

# CARTA DEI SERVIZI

---

Reparto Centrale



Casa Soggiorno



Nucleo Rosso



Casa Serena



## INDICE

PRESENTAZIONE .....	3
DEFINIZIONI ORGANIZZATIVE .....	4
LA STORIA DELL'ENTE .....	5
IL GOVERNO DELL'ENTE .....	6
LE STRUTTURE – Casa Serena, San Bortolo: .....	6
I CENTRI SERVIZI: Reparto Centrale .....	7
Casa Soggiorno .....	7
Nucleo Rosso.....	8
Casa Serena .....	8
MODALITA' DI ACCESSO.....	9
ACCOGLIMENTO.....	9
PRESENZA FAMILIARI .....	9
RETTA.....	10
IL PERSONALE .....	10
Area Amministrativa .....	10
Area Servizi Sanitari e socio assistenziale .....	12
I SERVIZI ALBERGHIERI .....	16
STRUMENTI DI VALUTAZIONE .....	17
INFORMAZIONE, PRIVACY E SICUREZZA.....	17
RECLAMI O SUGERIMENTI.....	17
PERCORSO ED OBIETTIVI.....	18
LE DOMANDE PIU' FREQUENTI.....	18
TABELLA dei Servizi a domanda individuale.....	19

## PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi si pone come obiettivo di rendere chiari e trasparenti sia le finalità istituzionali che gli impegni che l'Ente si assume nei confronti delle **persone che assiste** e dei loro famigliari, rappresenta quindi, una sintesi sui principi di riferimento, sulla modalità di erogazione dei servizi e sulla qualità dell'assistenza erogata.

Rappresenta anche un'opportunità di riflessione per tutti coloro che operano nel contesto dell'assistenza socio-sanitaria ad anziani bisognosi di servizi, i principi fondamentali su cui deve necessariamente basarsi l'impegno professionale, che sono:

**Principio dell'eguaglianza:** questo si configura come un'eguale considerazione per ogni singola persona. Ciò non significa uniformità degli interventi, bensì l'impegno ad effettuare trattamenti personalizzati, valorizzando l'unicità di ogni persona ospitata nei Centri servizi dell'IRAS.

**Principio dell'imparzialità e obiettività:** chi opera con gli anziani deve agire con imparzialità ed obiettività al fine di garantire un'adeguata assistenza a tutti.

**Principio di autonomia e diritto di scelta:** ogni persona, a qualunque punto del decorso della sua inabilità o malattia, ha diritto di veder riconosciuta e promossa la propria autonomia. E' necessario dare spazio alla capacità residua di autodeterminazione dell'ospite, compatibilmente con le sue potenzialità.

**Principio di partecipazione:** l'anziano è il protagonista del nostro servizio ed è a lui che dobbiamo offrire gli strumenti per favorire una partecipazione attiva all'interno della vita dell'Ente; partecipazione che deve coinvolgere anche i famigliari al fine di creare una costruttiva collaborazione per migliorare la qualità di vita della persona.

**Principio di efficacia ed efficienza:** l'organizzazione deve tendere all'aumento della qualità di vita dell'ospite in funzione delle risorse disponibili che vanno impiegate in modo appropriato, secondo le necessità della persona con efficienza ed attenzione.

Ringrazio tutti coloro che hanno collaborato alla elaborazione di questo documento, ma soprattutto a tutti gli operatori che, con impegno, dedizione ed amorevolezza, renderanno concreto quanto la Carta intende offrire, in termini di servizio, agli ospiti e ai loro famigliari.

Il Presidente  
**Prof. Albertino Stocco**

## DEFINIZIONI

**ORGANIZZAZIONE PER NUCLEI:** L'IRAS rappresenta un unico Centro Servizi per Anziani suddiviso in più strutture operative (Casa Serena, Casa Soggiorno, Nucleo Rosso e Reparto Centrale) ripartite dal punto di vista organizzativo, gestionale e logistico, in nuclei che generalmente fanno riferimento al piano oppure ad una ala o frazione dello stesso. I nuclei mediamente ospitano circa 20-30 ospiti con problematiche o profili SVAMA simili, in modo tale da garantire un servizio personalizzato, flessibile e mirato alle caratteristiche ed ai bisogni assistenziali, sociali e sanitari.

**U.O.I (Unità Operativa Interna):** E' un'equipe multidisciplinare, che si riunisce settimanalmente, alla quale prendono parte le diverse figure professionali con l'obiettivo di formulare una valutazione multidimensionale e multi professionale degli ospiti, attraverso l'utilizzo della scheda S.V.A.M.A., stabilendo un piano di assistenza individualizzato necessario per rispondere ai bisogni specificati per ogni singolo Ospite.

**P.A.I.:** Il piano di assistenza individualizzato è il principale strumento di lavoro per l'assistenza personalizzata agli ospiti. La sua elaborazione segue quattro fasi:

- 1) valutazione globale e multiprofessionale della condizione di bisogno dell'anziano attraverso la S.V.A.M.A.;
- 2) definizione degli obiettivi di salute da perseguire tenendo conto, allo stesso tempo, delle risorse disponibili;
- 3) programmazione degli interventi definiti in una apposita scheda che individua chi, quando e con che risorse realizza l'intervento;
- 4) verifica dei risultati raggiunti.

