CENTRO SERVIZI
PER ANZIANI
PIETRO e SANTA
SCARMIGNAN

CARTA DEI SERVIZI

«È nel dare che riceviamo».
Francesco d'Assisi

PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi ha lo scopo di instaurare un rapporto di chiarezza e trasparenza tra Ente e l'utenza che vi accede e usufruisce delle diverse prestazioni offerte.

Rappresenta un'istantanea dell'organizzazione, degli standard di qualità dei servizi e della struttura; quindi, oltre alla funzione informativa e divulgativa, la Carta dei Servizi è un fondamentale strumento di tutela dei diritti dei residenti.

Nella Carta dei Servizi sono dichiarati gli obiettivi che l'organizzazione si pone, e le risorse impegnate per realizzarli, e gli impegni specifici che la struttura assume.

La Carta dei Servizi rappresenta quindi uno strumento di riferimento, di comunicazione e confronto con gli utenti, familiari e cittadini nel quale si definiscono finalità, valori e rapporti con gli utenti, un elemento dinamico e flessibile suscettibile di adeguamenti e aggiornamenti sistematici.

CENTRO SERVIZI PER ANZIANI PIETRO e SANTA SCARMIGNAN

MISSION

Il Centro Servizi per anziani «Pietro e Santa Scarmignan» è un'Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza che gestisce servizi assistenziali, sociali e sanitari, rivolti a persone anziane auto e non autosufficienti. L'obiettivo dei propri servizi è la promozione del benessere della persona, tramite interventi di assistenza individualizzati che considerano tutte le dimensioni della persona, realizzandoli nel rispetto delle sue esigenze e delle sue aspirazioni.

I NOSTRI MODELLI DI RIFERIMENTO

Le scelte organizzative e operative adottate nella nostra struttura sono il frutto di un processo di elaborazione approfondito e condiviso da tutti gli operatori che affonda le proprie radici in alcuni approcci teorici di riferimento.

Gentlecare

È un modello ideato dalla dott.ssa Moyra Jones alla fine degli anni 90 in Canada e da lì esteso in tutta Europa. Si fonda sulla considerazione che una persona affetta da demenza subisce una modifica delle sue capacità di interagire con la realtà.

Propone un modello di assistenza protesica in cui i tre elementi di cura (persona, programmi e ambiente fisico) lavorano in armonia per offrire un sostegno, una "protesi", incoraggiando un adattamento ambientale e sociale.

Stimola alla comprensione profonda delle peculiarità della malattia e del tipo di disabilità

che essa provoca, cogliendo e valorizzando le capacità presenti, le positività e le potenzialità, la storia personale e i desideri del malato. Persegue l'obiettivo del suo benessere con un sistema in grado di sostenerlo, senza sfidarlo.

I NOSTRI MODELLI DI RIFERIMENTO

Validation

È una tecnica di comunicazione con e per i grandi anziani, disorientati o affetti da demenza e ha la peculiarità di porre attenzione al canale emotivo, ispirandosi agli studi di Jung, Erikson e Rogers.

Propone un cambiamento di visuale e aiuta il caregiver a entrare nella realtà della persona di cui si prende cura, utilizzando l'empatia per sintonizzarsi sulla lunghezza d'onda dell'altro.

Naomi Feil, la fondatrice di tale metodo, sostiene che "Esiste una causa dietro il comportamento delle persone molto anziane e disorientate" e l'obiettivo del metodo è convalidare il vissuto della persona anziana, accettarlo, condividerlo e riconoscerlo.

Questo principio trae spunto da un concetto esplicitato in maniera chiara da Carl Gustav Jung «*I sentimenti espressi, e poi riconosciuti e legittimati da un ascoltatore che gode di fiducia, diventeranno meno intensi. Quando vengono ignorati o negati, i sentimenti acquistano forza: il gatto ignorato diventa una tigre.*"

I NOSTRI VALORI

Per i servizi erogati il CSA «"Pietro e Santa Scarmignan" ha adottato una politica per la qualità ispirata ai valori proposti dal **Marchio Qualità & Benessere©**:

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 al 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.

