

CARTA DEI SERVIZI

ASSOCIAZIONE CA' DEI FIORI

ONLUS



Centro di Servizi
“Carlo Cosulich”

Centro Diurno
“Ca dei Fiori”
Casale sul Sile
Via Bonisiolo n°10
Treviso

Centro di Servizi
“Ca' dei Fiori”

Quarto d'Altino
Via G. Marconi n° 15
Venezia



INDICE

L'ASSOCIAZIONE CA' DEI FIORI ONLUS

PRESENTAZIONE	3
GLI OBIETTIVI A CUI TENDIAMO ED I VALORI NEI QUALI CREDIAMO	4
VISION DELL'ASSOCIAZIONE CA'DEI FIORI ONLUS	4
MISSION DELL'ASSOCIAZIONE CA'DEI FIORI ONLUS	4
MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI	8
I SERVIZI ASSISTENZIALI ALLA PERSONA	9
I SERVIZI SANITARI	10
IL SERVIZIO ALBERGHIERO DEI CENTRI SERVIZI	11
LA FAMIGLIA E LA SUA PRESENZA COLLABORANTE	13
GLI STANDARD DI QUALITÀ: LE GARANZIE OFFERTE AL CLIENTE	15
ACCOGLIENZA ED INSERIMENTO DELL'OSPITE.....	15
PRESA IN CARICO DELL'OSPITE DA PARTE DI TUTTI I SERVIZI.....	16
SERVIZI DI ASSISTENZA ALLA PERSONA	17
SERVIZIO EDUCATIVO	17
LA FAMIGLIA: RELAZIONE E COLLABORAZIONE	18
SERVIZI SANITARI DEL CENTRO SERVIZI	18
IL CENTRO DIURNO COME SERVIZIO SEMI-RESIDENZIALE	20
SERVIZI DI LAVANDERIA.....	20
RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE SERVIZI OFFERTI.....	20
I SUGGERIMENTI ED I RECLAMI.....	20
I NUMERI UTILI	22

PRESENTAZIONE

L'Associazione Ca' Dei Fiori **nasce da un forte richiamo interiore del suo ideatore** che volle lanciare per tutti un messaggio concreto e coerente: "Fides sine operibus mortua est".

Se gli ideali non si trasformano in azioni ed in segni visibili e coerenti, perdono di significato perché non esistono. In questo spirito l'Associazione è nata ed ora più che mai intende rafforzare la sua spinta ideale, per impegnarsi concretamente nel servizio degli anziani "non autosufficienti", che non possono essere adeguatamente assistiti ed accuditi al proprio domicilio. Lavoriamo, quindi, nel far crescere la competenza e la passione di quanti operano all'interno del Centro Servizi, perché *facciano proprio* questo stesso spirito e comprendano che si tratta di una sfida che bisogna affrontare e vincere, per il bene di tutti.

L'Associazione Ca' dei Fiori è una Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale "ONLUS".

È un'Istituzione privata, retta da un Consiglio Direttivo composto da cinque membri che prestano la loro opera a titolo di volontariato gratuito. Si tratta di una realtà viva del territorio e vuole essere attenta ai bisogni della comunità.

I servizi offerti sono i seguenti

*** SERVIZI RESIDENZIALI**

1. *Il Centro Servizi - "C. Cosulich" di Casale sul Sile* dispone di n.107 posti residenziali convenzionati con l'ULSS 2 Marca Trevigiana, per ospiti non autosufficienti.
2. *Il Centro Servizi - "Ca' dei Fiori" di Quarto d'Altino* dispone di 50 posti residenziali convenzionati con l'Ulss 3 Serenissima, per ospiti non autosufficienti.

*** SERVIZI SEMI-RESIDENZIALI**

Presso il Centro Servizi di Casale sul Sile è organizzato ed operativo il Centro Diurno, che dispone di 20 posti convenzionati con l'Ulss 2 Marca Trevigiana. Il Centro Diurno è predisposto per l'accoglienza di persone anziane non autosufficienti che vivono con la demenza, con difficoltà cognitive e manifestazioni comportamentali.

La Carta dei servizi rappresenta lo strumento a disposizione di tutti gli ospiti, i familiari e gli stakeholders dei Centri Servizi: **"C. Cosulich" di Casale Sul Sile, Ca' dei Fiori di Quarto d'Altino.**

Per noi la **"Carta dei Servizi" rappresenta un impegno concreto e uno strumento operativo** per migliorare realmente e costantemente la qualità di tutti i servizi offerti.

La "Carta dei Servizi" porta allegato un modulo che serve a comunicare segnalazioni e suggerimenti, disagi e reclami che l'ente s'impegna fin d'ora ad ascoltare con particolare attenzione. Le aspettative dei famigliari, correttamente comprese, sono una importante fonte di miglioramento dell'offerta di servizi.

Il Presidente
Luigi Buratto

GLI OBIETTIVI A CUI TENDIAMO ED I VALORI NEI QUALI CREDIAMO

VISION DELL'ASSOCIAZIONE CA'DEI FIORI ONLUS

La VISION dell'Associazione si basa sulla traduzione operativa del concetto della centralità della persona, intesa come strategia attraverso la quale l'organizzazione socio - sanitaria si rende responsabile del miglioramento continuo della qualità dei servizi e del raggiungimento di elevati standard socio - assistenziali, stimolando la creazione di un ambiente che favorisca l'eccellenza professionale.

Cardini di questa strategia sono i seguenti obiettivi:

- approccio multiprofessionale;
- coinvolgimento attivo dell'ospite e della famiglia nel progetto assistenziale definito dall'équipe e nelle attività proposte dalla struttura;
- costante aggiornamento verso le principali innovazioni diagnostico-terapeutiche in ambito riabilitativo;
- attenzione alla formazione continua delle figure professionali e degli operatori socio-sanitari a fondamento della qualità dell'assistenza agli ospiti e come fonte di miglioramento costante;
- costruzione di un sistema aperto che favorisca il dialogo tra struttura e l'evoluzione dei bisogni del territorio e della popolazione.

MISSION DELL'ASSOCIAZIONE CA'DEI FIORI ONLUS

Chi siamo

L'Associazione Ca' dei Fiori, in quanto Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale (O.N.L.U.S.),

- ispira la sua attività alla solidarietà ed alla partecipazione sociale;
- propone un sistema di valori diversi alla logica del profitto.
- crede possibile e realizzabile porsi come punto di riferimento del territorio al fine di limitare la solitudine e l'insicurezza dei soggetti più deboli.

