

LA CARTA dei servizi

SPEDIZIONE
PER
ANZIANI

VIA
FRATELLI
ROSSI

**FONDAZIONE CASA DI RIPOSO E
PENSIONATO PER ANZIANI ONLUS**

POSSAGNO

INDICE E SOMMARIO

La Carta dei Servizi 2019	5
Il paese ospitante: Possagno	5
Dove siamo e come raggiungerci	6
Finalità dell'Ente	6
La struttura	6
L'Amministrazione	6
Il Personale	7
Orario, visite esterne e norme di comportamento	7
Le Assistenze personalizzate agli Ospiti	7
Il Fumo	7
Informazioni sulla struttura e sui servizi forniti	8
Servizio alberghiero	8
Servizio lavanderia	8
Servizio cucina e mensa	8
Servizio parrucchiera e pedicure	8
Servizio di assistenza religiosa	9
Servizio pulizia dell'ambiente	9
Servizio medico	9
Servizio di assistenza psicologica	9
Servizio infermieristico	9
Servizio socio-assistenziale	10
Servizio di fisioterapia	10
Servizio educativo	10
Modalità di accoglienza	11
Rette	11
Modalità assenze e dimissioni	12
Attuazione D.Lgs. 81/2008	13
Regolamento (UE) 2016/679 - Privacy	13
Informazioni per il pubblico	14
Modulo per segnalazioni, suggerimenti e reclami	15

LA CARTA DEI SERVIZI 2019

La Carta dei Servizi è uno strumento a tutela degli utenti.

In essa sono descritti finalità, modi e criteri attraverso i quali il servizio viene attuato, diritti e doveri degli ospiti, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo della qualità che l'utente ha a sua disposizione.

La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso l'esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti. Si ispira agli articoli 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana, che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose, e impegna tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi. Riteniamo fondamentale, pertanto, conoscere la percezione di ospiti e familiari sulla qualità dei servizi resi, valutandone l'evoluzione nel tempo. Per tale motivazione, intendendo collaborare con ospiti e familiari allo scopo di migliorare la permanenza dei primi, rendendola il più possibile serena e confortevole, l'Amministrazione della Fondazione ha predisposto un modulo con il quale poter effettuare segnalazioni sui servizi ricevuti, suggerimenti e proposte per la migliore realizzazione delle iniziative attivate. Sarà cura dell'Amministrazione, dopo aver avviato idonea attività istruttoria, dare risposta alle segnalazioni ricevute.

La Carta dei Servizi è una specie di contratto con l'Ospite, che regola i rapporti tra la struttura che la emana e il cittadino, sia esso utente sia familiare.

La presente Carta dei Servizi ha validità dalla sua approvazione da parte dell'organo competente ed è periodicamente aggiornata per adeguarla all'evoluzione dei servizi ed alla normativa vigente.

IL PAESE OSPITANTE: POSSAGNO

La Fondazione Casa di Riposo e Pensionato per Anziani Onlus sorge a Possagno, paese natale del famoso artista neoclassico Antonio Canova. Egli infatti qui nacque il 1° novembre 1757.

La Fondazione Casa di Riposo e Pensionato per Anziani Onlus di Possagno è stata costituita, ai sensi dell'art. 12 e seguenti del Codice Civile, con atto pubblico in data 16.11.1966. Essa ha conseguito il riconoscimento giuridico ed è stata eretta in Ente morale con Decreto Presidente Repubblica 31 marzo 1969, n. 277.

Trattasi di Casa di Riposo destinata all'accoglienza di **Ospiti autosufficienti**.

Essa è ubicata su due fabbricati e, attualmente, dispone di complessivi n. 55 posti letto:

n. 45 posti letto con servizi interni;

n. 10 posti letto con servizi esterni.

L'area sulla quale insiste è di mq. 2.453, di cui mq. 705 edificati e mq. 1.748 destinati a piazzali, cortili e parco verde attrezzato.

DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI

La Casa di Riposo si trova a Possagno, in provincia di Treviso, ai piedi del massiccio del Monte Grappa. Trattasi di zona pedemontana, su cui sovrasta il maestoso Tempio Canoviano, inserita in una cornice paesaggistica tra il Monte Grappa e le colline dell'asolano. Il clima è mite e salubre. Essa è raggiungibile percorrendo lo stradone che porta al Tempio, sul lato destro di esso, a circa metà della salita, in Via Fratelli Forcellini n. 1.

Come arrivare:

- da Bassano del Grappa proseguire per Romano d'Ezzelino e quindi per Possagno;
- da Montebelluna immettersi sulla SR 348 Feltrina e proseguire in direzione di Feltre. Prima di Pederobba lasciare la SR 348 Feltrina e prendere sulla destra l'innesto della SP 26 Valcavasia sino a Possagno;
- da Asolo percorrere la SP 6 in direzione Pagnano, Castelcucco e Possagno.

FINALITÀ DELL'ENTE

La Casa di Riposo, come si evince dallo statuto, ha lo scopo di "Accogliere, offrendo loro ogni possibile assistenza morale, materiale e sociale, le persone anziane di ambo i sessi che ne facciano richiesta e che siano ritenute abbinogevoli e meritevoli di ricovero a giudizio del Consiglio di Amministrazione". Agli ospiti verrà richiesta la corresponsione della retta a copertura dei diversi servizi prestati.

LA STRUTTURA

L'Amministrazione

L'Ente è presieduto da un Consiglio di Amministrazione, composto da sette membri, così nominati:

- uno dal Comune di Possagno;
- uno il Parroco di Possagno o suo designato;
- uno in rappresentanza delle Associazioni dei gruppi di Volontariato presenti nel Comune;
- quattro designati dal Consiglio di Amministrazione uscente.

Il Personale

Il team di lavoro, in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale rivestito, risponde ai bisogni degli Ospiti con la massima professionalità ed è conforme a quanto previsto dalla Regione del Veneto in merito agli standard specifici di settore. Al fine di offrire un servizio qualitativamente appropriato, tutto il personale dell'Ente è qualificato e viene continuamente formato al fine di aumentarne la motivazione e la professionalità.

Orario, visite esterne e norme di comportamento

Ad ogni persona frequentante la Casa di Riposo (familiari, conoscenti, volontari e visitatori in genere) viene richiesto di comportarsi educatamente, nel rispetto delle norme di comportamento interne, della tranquillità degli Ospiti e dell'operato delle diverse figure professionali, al fine di contribuire alla serenità di questa Comunità. La Casa di Riposo è aperta alla frequentazione dei familiari, conoscenti, volontari e altri possibilmente negli orari in cui gli ospiti non stiano riposando e non siano soggetti a cure assistenziali: durante la somministrazione dei pasti, l'igiene, il bagno, il rifacimento dei letti e l'assistenza infermieristica. Pertanto gli accessi alla struttura sono i seguenti: dalle 8.30 alle 11.30 e dalle 15.00 alle 18.30. Altri orari possono essere concordati con la coordinatrice della struttura. L'accesso alle camere degli ospiti dovrà essere autorizzato dal personale in servizio.

Le Assistenze personalizzate agli Ospiti

Gli Ospiti, su richiesta propria o dei loro familiari, possono accedere a semplici forme di assistenza integrativa personalizzata che vengono pagate a parte, in aggiunta alla retta giornaliera e per le quali è prevista una quota aggiuntiva di 2 euro giornalieri. Le assistenze private, secondo modalità concordate, sono a carico dell'Ospite.

Il Fumo

Per disposizione di legge e soprattutto per rispetto della salute propria e delle altre persone è assolutamente vietato fumare nelle stanze, nei corridoi, nei soggiorni ed in genere in tutti i locali della struttura.

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI

Servizio alberghiero

La sistemazione dell'Ospite viene predisposta dalla Coordinatrice secondo le disponibilità della struttura e le esigenze del singolo Ospite. Ogni Ospite inserito nella struttura avrà a disposizione un alloggio dotato di un letto, un comodino, un armadio per le cose di sua proprietà. La quasi totalità delle stanze sono provviste di bagno.