CENTRO SERVIZI PER ANZIANI PIETRO e SANTA SCARMIGNAN

UNITA' DI OFFERTA

63 posti

Centro Servizi per persone Anziane NON autosufficienti

10 posti

Casa per persone Anziane Autosufficienti

CSA PIETRO E SANTA SCARMIGNAN

MODALITA' DI ACCESSO

Il momento dell'inserimento presso il Centro Residenziale è preceduto da una fase di informazione reciproca (tra anziano o suo familiare e personale del Centro) per definire la strada migliore da percorrere per l'anziano stesso. In seguito ad un primo contatto con il possibile futuro residente, l'Assistente Sociale effettua un colloquio con l'anziano e/o la famiglia allo scopo di avviare la fase di ammissione, per definire la tipologia della domanda, per presentare il Centro Residenziale per Anziani "Pietro e Santa Scarmignan", per conoscere la situazione specifica della persona, ponendo particolare attenzione al coinvolgimento della stessa e della famiglia nella scelta di entrare in struttura, e per fornire le informazioni relative al percorso da seguire per l'ingresso al Centro, nonché le informazioni sulla retta.

Dopo un periodo di adattamento dell'Anziano e di osservazione da parte dei vari professionisti presenti in struttura, l'equipe redige il Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.), il quale delinea i bisogni assistenziali e riabilitativi dell'Ospite, gli obiettivi che si intendono raggiungere e le azioni personalizzate che verranno messe in atto affinché tali obiettivi vengano raggiunti. Il P.A.I. viene condiviso con il Residente e/o con il Familiare di riferimento o con l'Amministratore di Sostegno, viene inoltre sottoposto a verifiche periodiche nei tempi decisi dall'Equipe.

Per l'accesso è necessario avere la Scheda S.Va.M.A (Scheda di Valutazione Multidimensionale dell'Anziano) in corso di validità, cioè il documento di valutazione Regionale che definisce il profilo di non autosufficienza dell'interessato e ne determina la posizione nel R.U.R. (Registro Unico per la Residenzialità, dell'Azienda ULSS 3 Serenissima per l'accesso ai servizi di tipo residenziale).

Per avviare la richiesta della scheda S.Va.M.A e attivare l'Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale (equipe territoriale che definisce il progetto a favore della persona) occorre contattare i Servizi Sociali del Comune di residenza dell'interessato o il Distretto Socio Sanitario di riferimento, seguire le indicazioni fornite e attendere la conclusione dell'iter e la comunicazione del profilo e punteggio finale che vedrà l'interessato inserito nel Registro Unico Regionale.

Per ulteriori informazioni sulle modalità di accesso è necessario prendere appuntamento diretto o telefonico con l'assistente sociale per avere le prime indicazioni utili a facilitare il percorso di accesso.

CENTRO SERVIZI PER ANZIANI PIETRO e SANTA SCARMIGNAN

COME ACCEDERE

	Requisiti per l'ingresso	Primi contatti col Centro	Iter a seguito dell'ingresso
Anziani NON autosufficienti (in convenzione o a libero mercato)	• Avere ricevuto valutazione dell'UVMD distrettuale, con punteggio superiore a punti 60 nella scheda S.VA.M.A ed un profilo di autonomia da 2 a 17 • Essere stati inseriti nella graduatoria unica dell'ULSS n. 3 • Aver espresso preferenza per il Centro Servizi per Anziani "P.e S. Scarmignan"	• Colloquio preliminare con assistente sociale • Visita dei locali della struttura e della stanza di destinazione • Formalizzazione della domanda • Firma del contratto di ospitalità	• Verifica periodo di permanenza sperimentale • Condivisione del Piano Assistenziale Individualizzato
Anziani autosufficienti	• Avere un profilo di autonomia 1 di persona lucida autonoma all'atto dell'ingresso • Inserimento nella graduatoria interna degli autosufficienti	• Colloquio preliminare con l'assistente sociale • Visita dei locali della struttura e della stanza di destinazione • Formalizzazione della domanda • Firma del contratto di ospitalità	• Verifica periodo di permanenza sperimentale • Condivisione del Piano Assistenziale Individualizzato

CENTRO SERVIZI PER ANZIANI PIETRO e SANTA SCARMIGNAN

ACCOGLIENZA E INSERIMENTO

L'inserimento in struttura rappresenta per l'anziano un 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 presenti vengono coinvolte in questa fase, ciascuno in relazione alla propria professionalità.
E' previsto un inziale periodo di particolare attenzione e sostegno per approfondire la conoscenza del residente, dei suoi bisogni, delle sue aspettative e propensioni, valutare comportamenti e reazioni nel nuovo ambiente di vita e redigere il Piano Assistenziale Individualizzato.
Al momento dell'ammissione viene consegnato al residente e/o ai suoi familiari, l'elenco della documentazione necessaria e del vestiario consigliato; ad ogni capo di vestiario sarà apposta un'etichetta identificativa.