Cosa vogliamo fare

Concretamente l'impegno è volto a:

- Promuovere la cultura dell'accoglienza che riconosce e valorizza le peculiarità di ogni individuo quale espressione dell'unicità di ogni persona.
- Favorire la costruzione di legami autentici tra gli ospiti, i familiari, il personale ed il territorio: tutti i soggetti sono coinvolti attivamente e concorrono alla creazione di relazioni significative.

- Progettare attività volte alla valorizzazione e al mantenimento delle capacità individuali, al recupero delle autonomie possibili e alla socializzazione, come previsto dalla normativa regionale in materia.

Perché lo facciamo

L'Associazione si pone come cammino di crescita per tutti coloro che, a qualsiasi titolo, ne fanno parte.

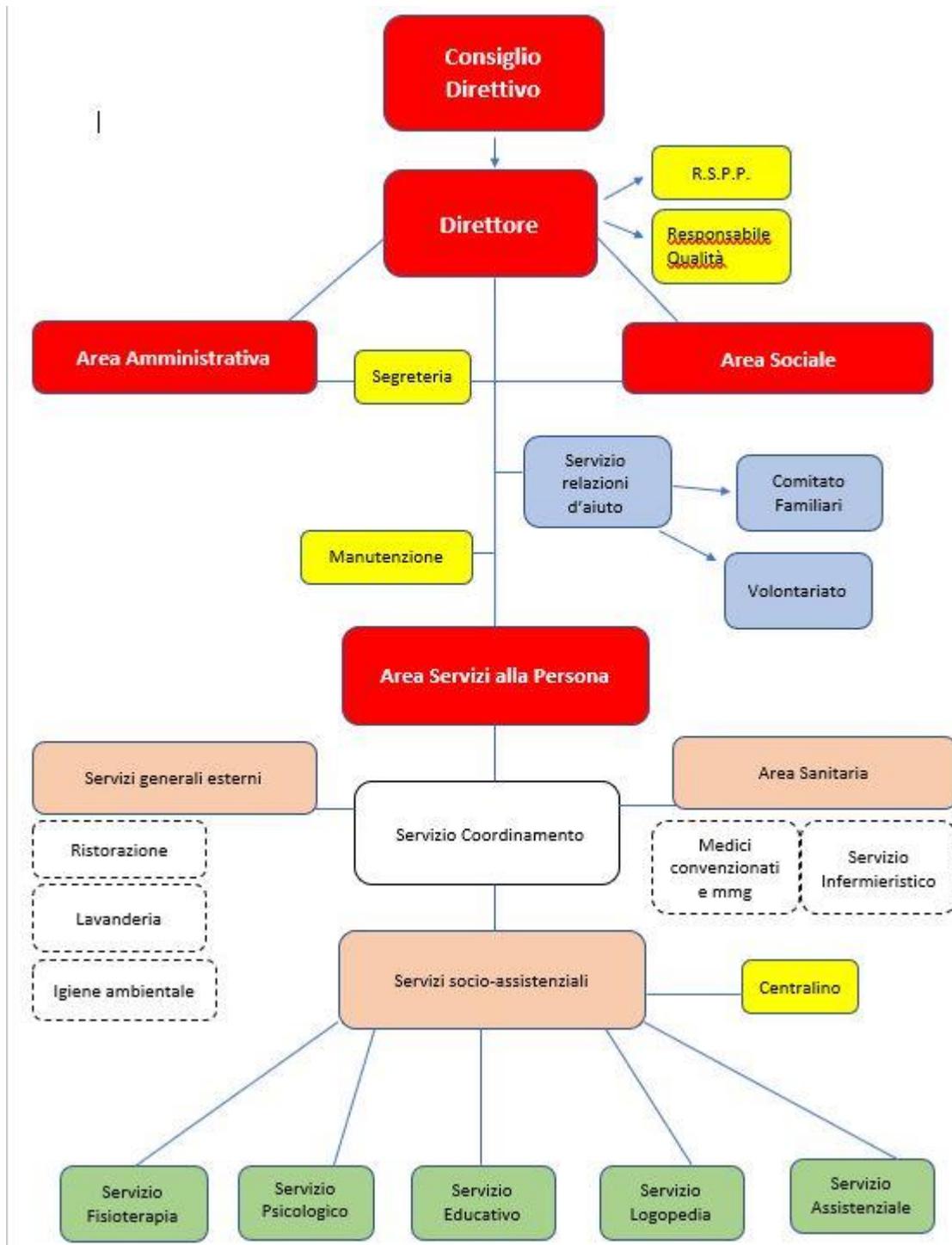
L'azione quotidiana è rivolta a:

- lavorare con le persone
- lavorare per le persone
- intervenire per migliorare il benessere delle persone che vivono le nostre strutture

La gestione delle attività è organizzata secondo criteri di efficienza e di efficacia aziendale, l'attenzione alla dimensione umana mira a garantire una serena vita di relazione agli utenti tramite i servizi: educativo, psicologico, fisioterapico, sanitario e assistenziale e a diffondere la cultura del volontariato e della partecipazione attiva e della solidarietà.

Associazione Ca' dei Fiori Onlus
Il Direttore
Michele Basso

ORGANIZZAZIONE



I NOSTRI “CENTRI SERVIZI” OFFRONO I SEGUENTI SERVIZI:

Carlo Cosulich di Casale sul Sile	Ca' dei Fiori di Quarto d'Altino
<p>Il Centro Servizi di Casale sul Sile è una Struttura Residenziale destinata a persone non autosufficienti.</p> <p>Ha una capacità di offerta di 107 posti letto, convenzionati con l'Azienda Ulss N°2 Marca Trevigiana di Treviso.</p> <p>Le stanze normalmente sono di 2 posti letto con annesso servizio igienico, mentre n. 9 stanze sono ad 1 posto letto con relativo servizio igienico che possono essere riservate a persone in fase terminale o con particolari necessità sanitarie o assistenziali.</p> <p>La struttura è organizzata in 6 nuclei aperti e comunicanti tra loro.</p> <p>Per ogni nucleo sono previsti degli spazi comuni per lo svolgimento delle attività ludico-riabilitative e sale da pranzo</p>	<p>Il Centro Servizi di Quarto d'Altino è una Struttura Residenziale destinata a persone non autosufficienti.</p> <p>Ha una capacità di offerta di 50 posti letto, convenzionati con l'Azienda Ulss 3 Serenissima di Venezia.</p> <p>Le stanze normalmente sono di 2 posti letto con annesso servizio igienico, mentre n. 4 stanze sono ad 1 posto letto con relativo servizio igienico che possono essere riservate a persone in fase terminale o con particolari necessità sanitarie o assistenziali.</p> <p>La struttura è organizzata in 2 nuclei aperti e comunicanti tra loro.</p> <p>Per ogni nucleo sono previsti degli spazi comuni per lo svolgimento delle attività ludico-riabilitative e sale da pranzo</p>

