screening e non), che devono essere effettuati su Ospiti e Personale, secondo le indicazioni e le tempistiche fornite dal Referente Infermieristico e/o dal Medico Curante; inoltre, deve svolgere anche azioni di supporto alla Vaccinazione degli Ospiti.

Il servizio socio-assistenziale

Il servizio socio-assistenziale viene svolto attraverso le attività degli O.S.S. ed è rivolto alla Persona e al suo ambiente di vita e di cura, con lo scopo di valorizzarne le capacità residue per rafforzarne l'autostima e l'autonomia nel rispetto del diritto di autodeterminazione, in coerenza con il progetto assistenziale definito dall'Equipe del servizio.

La sua attività è caratterizzata da un approccio globale alle problematiche dell'assistito col quale mantiene un rapporto di vicinanza e di continuità che richiede specifiche competenze relazionali.

Le attività dell'O.S.S. si possono riassumere in:

- interventi di assistenza diretta alla Persona garantendo quotidianamente l'igiene Personale ed assicurando un bagno completo una volta alla settimana;
- interventi di relazione con l'Assistito, la Famiglia, l'Equipe di lavoro;
- interventi di comfort, sicurezza sugli ambienti di vita, assistenziali e di cura della Persona;
- interventi di organizzazione e verifica delle proprie attività nell'ambito della pianificazione del lavoro e di integrazione con altre Figure Professionali e Servizi.

Il coordinamento del servizio socio-assistenziale è affidato al Referente O.S.S., che viene coadiuvato nella funzione dal Referente O.S.S. di nucleo.

Il servizio psicologico

Il servizio psicologico ha come obiettivo la promozione del benessere psicologico e della qualità di vita dell'Ospite, ponendosi a servizio dell'anziano e della sua famiglia. Per raggiungere tale obiettivo lo psicologo offre uno spazio d'ascolto e di supporto all'Ospite e ai suoi Familiari, dedicando particolare attenzione all'accompagnamento nella fase d'inserimento in struttura e verificando nel tempo il livello di adattamento della persona al nuovo ambiente di vita. In tal senso rappresenta un punto di riferimento nell'aiutare gli Ospiti ed i Familiari nella gestione delle problematiche di tipo relazionale che possono insorgere. Inoltre lo psicologo periodicamente stende un profilo neuropsicologico dell'Ospite, propedeutico alla costruzione di un progetto assistenziale centrato sui bisogni della persona nella sua globalità; svolge gruppi di stimolazione cognitiva, focalizzati su funzioni cognitive specifiche (orientamento, memoria, linguaggio), con l'obiettivo di riattivare le competenze residue dell'anziano e rallentarne il declino, a sostegno di un invecchiamento di tipo attivo. Lo psicologo è a disposizione dei Familiari previo appuntamento; per il loro supporto relativo agli aspetti correlati all'inserimento dell'anziano in struttura inoltre, compatibilmente con le restrizioni correlate all'emergenza Covid-19, conduce mensilmente anche un incontro di gruppo, denominato "Auto-Mutuo-Aiuto", al quale è possibile partecipare gratuitamente.

Il servizio fisioterapico

Il servizio di fisioterapia è finalizzato da un lato a prevenire ogni disabilità legata all'immobilizzazione e dall'altro ad applicare interventi di recupero in tutte le situazioni di necessità. La fisioterapia, inoltre, esercita un benefico influsso sulle condizioni mentali degli Ospiti, riuscendo quasi sempre a stimolare in essi l'auto-miglioramento della qualità della vita. Si garantiscono interventi riabilitativi personalizzati sia al letto degli Ospiti che nella palestra del CENTRO SERVIZI.

La fisioterapia ha come obiettivo il mantenimento del maggior grado di autonomia della Persona ed attraverso il suo intervento mira a:

- prevenire menomazioni e disabilità legate ad handicap motori e alla immobilizzazione;
- informare ed educare la Persona a fronteggiare le conseguenze disabilitanti della malattia;
- operare per mantenere le migliori condizioni concesse dalla malattia invalidante, ottenendo il massimo recupero funzionale possibile.

Il Fisioterapista, in concreto:

- si interessa dello stato fisico dell'Ospite, anche previo confronto con l'intera Equipe Multiprofessionale;
- insegna all'Ospite l'utilizzo degli ausili, valutandone l'efficacia;
- effettua interventi riabilitativi personalizzati sia al letto dell'Ospite che in palestra;
- svolge attività di ginnastica sia individuale che di gruppo;
- svolge funzioni di supporto al Personale di assistenza (O.S.S. ed I.P.) per il miglioramento degli interventi assistenziali (ad esempio gestione degli spostamenti e della mobilizzazione), nel contesto di un progetto di recupero di autonomia dell'Ospite.