MODALITA' DI DIMISSIONE

L'ospitalità presso l'Ente potrà risolversi nei seguenti casi:

- **Per cause naturali.** Se il decesso avviene in struttura il personale si occuperà della parte medico-amministrativa connessa al decesso (segnalazione all'anagrafe comunale, gestione delle pratiche di constatazione di decesso, contatti col medico necroscopo, sistemazione della salma, ecc.); al familiare, avvisato dal personale medico-infermieristico, rimane il compito di contattare l'impresa funebre di sua fiducia per l'organizzazione delle esequie e della tumulazione. In caso di mancanza di rete familiare, il personale della struttura provvederà anche a questo.
  Se il decesso avviene in ospedale, le pratiche amministrative vengono 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.
- **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.

- **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.

- **In seguito a condotta gravemente pregiudizievole all'ordinato funzionamento della struttura.**

CENTRO SERVIZI PER ANZIANI PIETRO e SANTA SCARMIGNAN

INDICATORI DI QUALITA'

L'Ente raccoglie, periodicamente, dati sull'andamento delle proprie attività, i cosiddetti indicatori di risultato i quali, oltre a rappresentare uno strumento di valutazione interna, possono essere uno strumento per valorizzare e far conoscere all'utenza le attività che vengono svolte. Nella tabella sottostante si riportano, tra tutti, quelli che possono essere di maggior interesse per l'utenza. Gli esiti della raccolta vengono pubblicati annualmente sul sito internet istituzionale.

Indicatori Generali	Tasso di occupazione dei posti letto (n° giorni con posto letto occupato/ n° posti letto x 365).
	Indagine di Customer Satisfaction (report annuale di indagine sulla soddisfazione dell'utente).
	Richieste di dimissioni per spostamento in altra Struttura per Anziani (n° richiesta dimissioni per trasferimento in altra struttura/ n° richiesta dimissioni totale).
	Reclami (n° reclami ricevuti nell'anno di riferimento/n° reclami ricevuti nell'anno precedente).
Indicatori dei servizi assistenziali, sanitari e alberghieri	Redazione del primo PAI entro 30 giorni dall'ingresso (n° PAI formalizzati entro 30 giorni dall'ingresso/n° ingressi nel periodo).
	Rispetto del menù (n° controlli con risultato conforme/ n° controlli effettuati)
	Rispetto degli standard organizzativi previsti (ore di presenza settimanale del personale/ore settimanali previste)
	Pulizia degli ambienti (Report annuale Servizio di pulizia ambientale)
Indicatori sul personale	Turn-over personale (n° persone assunte + n° persone uscite/ n° persone in servizio alla data finale).
	Rispetto del Piano di formazione (n° attività di formazione svolte/n° attività di formazione pianificate).

CENTRO SERVIZI PER ANZIANI PIETRO e SANTA SCARMIGNAN

INFORMAZIONI UTILI

PERSONALIZZAZIONE DEGLI SPAZI	Al momento dell'ingresso può essere utile portare con sé piccoli oggetti personali, complementi di arredo e suppellettili funzionali alla personalizzazione della propria stanza.
ANIMALI DOMESTICI	Compatibilmente con le possibilità di ospitalità e accudimento e con i vincoli igienico sanitari, valutati caso per caso, è possibile portare con sé animali di piccola taglia.
ORARI DI ACCESSO	La struttura incentiva la presenza di familiari ed amici, pertanto 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 con il personale.
INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	Periodicamente l'Ente promuove indagini di soddisfazione dei servizi offerti, rivolte a residenti e familiari, al fine di sondare il livello di gradimento percepito dagli stessi.
TELEFONO	E' possibile ricevere telefonate esterne in orario diurno. E' consentito, e facilitato dal personale, l'uso del cellulare personale.
DISTRIBUTORI AUTOMATICI	Sono presenti all'interno della Struttura distributori automatici di bevande e snack.

