

Carta dei Servizi

CENTRO SERVIZI PER ANZIANI "PIETRO E SANTA SCARMIGNAN" MERLARA



Dobbiamo diventare
il cambiamento che vogliamo vedere
(Mahatma Gandhi)

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Presidente Meneghetti Roberta

Vice presidente Dal Maso Maria Rosa

Consigliere Stevanato Luca

SEGRETARIO-DIRETTORE Dott. Mauro Badiale

PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi del Centro Servizi per Anziani “Pietro e Santa Scarmignan” di Merlara si pone lo scopo primario di instaurare un rapporto di chiarezza e trasparenza tra Ente e utenza che accede e usufruisce dei vari servizi socio-sanitari.

Il presente documento rappresenta un’istantanea dell’organizzazione, degli standard di qualità dei servizi e della struttura nella sua interezza. In tal senso, oltre alla funzione informativa e divulgativa, la Carta dei Servizi si concretizza anche quale fondamentale strumento volto alla tutela dei diritti degli ospiti.

La Carta rappresenta infatti un “contratto” che l’Ente stipula con ospiti e familiari dichiarando i propri obiettivi, le risorse impegnate per realizzarli e gli impegni che l’Ente assume, uno strumento di riferimento, di comunicazione e confronto con utenti, familiari e cittadini nel quale si definiscono finalità, valori e rapporti con gli utenti, un elemento dinamico e flessibile suscettibile di adeguamenti ed aggiornamenti sistematici.

LE ORIGINI DEL CENTRO SERVIZI

Il Centro Servizi di Merlara trae la sua origine dal testamento olografo del 30 maggio 1930, con il quale il defunto Pietro Scarmignan ha inteso nominare il Comune di Merlara proprietario dei suoi beni, affinché venga eretta in paese una Casa di Ricovero per i vecchi inabili, eredità questa accettata dal Comune a tutti gli effetti di legge con deliberazione n°72 del 23.8.1940.

Col passare degli anni l’assistenza agli anziani ed agli inabili, fondata sul concetto di beneficenza, si è modificata in un’ottica più ampia di assistenza all’anziano in genere.

Con decreto del Presidente della Repubblica n° 335 del 15 febbraio 1950, la Casa di Ricovero viene eretta ad Ente e ne viene approvato lo Statuto.

Nel 1964, viene chiesto ed ottenuto, da parte dell’allora Presidente della Repubblica G. Saragat, di variare la denominazione da Casa di Ricovero a “Pensionato Pietro e Santa Scarmignan”. Una richiesta di modifica dello Statuto (approvata con decreto dirigenziale della Regione Veneto nr. 26 del 04/02/2014) ha portato all’attuale denominazione dell’Ente in “Centro Servizi per Anziani Pietro e Santa Scarmignan”

Essa conserva a tutti gli effetti le caratteristiche e la qualifica di Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (I.P.A.B.) ai sensi della legge 6972 del 1890.

Il funzionamento dell’Istituto è regolato dalla legge n. 6970 del 1890 e dallo Statuto vigente, originariamente adottato dal Consiglio di Amministrazione con deliberazione n° 163 del 20/11/1998 e successivamente modificato con del nr. 37 (25.09.2013) e nr. 40 (30.10.2013).

Attualmente il Centro Servizi per Anziani Pietro e Santa Scarmignan viene classificato in Ente di classe 2°(Decreto n° 190 del 28/07/1998 del Dirigente Regionale per i Servizi Sociali).

ORGANI DELL'ENTE

Organi dell'Ente sono:

- Il Consiglio di Amministrazione, organo di indirizzo e di controllo politico ed amministrativo presieduto dal Presidente, rappresentante legale dell'Ente con funzioni di governo e di indirizzo;
- Il Segretario-Direttore, responsabile delle funzioni finanziarie, tecniche, amministrative e gestionali dell'Ente;
- Il Collegio dei Revisori dei Conti, organo di garanzia della regolarità contabile e finanziaria nella gestione.

PRINCIPI FONDAMENTALI

I Principi Fondamentali che sottendono alla realizzazione dell'accoglimento, della cura e del ricovero degli assistiti sono i seguenti:

1. UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'

L'Ente garantisce uguaglianza di trattamento nel rispetto dei bisogni specifici dell'anziano che vengono individuati attraverso una valutazione multidimensionale; il programma individuale ha valenza sanitaria, assistenziale, sociale, terapeutica e socio-educativa.

2. TRASPARENZA

L'attività gestionale e amministrativa ha come caratteristica principale la trasparenza; viene garantita la possibilità di prendere visione e/o ricevere informazioni sugli atti relativi la gestione dell'Ente in conformità a quanto previsto dalla normativa in materia di riservatezza dei dati personali; gli atti pubblicati all'albo dell'Ente sono perfettamente consultabili.

3. CONTINUITA'

L'Ente garantisce una regolare e continua erogazione dei servizi diretti alla persona, nonché l'adozione di tutti gli accorgimenti utili per limitare i disagi, qualora si verificano situazioni particolari.