Il Centro Diurno ed il Centro Diurno Protetto “Ca dei Fiori”

L'Associazione Ca' dei Fiori Onlus offre, nel Centro Servizi di Casale sul Sile, un servizio semi-residenziale di accoglienza per persone che necessitano di ospitalità durante il giorno ma che desiderano tornare nella loro casa la sera, per un totale di n° 20 posti in convenzione con l'Azienda Ulss N°2 Marca Trevigiana.

Il Centro Diurno Protetto è stato realizzato seguendo specifici indirizzi ed indicazioni di studi, al fine di essere funzionale alle persone che presentano deficit cognitivi, demenze e decadimento cognitivo.

Il Centro Diurno si propone come realtà di sostegno per le famiglie: rappresenta un servizio di sollievo che permette al nucleo familiare di favorire la permanenza a domicilio della persona e allo stesso tempo di sollevare il caregiver nella gestione quotidiana dell'anziano.

Gli ospiti che lo frequentano vengono assistiti e presi in carico secondo uno specifico Progetto Individualizzato a seguito di un'attenta valutazione dei bisogni della persona., elaborato dall'équipe che presta servizio anche all'interno del Centro Servizi residenziale, in stretta collaborazione con la famiglia.



MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI

L'Associazione Ca' dei Fiori ONLUS, Ente autorizzato ed accreditato, opera in convenzione con l'Azienda Ulss 2 Marca Trevigiana e l'Azienda Ulss 3 Serenissima per i Servizi offerti alle persone anziane non-autosufficienti e alle loro famiglie.

Per poter accedere a tali servizi è necessario essere in possesso della Scheda S.Va.M.A (Scheda di Valutazione Multidimensionale della persona Anziana).

La S.Va.M.A., è lo strumento adottato dalla Regione Veneto finalizzato alla valutazione multidimensionale dell'autonomia della persona anziana e per l'accesso all'offerta di servizi per le persone anziane. La valutazione viene effettuata dal Medico di Medicina Generale, dall'Assistente Sociale del Comune di residenza e dal Distretto Socio-Sanitario di appartenenza.

Dalla scheda S.Va.M.A., redatta dagli attori preposti, si avrà come esito: un profilo di autonomia, un punteggio per l'inserimento in graduatoria e l'indicazione dei progetti assistenziali per i quali è stata fatta la richiesta.

La Scheda S.Va.M.A è uno dei requisiti necessari per poter accedere ai servizi dell'Associazione Ca' dei Fiori ONLUS.

Il Servizio Sociale accoglie le richieste dei familiari, ai quali:

- Richiede copia della S.Va.M.A e di ogni altra documentazione necessaria alla presa in carico e alla formalizzazione della domanda di accoglienza.**
- Richiede informazioni relative ai bisogni e alle necessità dell'ospite.**
- Fornisce tutte le indicazioni per favorire l'accesso all'offerta dei servizi residenziali e semi-residenziali.**

L'accesso della persona ai Servizi offerti dall'Associazione è effettivo quando:

- Viene formalmente e concretamente stipulata la domanda di accoglimento tra l'Ente e i familiari o l'Amministratore di Sostegno.**

Al momento dell'ingresso e dell'accoglienza, l'ospite e la sua famiglia sono accolti dall'équipe multiprofessionale in servizio.

I SERVIZI ASSISTENZIALI ALLA PERSONA

A tutti gli ospiti sono garantiti i servizi di assistenza diurna e notturna che rispondono ai loro bisogni e che vengono rilevati dall'equipe multiprofessionale interna formata da tutte le professionali che operano nel Centro Servizi.

L'equipe multi-professionale, dopo un primo momento di conoscenza e valutazione dell'ospite, redige di norma entro 30 giorni un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) per ogni ospite accolto presso il Centro Servizi, il Piano Assistenziale sarà oggetto in seguito di verifiche programmate e connesse alle condizioni dell'ospite.

Gli interventi assistenziali previsti quotidianamente per gli ospiti sono:

1. igiene e cura della persona.
2. assistenza durante i pasti, idratazione e durante le diverse attività riabilitative ed educative.
3. E' previsto, qualora richiesto dall'ospite, un momento di riposo pomeridiano.
4. L'assistenza continuativa, diurna e notturna, è garantita dalla presenza nell'arco delle 24 ore di infermieri professionali ed operatori socio-sanitari.

1. Igiene e cura della persona

Gli operatori aiutano gli ospiti ad effettuare una corretta igiene quotidiana della persona, laddove possibile stimolando le autonomie residue della persona.

Oltre all'igiene quotidiana, viene effettuato il bagno completo di norma una volta ogni sette giorni, a tal fine in ogni nucleo è previsto un bagno assistito, dotato delle apposite strumentazioni.

Gli operatori socio-sanitari sono inoltre addetti alla gestione dei presidi per l'incontinenza.

E' cura degli operatori completare gli interventi di igiene personale con ogni altra attenzione rivolta al decoro della persona. In particolare sono importanti azioni come: la pettinatura, la rasatura, la cura e la scelta dell'abbigliamento e degli ornamenti personali.

2. L'inizio della giornata, il riposo pomeridiano e il riposo serale

Per mantenere il normale ritmo fisiologico e per favorire la vita relazionale, la socializzazione ed evitare l'isolamento, gli ospiti vengono alzati ogni mattina dagli operatori socio-sanitari, compatibilmente con le indicazioni mediche, nel rispetto delle esigenze e delle abitudini dell'ospite e seguendo specifiche procedure. Il personale di assistenza provvede all'igiene personale quotidiana degli ospiti, alla cura della persona, all'abbigliamento ed accompagnare gli ospiti nelle sale da pranzo dove viene servita la colazione. Successivamente, gli ospiti vengono invitati e accompagnati alle attività previste per la giornata.