I SERVIZI

Le attività ed i servizi del Centro sono forniti in modo congiunto e coordinato dalle varie figure professionali presenti nell'organizzazione e mirano a soddisfare le varie necessità della vita quotidiana del residente.
Tutti i servizi di natura assistenziale, sociale e sanitaria, sono gestiti da personale dipendente dell'Istituzione. Altri servizi, pulizia ambientale e lavaggio della biancheria piana, sono affidati a partner di accertata affidabilità.
I servizi offerti in tutte le Unità di Offerta sono i seguenti:

SERVIZI ALBERGHIERI	
Servizio di ristorazione	Presso la cucina interna i cuochi preparano giornalmente i pasti con particolare attenzione alla varietà, alla stagionalità, al gusto, alle tradizioni alimentari del territorio nel rispetto della libertà di scelta e delle condizioni di salute dei residenti.
Servizio di lavanderia	Cura la pulizia e la gestione del corredo dei residenti e l'approvvigionamento della biancheria piana.
Servizio di pulizia ambientale	Provvede alla pulizia e della sanificazione di tutti gli ambienti e degli arredi della struttura
Servizio di trasporto e accompagnamento	Il servizio di trasporto ed accompagnamento alle visite programmate presso presidi ospedalieri viene garantito come descritto nella tabella dei servizi compresi nella retta.
Servizio di cura della persona (parrucchiera e barbiere)	Il servizio di parrucchiere e barbiere viene svolto da personale interno e/o esterno che fornisce le prestazioni richieste come descritto nella tabella dei servizi compresi nella retta.

SERVIZI SOCIO SANITARI	
Medico di medicina generale	L'assistenza medica a favore dei residenti non autosufficienti viene assicurata dall'Azienda ULSS secondo una apposita convenzione che prevede la presenza in struttura di personale medico dal lunedì al sabato secondo uno specifico standard orario. Il residente autosufficiente può mantenere il proprio medico di base.
Servizio infermieristico	Assicura la corretta applicazione dei protocolli terapeutici, un'adeguata somministrazione dei farmaci, il monitoraggio delle condizioni di salute dei residenti e l'attivazione del pronto intervento sanitario.
Servizio Assistenza di Base	Il servizio, reso da personale qualificato con attestato di OSS, assicura in via continuativa la tutela, la cura e l'igiene della persona, dell'abbigliamento, la cura dell'alloggio, il rispetto dei ritmi naturali (alzata e riposo), l'aiuto nell'assunzione dei pasti, nonché il sostegno delle relazioni sociali.
Servizio di Fisioterapia	Realizza 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
Servizio di Logopedia	Gestisce la prevenzione e la riabilitazione di criticità aventi diverse origini legate al linguaggio e/o alla comunicazione e alla deglutizione. Gli interventi, a carattere individuale e di gruppo, perseguono la salute della persona, impiegando e sviluppando qualunque mezzo comunicativo a disposizione

Servizio sociale	Cura l'accoglimento delle richieste di ingresso sostenendo e guidando gli interessati ed 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	Si occupa di sostenere e favorire le relazioni interpersonali dei residenti sia all'interno che all'esterno della residenza; cura le proposte di organizzazione del tempo libero dedicando 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.
Servizio di supporto psicologico	Si propone 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. Nell'ottica di concorrere alla salute globale della persona, propone, quando necessario, sostegno a familiari e personale.
Servizio di assistenza spirituale	Il servizio offre possibilità di riflessione e raccoglimento, sia attraverso la proposta periodica di momenti di culto, sia attraverso il supporto e l'assistenza religiosa su richiesta nel rispetto del pluralismo religioso. Il servizio si avvale della collaborazione di ministri del culto e di personale volontario.

CENTRO SERVIZI PER ANZIANI PIETRO e SANTA SCARMIGNAN

I SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE

Il centro Servizi per Anziani «Pietro e Santa Scarmignan» propone prestazioni di tipo domestico e sociale da fornire a cittadini anziani od inabili in stato di bisogno residenti nel comune di Merlara o limitrofi, al fine di evitare l'allontanamento dall'ambiente familiare e quindi la disgregazione anche temporanea del nucleo di appartenenza.
Il servizio di Assistenza Domiciliare può fornire le seguenti prestazioni:

SERVIZI DISPONIBILI
• **Pulizia ed igiene della persona**
• **Fornitura pasti a domicilio**
• **Disbrigo di piccole commissioni e di minute attività fuori dall'abitazione dell'assistito**

E' possibile ricevere informazioni sui Servizi di Assistenza domiciliare rivolgendosi all'Assistente sociale del Centro Servizi.

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 stanze singole N^ 8 stanze doppie N^ 1 stanza tripla
Nucleo "Salice" **Non Autosufficienti**	N^ 13 stanze doppie
Nucleo "Farfalla" **Non Autosufficienti**	N^ 7 stanze doppie

CENTRO SERVIZI PER ANZIANI PIETRO e SANTA SCARMIGNAN

L'ORGANIZZAZIONE

STRUMENTI DI TUTELA

Il contributo dei residenti e dei loro familiari al processo di miglioramento continuo dei servizi è fondamentale; i residenti stessi o i loro referenti più significativi, sono costantemente coinvolti nel percorso di supporto assistenziale.