4. EFFICACIA ED EFFICIENZA

Nell'ottica di un progressivo miglioramento dei servizi erogati, assumono particolare rilevanza i criteri di Efficacia ed Efficienza: si persegue il raggiungimento degli obiettivi attraverso il miglior utilizzo delle risorse disponibili.

5. DIRITTO DI SCELTA

Nell'erogazione dei servizi si garantisce a tutti gli ospiti il diritto di scelta volto a tutelare e a favorire l'autonomia decisionale nelle scelte di vita quotidiana.

MISSION

Il Centro Servizi per Anziani "Pietro e Santa Scarmignan" è un Ente che ha come obiettivo la promozione del benessere della persona anziana. A tal fine gestisce un centro servizi accogliendo persone anziane, con profili di auto e non autosufficienza, nell'ottica della promozione della qualità di vita delle stesse, nel rispetto della persona, delle sue esigenze e della sua autorealizzazione.

I servizi offerti consistono in prestazioni socio-assistenziali e sanitarie volte all'approccio globale con progettazione di interventi personalizzati.

POLITICA PER LA QUALITA'

Considerata la mission, il Centro Servizi per Anziani "Pietro e Santa Scarmignan" adotta una politica per la qualità ispirata ai seguenti valori:

1. *rispetto*: inteso come riconoscimento e considerazione da parte dell'organizzazione dei tempi e dei ritmi di vita personale, degli spazi privati, della privacy, della dignità della persona e dei suoi valori;
2. *autorealizzazione*: intesa come la capacità di realizzare le proprie potenzialità, ossia la possibilità di poter concretizzare ancora desideri, passioni, aspirazioni e stili di vita, nonché di sentirsi vivi e soddisfatti di ciò che ancora si riesce a fare, superando ove possibile gli ostacoli dati dalla condizione di non autosufficienza;
3. *operosità*: intesa come la condizione di "fare", di rendersi utili, di vedere espresse, promosse e valorizzate capacità, attitudini, abilità dell'agire quotidiano del residente, nonché possibilità di impegnare in modo costruttivo il tempo libero, superando ove possibile gli ostacoli dati dalla condizione di non autosufficienza;
4. *affettività*: intesa come la possibilità di mantenere e sviluppare legami relazionali con la propria famiglia ma anche la possibilità di instaurare relazioni affettive ed emotive all'interno della residenza non solo con le persone ma anche con animali o con oggetti personali ai quali si è legati;
5. *interiorità*: intesa come la possibilità di esprimere il proprio credo religioso, usufruendo di spazi e servizi adeguati per il raccoglimento spirituale, o per riflessioni

- personali (sostegno su temi personali quali l'importanza della vita e la paura della morte);
6. *comfort*: inteso come l'opportunità di vivere in un ambiente decoroso ed accogliente, dove gli spazi siano congeniali alla persona per coniugare le proprie esigenze di vita personale e vita comunitaria, con particolare attenzione alla dimensione familiare;
 7. *umanizzazione*: intesa come la possibilità di essere accolti nella propria globalità con una presa in carico attenta all'ascolto, alla personalizzazione degli interventi ed alla dimensione umana e relazionale dell'assistenza;
 8. *socialità*: intesa come la possibilità di sviluppare rapporti interpersonali, di sentirsi parte della comunità, e di ritrovarsi inseriti nel contesto sociale, ove vi sia una permeabilità tra la residenza e l'esterno, mantenendo così scambi relazionali e comunicativi con il territorio di riferimento;
 9. *salute*: intesa possibilità di fruire di prestazioni di prevenzione, cura e riabilitazione da personale competente e professionale, le quali devono essere personalizzate ed integrate nel contesto di vita quotidiano, evitando forme di accanimento e sanitarizzazione eccessiva e non gradita;
 10. *libertà*: intesa come capacità di scelta e possibilità di muoversi o agire in autonomia, entro limiti di rischio ragionevoli e correlati alle proprie capacità residue, il tutto nel rispetto delle regole della civile convivenza, avendo la possibilità di partecipare alle decisioni dell'organizzazione riguardanti la vita quotidiana dei residenti;
 11. *gusto*: inteso come la possibilità di disporre di un servizio di ristorazione che garantisca una proposta alimentare sana, completa, varia, adeguata alle scelte e alle tradizioni del territorio, e che rispetti le condizioni di salute senza presentare eccessive restrizioni;
 12. *vivibilità*: intesa come la possibilità di vivere in un luogo pulito, accogliente, confortevole, sicuro, con un'atmosfera stimolante e rispettosa delle esigenze dei residenti e del contesto della vita comunitaria.