Dopo pranzo, gli ospiti che lo richiedono, vengono accompagnati nella propria camera per il riposo pomeridiano della durata di circa un'ora. Successivamente, vengono alzati al fine di poter partecipare alle attività previste in struttura.

Dopo cena, di norma gli ospiti vengono accompagnati nelle proprie camere per il riposo notturno dopo le ore 19.00

3. Assistenza attiva durante la notte con la presenza di infermieri professionali e operatori socio - sanitari

Il Servizio di assistenza notturna garantisce la sorveglianza durante il riposo notturno per tutti gli ospiti, tramite supervisione nelle camere e nei luoghi comuni, interviene inoltre su chiamata dell'ospite tramite l'apposito campanello a disposizione in ogni letto e in ogni camera.

Durante le ore notturne all'ospite è garantito cambio dell'ausilio per l'incontinenza, il cambio della postura come da Piano Posture Individuale quando previsto, l'assistenza per l'uso dei servizi igienici al bisogno, l'idratazione necessaria e la sorveglianza continua.

I SERVIZI SANITARI

Il personale medico ed infermieristico tutela e sorveglia la salute dell'ospite ed attivano i protocolli sanitari in essere.

Il Centro Servizi di Casale sul Sile	Il Centro Servizi di Quarto d'Altino
<p>L'Assistenza Medica è prestata da uno o più medici di Medicina Generale incaricati dall'Azienda ULSS 2 Marca Trevigiana, che prestano servizio secondo gli standard regionali previsti in materia.</p> <p>Il Medico è disponibile a colloqui con i familiari, preferibilmente su appuntamento, l'orario di ogni Medico è esposto in Infermeria.</p> <p>Dal momento dell'ingresso il Medico si attiverà ad effettuare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • nel più breve tempo possibile la prima visita dell'ospite, rilevando l'anamnesi, le cure e le terapie da attivare; • contatta il medico curante precedente o l'ospedale, se lo ritiene, per la presa in carico dell'assistito; • programma le visite di controllo mensili. <p>L'Assistenza Infermieristica è garantita 24 ore al giorno ed è prestata da infermieri professionali che provvedono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • alla somministrazione dei farmaci prescritti dal Medico, • alle medicazioni, • alla messa in atto di tutte le procedure necessarie alla tutela della salute degli ospiti; <p>L'Assistenza Sanitaria per tutti gli ospiti comprende anche le Prestazioni farmaceutiche quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> • farmaci forniti dalla farmacia interna del Presidio Ospedaliero di Treviso, come da Convenzione tra il Centro Servizi e l'Azienda ULSS 2 Marca Trevigiana; • fornitura di presidi sanitari, ausili per l'incontinenza e dispositivi monouso, come da Convenzione tra il Centro Servizi e l'Azienda ULSS 2 Marca Trevigiana; 	<p>L'Assistenza Medica è prestata da uno o più medici di Medicina Generale incaricati dall'Azienda ULSS 3 Serenissima, che prestano servizio secondo gli standard regionali previsti in materia.</p> <p>Il Medico è disponibile a colloqui con i familiari, preferibilmente su appuntamento, l'orario di ogni Medico è esposto in Infermeria.</p> <p>Dal momento dell'ingresso il Medico si attiverà ad effettuare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • nel più breve tempo possibile la prima visita dell'ospite, rilevando l'anamnesi, le cure e le terapie da attivare; • contatta il medico curante precedente o l'ospedale, se lo ritiene, per la presa in carico dell'assistito; • programma le visite di controllo mensili. <p>L'Assistenza Infermieristica è garantita 24 ore al giorno ed è prestata da infermieri professionali che provvedono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • alla somministrazione dei farmaci prescritti dal Medico, • alle medicazioni, • alla messa in atto di tutte le procedure necessarie alla tutela della salute degli ospiti; <p>L'Assistenza Sanitaria per tutti gli ospiti comprende anche le Prestazioni farmaceutiche quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> • farmaci forniti dalla farmacia interna del Presidio Ospedaliero di Mestre - Venezia, come da Convenzione tra il Centro Servizi e l'Azienda ULSS 3 Serenissima; • fornitura di presidi sanitari, ausili per l'incontinenza e dispositivi monouso, come da Convenzione tra il Centro Servizi e l'Azienda ULSS 3 Serenissima;

IL SERVIZIO ALBERGHIERO DEI CENTRI SERVIZI

Il Servizio Alberghiero che il Centro di servizi offre definisce un modello importante per la qualità della vita ed il benessere quotidiano degli ospiti:

- **la stanza ed il posto letto assegnato ad ogni ospite residente nel Centro Servizi**

Particolare attenzione viene posta nell'individuazione della stanza e del posto letto dell'ospite in prima accoglienza. Ogni camera è dotata di accesso ai servizi igienici, di supporto e antenna per televisione, dei supporti necessari all'utilizzo di ausili e terapie sanitarie.

Il Coordinatore con il supporto dei professional, individua la collocazione più idonea, in relazione alle possibilità esistenti nel Centro Servizi, ai bisogni, alle esigenze e alle aspettative del singolo ospite.

Va da sé che **qualora le situazioni di bisogno dell'ospite lo richiederanno, può diventare indispensabile individuare una nuova adeguata collocazione** all'interno del Centro Servizi. Tale decisione ed azione verrà attuata in stretto collegamento del coordinatore con i professional e i familiari.

- **Alimentazione ed adeguati interventi per l'assunzione dei pasti**

L'Associazione Ca' dei Fiori offre ai propri ospiti un Servizio di ristorazione, mettendo a disposizione una cucina interna, attrezzata per la produzione e la preparazione dei pasti.

Obiettivo del servizio è far sì che ogni ospite si alimenti adeguatamente, mantenga integro il senso del gusto e possibilmente mangi volentieri, anche in presenza di possibili limitazioni derivanti dal suo stato di salute.

Il menù varia giornalmente con periodicità di 4 settimane. A tal fine è previsto un menù stagionale.

A tutti gli ospiti viene chiesto di esprimere le proprie preferenze, in relazione alle proposte ed alle alternative indicate nel pasto.