Il servizio logopedico

Il servizio di Logopedia svolge le proprie attività nei seguenti ambiti:

- Disfagia: prevenzione, counselling al Personale ed agli Ospiti e Familiari, terapia e promozione di ausili, sviluppo di procedure per la corretta preparazione di cibi/bevande per Ospiti presbifagici e disfagici.
- Voce: diagnosi e terapia dei disturbi di voce peculiari dell'anziano e di alcune patologie legate all'età senile (ad es. Morbo di Parkinson ed altre malattie degenerative).
- Protesi ed ausili: monitoraggio di ausili per sordità, edentulia, esiti di laringectomia o presenza di tracheostomia.
- Attività di gruppo per soggetti con decadimento cognitivo o con comunicopatìa (legata all'isolamento o a patologie specifiche della voce).
- Attività formative per il Personale Assistenziale.

Il servizio socio-educativo

Quanto alla qualità della vita, il CENTRO SERVIZI intende garantire ai propri Ospiti determinati servizi che vadano al di là del puro soddisfacimento dei bisogni primari.

La finalità è quella di attivare ogni giorno tutti gli stimoli necessari affinché gli Ospiti, compatibilmente con le loro condizioni psico-fisiche, possano trovare anche le motivazioni per una vita attiva e ricca di interessi. Per questa ragione è operativo un articolato e qualificato servizio socio-educativo che ha come scopo quello di conferire all'Ospite la possibilità di prendere coscienza della propria esistenza, nonché di valorizzare il vissuto passato.



In ogni nucleo è presente un calendario che illustra le diverse attività, articolate durante tutta la settimana:

- attività ludico-cognitive (es. gioco della tombola, cruciverba interattivo, giochi di società, ecc...);
- laboratori manuali/creativi;
- attività di canto e ballo;
- lettura guidata di riviste e quotidiani;
- cineforum;
- cura del sé;
- attività spirituali: recita del Santo Rosario e Santa Messa;
- possibilità di videochiamate con i Familiari lontani.

Durante la settimana vengono inoltre proposti giochi collettivi e periodicamente vengono organizzate feste a tema.

Nell'arco della bella stagione (indicativamente da maggio a settembre) molte attività di animazione (ad es. orto, giardinaggio e ginnastica dolce ludica) si svolgono nell'ampio terrazzo all'esterno.

Durante l'anno vengono organizzate uscite all'esterno del CENTRO SERVIZI atte ad incentivare la socializzazione dell'Ospite; per il loro svolgimento, viene richiesto ai Familiari il loro coinvolgimento durante l'uscita a supporto del Personale che vi partecipa ed un eventuale contributo economico in caso di spese da sostenere, come ad esempio biglietti d'ingresso, pranzo al ristorante, ecc...

Il servizio educativo può essere coadiuvato in alcune delle proprie attività da Associazioni del territorio o da Personale Volontario, preventivamente autorizzato dalla Direzione.

Tutte le attività del servizio educativo vengono svolte e sono correlate alle misure imposte dall'andamento dell'emergenza Covid-19.

Segretariato Sociale

L'Assistente Sociale del CENTRO SERVIZI accoglie l'Ospite ed i suoi Familiari che, trovandosi in un momento di difficoltà, necessitano di essere orientati nelle scelte e nei percorsi da intraprendere.

Svolge attività di segretariato sociale fornendo informazioni sulle modalità di accesso alla struttura, sulla tipologia e sulle caratteristiche dei servizi offerti.

L'Assistente Sociale è la figura che si occupa del primo contatto dell'Ospite e/o del Familiare con il CENTRO SERVIZI; cura tutte le fasi di pre-ingresso (collo-



quio conoscitivo, sottoscrizione del contatto, ecc...) e durante la permanenza dell'Ospite in struttura offre supporto relativo alla predisposizione di pratiche burocratiche finalizzate all'ottenimento di benefici a favore della persona anziana.

Servizio religioso

L'assistenza spirituale agli Ospiti che professano la religione Cattolica è affidata ad un Sacerdote e ad altro Personale Religioso che presteranno il loro ministero a tutti gli Ospiti del CENTRO SERVIZI che lo richiedono.

Tutte le attività del servizio religioso vengono svolte e sono correlate alle misure imposte dall'andamento dell'emergenza Covid-19.

Gli Ospiti che professano una diversa religione hanno diritto a farsi assistere da Ministri di Culto di altra confessione (per la richiesta rivolgersi al Coordinatore Socio-Assistenziale).

Servizi amministrativi

La Segreteria amministrativa del CENTRO SERVIZI è aperta al Pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 (festivi esclusi).

Presso la segreteria vengono effettuate attività amministrative quali la fatturazione mensile, la certificazione ai fini fiscali, la richiesta copia di documentazione sanitaria dell'Ospite, il pagamento delle fatture, la prenotazione delle visite dei Familiari in struttura agli Ospiti, ecc...