MODALITA' DI ACCESSO

AUTOSUFFICIENTI	NON AUTOSUFFICIENTI	LIBERO MERCATO
<p>La domanda di inserimento per il Centro Servizi per Anziani va inoltrata presso il Distretto Socio-Sanitario competente per territorio</p>		
<p>Entro 20-25 giorni dalla presentazione della domanda la persona viene valutata dall'Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale (U.V.M.D.) che definisce, tramite la compilazione della Scheda S.va.m.a., il profilo di autonomia della persona: profili 1 = Autosufficiente, profilo da 2 a 13 = Non Autosufficiente, ridotta-minima intensità, profili da 14 a 17 = Non Autosufficiente, intensità media</p>		
AUTOSUFFICIENTI	NON AUTOSUFFICIENTI	LIBERO MERCATO
<p>Nel momento in cui il posto è disponibile il personale del Centro Residenziale contatta direttamente la persona per l'inserimento.</p>	<p>La persona viene collocata in base al punteggio di priorità attribuito, in una graduatoria gestita direttamente dall'Az. Ulss. L'Az. Ulss contatta direttamente la persona in base alla disponibilità del posto letto e alla priorità in graduatoria.</p>	<p>La persona con punteggio superiore a 60,00 può eccedere al servizio residenziale in regime di libero mercato, con quota sanitaria a suo carico, in attesa della disponibilità dei posti letto in convenzione. Il centro residenziale contatta direttamente la persona al momento della disponibilità del posto letto.</p>
<p>La fase di inserimento della persona è seguita dall'equipe di struttura</p>		
<p>L'U.O.I. (Unità Operativa Interna) valuta i bisogni e le esigenze del soggetto e redige il P.A.I. (Piano Assistenziale Individualizzato). Procede alla valutazione e al monitoraggio sistematico del progetto. È previsto un periodo di valutazione per la conferma dell'inserimento</p>		

MODALITA' DI DIMISSIONE

L'ospitalità presso l'Ente è a tempo indeterminato e potrà risolversi nei seguenti casi:

1. **Per cause naturali.** Se il decesso avviene in Struttura, il personale dell'Ente si occuperà della parte medico-amministrativa connessa al decesso del residente (segnalazione all'anagrafe comunale, gestione delle pratiche di constatazione di decesso, chiamata del medico necroscopo, sistemazione della salma, nonché dell'eventuale assistenza religiosa, ecc.); al familiare, che viene avvisato dal personale infermieristico immediatamente dopo l'evento, rimane il compito di contattare l'impresa funebre di sua fiducia per l'organizzazione delle esequie e della tumulazione; se il decesso avviene in ospedale, le pratiche amministrative vengono invece effettuate dall'ospedale stesso. Salvo diverse disposizioni dei familiari, il vestiario e gli oggetti appartenuti alla persona vengono restituiti; la documentazione medico-amministrativa viene invece archiviata dal Centro residenziale;
2. **Per dimissione volontaria del residente o dei familiari.** In questo caso è previsto dal contratto stipulato all'ingresso un preavviso di giorni 10, da comunicare per iscritto alla Segreteria dell'Ente; tale decisione può non essere motivata; la dimissione viene segnalata al Dipartimento Residenzialità dell'Azienda ULSS, e nel caso in cui emerga nuovamente la necessità di inserimento, occorre presentare un'ulteriore domanda al Distretto;
3. **In seguito ad accertamento di patologie non congrue con l'organizzazione e la tipologia dei servizi offerti.** Il Centro Residenziale di Merlara è dotato di posti letto per persone autosufficienti e non autosufficienti "ad intensità ridotta" (parametro stabilito dalla Regione Veneto in base ai bisogni connessi alle condizioni psico fisiche dell'anziano). Nel caso in cui le condizioni del residente si aggravino al punto tale da richiedere un'assistenza di tipo sanitario di livello non più ridotto, ma medio, l'anziano deve essere trasferito ad altra struttura, riconosciuta idonea a tale tipologia; i familiari vengono puntualmente informati ed accompagnati in tutte le fasi del trasferimento;
4. **In seguito a condotta gravemente pregiudizievole all'ordinato funzionamento della struttura.**

RETTE DI OSPITALITA'

La retta di ospitalità sia per gli ospiti autosufficienti che per i non autosufficienti è determinata, di norma annualmente, dal Consiglio di Amministrazione e comprende tutti i servizi connessi con le prestazioni di assistenza alberghiera, socio-assistenziale e sanitaria di base:

- alloggio;
- ristorazione;
- lavanderia;
- igiene dell'ambiente;
- assistenza di base;
- servizio sociale;
- servizio socio-educativo-animativo;
- assistenza infermieristica e medica.

Limitatamente agli ospiti non autosufficienti, oltre ai servizi sopra elencati la retta comprende:

- assistenza medico/specialistica;
- servizio di fisioterapia;
- servizio di psicologia e psicoterapia;
- fornitura farmaci, ausili e presidi per l'incontinenza.

Per gli ospiti non autosufficienti la Regione Veneto, per il tramite dell'Az. Ulss competente per territorio, eroga un rimborso spese sanitarie pro/die, pro capite.

L'importo viene annualmente determinato dalla Giunta Regionale.

Le rette di ospitalità risultano comprensive di servizi aggiuntivi rispetto a quelli sopra indicati, quali: trasporto per visite e/o indagini specialistiche, servizio di parrucchiera, servizio di pedicure, fornitura beni e/o prodotti per l'igiene personale, ecc. Le variazioni, all'interno della stessa categorie, sono determinate dalla tipologia di stanza e dal carico assistenziale determinato dal punteggio S.va.m.a.