**U.V.M.D.:** unità di valutazione multidimensionale distrettuale è lo strumento operativo del distretto socio-sanitario che, secondo la normativa di pianificazione socio-sanitaria regionale vigente, è chiamato a garantire l'integrazione della rete dei servizi sanitari, socio-sanitari e socio assistenziali a livello territoriale. Effettua la valutazione multidimensionale e multi professionale mediante lo strumento della scheda S.V.A.M.A. del cittadino in condizione di bisogno complesso (sanitario e socio-assistenziale) che richiede di accedere ad un servizio (domiciliare, residenziale o semiresidenziale) e predispone la risposta appropriata.

**S.V.A.M.A.:** scheda per la valutazione multidimensionale dell'anziano redatta dalla U.V.M.D. nel caso di uno a domicilio o dalla U.O.I. nel caso di uno già inserito in struttura protetta. Essa descrive la natura e l'entità dei problemi di natura sanitaria, cognitiva, funzionale e sociale di una persona anziana sintetizzabili in **un profilo di autonomia** da cui scaturisce P.A.I. con il relativo carico sanitario e socio-assistenziale dell'anziano.

## LA STORIA

L'I.R.A.S. ha avuto origine dall'unione di singoli istituti, fondati grazie a lasciti testamentari, che erogavano gratuitamente assistenza alle persone in condizioni di bisogno. Gli Istituti noti come Casa di Riposo, Pio Luogo del Lazzaretto, Convitto Maschile, Convitto Femminile, Fondazione San Giorgio e Legato Angeli, sono così descritti nello Statuto dell'Ente:

**La Casa Pia**, conosciuta con il nome di Lazzaretto e aggregata alla Casa di Riposo nel 1822, fu istituita con atto testamentario del 20 aprile 1506 da Don Francesco Giovanni Pilon e venne destinata all'accoglimento di pazienti affetti da malattie contagiose.

**Il Convitto Femminile** sorse nel 1615 per disposizione testamentaria di Carlo Battaglia: *“fu eretto in Corpo Morale dalla Serenissima Veneta Repubblica col Dogale Decreto 11 dicembre 1616 e, col Regio Decreto 31 agosto 1873, ne venne confermata la personalità giuridica e costituito in forma autonoma. Suo scopo era di accogliere e mantenere le giovani orfane della Città e del Polesine e di provvedere alla loro educazione morale, alla loro istruzione ed in ispeciale ai lavori donneschi, in modo che potessero divenire sagge e utili madri di famiglia e provvedere da sé al proprio sostentamento”*.

**Il Convitto Maschile** sorse nel 1617 per disposizione testamentaria di Girolama Castella Mattarella: *“fu eretto in Corpo Morale dalla Serenissima Veneta Repubblica col Dogale Decreto 18 giugno 1654 e, col Regio Decreto 31 agosto 1873, ne venne confermata la personalità giuridica. Suo scopo era di accogliere e mantenere gli orfani della Città, di provvedere alla loro istruzione, di avviarli a qualche professione arte o mestiere in modo che, uscendo dal Convitto, potessero provvedere da se stessi al loro sostentamento”*.

**La Casa di Riposo** venne istituita nel 1822, *“mercè elargizione di benemeriti cittadini con intendimento di bandire la questua dalla Città. La Casa di Riposo aveva per finalità di accogliere gratuitamente, sino alla concorrenza delle proprie rendite disponibili, tutti quei poveri d'ambo i sessi appartenenti al Comune per nascita o per acquistato domicilio di soccorso, che non fossero validi al lavoro, che non fossero ammalati cronici, che non avessero mezzi di sussistenza, né parenti tenuti legalmente a loro somministrarli”*.

**Il Legato Angeli**, per volontà del Conte Domenico Angeli, sorse nel 1876 affinché le rendite dei beni immobili oggetto del legato venissero impiegate a vantaggio dei poveri e degli indigenti delle parrocchie del Duomo, di San Francesco e di Santa Giustina. Lo Statuto, approvato con DPGR n. 159 del 14 febbraio 1985, aggiornò le finalità del legato alle mutate condizioni di territorio e di vita sociale e le collocò nel contesto del Comune di Rovigo. Con Decreto del dirigente del dipartimento Servizi Sociali n.78 del 06/12/96 è stato raggruppato negli Istituti Riuniti di Assistenza Sociale.

Con Regio Decreto del 07/03/1895 la Casa di Riposo, il Pio Luogo Lazzaretto, il Convitto Maschile e il Convitto Femminile, vennero raggruppate negli **Istituti Riuniti di Assistenza Sociale**.

**La Fondazione San Giorgio** aveva lo scopo di provvedere gratuitamente, secondo i propri mezzi, al ricovero e al mantenimento in colonia dell'infanzia della provincia di Rovigo. Con DPGR n. 2431 del 30/09/94 è stata anch'essa accorpata agli Istituti Riuniti di Assistenza Sociale.

La fusione degli Enti sopra richiamati, per deliberazione assunta dal Consiglio d'Amministrazione degli Istituti Riuniti di Assistenza Sociale di Rovigo n.259/03 del 30 dicembre 1996, ha dato origine all'**Istituto Rodigino di Assistenza Sociale (I.R.A.S.)**.

## AMMINISTRAZIONE E DIREZIONE

L'Istituto Rodigino di Assistenza Sociale è un'istituzione pubblica di assistenza e beneficenza che ha sede legale a Rovigo, in Via Giacomo Giro n. 3. L'Ente è governato e gestito da:

**IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE** che è composto da un Presidente e da quattro Consiglieri. Definisce le linee di indirizzo politico, i programmi da attuare e fissa gli obiettivi della gestione verificandone il conseguimento. I Consiglieri vengono nominati dal Sindaco di Rovigo e restano in carica cinque anni. Il Presidente ed il Vice Presidente vengono eletti internamente dai componenti del Consiglio d'Amministrazione nella prima seduta di insediamento.