Il Centro Servizi «Pietro e Santa Scarmignan" ha attivato vari strumenti, di seguito elencati, per favorire trasparenza, puntualità dell'informazione, coinvolgimento e partecipazione attiva dell'utenza alla vita della struttura.

- **Reclami**. Il residente, o il suo familiare, ha la possibilità di formulare reclami formali per manifestare la non coerenza dei servizi ricevuti rispetto a quanto enunciato dalla presente Carta dei Servizi. A tal fine è possibile reperire l'apposito modulo di segnalazione presso il Servizio Sociale, nei pressi delle apposite cassettine della posta presenti in ogni struttura o scaricarlo dal sito istituzionale *(www. csascarmignan.it*). Una volta compilato il modulo va restituito con qualunque modalità (con consegna a mano all'Assistente Sociale, con deposito nell'apposita cassetta della posta, inviato tramite posta ordinaria o mail all'indirizzo info@csascarmignan.it); il personale incaricato provvederà a rispondere al reclamo entro il termine di 30 giorni.

- **Questionario di soddisfazione**. Periodicamente viene somministrato un questionario di soddisfazione a tutti i residenti ed ai loro familiari. Compilato in forma anonima, il questionario ha lo scopo di conoscere il grado di soddisfazione rispetto ai servizi erogati dall'Ente al fine di porre in essere, in un'ottica di miglioramento continuo della qualità del servizio, adeguate modifiche correttive.

- **Focus group**. Sono gruppi di incontro condotti dal personale dell'Ente e rivolti sia ai familiari che ai residenti. I focus group si sono dimostrati strumenti validi per la rilevazione della soddisfazione dell'utente, in quanto permettono un confronto sulle eventuali problematiche o criticità riscontrate e determinano, al contempo, la possibilità di identificare soluzioni condivise col gruppo.

- **Comitato Residenti e Familiari.** L'Istituzione, 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, contribuisce a valutare l'efficacia del servizio, partendo dall'attenta valorizzazione dei desideri e dei bisogni di ciascun residente. La modalità di costituzione e di funzionamento del comitato è descritta nell'apposito Regolamento.

CENTRO SERVIZI PER ANZIANI PIETRO e SANTA SCARMIGNAN

CONTATTI

A chi chiedere informazioni di carattere generale		
Ufficio segreteria	Telefono 0429.85073	
E-mail PEC	info@csascarmignan.it info@pec.casariposomerlara.it	

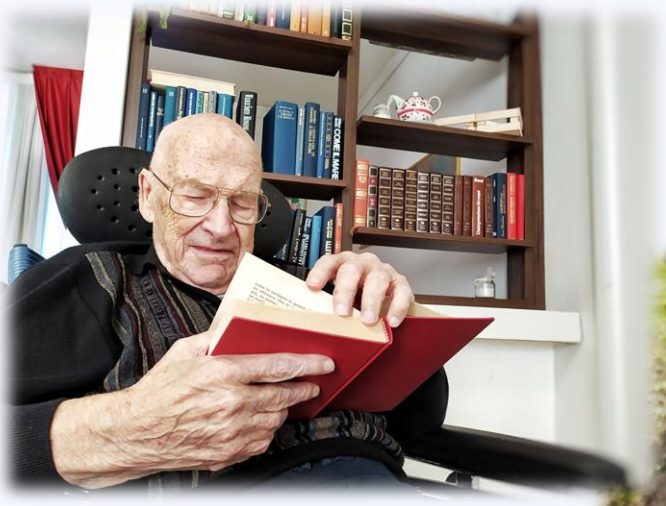
A chi chiedere informazioni sulle modalità e sui costi di accoglimento		
Assistente Sociale **Marco Polli**	E-mail	assistentesociale@csascarmignan.it