RETTA GIORNALIERA DI OSPITALITA'

RESIDENTI	NUOVI INGRESSI 2021
Autosufficienti	€ 46,50
Non autosufficienti con I.d.R.	Da € 47,50 a € 49,50
Non autosufficienti senza I.d.R.	€ 66,50

ACCOGLIENZA E INSERIMENTO

L'inserimento in struttura rappresenta per l'anziano una fase "critica" di distacco dal proprio ambiente familiare; è per questo che viene prestata particolare attenzione nella gestione dell'accoglimento e dell'inserimento in struttura. Tutte le figure che sono presenti vengono coinvolte, ognuna per la propria professionalità.

È previsto un iniziale periodo di particolare attenzione e sostegno per:

- approfondire la conoscenza dell'ospite, dei suoi bisogni ed esigenze;
- valutare comportamenti e reazioni nel nuovo ambiente di vita;
- redigere il Progetto Assistenziale Individualizzato.

Al momento dell'inserimento viene consegnato all'ospite e/o ai suoi familiari, l'elenco della documentazione necessaria e del vestiario consigliato; ad ogni capo di vestiario sarà apposta, a cura del Servizio di Lavanderia e Guardaroba, un'etichetta identificativa; viene altresì consegnata la presente Carta dei Servizi.

INFORMAZIONI UTILI

L'Ente si propone di suggerire alcune indicazioni di comportamento, utili a sostenere la persona nella fase di ingresso in struttura e a renderne piacevole il soggiorno.

ALLOGGIO

Al momento dell'ingresso si suggerisce di portare con sé piccoli oggetti, complementi d'arredo e/o suppellettili funzionali alla personalizzazione della stanza.

Qualora emergano esigenze dettate dalla gestione della vita comunitaria, dalle mutate condizioni psico-fisiche e o relazionali del residente, l'Ente valuta l'opportunità di trasferire la persona in un alloggio diverso da quello assegnato all'atto dell'ingresso.

VITTO

Il menù viene predisposto dal Servizio di Ristorazione dell'Ente. L'ospite con particolari esigenze e/o necessità di alimentazione in relazione a particolari stati di salute, può privilegiare di menù particolari.

In casi particolari si provvede al servizio del pasto in camera.

Si offre la possibilità per familiari ed amici di intrattenersi con il proprio caro per consumare il pranzo o la cena presso il Centro Servizi. Il costo del servizio è fissato in € 15 a persona, in caso di particolari festività (S. Natale, S. Pasqua) il costo è di € 30.

ORARI

La struttura incentiva la presenza di familiari ed amici. L'accesso è libero durante l'orario diurno (7.00 - 21.00). In fascia notturna (21.00 – 7.00), nel rispetto delle esigenze di riposo dei residenti, l'accesso è possibile previo accordo col personale.

GUARDAROBA

Al momento dell'ingresso il responsabile del servizio di lavanderia e guardaroba provvederà alla registrazione e all'identificazione dei capi e della biancheria personale attraverso l'applicazione di un'etichetta nominativa. Il guardaroba fornito dovrà essere conforme alle indicazioni dell'Ente e rinnovato periodicamente anche su richiesta.

Il guardaroba viene gestito successivamente dal coordinatore del nucleo di residenza della persona che provvederà alla richiesta di sostituzione di eventuale biancheria mancante o deteriorata.

APPARECCHI RADIO - TV - TELEFONO

È previsto l'uso di apparecchi audio e video nelle stanze di residenza. Gli apparecchi audiovisivi che si trovano nelle sale di ritrovo sono a disposizione di tutti i residenti.

A richiesta dell'interessato, laddove la rete telefonica lo consenta, può essere previsto l'allacciamento in stanza dell'apparecchio telefonico; in questo caso la spesa di impianto ed il pagamento del canone bimestrale di abbonamento sono a totale carico dell'utente.

L'organizzazione sostiene i residenti che ne esprimono la necessità nell'utilizzo di telefoni cellulari e device elettronici.

CUSTODIA VALORI

Pur sconsigliando di portare con sé, al momento dell'ingresso, grosse somme di denaro, l'Ente offre supporto al residente nella gestione dello stesso. Il residente, qualora lo gradisca, può portare con sé, sotto la propria responsabilità, oggetti preziosi, quali anelli, orecchini e collane: in tal caso, il Centro Servizi non risponde di eventuali smarrimenti o ammanchi.

USCITE

Tutti i residenti possono uscire dalla struttura previa comunicazione al personale di struttura. Per i residenti non autosufficienti viene chiesta la sottoscrizione da parte dei familiari e/o amici accompagnatori di apposito modulo.

COMITATO DI RAPPRESENTANZA OSPITI E FAMILIARI

Il Consiglio di Amministrazione ha approvato in data 10/11/2008, con Deliberazione n. 40, la costituzione del "Comitato Ospiti e Familiari" come previsto dalla normativa vigente (art.58 L.R. 5/00 e art. 41 co. 4 L.R. 5/01). L'Amministrazione dell'Ente, come indicato dal Regolamento Regionale n° 3/2001, agevola la costituzione del Comitato rappresentativo degli ospiti e dei loro familiari che, con la propria presenza e attraverso il confronto con l'Amministrazione, garantisce una valutazione di efficacia del servizio, partendo dall'attenta valorizzazione dei desideri e dei bisogni dell'utente.