Le stanze, per lo più, sono provviste di telefono abilitato a ricevere chiamate dall'esterno tramite servizio centralino - portineria.

Servizio lavanderia

La struttura offre un servizio di lavanderia e guardaroba in grado di soddisfare le esigenze dell'Ospite. Gli indumenti vengono contrassegnati dai familiari, al momento dell'ingresso, mediante numero identificativo. Non si risponde per capi di abbigliamento non contrassegnati.

Quotidianamente la lavanderia interna effettua il lavaggio, la stiratura, il riordino e il semplice rammendo della biancheria personale degli Ospiti. Capi delicati non possono essere presi in carico e trattati dal servizio di lavanderia interna.

Servizio cucina e mensa

La cucina interna, gestita direttamente da personale dell'Ente secondo quanto prescritto dalla normativa HACCP (sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare), provvede alla confezione del pasto che risponde, per quantità e qualità, alle esigenze dietetiche, concordate con personale sanitario. Il menù viene scelto direttamente dall'Ospite su una lista, variabile giorno per giorno e settimana per settimana. I pasti sono serviti e consumati in sala da pranzo, a meno che particolari motivi di salute non ne rendano necessaria la consumazione in camera.

Servizio parrucchiera e pedicure

La struttura garantisce all'Ospite un servizio settimanale di parrucchiera: il martedì e il mercoledì e un servizio pedicure quindicinale: il lunedì.

I costi per detti servizi sono a carico dell'Ospite.

Servizio di assistenza religiosa

Il servizio religioso viene garantito tutti i giorni della settimana, compatibilmente con la presenza del sacerdote che oggi lo garantisce. Dopo la celebrazione della S. Messa il sacerdote è a disposizione dell'Ospite per eventuale colloquio personale.

Servizio pulizia dell'ambiente

L'Ente garantisce una costante pulizia quotidiana di tutti i locali della struttura, con particolare attenzione alle camere, avvalendosi di personale ausiliario interno.

Servizio medico

L'assistenza medica viene garantita da tre medici di medicina generale previa iscrizione nel rispettivo elenco degli assistiti. Trascorsi due mesi dall'inserimento e verificata la disponibilità dell'Ospite alla permanenza in struttura, l'Ufficio amministrativo procederà alla richiesta di assegnazione del medico da parte dell'Azienda ULSS.

Servizio di assistenza psicologica

Lo psicologo valuta le risorse psico-attitudinali dell'ospite e attua interventi riabilitativi individuali e di gruppo, questi ultimi in collaborazione con gli educatori professionali. Egli fornisce supporto psicologico agli ospiti e, qualora necessario, ai loro familiari e promuove modalità di relazione all'interno della struttura.

Servizio infermieristico

La Casa di Riposo garantisce ai propri Ospiti assistenza infermieristica diretta tutte le mattine dal lunedì alla domenica dalle ore 7.00 alle ore 13.00. Viene garantita la reperibilità nell'arco dei pomeriggi. L'attività comprende le seguenti prestazioni:

- assistenza ai medici relativamente alle visite mediche;
- azione di sorveglianza sanitaria: rilevazioni temperatura, peso, pressione arteriosa, raccolta referti organici per relative analisi di laboratorio, prelievi del sangue, controllo periodico delle visite mediche specialistiche;
- comunicazioni diete e altre prescrizioni sanitarie al personale della struttura;
- interventi di tipo terapeutico: programmazione periodica delle terapie farmacologiche e

-
- somministrazione di farmaci, medicazioni;
- interventi di tipo organizzativo: monitoraggio di situazioni critiche nel caso di precedenti segnalazioni di disagio / malessere, richiesta di approvvigionamento e gestione dei farmaci;
 - archiviazione dei documenti di rilevanza sanitaria;
 - cooperazione con gli altri operatori socio-sanitari della struttura per il buon fine dei piani terapeutici individuali.

La gestione e somministrazione di farmaci e di prodotti generici non prescrittibili va sempre concordata e autorizzata dal personale infermieristico.