Servizio di ristorazione

Al personale ausiliario e agli O.S.S. è affidata la distribuzione quotidiana dei pasti, che avviene con l'utilizzo di appositi carrelli termici, idonei ad assicurare la corretta protezione degli alimenti ed il mantenimento della giusta temperatura.

Il vitto è a carattere familiare ed è preparato con rigorosa osservanza delle norme di carattere igienico-sanitario.

Le sale da pranzo sono arredate con tavolini da quattro o più posti a sedere, in modo da assicurare intimità e socializzazione allo stesso tempo; il loro utilizzo ed il numero di ospiti ammessi in sala sono ovviamente correlati alle misure imposte dall'andamento dell'emergenza Covid-19.

Il menù è legato alla stagionalità; quotidianamente vengono proposti piatti del giorno differenziati, con diverse scelte per ogni portata, realizzando



così un'offerta in grado di soddisfare ogni gusto e richiesta.
A metà mattina e nel corso del pomeriggio vengono serviti spuntini e bevande che gli Ospiti possono consumare nei diversi luoghi di aggregazione.

I pasti sono serviti nei seguenti orari:

- prima colazione: dalle ore 8.00 alle ore 9.00
- spuntino con bevande: alle ore 10.00
- pranzo: dalle ore 11.45 alle ore 12.30
- merenda: alle ore 15.00
- cena: dalle ore 18.45 alle ore 19.30.

Il CENTRO SERVIZI al fine di rispondere ai requisiti HACCP e del Servizio Igiene Alimentare e Nutrizione (S.I.A.N.) dell'ULSS 5 Polesana, ricorda a tutti gli Ospiti e i Familiari che è vietato introdurre alimenti all'interno della struttura ed entrare nelle sale da pranzo.

Servizi di parrucchiere ed estetista

Il servizio di parrucchiere ed estetista, è realizzato per consentire agli Ospiti di conservare le proprie abitudini e di avere cura della propria Persona; è un servizio incluso nella retta per una prestazione di un taglio e di una piega al mese. Qualora l'Ospite desideri prestazioni in più rispetto a quelle comprese nella retta, saranno fatturate in aggiunta, ai prezzi indicati nel listino esposto.

La programmazione dei sopra indicati servizi avviene a cura del Coordinamento della struttura.

LISTINO PREZZI PER PRESTAZIONI A PAGAMENTO

SERVIZIO PARRUCCHIERA		SERVIZIO ESTETISTA	
TAGLIO	€ 5,00	PEDICURE	€ 10,00
PIEGA	€ 10,00	MANICURE	€ 5,00
PERMANENTE	€ 15,00	CERETTA VISO	€ 5,00
COLORE	€ 15,00		

In caso di prodotti particolari per il servizio colore, i prodotti devono essere concordati con il Personale d'assistenza e procurati dai Familiari. In questo caso il costo è di €8,00.

Tutte le attività del servizio sono correlate alle misure imposte dall'andamento dell'emergenza Covid-19.

Il servizio dell'igiene dell'ambiente

La pulizia di tutti gli ambienti del CENTRO SERVIZI è curata quotidianamente da Personale idoneo, così come quella delle aree esterne.

Il servizio di pulizia e sanificazione viene effettuato ogni giorno in tutti i locali tramite l'utilizzo di tecniche ed attrezzature all'avanguardia, con l'obiettivo di rendere gradevole e piacevole il soggiorno negli ambienti.

Periodicamente sono previste operazioni di pulizia di fondo; per la gestione dell'emergenza Covid-19 sono stati definiti piani di lavoro specifici e finalizzati a ridurre il più possibile il rischio di contagio del Virus.

Ogni attività è pianificata e gestita secondo criteri qualitativi, con il fine di garantire una completa sanificazione dei locali della struttura.

La lavanderia

Il servizio di lavanderia dei capi di ciascun Ospite è assicurato dal CENTRO SERVIZI tramite una lavanderia esterna, la quale provvede ad indicare il corredo necessario e le tipologie di tessuti trattabili, in base ai cicli di lavaggio adottati; i Familiari sono tenuti ad attenersi alle raccomandazioni impartite dall'ente esterno e riportate sull'apposita brochure.

All'ingresso i capi dell'Ospite vengono consegnati al Referente O.S.S. che li prende in carico e li invia in Lavanderia per l'etichettatura nominativa (ogni capo viene contrassegnato con codice identificativo univoco) che ne facilita la tracciabilità e permette di individuare una lista completa del corredo di ogni Ospite. La stessa procedura viene espletata ogni qualvolta il corredo dell'Ospite venga integrato con nuovi capi durante la permanenza in struttura.