L'assemblea degli Ospiti e/o familiari è da ritenersi validamente costituita se vi si aggregano almeno il 51% degli ospiti o dei loro familiari; il Comitato di rappresentanza degli ospiti e dei familiari è composto da tre membri eletti all'interno dell'assemblea, di cui 2 in rappresentanza degli ospiti non autosufficienti e 1 in rappresentanza degli ospiti autosufficienti.

Al Comitato spetta il compito di:

- a) collaborare con il Centro Residenziale per la migliore qualità dell'erogazione del servizio e per la piena e tempestiva diffusione delle informazioni alle famiglie;
- b) promuovere iniziative finalizzate ad elevare la qualità della vita degli ospiti;
- c) partecipare alla fase concertativa prevista dalle vigenti normative in materia;
- d) segnalare eventuali disservizi, suggerimenti, osservazioni e proposte per la migliore realizzazione dei programmi;
- e) collaborare con l'Amministrazione dell'Ente e con il Personale operante all'interno della struttura, per offrire un servizio caratterizzato da efficacia, efficienza e professionalità.

I membri del Comitato degli Ospiti e /o dei loro familiari sono vincolati dal "Segreto d'Ufficio" e non possono proporre alla pubblica discussione fatti personali propri o degli altri Ospiti.

Il Rappresentante che non rispetta il "Segreto d'Ufficio" sarà esonerato dall'incarico.

Il Comitato degli Ospiti e/o dei loro familiari resta in carica tre anni.

In ogni riunione un membro del Comitato fungerà da Segretario con il compito di redigere il verbale della seduta, che sarà trasmesso, sottoscritto dal Segretario e Presidente del Comitato, all'Amministrazione dell'Ente ed affisso negli appositi spazi all'interno del Centro Residenziale.

Le riunioni dell'Assemblea degli ospiti e/o dei loro familiari e del Comitato si svolgeranno, di norma, presso la sede dell'Ente, previa richiesta scritta, con un preavviso di almeno 10 giorni, da far pervenire alla Direzione dell'Ente.

Le convocazioni e le eventuali comunicazioni agli Ospiti e/o loro familiari elaborate dal Comitato, saranno affisse negli appositi spazi dell'Istituto, a ciò preposti.

LA STRUTTURA

La struttura del Centro Servizi è articolata in 4 nuclei residenziali; alla costruzione originaria si sono, nel tempo, affiancati due padiglioni paralleli e un edificio attiguo di più recente costruzione.

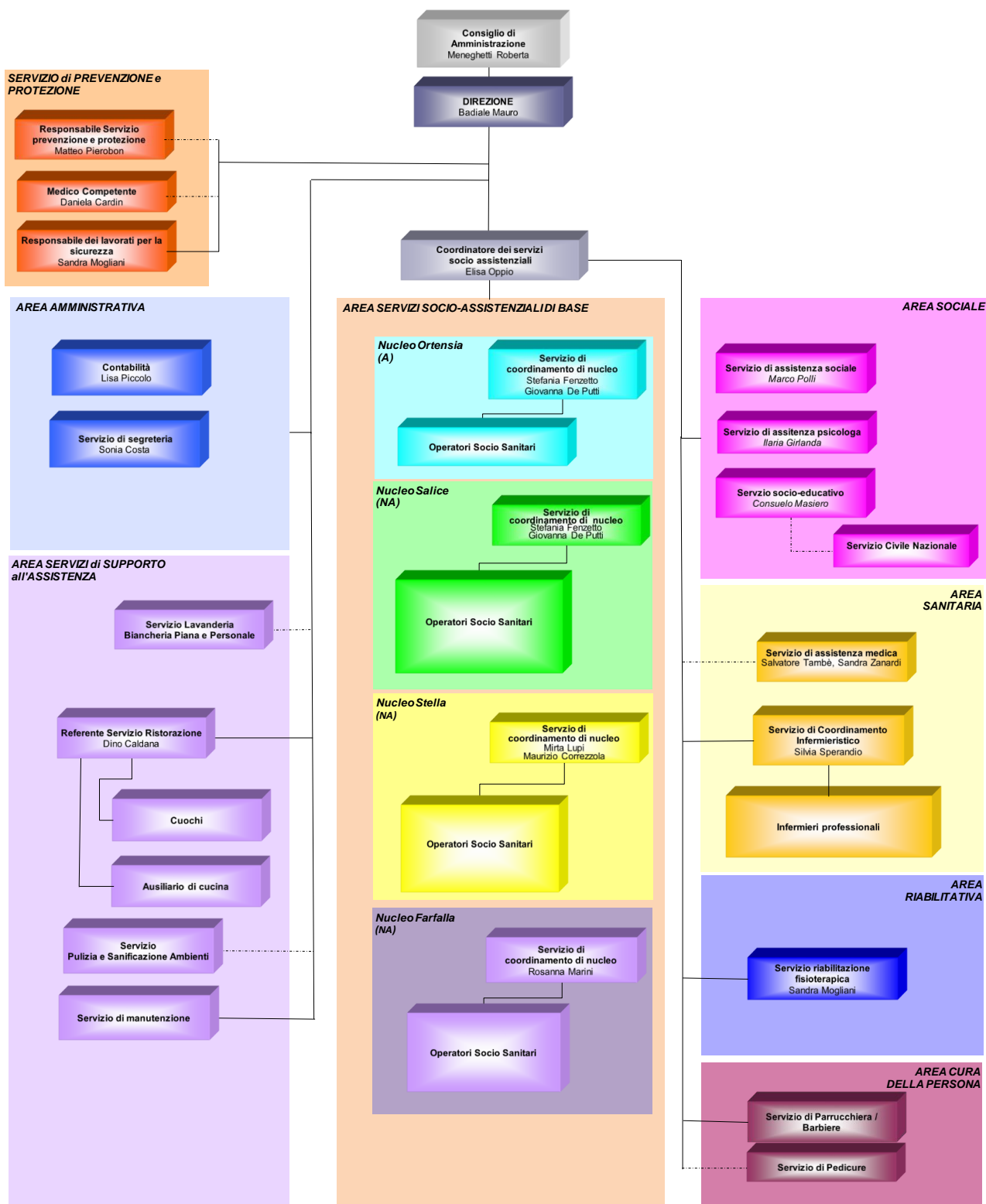
L'edificio si sviluppa in 2 piani che accolgono: le stanze da letto, gli spazi comuni, l'ambulatorio medico infermieristico, la palestra, la sala polifunzionale, le sale da pranzo, le sale tv, due bagni attrezzati, il porticato, la cucina, i magazzini, le dispense e la lavanderia. All'esterno dell'edificio si trovano il parcheggio e un ampio parco attrezzato.