I programmi dietetici personalizzati vengono predisposti e sottoposti al controllo medico.

Sono previste diete personalizzate in relazione alle patologie ed agli specifici bisogni degli ospiti.

I pasti vengono consumati preferibilmente in sala da pranzo. La collocazione degli ospiti nel posto tavola tiene conto delle richieste espresse dall'ospite, dalle compatibilità e dai bisogni di ciascuno e viene definita dal Coordinatore assieme agli operatori socio-sanitari.

Gli ospiti che non sono in grado di alimentarsi da soli vengono assistiti parzialmente o completamente a seconda del bisogno.

Gli ospiti allettati consumano il pasto in camera con l'assistenza dell'operatore.

Gli orari previsti e proposti per la consumazione dei pasti sono:

- la prima colazione è prevista dalle 8.30 alle ore 9.15 del mattino,
- il pranzo dalle ore 12.00 alle ore 12.30
- la cena dalle ore 18,00 alle ore 18.30.

Strettamente collegata al bisogno di alimentazione degli ospiti è la necessità di vigilare affinché quotidianamente ogni ospite **assuma una adeguata quantità di liquidi.**

Invitare gli ospiti "a bere" durante la giornata è un indirizzo fondamentale di prevenzione contro ogni forma di "rischio di disidratazione"

- **Sanificazione**

È predisposto un **Servizio di pulizia e di sanificazione** grazie al quale viene assicurata l'igiene di tutti gli ambienti del Centro Servizi.

Gli interventi di pulizia quotidiana vengono svolti sia negli spazi comuni che nelle stanze da letto e bagni, principalmente di mattina per tutti i giorni della settimana, al pomeriggio è previsto un secondo turno di pulizia degli spazi comuni.

Sono previsti interventi ripetuti durante la giornata in caso di necessità.

La sanificazione di fondo degli ambienti del Centro Servizi viene eseguita in rispetto al capitolato di affidamento del servizio.

SERVIZIO EDUCATIVO

Il Servizio Educativo ha per obiettivo la qualità della vita degli ospiti.

Ha la funzione di mantenere le capacità residue della persona attivandole con attività manuali, ludico-occupazionali e attività di gruppo, anche con il coinvolgimento di altre figure professionali, attività creative ed interventi individuali. Il Servizio Educativo organizza inoltre feste per gli ospiti della struttura, eventi aperti a tutta la cittadinanza e uscite sul territorio quando possibile; il Servizio Educativo è attento a creare una rete con il territorio, con le associazioni, le scuole e i volontari.

E' prevista una programmazione settimanale delle attività, programmate sia al mattino che al pomeriggio.

Tutte le attività **fanno parte di un Progetto** e vanno a costituire un programma che il Servizio Educativo condivide con il Coordinatore di struttura, i professional e approvato dal Direttore.

L'Educatore, partecipa all'Unità Operativa Interna insieme agli altri professionisti e definisce obiettivi e progetti a seconda delle necessità dell'ospite, è inoltre a disposizione dei familiari secondo l'orario esposto all'ingresso.

Assistenza spirituale

L'esperienza religiosa, per molti ospiti, costituisce un forte ed importante sostegno per la loro giornata. L'assistenza spirituale diventa così un Servizio della Associazione Ca' dei Fiori, perché risponde ad un reale ed espresso bisogno della vita.

La Santa Messa, la meditazione del Rosario e la preghiera, diventano di volta in volta occasioni per incontrare se stessi nella propria interiorità e gli altri.

Il tutto in assoluta e piena libertà di scelta e di coscienza.

Volontariato

Il Centro Servizi offre l'assistenza diretta ai propri ospiti con personale qualificato.

Alcune attività sono sostenute e rafforzate dalla presenza di volontari che – a seguito di adeguata formazione – sono preziosi collaboratori per la vita quotidiana degli ospiti.

Alcuni volontari già operano all'interno del Centro Servizi, mentre si vive la necessità di un loro rafforzamento, funzionale alle svariate esigenze degli ospiti.

SERVIZIO DI FISIOTERAPIA

Nel Centro Servizi è attivo il Servizio di fisioterapia che ha come finalità il mantenimento o il recupero del grado di autonomia, la riabilitazione, la ginnastica individuale o di gruppo, anche in collaborazione con altre figure professionali e con il personale assistenziale.

Il fisioterapista, dopo la conoscenza dell'ospite e l'adeguata valutazione, fornisce le indicazioni necessarie alla movimentazione, si confronta con il medico circa l'eventuale adozione di ausili ed effettua un costante monitoraggio volto alla prevenzione delle cadute.

Le attività di fisioterapia si svolgono presso la palestra, fornita di vari strumentazioni, o in alternativa presso la stanza dell'ospite e dei singoli nuclei.

Il fisioterapista, partecipa all'Unità Operativa Interna insieme agli altri professionisti e definisce obiettivi e progetti a seconda delle necessità dell'ospite, è inoltre a disposizione dei familiari secondo l'orario esposto all'ingresso.

SERVIZIO LOGOPEDICO

Il Servizio di Logopedia si occupa delle problematiche alla deglutizione, all'udito, alla comunicazione attraverso interventi di informazione, prevenzione e riabilitazione. Fornisce inoltre indicazioni sulle consistenze dei cibi, alle modalità di somministrazione dei pasti e collabora con il personale assistenziale addetto.

Il Logopedista partecipa all'Unità Operativa Interna insieme agli altri professionisti e definisce obiettivi e progetti a seconda delle necessità dell'ospite, è inoltre a disposizione dei familiari secondo l'orario esposto all'ingresso.

SERVIZIO PSICOLOGICO

Il Servizio Psicologico ha come obiettivo il benessere psicologico dell'ospite promuovendo un approccio globale alla persona. Le attività riguardano principalmente la stimolazione cognitiva effettuata anche in gruppo e gli interventi di sostegno individuale. Viene valutato, attraverso specifici strumenti, gli aspetti cognitivi, come la memoria, la capacità di ragionamento, l'attenzione, ma anche aspetti relazionali, il tono dell'umore e vengono individuate le strategie atte a favorire le migliori condizioni di vita possibili per la persona.

Gli interventi psicologici, in particolare quelli di ascolto e supporto, sono rivolti anche ai familiari degli ospiti, per quanto riguarda le problematiche relative all'invecchiamento, alle forme di demenza, al legame affettivo, all'inserimento in struttura.