In ogni bagno delle stanze di degenza è presente un sacchetto personalizzato con il nome dell'Ospite per raccogliere la

biancheria sporca da inviare in lavanderia; il Per-

sonale del CENTRO SERVIZI provvede a smistare i capi puliti che ritornano dalla lavanderia e a collocarli direttamente negli armadi assegnati agli Ospiti.

La biancheria da letto, da tavola e da bagno è fornita direttamente dal CENTRO SERVIZI.



Standard di Qualità

Lavoro per progetti

Lavorare per progetti finalizzati è 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 dell'Ospite per accertare la situazione fisica, psicologica e relazionale. Dopo la fase valutativa effettuata all'interno dell'Equipe Multiprofessionale, si definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento funzionale e cognitivo.

Si procede, infine, alla verifica dei risultati conseguiti grazie alla quale si va a ridefinire un nuovo intervento.

Tutte le Figure Professionali facenti parte dell'organizzazione, tramite un approccio funzionale e globale, lavorano in modo integrato e coordinato per ottenere il risultato più utile per l'Ospite.

Gli interventi sono personalizzati ed il comportamento e le attenzioni di tutto il Personale sono finalizzate a soddisfare i bisogni dell'Ospite.

I progetti terapeutico-riabilitativi realizzati tutti i giorni all'interno dell'organizzazione ed ai quali l'Ospite è libero di partecipare sono numerosi.

Tra questi si menzionano:

- progetto vestizione;
- progetto riduzione della contenzione;
- progetto igiene personale;
- progetto orientamento spazio-temporale;
- progetto socializzazione;
- progetto laboratorio manuale;
- progetto alimentazione;
- progetto ginnastica di gruppo;
- progetto deambulazione;
- progetto prevenzione lesioni da decubito.

Lo stato psico-fisico e relazionale della Persona viene monitorato attraverso le rivalutazioni periodiche dei P.A.I. e le riunioni settimanali dei Professionisti; tale metodica consente di monitorare e verificare se sono stati raggiunti gli obiettivi programmati.



Indicatori di qualità

Con periodicità prestabilita vengono monitorati dalla Direzione gli indicatori di qualità che in particolare riguardano:

- insorgenza e frequenza di lesioni da decubito;
- numero di eventi avversi;
- valori del profilo S.VA.M.A. all'ingresso e con aggiornamenti periodici in sede di U.O.I.;
- numero di cadute degli Ospiti;
- numero di Ospiti contenuti;
- contagi di malattie infettive;
- formazione erogata al Personale.

Al fine di migliorare la qualità il CENTRO SERVIZI si propone di attuare procedure e sistemi di valutazione interni, finalizzati alla verifica della qualità dei servizi erogati.

Formazione del Personale

La formazione del Personale riveste una funzione importante per la qualità dell'erogazione dei servizi alla Persona.

Tale obiettivo viene generalmente sviluppato attraverso la raccolta del bisogno formativo del Personale, da cui scaturisce un Piano Annuale della Formazione; il CENTRO SERVIZI favorisce inoltre la partecipazione dei propri Professionisti a corsi di aggiornamento, scambi di esperienze e percorsi di studio.

Periodicamente vengono organizzate riunioni con tutto il Personale, allo scopo di migliorare il clima lavorativo e l'organizzazione delle attività.

Servizio prevenzione e protezione

Il CENTRO SERVIZI rivolge particolare attenzione alla sicurezza dei propri Ospiti, fornendo formazione continua in materia al proprio Personale.

L'attività del R.S.P.P. è volta proprio a monitorare tali aspetti e ad aggiornare protocolli e procedure in base all'evoluzione della normativa di riferimento (anche legata all'emergenza Covid-19), con l'obiettivo di tutelare al meglio sia gli Ospiti che il Personale stesso.

Inoltre, sono presenti sistemi tecnologici innovativi di rilevazione allarmi e di sorveglianza degli Ospiti, che permettono la loro libertà di movimento all'interno della struttura in totale sicurezza.

Metodologia del lavoro socio-assistenziale

Il CENTRO SERVIZI mette a disposizione del Personale strumenti di informazione scritti ed aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli Ospiti e delle evoluzioni normative (anche legate all'emergenza Covid-19), allo scopo di uniformare il più possibile gli interventi, rendendoli osservabili e valutabili.

Gli strumenti a disposizione del Personale sono protocolli, procedure, linee guida, circolari, P.A.I. e piani di lavoro.

Inoltre, al fine di agevolare e favorire lo scambio e la raccolta di informazioni tra tutti i Professionisti, il CENTRO SERVIZI utilizza nella propria organizzazione un sistema informatizzato di gestione e raccolta dati socio-sanitari relativi agli Ospiti.

Reclami e suggerimenti

Qualora un Ospite o un suo Familiare intenda segnalare un qualunque tipo di disservizio o di suggerimento, può rivolgersi direttamente al Coordinatore Socio-Sanitario della struttura, oppure può compilare l'apposita modulistica ed imbu-

carla nella cassetta di raccolta reclami presente nel salone del primo piano o inviarla via mail alla segreteria.