Attualmente la struttura ha una capacità ricettiva complessiva di 73 posti letto. Le stanze a disposizione dei residenti sono:

Nucleo "Ortensia" Autosufficienti	N^ 5 alloggi per 2 persone
Nucleo "Stella" Non Autosufficienti	N^ 4 stanza singola N^ 8 stanze doppie N^ 1 stanza tripla
Nucleo "Salice" Non Autosufficienti	N^ 13 stanze doppie
Nucleo "Farfalla" Non Autosufficienti	N^ 7 stanze doppie

Tutte le stanze sono dotate di bagno, predisposizione per TV, sistemi di chiamata e di rilevazione fumo. A richiesta, laddove la rete telefonica lo consenta, può essere previsto l'allacciamento in stanza dell'apparecchio telefonico.

MODELLO ORGANIZZATIVO



SERVIZI EROGATI

Tutte le figure professionali facenti parte dell'organizzazione dell'Ente svolgono un lavoro finalizzato al benessere dell'Ospite. Nell'ottica di un approccio globale e funzionale alla persona, l'attività dell'Ente si propone, il mantenimento e il continuo miglioramento dell'autonomia e della qualità di vita del singolo.

Gli obiettivi (sociali, sanitari e riabilitativi) vengono definiti nel Progetto Assistenziale Individualizzato e periodicamente aggiornati tenendo conto dell'esito dell'iniziale periodo di inserimento e dell'evoluzione nel tempo della situazione complessiva della persona.

SERVIZI SANITARI

• ASSISTENZA MEDICA

L'assistenza medica viene garantita dalla presenza di due medici di medicina generale il cui intervento è regolato dalla normativa regionale vigente e da apposita convenzione con l'Az. Ulss 6 Euganea. In conformità a suddetta convenzione l'assistenza medica viene assicurata dal lunedì al sabato. Nei giorni festivi e nelle fasce orarie notturne (20.00/8.00) l'assistenza è garantita dal servizio di Continuità Assistenziale competente per territorio.

L'attività medica prevede:

- Diagnosi;
- Cura;
- Prevenzione;
- Riabilitazione;
- Certificazioni.

Qualora si rendano necessarie, vengono richieste consulenze specialistiche esterne.

• ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Il personale addetto al servizio infermieristico assicura la corretta applicazione dei protocolli terapeutici, un'adeguata somministrazione dei farmaci, il monitoraggio delle condizioni di salute degli anziani e l'attivazione di pronto intervento sanitario al bisogno.

• SERVIZIO DI FARMACIA

L'Ente garantisce agli utenti non autosufficienti la fornitura dei farmaci e dei presidi sanitari attraverso apposita convenzione stipulata con l'A. U.L.S.S. 6 Euganea.

SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI

- **SERVIZIO SOCIALE**

Il servizio cura l'accoglimento delle richieste di ingresso sostenendo e guidando gli interessati e i loro familiari. Svolge funzioni di segretariato sociale e di tutela giuridica dei residenti, tiene i contatti con la rete dei servizi locali che seguono l'anziano prima dell'accoglimento.