Lo Psicologo collabora con le altre figure professionali e con gli operatori socio-sanitari, fornisce supporto anche al personale che si prende cura degli ospiti, anche attraverso momenti formativi.

Lo Psicologo partecipa all'Unità Operativa Interna insieme agli altri professionisti e definisce obiettivi e progetti a seconda delle necessità dell'ospite, è inoltre a disposizione dei familiari secondo l'orario esposto all'ingresso.

LA FAMIGLIA E LA SUA PRESENZA COLLABORANTE

Per gli ospiti del Centro Servizi è importante godere delle relazioni personali con la sua famiglia e dell'affetto dei propri cari. Nella libertà e nella riservatezza che sono consentite dall'ambiente; nel rispetto delle scelte e della riservatezza individuali, favorendo l'incontro tra l'ospite ed i propri familiari e la partecipazione di entrambi alla vita comunitaria.

Per questi motivi è **consentito ampio margine alle visite dei familiari**.

Il limite è posto unicamente dalla necessità di rispettare i momenti del riposo, gli interventi di igiene personale e il rispetto dovuto ad altri ospiti che convivono nella stanza.

Quindi è possibile per i famigliari incontrare i propri cari dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,00 alle ore 18,00.

Se, per qualsiasi motivo si rendono indispensabili altri orari di visita, è sufficiente concordare ulteriori modalità e tempi con il Coordinatore di struttura e con la Direzione, nel rispetto agli altri anziani.

Presenza durante l'assunzione dei pasti:

In rispetto alle normative vigenti non è possibile per i familiari e conoscenti, fare visita all'ospite durante la consumazione della colazione, del pranzo e della cena.

Quando l'ospite ha bisogno di essere aiutato nell'alimentazione ed il familiare desidera aiutare il proprio caro, potrà richiedere alla Direzione il consenso e lo potrà fare purché si attenga a specifiche indicazioni di carattere sanitario ed assistenziale e con supervisione del personale in turno.

Qualora l'ospite avesse la necessità di effettuare una visita specialistica o un ricovero ospedaliero la famiglia verrà prontamente informata, affinché – per quanto possibile - provveda all'assistenza fino al rientro dell'ospite presso il Centro Servizi.

Periodicamente sono promossi incontri con tutti i famigliari degli ospiti.

Si ritiene questa un'iniziativa particolarmente utile per dare informazioni, per confrontarsi su progetti da realizzare, per promuovere il rapporto di fiducia nella presa in carico dell'ospite e informare a proposito di linee guida delle future azioni da intraprendere.

Il Servizio di Lavanderia

L'Associazione Ca' dei Fiori provvede a fornire ed a dotare ogni ospite di tutta la biancheria piana ed alberghiera necessaria. Per quanto attiene agli indumenti ed alla biancheria personale **offre la possibilità ad ogni ospite e/o familiare di aderire ad un servizio esterno per il lavaggio e sanificazione degli indumenti che segue il seguente flusso di lavoro:**

- etichettatura di ogni capo
- lavaggio, sanificazione, stiratura ed interventi di semplici rammendi che si rendono necessari
- consegna in busta sigillata e sistemazione della biancheria pulita nell'armadio personale

Il servizio in particolare:

- è affidato ad una lavanderia industriale specializzata nel trattamento dei capi personali di persone residenti presso Strutture Assistenziali e Sanitarie;
- il ritiro e la riconsegna degli indumenti sono attivi 3 volte alla settimana;
- diventa concretamente usufruibile con la sottoscrizione di un impegno a versare, contestualmente alla retta mensile, una quota forfettaria che il Consiglio Direttivo definisce all'inizio di ogni anno solare
- è previsto uno specifico regolamento che ogni fruitore del servizio lavanderia è tenuto a conoscere ed a condividere.

I Servizi Amministrativi

Sono servizi importanti, di particolare delicatezza e riservatezza. Essi si traducono in atti ed in forme di concreto sostegno concessi agli ospiti ed ai loro famigliari.

Ci si riferisce con questo all'offerta di informazioni ed aiuti che servono a facilitare il disbrigo di pratiche amministrative relative agli ospiti e alla loro permanenza presso il Centro Servizi.

In particolare, i Servizi Amministrativi dell'Associazione Ca' dei fiori si rendono disponibili ad indicare agli ospiti o ai loro famigliari:

- ❑ la documentazione utile per l'ingresso dell'ospite;
- ❑ le pratiche per l'ottenimento dell'Assegno di Accompagnamento;
- ❑ l'aiuto nella compilazione della modulistica varia proveniente dall'INPS o da altri Enti;
- ❑ le informazioni inerenti la retta e i servizi compresi nella stessa;
- ❑ le indicazioni inerenti i servizi non compresi nella retta.

I costi e le rette

La retta viene stabilita dal Consiglio Direttivo all'inizio di ogni anno, sulla base dei costi di gestione. Contemporaneamente il Consiglio Direttivo stabilisce ogni altra tariffa relativa a servizi o prestazioni non compresi nella retta.

Sono **comprese nella retta**:

- le prestazioni di servizio sociale, assistenziale, riabilitativo e sanitario che sono previsti,
- i costi della stanza che viene assegnata all'ospite,
- il vitto,
- il riscaldamento,
- la pulizia e l'igiene degli ambienti,
- il lavaggio e la sanificazione della biancheria piana,
- tutti i servizi generali e collettivi predisposti dal Centro Servizi.

Sono **esclusi dalla retta**:

- gli onorari ed i compensi dovuti dall'ospite a titolo personale per prestazioni extra e diverse da quelle fornite dal Centro Servizi,
- Il pagamento dei tickets sanitari, specialità di medicinali e presidi esclusi dal prontuario del Servizio sanitario Nazionale,
- I trasporti dell'ospite presso i centri competenti per visite specialistiche o esami clinici,
- Il servizio di lavanderia e stireria dei capi personali di biancheria e di indumenti (servizio attivato di prassi all'ingresso),
- Il servizio di parrucchiere/ barbiere,
- Gli interventi del podologo e di pedicure.
- Tutti gli altri servizi richiesti in regime personale

GLI STANDARD DI QUALITÀ: LE GARANZIE OFFERTE AL CLIENTE

Abbiamo analiticamente descritto e presentato i servizi che l'Associazione Ca' dei Fiori offre agli Ospiti in essa Residenti. Ora indichiamo in una scheda, per ognuno dei servizi descritti, **“le caratteristiche che lo rendono un Servizio di Qualità”** e per il quale ci si intende concretamente impegnare.