Eventuali prestazioni infermieristiche a richiesta individuale, da effettuare fuori dall'orario di servizio dell'infermiera, saranno poste a carico dell'ospite richiedente.

Servizio socio-assistenziale

Presso la Casa di Riposo è attivo un servizio di assistenza, 24 ore su 24, ad opera di operatori socio sanitari (O.S.S.), i quali svolgono attività rivolte, in primo luogo, alla soddisfazione dei bisogni primari della persona, favorendo il benessere e promuovendo l'autonomia dell'Ospite. I compiti principali dell'O.S.S. sono: l'assistenza diretta alla persona e l'aiuto domestico - alberghiero, l'intervento igienico sanitario, l'attività di supporto e di collaborazione con le altre figure professionali presenti nella struttura.

Servizio di fisioterapia

Viene favorito il contatto e l'intervento di un fisioterapista, che, in stretta collaborazione con le figure professionali attive, al bisogno, un programma di intervento personalizzato per l'ospite. Tale servizio è a carico dell'ospite.

Servizio educativo

Viene svolto da un'educatrice professionale con lo scopo principale di mantenere vivi gli interessi personali e sociali dell'Ospite, mantenere e consolidare le sue capacità cognitive, espressive e sociali attraverso la realizzazione di attività ricreative e motorie (ginnastica dolce, passeggiate, uscite, ecc), all'interno della struttura e organizzando momenti di incontro tra la Casa di Riposo e il territorio, con la collaborazione delle figure professionali.

MODALITÀ DI ACCOGLIENZA

La Casa di Riposo prevede che l'accesso al servizio avvenga previa domanda di accoglienza all'ufficio amministrativo da parte dei familiari dell'utente o dei Servizi sociali del Comune di provenienza. Dopo un primo contatto telefonico, viene fissato un appuntamento per un colloquio con l'Assistente Sociale della Casa di Riposo mediante il quale si valuta la situazione socio-assistenziale e si forniscono tutte le informazioni utili riguardanti i servizi offerti dalla Casa di Riposo.

Valutata la possibilità della presa in carico dell'Ospite, l'Amministrazione fornisce il seguente elenco dei documenti necessari per l'accesso alla struttura:

- carta d'identità valida;
- codice fiscale;
- tessera sanitaria ed eventuale esenzione ticket;
- certificato del medico di famiglia che attesti l'assenza di malattie infettive e che la persona può vivere in comunità;
- eventuale terapia farmacologica, certificazioni clinico-sanitarie inerenti a visite specialistiche, esami diagnostici e ricoveri ospedalieri;
- sottoscrizione dell'impegnativa d'entrata e del documento privacy.

Le domande verranno esaminate direttamente dal personale preposto della struttura, tenendo conto della data di presentazione, di particolari esigenze socio-sanitarie e se l'Ospite risiede in Comune di Possagno.

Gli Ospiti, che usufruiranno del servizio di soggiorno temporaneo (durata minima un mese, massima tre mesi), continueranno ad essere assistiti dal proprio medico di famiglia che dovrà, pertanto, essere disponibile a prestare l'assistenza medica, su chiamata, e a provvedere all'eventuale prescrizione di farmaci e/o di altra prestazione.

RETTE

I costi da sostenere per soggiornare presso la Casa di Riposo comprendono: il vitto, l'alloggio, il servizio di lavanderia stireria, il servizio infermieristico e il servizio psico-educativo. Non sono compresi invece: il costo dei farmaci, i ticket di farmaci, i servizi di trasporto mediante ditte esterne, il servizio di parrucchiera o di estetista, il servizio di fisioterapia e le eventuali telefonate.

Riserva del posto: l'ospite, che intenda prenotare la stanza con un anticipo non superiore a 15 giorni rispetto alla data di ingresso, dovrà corrispondere, per il predetto periodo, la retta prevista con una riduzione del 30%.

La retta giornaliera è fissata con deliberazione del Consiglio di Amministrazione.

La retta va pagata entro i primi 10 giorni del mese e decorre dal giorno concordato con l'ufficio amministrativo.