**IL DIRETTORE GENERALE** è l'organo di gestione dell'Ente chiamato a redigere, realizzare e rispondere in merito a tutti i provvedimenti finalizzati al raggiungimento degli obiettivi fissati dal Consiglio di Amministrazione. Partecipa alle sedute del Consiglio di Amministrazione e ne redige i verbali ed è tenuto ad esprimere parere di legittimità su tutte le deliberazioni assunte.

**IL COLLEGIO DEI REVISORI DEI CONTI:** è l'organo di controllo contabile e finanziario; è nominato dal Consiglio di Amministrazione dell'Ente secondo le modalità ed i criteri previsti dalla legge.

## LE STRUTTURE

L'I.R.A.S. è composto dalle seguenti strutture: **Reparto Centrale**, **Casa Soggiorno** e **Nucleo Rosso**, situate nel quartiere di San Bortolo in Via Giacomo Giro n. 3, e da **Casa Serena**, in Via Bramante 13, con una capacità massima ricettiva come di seguito presentata:

STRUTTURE	UNITA' DI OFFERTA	POSTI LETTO
Reparto Centrale	centro di servizi per persone anziane <b>non autosufficienti</b>	123
Casa Soggiorno	centro di servizi per persone anziane <b>non autosufficienti</b>	94
Nucleo Rosso	centro di servizi per persone anziane <b>non autosufficienti</b>	44
Casa Serena	casa albergo/mini alloggi per anziani autosufficienti	60
	casa di riposo per persone anziane autosufficienti	87
	centro di servizi per persone anziane <b>non autosufficienti</b>	100
<b>I.R.A.S.</b>		<b>508</b>

Con **Deliberazione della Giunta Regionale del Veneto n.2224 del 27 novembre 2014**, l'IRAS è stato autorizzato e accreditato per:

- “San Bortolo”, n. 231 posti letto di 1° livello assistenziale e n. 30 di 2° livello assistenziale;
- “Casa Serena”, n. 75 posti letto di 1° livello assistenziale e n. 25 di 2° livello assistenziale;

Con autorizzazione del Comune di Rovigo, il Centro Servizi di “Casa Serena” dell'IRAS è stato autorizzato all'attivazione di 87 posti letto per persone anziane autosufficienti.

## REPARTO CENTRALE

E' organizzato in quattro nuclei destinati ad accogliere Ospiti non-autosufficienti come di seguito descritto;

Logistica	Numero Stanze	Numero Posti Letto
Nucleo Rosa-Nuovo Ampliamento	11 stanze doppie	22
Nucleo Rosa – Vecchio Ampliamento	10 stanze doppie	20
Nucleo Azzurro	6 stanze triple e 6 stanze doppie	30
Nucleo Arancio	5 stanze triple e 8 stanze doppie	31
Nucleo Giallo	2 stanze singole e 9 stanze doppie	20
<b>REPARTO CENTRALE</b>		<b>123</b>

Il Nucleo Giallo è stato realizzato nel 2004 come reparto protetto di 20 posti letto, destinato ad accogliere ospiti affetti da demenza con concomitanti disturbi del comportamento (tentativi di fuga, vagabondaggio, rischio di atti auto-lesivi non consapevoli). E' dotato dei servizi necessari, compreso un ampio e attrezzato giardino Alzheimer, per garantire la sicurezza agli ospiti.

Al piano terra del Reparto centrale si trovano i locali ad uso collettivo come la sala da pranzo, la palestra, una sala polivalente o multiuso destinata a : attività ricreative, formative e celebrazione della S. Messa domenicale.

## CASA SOGGIORNO

Al piano terra si trovano la sala polivalente, il soggiorno, la sala da pranzo, l'auditorium, spazi per attività ricreative e servizi comuni; si sviluppa su quattro piani destinati ad accogliere ospiti non autosufficienti come di seguito descritto:

Logistica	Numero Stanze	Numero Posti Letto
I Piano	10 stanze singole e 6 stanze doppie	22
II Piano	10 stanze singole e 7 stanze doppie	24
III Piano	10 stanze singole e 7 stanze doppie	24
IV Piano	10 stanze singole e 7 stanze doppie	24
<b>CASA SOGGIORNO</b>		<b>94</b>

## NUCLEO ROSSO

E' stato costruito in aderenza alla Casa Soggiorno alla fine degli anni novanta; si sviluppa su due piani, ove si trovano le stanze di degenza, ed è dotato di tutti i servizi di nucleo (bagno attrezzato, ripostigli, soggiorno, ambulatorio e cucinotto). Il nucleo Rosso accoglie ospiti non-autosufficienti che richiedono maggiore assistenza medico-infermieristica, in stanze doppie e a tre posti:

Logistica	Numero Stanze	Numero Posti Letto
I Piano	5 stanze doppie e 4 stanze triple	22
II Piano	5 stanze doppie e 4 stanze triple	22
<b>RSA</b>		<b>44</b>

## CASA SERENA

La struttura è suddivisa in due parti: la casa albergo (lato est) e la casa di riposo (lato ovest).

La casa albergo accoglie, su quattro piani, per un totale di 36 appartamenti, nuclei familiari di inquilini autosufficienti in età pensionabile.