ACCOGLIENZA ED INSERIMENTO DELL'OSPITE

1. Incontro e colloquio dei familiari con il Servizio Sociale e professional deputati al fine di:
 - descrivere e presentare i servizi offerti dal Centro Servizi
 - dare informazioni di tipo amministrativo-contabile
 - consegnare la Carta dei Servizi
 - richiedere le necessarie informazioni sociali ed assistenziali es: raccolta delle informazioni, scheda SVAMA e quant'altro documento necessario

Per chi è garantito	Quando è garantito	Limite di rispetto
Per ogni ospite che entra nel Centro Servizi	Almeno 1 giorno prima dell'accoglienza (escluse le urgenze)	100%

2. Incontro con gli uffici amministrativi per espletare la parte amministrativa e stipulare la

convenzione:		
Per chi è garantito	Quando è garantito	Limite di rispetto
Per tutti gli ospiti	Almeno 1 giorno prima dell'accoglienza	100%
3. Il Servizio Sociale programma l'accoglienza dell'ospite in orario concordato con la Famiglia e il coordinatore, l'infermiere e i professional deputati:		
Per chi è garantito	Quando è garantito	Limite di rispetto
Per tutti gli ospiti	Almeno 1 giorno prima dell'accoglienza	100%
4. Presentazione al nuovo ospite ed ai suoi familiari dei Servizi e degli operatori:		
Per chi è garantito	Quando è garantito	Limite di rispetto
Per tutti gli ospiti	Entro quattro ore dall'accoglienza	100%

PRESA IN CARICO DELL'OSPITE DA PARTE DI TUTTI I SERVIZI

5. Gli operatori addetti ai Servizi Socio Sanitari e i professional forniscono le informazioni sugli ambienti, sui tragitti, sulle possibilità offerte e sulle regole esistenti:		
Per chi è garantito	Quando è garantito	Limite di rispetto
A tutti gli ospiti che presentano sufficiente capacità cognitiva	Nei primi tre giorni dall'accoglienza	100%
6. Il Coordinatore assieme all' Operatore Tutor attiva il periodo di osservazione e monitoraggio per la soddisfazione dei bisogni assistenziali dell'ospite:		
Per chi è garantito	Quando è garantito	Limite di rispetto
Per tutti gli ospiti	Entro i primi 10 giorni dall'ingresso dell'ospite	100%
7. Dal momento dell'accoglienza dell'ospite, l'équipe multiprofessionale, ognuno per la propria competenza, effettua le valutazioni per la stesura del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI per il servizio residenziale)		
Per chi è garantito	Quando è garantito	Limite di rispetto
Per tutti gli ospiti	Entro 30 giorni dall'ingresso	99%
8. Verifica periodica degli obiettivi raggiunti e non, secondo le indicazioni del Piano Assistenziale Individuale		
Per chi è garantito	Quando è garantito	Limite di rispetto
Per tutti gli ospiti	Entro 90 giorni dalla verifica precedente	99%

SERVIZI DI ASSISTENZA ALLA PERSONA

9. Il servizio di alzata dal letto è attuato –per tutti gli ospiti- dagli Operatori addetti, secondo protocolli e procedure (l’igiene personale e la vestizione è rispettosa delle richieste individuali):		
Per chi è garantito	Quando è garantito	Limite di rispetto
Sono esclusi solo gli ospiti che ne sono impossibilitati	Tutti i giorni entro le ore 10:00	100%
10. Servizio di igiene alla persona: bagno completo assistito		
Per chi è garantito	Quando è garantito	Limite di rispetto
Per tutti gli ospiti	Entro 7 giorni dal bagno precedente la spugnatura a giorni alterni o al bisogno	99%

SERVIZIO EDUCATIVO

11. Le attività educative sono una libera proposta offerta agli ospiti che presentano una sufficiente capacità di partecipazione. Esse sono programmate e sono quotidianamente rese operative dall’Educatore e dagli operatori socio-sanitari nonché dai professional che sono tenuti a collaborare:		
Per chi è garantito	Quando è garantito	Limite di rispetto
Per tutti gli ospiti	Tutti i giorni mattino e/o pomeriggio	99%
12. Attività di piccolo gruppo. Programmate e proposte a persone che presentano caratteristiche omogenee nelle abilità e negli interessi vissuti e/o manifestati.		
Per chi è garantito	Quando è garantito	Limite di rispetto
Per gruppi di 10 ospiti	3 volte alla settimana	98%
13. Feste per ricorrenze quali occasione di compleanni, onomastici o feste di famiglia:		
Per chi è garantito	Quando è garantito	Limite di rispetto
Per tutti gli ospiti	Un giorno al mese	100%
14. Attività offerte a tutti gli ospiti in occasione delle festività principali		
Per chi è garantito	Quando è garantito	Limite di rispetto

Per tutti gli ospiti lo desiderano	Secondo il calendario	100%
15. Uscite all'esterno del Centro Servizi, in piccolo gruppo		
Per chi è garantito	Quando è garantito	Limite di rispetto
Per tutti gli ospiti che hanno la possibilità e lo desiderano	A richiesta da metà maggio fino alla fine di settembre	100%

LA FAMIGLIA: RELAZIONE E COLLABORAZIONE

<p>16. La famiglia/cliente è inscindibilmente unita al proprio familiare/ospite del Centro Servizi. Con la famiglia dunque si pone l'obiettivo di un rapporto di alleanza, di corretta vicendevole collaborazione e di relazioni positive. Per tutti gli ospiti è, quindi, garantita l'informazione al familiare di riferimento:</p>		
Contenuto della comunicazione	Quando è garantito	Limite di rispetto
In ogni situazione di urgenza sanitaria che si presenta all'ospite	Entro 60 minuti dalla rilevazione dell'evento	100%
In occasione di visite specialistiche, di trasferimenti momentanei al Pronto soccorso ed ai poli-ambulatori, etc.	Al momento della programmazione	100%
Quando si rende necessario il trasferimento dell'ospite dalla propria stanza	Almeno 3 giorni prima	100%
Quando l'ospite manifesta richieste alle quali possono provvedere i familiari	Entro 3 giorno dalla richiesta	100%