Ogni segnalazione viene accolta e valutata; il CENTRO SERVIZI infatti, si prefigge l'obiettivo di apportare continue migliorie a tutti i propri servizi erogati ed in tale ottica, l'opinione degli Ospiti e dei loro Familiari costituisce la migliore piattaforma progettuale possibile su cui costruire il miglioramento della qualità del servizio.

8

Altre Notizie Utili

Il coinvolgimento familiare

Il CENTRO SERVIZI si propone di attivare ogni azione utile al mantenimento delle relazioni affettive tra gli Ospiti ed i loro Familiari.

In virtù di ciò, viene promossa una informazione continua verso i Familiari sulle iniziative che possano interessare e coinvolgere i loro congiunti, Ospiti del CENTRO SERVIZI; soprattutto durante la gestione dell'emergenza Covid-19, in cui per molti mesi la struttura è rimasta chiusa ai Visitatori esterni, la Direzione ha mantenuto informati tutti i Familiari sull'evolversi della situazione tramite un periodico e costante invio di comunicazioni via mail.

Normalmente, i Familiari sono invitati a partecipare a tutte le manifestazioni ed iniziative comunitarie che vengono organizzate all'interno della struttura.

Inoltre, l'organizzazione del CENTRO SERVIZI prevede, dopo la discussione programmata del singolo caso, la condivisione del P.A.I. con il Familiare di riferimento dell'Ospite, per tenerlo informato sulla sua evoluzione psico-fisica e per coinvolgerlo direttamente in azioni di supporto al processo di assistenza.

Gli organismi rappresentativi dei Familiari degli Ospiti

Il CENTRO SERVIZI favorisce la costituzione di organismi rappresentativi dei Familiari degli Ospiti, che collaborino con la Direzione al miglioramento qualitativo dell'erogazione del servizio, applicando lo specifico Regolamento adottato fin dall'apertura della struttura.

I Familiari sono rappresentati dal "Comitato Familiari", che costituisce un organo consultivo per la Direzione del CENTRO SERVIZI e che viene istituito in base alle indicazioni normative di riferimento (L.R. 5/2000, L.R. 5/2001 e Regolamento Regionale attuativo n° 3 del 10.05.2001 e s.m.i.).

Le visite esterne

Normalmente, al fine di garantire la tranquillità degli Ospiti e lo svolgimento delle attività offerte, l'orario di visita è il seguente: tutti i giorni dalle 9.15 alle 11.45, dalle 15.00 alle 18.45 e dalle 19.30 alle 20.30.

N.B.: le visite dalle 19.30 alle 20.30 sono concesse ai Familiari, i quali possono accedere ai reparti avvisando il Personale in servizio tramite gli appositi campanelli, situati all'ingresso. In questa fascia oraria il Personale è impegnato nell'eseguire l'igiene e la messa a letto degli Ospiti; si prega pertanto di non interferire con queste attività (in proposito si ricorda che durante tali pratiche, per il rispetto della privacy di OGNI Ospite, i Visitatori saranno momentaneamente invitati ad uscire dalle stanze).

A seguito dell'emergenza Covid-19, le visite in struttura sono state sospese e riprese in vari momenti, sulla base delle diverse fasi dell'evoluzione della pandemia ed i conseguenti aggiornamenti normativi.

Le modalità di svolgimento delle stesse sono regolamentate da un apposito Protocollo realizzato dalla Direzione del CENTRO SERVIZI (in accordo con il Coordinatore Medico dell'ULSS), aggiornato nel tempo e trasmesso ai Famigliari ad ogni revisione.

In particolare, nel documento sono indicate:

- le modalità di accesso all'interno dei Nuclei per situazioni di particolare gravità delle condizioni dell'Ospite (ad es. fine vita), concesse anche durante tutto il periodo di emergenza tramite autorizzazione congiunta della Direzione e del Medico Curante;
- le istruzioni per la prenotazione delle visite "programmate";
- le modalità operative adottate per lo svolgimento delle stesse (ad es. percorsi da seguire, DPI da utilizzare, comportamenti da tenere, ecc...);
- la modulistica da compilare ad ogni accesso in struttura.

La tutela della privacy

Tutto il Personale che opera nel CENTRO SERVIZI è tenuto a mantenere la massima riservatezza in merito ai dati personali e sensibili riguardanti gli Ospiti ed i loro Famigliari.

Corrispettivi

L'aspetto economico è dettagliato nel "Contratto di Accoglimento"; la Segreteria Amministrativa e/o l'Assistente Sociale possono fornire qualsiasi delucidazione risultasse necessaria sui contenuti del contratto.