- **SERVIZIO SOCIO-EDUCATIVO**

Il servizio socio educativo mira a sostenere e favorire le relazioni interpersonali dei residenti sia all'interno che all'esterno della residenza; cura le proposte di organizzazione del tempo libero con particolare attenzione alle storie di vita, ai desideri, alle propensioni e alle richieste dei residenti. Le proposte, realizzate in collaborazione con le diverse realtà associazionistiche, culturali e istituzionali del territorio, mirano ad offrire ai residenti un ambiente vitale, dinamico e aperto alla comunità.

Il servizio socio-educativa propone attività a carattere animativo, ludico, motorio, musicale, cognitivo e sensoriale.

- **SERVIZIO ASSISTENZIALE**

Il servizio di assistenza alla persona è garantito da personale qualificato (Operatori Socio Sanitari) nell'arco delle 24 ore compresi i giorni festivi.

L'attività assistenziale prevede attività di assistenza igienico-sanitaria e cura individuale quali:

- la detersione, il lavaggio e la disinfezione della cute con prodotti appropriati;
- il bagno di pulizia;
- la mobilitazione attiva e passiva con cura particolare delle posture anche quale prevenzione antidecubito;
- la vestizione con particolare attenzione ad un abbigliamento idoneo;
- l'uso di ausili per incontinenti, adeguato alle necessità individuali;
- il controllo, la sanificazione, la disinfezione accurata e periodica dell'unità dell'ospite;
- posizionamento e manutenzione di eventuali ausili e protesi;
- supporto nell'alimentazione;
- compilazione delle schede di monitoraggio idro-alimentare, posturale e comportamentale.

SERVIZI RIABILITATIVI

- **SERVIZIO DI PSICOLOGIA e PSICOTERAPIA**

Il Servizio di Psicologia e Psicoterapia si occupa di favorire l'adattamento sociale ed emotivo dei residenti per migliorarne la qualità di vita e la permanenza all'interno della casa. Il servizio offre ai residenti uno spazio di ascolto e rielaborazione dei vissuti, finalizzato a sostenere e sviluppare un atteggiamento proattivo.

Particolare attenzione viene riservata all'anziano con deterioramento cognitivo verso il quale sono previsti interventi individuali e/o di gruppo di riabilitazione cognitiva in senso lato, volti al mantenimento ed eventuale potenziamento, delle abilità residue. Nell'ottica di concorrere alla salute globale della persona, propone, quando necessario, interventi di tipo clinico e/o psicoterapico a familiari e personale.

- **SERVIZIO DI FISIOTERAPIA**

Il servizio di fisioterapia elabora programmi ed attività volti a supportare le potenzialità di autonomia dei residenti. Gli interventi a carattere individuale e di gruppo concorrono a migliorare la salute degli anziani attraverso regolari interventi di prevenzione e attività fisica controllata. Si garantiscono le seguenti prestazioni:

- la rieducazione funzionale individuale;
- la riabilitazione ortopedica;
- la riabilitazione respiratoria;
- la kinesiterapia passiva ed attiva;
- la rieducazione neuro-motoria;
- l'elettroterapia: correnti interferenziali, diadinamiche, ionoforesi, tens ed elettrostimolazioni;
- radar terapia;
- le bacinelle galvaniche.

Il Servizio, inoltre, si occupa della fornitura di ausili/protesi e ne cura l'iter procedurale presso l'Az. Ulss n° 6.

SERVIZI GENERALI

- **SERVIZIO DI RISTORAZIONE**

Il Servizio di ristorazione cura il momento dei pasti con particolare attenzione alla varietà, alla stagionalità, al gusto degli alimenti, alle tradizioni alimentari del territorio nel rispetto

della libertà di scelta e delle condizioni di salute dei residenti. Il servizio mette a disposizione la possibilità di poter usufruire di spazi di ristoro mattutini e pomeridiani (tè, succhi di frutta, bibite, tisane, budini, yogurt, frutta di stagione e piccoli snack).

Il servizio è così organizzato:

- Colazione dalle ore 8.30
- Merenda dalle ore 10.30
- Pranzo dalle ore 12.00
- Merenda dalle ore 15.30
- Cena dalle ore 18.30

SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA

Il servizio di lavanderia è affidato all'esterno per ciò che concerne la biancheria piana, mentre la lavanderia interna provvede al lavaggio, asciugatura e stiratura della biancheria personale dei residenti.

La lavanderia esterna provvede a lavaggio, asciugatura e stiratura della biancheria piana (lenzuola, asciugamani e tovaglie).

Il servizio di guardaroba provvede alla registrazione, identificazione, tramite etichetta nominale, e allo smistamento di tutta la biancheria.

SERVIZIO DI CURA ALLA PERSONA

Sono attivi all'interno della Struttura servizi rivolti alla cura della persona quali parrucchiere e pedicure curativo.

Il servizio gratuito, rivolto a tutti i residenti, è assicurato da personale interno che garantisce le prestazioni di taglio e piega. Su richiesta del residente, e/o dei familiari, il Centro servizi mette a disposizione un ambiente appositamente attrezzato per accogliere personale esterno, le cui prestazioni sono a carico del residente.