La casa di riposo si articola su 6 piani, oltre al piano terra dove sono concentrati gli ampi spazi comuni a disposizione dell'utenza e degli anziani del territorio e dove sono collocati gli uffici e tutti i servizi generali. Dal primo al quarto piano sono ospitati gli anziani autosufficienti<sup>1</sup>, mentre presso gli ultimi due piani sono accolti ospiti non-autosufficienti suddivisi in 4 nuclei da 25 posti letto ognuno (Nuclei Marte, Venere, Giove, Nettuno). I nuclei, dotati di tutti i locali ad uso comunitario e di servizio, sono autonomi dal punto di vista strutturale ed organizzativo. In particolare:

Logistica	Unità di Offerta	Numero Stanze	Numero Posti Letto
I, II, III, IV Piano Ala Est	casa albergo/mini alloggi per anziani	36 alloggi (16 monocali, 16 bilocali e 4 trilocali)	60
I, II, III, IV Piano Ala Ovest (Nucleo Giove)	casa di riposo per persone anziane autosufficienti	44 stanze doppie; 4 stanze singole	87
V, VI Piano Ala Est e Ala Ovest (Nucleo Giove, Nettuno, Marte e Venere)	centro di servizi per persone anziane non autosufficienti	48 stanze doppie e 4 stanze singole	100
<b>CASA SERENA</b>			<b>247</b>

<sup>1</sup> In questo modulo organizzativo c'è la possibilità di utilizzo delle stanze doppie ad uso singolo.



## **MODALITA' DI ACCESSO**

L'IRAS è in grado di accogliere cittadini di norma anziani in condizioni di **autosufficienza e non autosufficienza**.

Per avviare le pratiche finalizzate all'ingresso in struttura è necessario presentare apposita richiesta al Distretto Socio –Sanitario di residenza (modulo disponibile presso il Distretto o l'Ufficio Servizi Sociali dell'Ente o del Comune di Residenza).

Il Distretto procede a convocare l'U.V.M.D. (Unità Valutativa Multidimensionale) composta dal Medico responsabile dell'U.V.M.D., Medico Curante, Assistente Sociale del Comune di residenza e da professionisti che, con le proprie conoscenze del caso, possono contribuire alla migliore soluzione del problema. L'U.V.M.D. mediante l'utilizzo della scheda S.V.A.M.A. (scheda di valutazione multidimensionale delle persone adulte e anziane) provvede alla valutazione complessiva dell'interessato in ambito sanitario, cognitivo – funzionale e sociale, elabora un progetto personalizzato, ne assegna il profilo di autonomia ed un punteggio di gravità con il quale viene inserito nella Graduatoria Unica dell'A.U.L.S.S.

Il Distretto, sulla base della Graduatoria, provvederà ad assegnare l'Impegnativa di Residenzialità (“costituisce il titolo per spendere la quota di rilievo sanitario legata all'assistenza sanitaria all'interno della retta applicata presso i Centri Servizi autorizzati all'esercizio”) al beneficiario.

Nel caso di persona autosufficiente o non autosufficiente “privo di impegnativa” è necessario contattare direttamente l'Assistente Sociale dell'Ente per l'apposita richiesta di accesso ai servizi.

## **ACCOGLIMENTO**

Prima dell'ingresso l'Assistente Sociale convoca l'interessato o la persona di riferimento per accordarsi in merito all'ingresso; raccoglie le informazioni generali, di salute, autonomia ed abitudini dell'anziano, compilando l'apposita scheda di presentazione che sarà successivamente data a tutte le figure professionali, consegna al familiare l'elenco della biancheria necessaria e dei documenti da depositare il giorno effettivo dell'accoglimento.

All'ingresso la persona ospitata viene accolta dalle figure professionali referenti, accompagnata nella propria stanza e nella visita della struttura, nella conoscenza del personale e degli altri ospiti.

**Gli inserimenti in struttura avvengono dal lunedì al venerdì nella mattinata (ore 10,30)**

## **PRESENZA FAMILIARI**

Famigliari, parenti e gruppi di volontari, regolarmente riconosciuti ed autorizzati, possono accedere alle Strutture solo ed esclusivamente negli orari di apertura al pubblico:

- Mattino : dalle ore 9.00 alle ore 12.30
- Pomeriggio : dalle ore 15.30 alle ore 20.00

L'accesso alle stanze degli Ospiti non autosufficienti è consentito dalle 10.00 alle 12.30 e dalle 16.00 alle 20.00, ovvero secondo particolari esigenze organizzative del Nucleo.

## LA RETTA

L'importo della retta è stabilito annualmente dal Consiglio di Amministrazione e può essere modificato nel corso dell'anno per i seguenti motivi:

1. modifica dello stato di salute dell'interessato con rivalutazione della condizione di autosufficienza in sede di UVMD;
2. trasferimento in altro alloggio soggetto a retta diversa.

La retta deve essere versata, in via anticipata, entro 8 giorni dal ricevimento mediante "SEPA" (addebito in conto corrente).

La retta per gli Ospiti Autosufficienti comprende tutti i servizi alberghieri necessari a garantire adeguata ospitalità e prestazioni infermieristiche ambulatoriali secondo necessità. Eventuali altre esigenze assistenziali, connesse a condizioni di temporanea non autosufficienza, potranno essere erogate dietro corrispettivo forfettario. In relazione alle condizioni di non autosufficienza, verranno applicati tickets che potranno variare da un minimo di € 10,00 ad un massimo di € 25,00 al giorno.