L'Ospite e/o il suo Garante sono tenuti a pagare la retta mensile nella misura indicata dal "Contratto di Accoglimento" a fronte delle prestazioni ordinarie fornite dal CENTRO SERVIZI.

Detto corrispettivo dovrà essere versato nei termini di pagamento previsti dal contratto stesso; le spese ed i servizi non compresi nella retta, saranno aggiunti alla medesima nella fattura mensile emessa per ogni Ospite.

I costi aggiuntivi previsti sono:

- spese per acquisto di farmaci non compresi nel prontuario di riferimento, o non a carico del Servizio Sanitario Nazionale o Regionale;
- spese per analisi e prestazioni sanitarie specialistiche che non sono a carico del Servizio Sanitario Nazionale o Regionale;
- servizio di parrucchiere ed estetista per prestazioni non comprese nella retta;
- tutto ciò che non è contemplato nei servizi offerti.

Per i periodi di assenza degli Ospiti relativi a rientri in Famiglia o per periodi di "ferie", la retta alberghiera è comunque integralmente dovuta; qualora l'Ospite si assenti dalla struttura per ricoveri ospedalieri beneficerà invece di una riduzione del 25% sulla quota giornaliera direttamente dovuta al CENTRO SERVIZI a partire dal secondo giorno di assenza fino al giorno antecedente al rientro in struttura, così come previsto dal Decreto della Regione Veneto n. 244 del 03/07/2007.

Per Contattarci

Centralino: tel. **0425/426111 (opzione 2)**

Fax: 0425/426269

PEC: centroservizi@pec.cittadirovigo.it

Assistente Sociale: **0425/426260**

e-mail: assistentesociale@cittadirovigo.it

Segreteria Amministrativa: tel. **0425/426222**

e-mail: segreteria.csa@cittadirovigo.it

Regolamento Interno

Per rendere più facile, sicuro e sereno il vivere insieme di tutte le Persone che entrano a far parte del CENTRO SERVIZI, la Direzione ha realizzato, ad integrazione di quanto finora esposto nella presente Carta dei Servizi e di quanto espressamente indicato nel “Contratto di Accoglienza”, il Regolamento Interno sotto riportato, nella certezza che la sua osservanza sarà di aiuto a tutti gli Ospiti, i Familiari ed il Personale operante nella struttura.

La sottoscrizione del “Contratto di Accoglienza” è subordinata all’integrale accettazione del Regolamento Interno da parte dell’Ospite e/o Garante del contratto, che ne diventa parte allegata, sostanziale ed integrante.

REGOLAMENTO INTERNO CENTRO SERVIZI Casa di Cura Privata Città di Rovigo S.r.l.

ART.1 – I SERVIZI OFFERTI

Il CENTRO SERVIZI offre alle Persone non autosufficienti, in età pensionabile o disabili adulte, una serie di servizi a carattere residenziale, per tutte le esigenze della loro vita quotidiana, per la cui indicazione ed ammissione viene fatto riferimento a quanto previsto dalla vigente Carta dei Servizi. Non sono accolti soggetti con turbe di carattere psichico gravi o incompatibili con la struttura.

ART. 2 - MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA ED INGRESSO DELL'OSPITE

Per le modalità di presentazione della domanda d’ingresso ed inserimento dell’Ospite in struttura si fa riferimento a quanto precedentemente descritto nella Carta dei Servizi.

ART. 3 – TRASFERIMENTI INTERNI E PERMESSI D'USCITA

Nel caso di permanenza dell’Ospite nella struttura, la Direzione sulla base di verifiche e valutazioni svolte dall’Equipe Multiprofessionale, al fine di migliorarne l’integrazione e la socializzazione, può provvedere a trasferimenti interni per motivi di servizio, per mutate condizioni fisiche dell’Ospite, per esigenze di vita comunitaria.

All’Ospite normalmente è consentito uscire in permesso previa autorizzazione del Medico Curante, tuttavia a seguito dell’emergenza Covid-19, il CENTRO SERVIZI ha dovuto predisporre un apposito Protocollo che regola le uscite in permesso dell’Ospite.

Tale documento, aggiornato periodicamente dalla Direzione in base all’evoluzione della pandemia e alle conseguenti disposizioni normative, esplicita le modalità da adottare per inoltrare la richiesta, la sua fase autorizzativa, le raccomandazioni a cui attenersi durante l’uscita e le misure adottate dalla struttura al rientro dell’Ospite.

Il CENTRO SERVIZI declina ogni responsabilità per eventi avversi che possono aver luogo durante l’uscita in permesso.

ART. 4 – RESPONSABILITA' DEGLI OSPITI

Gli Ospiti godono all’interno del CENTRO SERVIZI della più ampia libertà nel rispetto delle limitazioni imposte dallo

stato di salute, valutate da parte del Medico Curante e/o dall'Equipe Multiprofessionale della struttura. Gli stessi sono tenuti al rispetto delle regole della vita comunitaria, nonché a tenere un comportamento consono ed adeguato, comunque tale da non arrecare disturbo ed intralcio ai servizi nei confronti delle altre Persone, siano essi altri Ospiti, loro Familiari o Personale Dipendente, nonché di avere cura di non provocare danneggiamenti e deterioramenti a locali, arredi e suppellettili.