Le modalità di pagamento avvengono tramite bonifico bancario intestato a:

Intesa Sanpaolo SPA

IBAN: IT11Y030696158010000001898

MODALITÀ ASSENZE E DIMISSIONI

In caso di assenza temporanea si applica uno sconto del 30% sulla retta a partire dal 10° giorno di assenza.

Le dimissioni dalla struttura, in via generale, avvengono per:

- decesso;
- rinuncia volontaria dell'Ospite, qualora lo stesso non si trovi bene (sono obbligatori 15 giorni di preavviso);
- aggravamento dello stato psico-fisico dell'Ospite, accertato dalla valutazione e compilazione di scheda SVaMA, con possibilità di permanenza in struttura sino ad un massimo di 30 giorni, previo impegno dei familiari di attivazione di eventuali forme di assistenza privata;
- allontanamento da parte della Direzione della Casa di Riposo, nel caso in cui l'Ospite tenga una condotta incompatibile con la vita comunitaria o commetta gravi infrazioni al regolamento, segnalate da almeno due richiami ufficiali;
- l'Ospite risulti moroso nel pagamento della retta;
- qualora l'Ospite o i familiari non concordino con le prestazioni mediche e seguano direttive personalistiche.

Dalla data di decesso o dimissione dell'Ospite, i Familiari dovranno corrispondere una retta per ulteriori 7 giorni e comunque sino alla data di liberazione della stanza. L'Ente provvederà comunque all'eventuale rimborso della parte di retta che dovesse risultare a credito.

ATTUAZIONE D.LGS. 81/2008

La Casa di Riposo ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza, diversificato a seconda delle varie zone della struttura. A tutti i lavoratori è stata data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sulle procedure da seguire in emergenza e sull'uso dei dispositivi di protezione individuale.

REGOLAMENTO (UE) 2016/679 - PRIVACY

Ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 "GDPR" ad ogni ospite è assicurata la riservatezza di ogni dato personale ed in particolare di quelli che riguardano la sua salute (dati sensibili).

I dati degli ospiti, dei familiari e delle persone di riferimento sono oggetto di trattamento da parte della Casa di Riposo per lo svolgimento delle attività istituzionali.

I dati sono conservati in un archivio protetto e accessibile solo alle persone autorizzate.

Ciascun interessato potrà, comunque, accedere ai propri dati personali per verificare l'utilizzo o, eventualmente, per correggerli, aggiornarli, nei limiti previsti dalla legge ovvero per cancellarli od opporsi al loro trattamento, se trattati in violazione di legge.

INFORMAZIONI PER IL PUBBLICO

Centralino

Il servizio di ricezione delle telefonate dall'esterno mediante centralino è attivo

- sempre telefonando al n. 0423 544300

Uffici Amministrativi

- Ufficio Segretario:
Lunedì - Mercoledì - Giovedì dalle 9.00 alle 12.00
- Ufficio Ragioneria:
dal Lunedì al Venerdì dalle 8.30 alle 12.30

Medici

- il dott. Dalle Carbonare il venerdì dalle 9.00 alle 10.00
- la dott.ssa Serena il lunedì dalle 8.00 alle 9.00
- la dott.ssa Specia il giovedì dalle 9.00 alle 10.00

Fax Uffici Amministrativi: 0423 544900

e-mail: casariposopossagno@gmail.com

pec: casariposopossagno@pec.it

www.fondazionecasariposopossagno.it

MODULO PER SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI E RECLAMI

Fondazione Casa di Riposo e Pensionato per Anziani Onlus
Via Fratelli Forcellini, 1
31054 - Possagno (TV)