## IL PERSONALE

Gli standard di personale, stabiliti con L.R. 22/2002 e successive modificazioni e integrazioni e rispettati dall'I.R.A.S., sono i seguenti:

FIGURE PROFESSIONALI PREVISTE DAGLI "STANDARD" REGIONALI	Autosufficienti	Non autosufficienti livello <i>ridotto</i> di assistenza sanitaria 1° livello	Non Autosufficienti livello <i>medio</i> di assistenza sanitaria 2° livello
Operatore Socio-Sanitario	1/12,5	1/2,5	1/2,4
Infermiere Professionale	1/90	1/15	1/12
Educatore Professionali	1/60	1/60	1/60
Assistente Sociale		1/120	1/120
Psicologo		1/120	1/120
Coordinatore	1/90	1/90	1/90

L'organizzazione dell'I.R.A.S., che è rappresentata negli organigrammi pubblicati sul sito, si articola in due aree principali: l'area amministrativa e l'area sanitaria e socio-assistenziale (personale di struttura). I compiti e le funzioni degli uffici e delle figure professionali di riferimento sono qui di seguito sinteticamente descritte:

## AREA AMMINISTRATIVA

### -Ufficio di Direzione

ORARIO: dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30

TELEFONO: 0425 427149

Il Direttore è responsabile della gestione amministrativa, tecnica e finanziaria dell'Ente.

Esplica le sue funzioni al fine di garantire la piena concordanza della propria attività con gli obiettivi e le scelte determinate dal Presidente e dal Consiglio di Amministrazione, che devono essere compatibili ed adeguati alle

risorse messe a disposizione in sede di approvazione del Bilancio annuale. Predisporre e definisce gli obiettivi e le politiche nonché l'istruttoria degli atti fondamentali di programmazione ed indirizzo dell'Istituto; cura la gestione degli affari generali; verifica e supervisiona il sistema informativo di controllo e riscontro dell'efficacia generale dell'azione gestionale finalizzata al perseguimento del risultato di salute degli residenti; è responsabile dell'applicazione dei principi dei diritti di riservatezza dei dati personali. Coordina l'attività delle figure di staff, verificandone il raggiungimento dei risultati rispetto agli obiettivi prefissati.

#### **-Ufficio Protocollo e Segreteria di Direzione e Presidenza**

ORARIO: dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30

TELEFONO: 0425 427102 – 427107

*Ufficio Protocollo:* cura la registrazione di tutta la corrispondenza in entrata ed uscita, compresa la posta elettronica ordinaria e certificata. Coadiuvata la Segreteria nella predisposizione di atti a valenza generale.

*Segreteria di Direzione e Presidenza:* cura l'integrazione ed i rapporti interfunzionali (con gli Amministratori, con il Direttore, con colleghi, con interlocutori esterni). Attua e verifica l'applicazione del diritto di accesso e partecipazione da parte dei cittadini ai procedimenti amministrativi; programma ed organizza iniziative relative alla formazione ed aggiornamento professionale delle risorse umane; organizza e gestisce azioni di divulgazione e condivisione sulle iniziative dell'Istituto, sia all'interno che all'esterno.

#### **-Ufficio Ragioneria ed Economato**

ORARIO: dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30

TELEFONO: 0425 – 427101 – 427109 – 427156 – 427106 – 427150

Collabora alla predisporre e gestione del Bilancio Economico di Previsione, i monitoraggi e l'analisi degli scostamenti, il Bilancio di Esercizio; attua il Controllo di Gestione; cura la rendicontazione alle ULSS di competenza, come da legge regionale, ed ai Comuni impegnati per gli Ospiti; tiene la contabilità delle rette.

#### **-Ufficio Tecnico e Provveditorato**

ORARIO: dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30

TELEFONO: 0425 427152 – 427145

Il Servizio ha la responsabilità degli approvvigionamenti; gestisce gli appalti e i contratti in economia. Si occupa della gestione degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, dei rapporti con le ditte appaltatrici e fornitrici, rifiuti speciali, mantenimento delle condizioni igienico-sanitarie ed ambientali, HACCP, attuazione D.Lgs.81/08. L'Ente 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.

In ottemperanza a quanto previsto dallo stesso Decreto, tutti i lavoratori sono stati informati sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione e protezione da adottare, sulle procedure da seguire in caso di emergenza, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale.

#### **-Ufficio Personale**

ORARIO: dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30

TELEFONO: 0425 427146 – 427147

Si occupa della gestione amministrativa generale del personale; cura gli aspetti legali del rapporto di lavoro. Attua politiche di controllo e gestione del personale; gestisce azioni di sviluppo delle risorse umane; realizza e gestisce il sistema permanente di valutazione del personale; applica i vari istituti contrattuali e sviluppa la contrattazione decentrata; svolge e gestisce pratiche e posizioni previdenziali, assicurative ed assistenziali, relative al rapporto di lavoro costituito. Predisporre un piano di formazione del personale con aggiornamento annuale, rivolto non solo a migliorare le conoscenze tecniche, ma anche a favorire l'interazione tra operatori e residenti.