SERVIZIO DI PRENOTAZIONE E TRASPORTO

L'Ente provvede, attraverso il servizio infermieristico, alla prenotazione di visite specialistiche ed accertamenti diagnostici qualora questi non possano essere effettuati in sede, assicura inoltre il servizio di trasporto, avvalendosi di mezzi propri o in convenzione con l'Az. Ulss 6.

I mezzi di trasporto dell'Ente sono inoltre a disposizione dell'attività ricreativa e per esigenze

personali dei residenti.

SERVIZIO DI MANUTENZIONE

All'interno dell'Ente, è operativo un servizio di manutenzione che provvede a tutte le manutenzioni ordinarie che si rendono necessarie.

In relazione alla funzionalità interna della struttura provvede ad interventi di tipo elettrico, idraulico, di falegname, muratore e imbianchino. Per quanto riguarda l'esterno assicura la cura e la pulizia del parco.

SERVIZIO RELIGIOSO

Giornalmente è possibile partecipare alla recita del S. Rosario (ore 17.00); tale attività è gestita in maniera autonoma dai residenti stessi. Una volta a settimana, coloro che lo desiderano, possono partecipare alla S. Messa. A tali scopi sono dedicati appositi spazi all'interno dell'Ente.

SERVIZI AUSILIARI

- **DISTRIBUTORI AUTOMATICI**

Sono dislocati al pian terreno in prossimità della sala ristorante apparecchiature erogatrici di bevande calde, fredde e snack confezionati.

- **SERVIZIO POSTA**

La posta in arrivo viene giornalmente recapitata ai residenti dal personale dell'Ente.

SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI PER ESTERNI

È in atto, con alcuni comuni limitrofi, una convenzione concernente la fornitura di servizi socio-assistenziali, rivolti ad anziani e/o comunque a persone bisognose residenti nel comune.

I servizi riguardano:

- Fornitura pasti in sede e/o a domicilio;
- Bagno assistito presso la struttura;
- Servizio di lavanderia.

PUNTO PRELIEVI PER ESTERNI

Presso l'infermeria interna al Centro Servizi è accessibile a tutti i cittadini un punto prelievo

ematico per gli esami di laboratorio e per la prenotazione di prestazioni specialistiche ambulatoriali, al fine di consentire un migliore accesso ai servizi territoriali ed agevolare l'utenza del territorio, gli anziani in particolare.

I cittadini interessati possono pertanto, muniti di impegnativa del proprio medico di medicina generale, presentarsi presso l'infermeria del Centro Servizi nei giorni di MARTEDI' e SABATO dalle ore 7.30 alle ore 8.30.

Alla presentazione sarà richiesta:

- la sottoscrizione di un foglio di delega al personale addetto per la visione, la stampa e conseguente consegna del referto (per gli utenti non esenti al pagamento del ticket il referto dovrà essere ritirato presso il CUP, ove il pagamento sarà eseguito);
- la sottoscrizione di un foglio di autorizzazione al personale addetto per il trattamento dei dati sensibili.

Il personale del Centro Servizi provvede quindi ad effettuare i prelievi, consegnare il materiale e ritirare i referti (solo per gli utenti esenti dal pagamento del ticket), effettuare la prenotazione delle eventuali visite e comunicare agli interessati l'esito degli interventi.

VOLONTARIATO

Il Centro Servizi per Anziani "Pietro e Santa Scarmignan" promuove l'attività di volontariato all'interno della Struttura. Tale attività può essere svolta sia da Enti ed Associazioni che da singoli volontari. Tale attività è disciplinata da apposito "Regolamento per la disciplina dei rapporti di collaborazione tra l'Ente e singoli volontari".

L'Ente accoglie, inoltre, volontari di servizio civile nazionale e regionale.

SUGGERIMENTI

Ogni utente (ospite e suo familiare) può utilizzare il modulo qui riportato per l'inoltro di reclami, segnalazioni o suggerimenti. La Direzione, unitamente all'equipe multiprofessionale, valuterà attentamente le segnalazioni pervenute nell'ottica del miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati. Il modulo, reperibile nell'espositore collocato all'ingresso principale, compilato va inserito nell'apposita cassetta all'ingresso della struttura o consegnato presso la Segreteria dell'Ente.

Le segnalazioni riceveranno riscontro scritto entro 30 giorni dalla data di presentazione.

UBICAZIONE E CONTATTI

Il *Centro Servizi per Anziani* (punto A della mappa) si trova al centro del comune di Merlara a circa 9 Km dalla città di Montagnana in direzione Badia Polesine.

Il centro residenziale si affaccia direttamente nella centrale via Roma.



**CENTRO SERVIZI
PER ANZIANI
PIETRO e SANTA
SCARMIGNAN**

Via Roma, 164

35040 MERLARA (PD)

CF: 82004470280 – PI: 01788130282

Tel 0429.85073 - Fax 0429.85426

e-mail: info@csascarmignan.it

PEC: info@pec.casariposomerlara.it

www.csascarmignan.it