Altri riferimenti		
Direttore **Cristina Frigo**	E-mail	direttore@csascarmignan.it
Coord. Servizi Socio Sanitari **Elisa Oppio**	E-mail	coordinatore@csascarmignan.it
Educatrice **Maddalena Braggion**	E-mail	educatore@csascarmignan.it
Psicologa **Ilaria Girlanda**	E-mail	psicologo@csascarmignan.it
Fisioterapista **Sandra Mogliani**	E-mail	fisioterapista@csascarmignan.it
Logopedista **Miriam Piùbello**	E-mail	logopedista@csascarmignan.it
Ufficio contabilità **Barbara Zanini**	E-mail	amministrazione@csascarmignan.it
Ufficio acquisti **Ermes Bolzon**	E-mail	ufficioacquisti@csascarmignan.it
Ambulatorio infermieristico	E-mail Cell.	ambulatorio@csascarmignan.it 335 6321768
Coordinatore Infermieristico **Silvia Andretto**	Cell.	335 6321768 coordinatore.inf@csascarmignan.it

CENTRO SERVIZI PER ANZIANI PIETRO e SANTA SCARMIGNAN

ALLEGATO 1
LE NOSTRE RETTE

Tipologia stanza	**Centro Servizi per persone Anziane NON autosufficienti con IdR (convenzionato)**	**Centro Servizi per persone Anziane NON autosufficienti senza IdR (libero mercato)**	**Centro Servizi per persone Anziane autosufficienti**
Nuclei Ortensia – Salice – Farfalla - Stella	€ 55,00	€ 74,00 per i primi 180 giorni	€ 54,00
Nucleo Salice (zona Oro)	€ 57,00	€ 107,00 dal 181° giorno	€ 55,00



CENTRO SERVIZI PER ANZIANI PIETRO e SANTA SCARMIGNAN

ALLEGATO 2
I SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA

		UNITA' DI OFFERTA		
SERVIZI	**DESCRIZIONE**	Centro Servizi per persone Anziane Non Autosufficienti (Con IdR)	Centro Servizi per persone Anziane Non Autosufficienti (Libero mercato)	Centro Servizi per persone Anziane autosufficienti
ALBERGHIERI	Alloggio (stanze singole o doppie) con aria condizionata e chiamata di soccorso individuale in tutte le stanze	x	x	x
	Pulizia dell'alloggio	x	x	x
	Colazione, pranzo, merenda e cena (bevande comprese)	x	x	x
	Servizio lavanderia	x	x	x
ASSISTENZIALI	Igiene personale	x	x	x
	Bagno assistito ogni 7 giorni o al bisogno	x	x	x
	Assistenza alle attività di base (alimentazione, vestizione, trasferimenti e accompagnamenti interni)	x	x	x
	Ausili per l'incontinenza	x	x	
	Servizio di parrucchiera/barbiere	x	x	x
	Trasporti in ospedale	x	x	
	Accompagnamenti con OSS alle visite in ospedale (per i ricoveri, anche in regime di day-hospital, viene sempre richiesta la presenza di un parente)	ticket	ticket	
SANITARI	Assistenza medica di base (presenza ad orari)	x	x	x
	Assistenza medica specialistica domiciliare prevista dalla convenzione con ULSS	x	x	
	Assistenza infermieristica professionale	x	x	x
	Fornitura farmaci e presidi sanitari previsti dalla convenzione con ULSS	x	x	x
ALTRI SERVIZI	Servizio sociale	x	x	x
	Servizio socio educativo	x	x	x
	Servizio di fisioterapia	x	x	
	Servizio di psicologia	x	x	
	Servizio di logopedia	x	x	

CENTRO SERVIZI PER ANZIANI PIETRO e SANTA SCARMIGNAN

ALLEGATO 2
I SERVIZI A TICKET

SERVIZI	DESCRIZIONE	UNITA'	
ALBERGHIERI	Pasto per i familiari	cad.	€. 15,00 Menù consueto
			€. 30,00 Menù festività
TRASPORTI	Accompagnamento in ospedale o casa di cura per accertamenti diagnostici	cad.	> 30 km €. 0,50/km
	Accompagnamenti con OSS alle visite in ospedale (per ricoveri, day hospital)	cad.	€. 20,00/ora
SERVIZI DI CURA	Taglio capelli uomo e donna (oltre le 8 prestazioni annue)	cad.	€. 5,00
	Piega donna (oltre le 8 prestazioni annue)	cad.	€. 7,00
	Tinta donna	cad.	€. 12,00
ALTRI SERVIZI	Copia documentazione	Fino a 10 facciate €. 2,00, da 11 a 50 facciate €. 5,00, oltre 50 facciate €. 10,00	

CENTRO SERVIZI
PER ANZIANI
PIETRO e SANTA
SCARMIGNAN

Documento approvato con Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 1 del 24/02/2023
e aggiornato in data 21/01/2025