## AREA SANITARIA E SOCIO-ASSISTENZIALE

**Responsabile Organizzativo:** coordina e gestisce in autonomia e in collaborazione con le altre figure professionali di coordinamento le attività che si svolgono nelle varie strutture del Centro Servizi. In particolare:

- Dipende direttamente dalla Direzione e organizza e gestisce su delega del Direttore Generale la dotazione del personale dei vari servizi socio-sanitari (turni di lavoro, sostituzioni, programma ferie, permessi, ecc.). Collabora con l'ufficio personale per il monitoraggio di una corretta e coerente dotazione organica rispondente attivamente ai carichi di lavoro e nel rispetto degli standard.
- coordina e verifica l'attività ed i piani di lavoro del personale socio-sanitario sulla base dei bisogni, dei carichi di lavoro e dei programmi personalizzati identificati in sede di équipe o di U.O.I;
- mantiene i contatti con i famigliari degli ospiti per le richieste d'informazioni di competenza;
- predispone e gestisce di concerto con il Provveditore il piano di manutenzione ordinaria;
- verifica di concerto con il Provveditore i servizi di pulizia in appalto e a gestione diretta;
- gestisce e verifica l'efficienza dei servizi alberghieri;
- controlla, di concerto con il Provveditore, lo stato d'efficienza delle attrezzature e del materiale in dotazione;
- in collaborazione con i referenti dei vari servizi è responsabile dell'approvvigionamento e del monitoraggio del materiale necessario al funzionamento delle strutture (magazzino);
- contribuisce a predisporre il piano acquisti degli arredi e delle attrezzature delle strutture in collaborazione con il provveditorato e la ragioneria;
- sovrintende al funzionamento complessivo dell'organizzazione coordinando e favorendo la collaborazione tra tutte le figure professionali sia di area sociale che sanitaria in coerenza e nel rispetto delle disposizioni applicative della L.R. 22/02.

### SERVIZIO INFERMIERISTICO:

**Referente Infermieristico:** è un infermiere che, oltre alla sua specifica mansione, coordina e gestisce in autonomia e in collaborazione con le altre figure professionali di coordinamento le attività che si svolgono nei moduli. In particolare:

- gestisce in collaborazione con il responsabile organizzativo la dotazione del personale infermieristico (turni di lavoro, sostituzioni, programma ferie, permessi, ecc.);
- partecipa all'individuazione dei bisogni sanitari e socio-assistenziali degli ospiti, alla programmazione e realizzazione degli interventi integrati e alla loro verifica;
- coordina e verifica l'attività ed i piani di lavoro degli infermieri professionali sulla base dei bisogni e dei programmi personalizzati identificati all'interno dell'équipe di struttura e della U.O.I;
- raccoglie e trasmette informazioni sanitarie ed assistenziali agli uffici competenti;
- mantiene i contatti con i familiari degli ospiti per le richieste di informazioni sanitarie e assistenziali di competenza;
- si raccorda con i medici convenzionati e con gli specialisti in relazione alle problematiche connesse alla gestione dei singoli casi;
- è responsabile delle diete, dell'approvvigionamento dei farmaci, dei stupefacenti, dei presidi e delle attrezzature specifiche;
- esplica le sue funzioni in collaborazione con l'Assistente Sociale, il Referente di Raccordo, il Referente di Nucleo, il Referente del servizio socio-educativo di struttura, lo psicologo, il fisiokinesiterapista, la logopedista, i medici all'interno dell'équipe di struttura.

I Referenti infermieristici coordinano quindi specificatamente il personale infermieristico che svolge tutte le prestazioni specialistiche rivolte alla cura e alla salute dell'ospite. In particolare **l'infermiere professionale:**

- somministra direttamente agli ospiti la terapia farmacologia prescritta dal medico curante e rileva i parametri vitali;
- si occupa delle medicazioni quotidiane di lesioni cutanee e prevenzione delle piaghe da decubito;
- segue l'osservanza delle diete prescritte dal medico curante;
- realizza attività finalizzate a rallentare i processi di progressiva perdita delle abilità funzionali e la prevenzione delle sindromi da immobilizzazione;

- collabora alla progettazione, realizzazione e verifica dei P.A.I. definiti in U.O.I.;
- è presente in struttura nelle 24 ore.

## SERVIZIO ASSISTENZIALE

**Il Referente di Nucleo di Raccordo:** questa figura rappresenta un elemento innovativo proprio a garanzia di un'organizzazione basata su protocolli e procedure indifferenziate nella personalizzazione ed ottimizzazione delle risposte socio-sanitarie ed assistenziali, è un operatore socio-sanitario che oltre a svolgere un'importante funzione di raccordo diretto con gli organi di direzione, in collaborazione e unitamente ai propri colleghi referenti di nucleo, all'interno della struttura operativa del centro servizi oltre alla sua specifica mansione, assume anche un ruolo strategico di pianificazione sia dell'attività dei colleghi referenti di nucleo che in collaborazione con gli stessi per l'organizzazione ed attuazione dei piani di lavoro relativi alle attività socio-sanitarie di specifica competenza degli OOSS favorendo processi di integrazione, coordinamento, e verifica delle risposte ai bisogni sanitari e socio-assistenziali degli ospiti definite nei PAI. Collabora unitamente con i propri colleghi referenti di nucleo, con il Responsabile Organizzativo per quanto attiene all'organizzazione del lavoro in relazione ai relativi carichi assistenziali relativi alla struttura di riferimento. In particolare:

- partecipa, nell'ambito dell'equipe di struttura o della U.O.I., alla individuazione e definizione dei programmi di intervento individuali e di gruppo;
- aggiorna periodicamente sulla situazione generale del nucleo, segnalando eventuali difficoltà e problemi riguardanti gli ospiti, i familiari e l'organizzazione del lavoro;
- favorisce la collaborazione ed una buona relazione all'interno del nucleo fra tutti gli operatori, anche di professionalità diverse;
- si confronta sullo stato di salute degli ospiti, fornendo e ricevendo informazioni ed indicazioni da far recepire ai colleghi;
- raccoglie criticità e propone strategie risolutive;
- verifica che il piano di lavoro del nucleo ed i PAI degli ospiti siano correttamente svolti;
- accoglie le esigenze e le richieste degli ospiti e verifica il soddisfacimento dei loro bisogni;
- controlla e gestisce le forniture di nucleo (magazzino);
- controlla periodicamente la funzionalità dei locali, strumenti ed ausili e segnala eventuali guasti al Coordinatore di Modulo;
- verifica l'igiene degli ambienti e delle attrezzature;

I Referenti di Raccordo e i Referenti di Nucleo organizzano e coordinano il personale socio-assistenziale (OSS) che svolge tutte le prestazioni specialistiche rivolte alla cura e alla salute dell'ospite. In particolare l'**operatore socio-sanitario** si occupa di assistenza diretta all'ospite, di interventi igienico-sanitari e di carattere sociale, di supporto gestionale ed organizzativo:

- assiste la persona nelle attività quotidiane e di igiene personale;
- realizza attività semplici di supporto diagnostico e terapeutico;
- collabora ad attività finalizzate al mantenimento delle capacità psicofisiche residue, alla rieducazione, alla riattivazione e al recupero funzionale;
- coadiuva il personale sanitario e sociale nell'assistenza al malato terminale;
- cura la pulizia e l'igiene ambientale;
- osserva e collabora alla rilevazione dei bisogni e delle condizioni di rischio dell'ospite;
- collabora all'attuazione di sistemi di verifica degli interventi;
- mette in atto relazioni-comunicazioni di aiuto con l'utente e la famiglia, per l'integrazione sociale e il mantenimento e recupero dell'identità personale;
- utilizza strumenti informativi di uso comune per la registrazione di quanto rilevato durante il servizio;
- collabora alla verifica della qualità del servizio;
- favorisce la socializzazione dell'ospite in collaborazione con le altre figure professionali;

## SERVIZIO SOCIALE

Segue l'anziano e i suoi famigliari già nella fase di formulazione della domanda di accoglimento e per tutto il periodo di permanenza dell'ospite in struttura. In particolare:

- aiuta l'ospite a superare o affrontare situazioni di disagio socio-relazionale e di bisogno assistenziale;
- fornisce informazioni aggiornate sulle risorse e sui servizi (esenzione ticket, provvedimenti pensionistici e d'invalidità, richieste di contributi economici, cambio medico, ecc.);
- Offre un servizio di segretariato sociale, si occupa quindi, di dare una prima informazione curando le relazioni con il pubblico e indirizzandolo, ove necessario, agli organi competenti;
- Gestisce i rapporti con le A.ULSS per quanto riguarda eventuali richieste, liste di attesa degli ospiti per l'accoglimento in struttura, rendicontazione degli ospiti;
- Organizza e partecipa alle Unità Operative Interne collaborando con le altre figure professionali per la redazione del Piano Assistenziale Individualizzato per ogni ospite (P.A.I.)
- mantiene i contatti con gli ospiti e i loro famigliari per le richieste d'informazioni di competenza;
- esplica le sue funzioni in collaborazione con il coordinatore di modulo e con il referente infermieristico all'interno dell'équipe di struttura.

ORARI: dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 12.30

TELEFONO: 0425 427168

### **SERVIZIO PSICOLOGICO**

Interviene con gli strumenti tipici che appartengono alla psicologia di comunità, al fine di mantenere e/o migliorare il benessere, nella sua più ampia accezione, di tutti coloro che fanno parte dell'organizzazione: ospiti, famigliari e personale. In particolare:

- promuove fin dal primo giorno di accoglienza il coinvolgimento dei famigliari, al fine di conoscere di più e meglio la persona che intende essere ospitata, le sue abitudini, i suoi interessi, il carattere... ;
- favorisce e ricerca il contatto con gli anziani, apparentemente occasionali, al fine di intercorrere situazioni di "relazione" onde pervenire a conoscenze altrimenti difficilmente raggiungibili;
- realizza azioni formative, informative e di sostegno psicologico;
- effettua ricerche ed elaborazione dati per la valutazione della qualità percepita;
- realizza progetti obiettivi per il miglioramento della qualità dei servizi;
- effettua ricerche ed elaborazione dati per la valutazione del clima organizzativo;
- identifica i bisogni formativi del personale e propone interventi ;
- segue la procedura di gestione dei reclami;
- favorisce la comunicazione interna ed esterna anche attraverso la predisposizione di procedure, documenti informativi;
- trasmette conoscenze sul processo di invecchiamento, sulle patologie più diffuse nell'anziano, sulle modalità adottate dal personale a valenza riabilitativa per intervenire su disturbi già in atto, e per prevenire l'insorgenza di processi patologici;
- trasmette e riceve conoscenze al fine di una condivisione di vissuti ed esperienze, in funzione di quanto sopra;
- è aperto ad ogni tipo di informazioni sui servizi al fine di facilitare una collaborazione tra personale e famigliari.