SERVIZI SANITARI DEL CENTRO SERVIZI

17. La presenza e l'Assistenza sanitaria prevista con il Servizio Medico ed Infermieristico:		
Servizio sanitario garantito	Quando è garantito	Limite di rispetto
Presenza attiva del medico di Medicina Generale dal lunedì al venerdì	Secondo gli orari esposti in infermeria.	100 %
Presenza di reperibilità del servizio di guardia medica territoriale	Orario continuato assistenziale: dal sabato alle ore 08.00 del lunedì, nei giorni prefestivi e tutte le notti dalle ore 20.00 alle 08.00	100 %
Presenza in servizio attivo del personale infermieristico	Tutti i giorni della settimana per tutte le 24 ore	100 %

20.La presa in carico dell'ospite da parte dei servizi sanitari: prima visita medica; compilazione del Diario Medico; prime determinazioni di assistenza sanitaria e riabilitativa		
Per chi è garantito	Quando è garantito	Limite di rispetto
Per tutti gli ospiti di nuovo ingresso	Entro 24 ore dall'ingresso	100 %
Aggiornamenti adeguati per ogni rientro dall'ospedale	Entro 24 ore dall'ingresso	100 %
21.Periodicità dei controlli dello stato di salute:		
Per chi è garantito	Quando è garantito	Limite di rispetto
Per tutti gli ospiti	Entro 1 mese dal precedente controllo e al bisogno	100 %
22. Prescrizione e attivazione programmata degli interventi riabilitativi:		
Per chi è garantito	Quando è garantito	Limite di rispetto
Per tutti gli ospiti che necessitano	Entro il periodo di osservazione	100%
23.Interventi di addestramento dell'ospite e degli operatori all'uso adeguato degli ausili		
Per chi è garantito	Quando è garantito	Limite di rispetto
Per tutti i casi di uso necessari	Secondo le modalità della formazione continua	100 %
24.attivazione personalizzata dell'iter prescrittivi per protesi, ortesi ed ausili per la riabilitazione, con la attiva collaborazione della famiglia		
Per chi è garantito	Quando è garantito	Limite di rispetto
Per gli ospiti che lo necessitano	Entro 30 giorni	100 %
25.Fornitura di ausili riabilitativi, di proprietà dell'ULSS in uso temporaneo all'ospite		
Per chi è garantito	Quando è garantito	Limite di rispetto
Per gli ospiti che lo necessitano	Nei tempi di consegna dell'ULSS	100 %

IL CENTRO DIURNO COME SERVIZIO SEMI-RESIDENZIALE

33. Il servizio di Centro Diurno offre accoglienza alle persone che chiedono ospitalità durante il giorno per ritornare nella loro casa la sera:

Per chi è garantito	Quando è garantito	Limite di rispetto
Per coloro che, avendo richiesto per sé o tramite i loro famigliari di essere temporaneamente accolti, è stata valutata la necessità e la congruità di accoglienza	In presenza di disponibilità di posti e fino al permanere della situazione di bisogno verificato e congruo	100%

SERVIZI DI LAVANDERIA

37. E' attivato un servizio di lavanderia degli indumenti e della biancheria personale degli ospiti. Esso comprende:

- L'inventario del guardaroba personale
- L'etichettatura dell'intero guardaroba personale
- lavaggio, sanificazione, stiratura ed interventi di semplici rammendi che si rendono necessari
- consegna in busta sigillata e sistemazione della biancheria pulita nell'armadio personale

Per chi è garantito	Quando è garantito	Limite di rispetto
Il servizio è garantito a tutti gli ospiti o ai familiari che ne fanno formale richiesta	Ritiro e riconsegna 3 volte alla settimana	100 %

RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE SERVIZI OFFERTI

37.Somministrazione di questionari predisposti allo scopo

Per chi è garantito	Quando è garantito	Limite di rispetto
Per tutti gli ospiti e/o i loro famigliari	Entro 24 mesi dalla rilevazione precedente	80%

I SUGGERIMENTI ED I RECLAMI

L'Associazione Ca' dei Fiori ha intrapreso un percorso di miglioramento continuo della qualità del servizio offerto. Con l'intento di rispondere con efficacia il più possibile ai bisogni degli ospiti e dei loro familiari, è stato istituito un sistema di gestione reclami.

Chiunque voglia sporgere reclamo o fornire preziosi suggerimenti in merito ai servizi offerti è invitato a compilare il modulo "Segnalazione reclami e suggerimenti" disponibile presso l'entrata principale del Centro Servizi.

Il modulo deve essere compilato in ogni sua parte, mentre si avverte che non verranno presi in considerazione i reclami che non riportano i dati della persona che presenta il reclamo.

Il Responsabile della Qualità è il Direttore.

Egli terrà in seria considerazione il motivo di reclamo presentato, anche perché – dopo aver assunto le debite informazioni sulle ragioni delle osservazioni descritte - sarà sua cura fornire risposta scritta entro 30 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo.

Si ringraziano anticipatamente quanti vorranno così collaborare con le loro segnalazioni, fornendoci preziose indicazioni che ci aiuteranno a migliorare la qualità dei servizi per i quali siamo impegnati nei confronti degli ospiti e dei famigliari tutti.

I NUMERI UTILI

Indichiamo i Numeri telefonici, di telefax e l'indirizzo di posta elettronica per consentire a tutti gli interessati di poter comunicare con i responsabili dei Servizi e con gli Uffici Amministrativi dell'Associazione Ca' dei Fiori Onlus

Centro Servizi di Casale sul Sile		Centro Servizi di Quarto d'Altino	
Centralino	0422/820567	Centralino	0422/824162
Ufficio Amministrativo	0422/822297	Ufficio Amministrativo	0422/822297
Fax settore amministrativo	0422/787210	Fax settore amministrativo	0422/787210
Infermeria	0422/702594	Infermeria	0422/824162
Fax settore socio-sanitario	0422/787289	Fax settore socio-sanitario	0422/782000
Servizi Sociali	0422/784034	Servizi Sociali	0422/784034
Email			
Presidente: presidente@associazionecaideifiori.com			
Direttore: direttore@associazionecaideifiori.com			
Responsabile amministrativo: amministrazione@associazionecaideifiori.com			
Servizio Sociale: servizisociali@associazionecaideifiori.com			

Redatto dalla Direzione

Dott. Michele Basso