In particolare dovranno:

- a) osservare le regole di igiene e decoro dell'ambiente;
- b) mantenere in buono stato la stanza, gli impianti, le apparecchiature ed adeguarsi alle modalità individuate al fine di garantirne il perfetto utilizzo;
- c) segnalare l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature idrauliche ed elettriche, senza provvedere alla riparazione diretta o manomissione da parte di Persone non autorizzate;
- d) consentire al Personale di servizio ed a qualsiasi altra Persona incaricata dal CENTRO SERVIZI di entrare nella stanza per provvedere a pulizie, controlli e riparazioni;
- e) assicurare il silenzio e la tranquillità negli orari stabiliti.

Famigliari ed altri Visitatori devono assumere correttamente lo stesso comportamento.

E' fatto assoluto divieto di dare alloggio, anche solo per una notte, a Persone estranee, qualunque sia il legame di parentela o di amicizia con l'Ospite.

L'Ospite autonomo dispone di una chiave del proprio armadio che dovrà restare sempre chiuso in caso di assenze temporanee; nel caso di assenza prolungata, la chiave sarà consegnata al Referente di Nucleo.

Eventuali violazioni saranno puntualmente segnalate alla Direzione del CENTRO SERVIZI per l'adozione dei provvedimenti del caso.

Nel corso della permanenza in struttura, una volta accertati inconvenienti prodotti dall'Ospite, lo stesso è tenuto a risarcire il CENTRO SERVIZI dei danni arrecati per la propria incuria o trascuratezza.

In caso di contestazione sulle responsabilità o sull'entità del danno si farà riferimento alle norme del Codice Civile in materia di locazione.

ART. 5 – CUSTODIA VALORI

Il CENTRO SERVIZI non assume responsabilità alcuna per valori conservati nelle stanze degli Ospiti; declina ogni responsabilità per danni che possono derivare dagli altri Ospiti o da Familiari o Persone esterne.

Al fine di tutelare i beni degli Ospiti, qualora questi non siano in grado di custodirli responsabilmente, il CENTRO SERVIZI mette a disposizione una cassaforte presso la Segreteria.

Il CENTRO SERVIZI valuterà le richieste di rimborso di oggetti dell'Ospite eventualmente smarriti o danneggiati dal Personale in servizio, solo se dichiarati entro sette giorni dalla scomparsa o dall'eventuale danno. Verranno inoltre prese in considerazione solo le richieste relative ad oggetti dichiarati ed inventariati dal Referente di Nucleo all'ingresso dell'Ospite e/o in momenti successivi.

ART. 6 – DECESSO E GESTIONE VALORI GIACENTI

Nessuna spesa funeraria è a carico del CENTRO SERVIZI relativamente ai decessi avvenuti. La salma sarà lasciata nella stanza di degenza il tempo strettamente necessario agli adempimenti previsti dalla legge, dopo di che verrà trasportata nella camera mortuaria. In caso di decesso dell'Ospite quanto di proprietà dello stesso, giacente in struttura, sarà consegnato al Garante del contratto.

Le cose giacenti, depositate dagli Ospiti presso il CENTRO SERVIZI, successivamente al decesso degli stessi, sono tenute a disposizione degli aventi diritto per il periodo di mesi due dal giorno della morte dell'Ospite.

Trascorsi i termini di cui sopra, senza che gli aventi diritto abbiano richiesto le cose depositate, il diritto alla consegna si estingue ed il CENTRO SERVIZI, in quanto depositario, acquisisce la proprietà delle cose medesime.

ART. 7 – RAPPORTI CON IL PERSONALE

L'Ospite e/o i suoi Familiari, devono mantenere, con il Personale, rapporti di reciproco rispetto e comprensione; non possono pretendere alcuna prestazione non prevista dal normale programma del servizio e non devono fare pressioni per ottenere trattamenti di favore o di particolare attenzione rispetto all'organizzazione del CENTRO SERVIZI.

Nel caso in cui si debbano avanzare delle richieste straordinarie o segnalare inadempimenti nel servizio, ci si può rivolgere ai Responsabili preposti ed avvalersi dello strumento di presentazione dei reclami, al fine di ottenere una risposta al problema presentato nei termini indicati.

ART. 8 – NORME DI INTERESSE GENERALE – DIVIETI

Ogni Ospite, Familiare o Visitatore deve astenersi dallo svolgimento di qualsiasi attività che possa recare disturbo o disagio agli altri Ospiti, deve adeguarsi alle decisioni del CENTRO SERVIZI, prese nell'interesse generale della comunità.