Segnalazioni, suggerimenti e reclami

Il/la sottoscritto/a (Cognome) _____ (Nome) _____

residente in via _____ n. _____ a _____

in qualità di _____ tel. _____

del/della sig./ra _____ accolto/a presso codesta Casa di

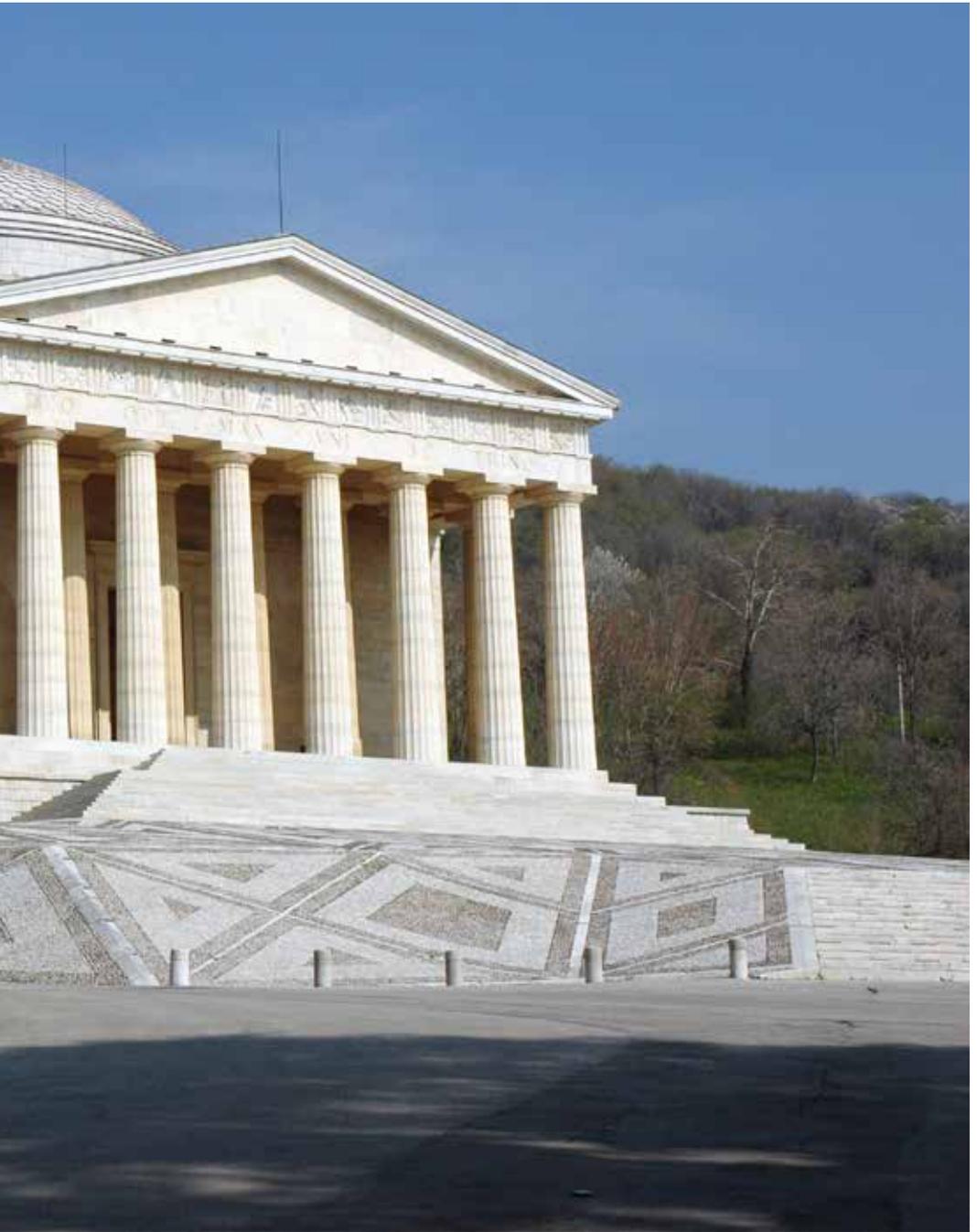
Riposo, desidero comunicare alla direzione che:

Ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 "GDPR" autorizzo la Fondazione Casa di Riposo e Pensionato per Anziani Onlus di Possagno al trattamento dei dati di cui sopra.

Data ____/____/____

Firma _____





DOVE SIAMO





Via F.lli Forcellini, 1

31054 Possagno (TV)

Tel. 0423 544300

casariposopossagno@gmail.com

www.fondazionecasariposopossagno.it