Il silenzio deve essere osservato nei seguenti orari:

- nei locali comuni (zona giorno) dalle ore 23.00 alle ore 07.00;
- nei locali della zona notte dalle ore 13.00 alle ore 15.00 e dalle ore 21.00 alle ore 07.00.

All'Ospite, in particolare, è fatto divieto di:

- a. stendere alle finestre capi di biancheria;
- b. tenere vasi di fiori ed altri oggetti sui davanzali quando siano pericolosi per le Persone che passano o sostano sotto le finestre;
- c. utilizzare fornelli a combustibile;
- d. usare apparecchi rumorosi che possono comunque arrecare disturbo agli altri Ospiti;
- e. gettare immondizie, rifiuti ed acqua dalle finestre;
- f. vuotare nel WC o nel lavandino qualsiasi materia grassa o di altra natura tale da otturare o nuocere al buono stato delle condutture;
- g. fumare all'interno della struttura;
- h. introdurre animali nella struttura, salvo richiesta specifica ed approvazione della Direzione del CENTRO SERVIZI.

Ai Familiari e Visitatori è vietato:

- a. somministrare cibi e bevande ad Ospiti diversi dal proprio congiunto;
- b. introdurre cibi preparati a domicilio;
- c. far deambulare Ospiti diversi dal proprio congiunto;
- d. violare i diritti sulla privacy degli Ospiti;
- e. entrare nelle sale da pranzo, se non espressamente autorizzati dal Personale Responsabile preposto.

ART. 9 – NORME PER L'ASSISTENZA PRIVATA

Il CENTRO SERVIZI, a seguito di valutazione del Coordinatore Socio-Sanitario, ammette l'ingresso di Assistenti Privati chiamati a svolgere la propria opera dagli Ospiti, o dai loro Familiari, con le spese a loro carico.

L'opera degli Assistenti Privati deve improntarsi alle esigenze di professionalità, correttezza di comportamento e rispetto delle regole della struttura.

Il CENTRO SERVIZI non si assume alcuna responsabilità per l'opera svolta dagli Assistenti Privati e non intrattiene con essi alcun rapporto di impiego o di subordinazione.

Le autorizzazioni e le prescrizioni del presente Regolamento sono dettate nell'esclusivo interesse degli Ospiti e del loro benessere fisico e morale.

Il Coordinatore Socio-Sanitario deve essere informato con precisione del tipo di servizio e del numero di ore che l'Ospite o i suoi Familiari hanno richiesto all'Assistente Privato.

L'abbigliamento dell'Assistente Privato dovrà essere appropriato e dignitoso; lo stesso durante la permanenza in struttura dovrà tenere in evidenza l'apposito cartellino di riconoscimento fornito dal CENTRO SERVIZI. Non è consentito all'Assistente Privato di disporre alcuna variazione di dieta o di terapia farmacologica o interferire nel P.A.I. predisposto per l'Ospite.

ART. 10 – IL VOLONTARIATO

I Soggetti e le Associazioni, iscritti negli appositi registri istituiti dalle Regioni, che intendano prestare, in forma assolutamente gratuita per gli Ospiti, attività di volontariato presso il CENTRO SERVIZI, devono presentare richiesta scritta al Coordinatore Socio-Sanitario, illustrando le motivazioni della scelta e allegando alla stessa il programma di massima del lavoro che si prefiggono di svolgere, secondo le disposizioni previste dalla normativa in materia.

Il CENTRO SERVIZI ha predisposto una procedura che regola tutte le fasi dell'inserimento in struttura del Volontario; tale documento, aggiornato periodicamente dalla Direzione in base all'evoluzione della pandemia e alle conseguenti disposizioni normative, contiene tutte le istruzioni e le regole a cui il Volontario deve attenersi durante l'esecuzione delle proprie attività.

ART. 11 – ACCETTAZIONE DEL REGOLAMENTO

Il documento "Carta dei Servizi e Regolamento Interno" viene consegnato nel momento di sottoscrizione del "Contratto di accoglienza", formandone parte allegata, sostanziale ed integrante; l'ingresso dell'Ospite nel CENTRO SERVIZI presuppone l'integrale accettazione di quanto esposto nel documento stesso (e nelle successive eventuali revisioni) e l'impegno ad osservarne regole e contenuti.

Rovigo, li _____

CENTRO SERVIZI Città di Rovigo

Ospite/Rappresentante Legale/Garante

CENTRO SERVIZI

CASA DI CURA CITTÀ DI ROVIGO S.r.l.

Via G. Falcone P. Borsellino, 69 - 45100 ROVIGO

C.F./P.IVA 00116870296 - Tel. 0425 426111

INFO@CITTADIROVIGO.IT - WWW.CITTADIROVIGO.IT