ORARI: dalle 10.00 alle 12.00

TELEFONO: 0425 427143

### **SERVIZIO SOCIO – EDUCATIVO**

Oltre a rispondere alle esigenze di socializzazione e di occupazione del tempo libero degli anziani (feste, cinema, uscite, ricorrenze, seminari, ecc.), realizza interventi che hanno finalità educative e riabilitative (socio-attivanti, psico-attivanti). Il Servizio predisponde annualmente una programmazione delle attività sulla base del gradimento dimostrato dagli ospiti ed in funzione delle necessità riabilitative individuate in équipe. Un obiettivo fondamentale del Servizio è stimolare il coinvolgimento e l'integrazione dei famigliari, delle associazioni di volontariato e del territorio con la vita comunitaria.

A titolo esemplificativo qui di seguito vengono descritte alcune attività del Servizio:

- progetto manualità: si tratta di un laboratorio per realizzare oggettistica varia che poi rimane ad arredare le stanze ed i locali comuni delle strutture o viene venduta a scopo benefico (Telethon);

- attività di stimolazione cognitiva: sono attività di piccolo gruppo, rivolte ad anziani con capacità cognitive compromesse. Vengono forniti stimoli visivi, uditivi, tattili che attivano la capacità attentiva e mnemonica, favoriscono l'espressione delle emozioni e la comunicazione verbale;
- corso di pizzi e ricami: è condotto da insegnanti volontarie esperte nell'arte del tombolo, chiacchierino, uncinetto, macramè. Il corso è aperto anche agli esterni. I prodotti realizzati vengono esposti a mostre sia interne che esterne. Tale intervento favorisce la socializzazione, l'apertura al territorio, sviluppa l'autostima delle insegnanti, promuove un artigianato di tradizione che rischia di andare perduto;
- alla riscoperta di Rovigo e dintorni: vengono organizzate uscite brevi (una o mezza giornata) in luoghi significativi dal punto di vista culturale (musei, chiese, santuari, monumenti, ecc.) ed affettivo (luoghi d'origine);
- musicoterapia: è una modalità di approccio che utilizza la musica o il suono come strumento di comunicazione non-verbale, per intervenire a livello educativo, riabilitativo o terapeutico, in una varietà di condizioni patologiche e para-fisiologiche;

ORARI: dalle 9.00 alle 10.00

TELEFONO: 0425 427141

### **SERVIZIO DI FISIOKINESITERAPIA**

Si occupa della riabilitazione mirata al recupero, al mantenimento o alla riduzione della perdita delle capacità funzionali residue attraverso trattamenti individuali ed attività motoria di gruppo, su indicazione del medico fisiatra e secondo quanto stabilito in sede di U.O.I. Il servizio segue inoltre la procedura di prescrizione e approvvigionamento degli ausili e dei presidi destinati agli ospiti e, rispetto al loro corretto utilizzo, dà indicazioni ed informazioni agli O.S.S. Il servizio inoltre realizza periodici momenti di formazione del personale sanitario e socio-assistenziale su temi specifici come la movimentazione manuale dei carichi, la contenzione, le cadute.

ORARI: dalle 12.00 alle 13.00

TELEFONO: 0425 427367

### **SERVIZIO DI LOGOPEDIA**

Il Logopedista segue gli ospiti che presentano problemi di comunicazione e si occupa, attraverso interventi individuali e di gruppo, di coloro che sono pazienti affetti da afasia, disartria, disfagia, disturbi del linguaggio correlati con la demenza. Si occupa inoltre dei soggetti ipoacusici per quel che riguarda la fornitura, l'utilizzo e la manutenzione degli apparecchi acustici.

ORARI: dalle 12.00 alle 13.00

TELEFONO: 0425 427367

### **SERVIZIO DI MEDICINA DI BASE E SPECIALISTICA**

Nelle strutture sono presenti, ad orari stabiliti, medici di base convenzionati (medici di assistenza programmata in struttura protetta). Agli ospiti non autosufficienti titolari di impegnativa di residenzialità viene attribuito come medico curante uno dei medici convenzionati, mentre agli autosufficienti e non autosufficienti privi di impegnativa viene data la possibilità di mantenere il proprio medico di base esterno (garantendo la disponibilità al servizio infermieristico). I non autosufficienti inoltre possono usufruire, quando è possibile e sulla base del tipo di visita che si rende necessaria, anche di visite mediche specialistiche presso la struttura (cardiologo, dermatologo, fisiatra, psichiatra, ecc.). La presenza del medico non è garantita nell'arco delle 24 ore giornaliere: in casi di emergenza, in particolare notturna e festiva, gli infermieri professionali attivano il servizio di continuità assistenziale (Guardia Medica).

## I SERVIZI ALBERGHIERI

**Servizio di Ristorazione:** il vitto viene preparato da personale specializzato all'interno della cucina di Casa Serena ed arriva presso le sale ristorante delle strutture nel rispetto delle procedure stabilite dalla vigente normativa. Il menù proposto, scelto sulla base dei gusti e delle preferenze che gli ospiti manifestano, prevede una adeguata rotazione settimanale e di stagione. Viene data particolare attenzione alle diete personalizzate, motivate dallo stato di salute dell'ospite, e secondo la necessaria prescrizione medica. Gli ospiti in grado di scegliersi il menù di proprio gradimento potranno farlo, fra le varie alternative, il giorno precedente. Il menù proposto ai non-autosufficienti, per ovvie ragioni di salute, masticazione ed esigenze dietetiche particolari, è leggermente diverso. La distribuzione della colazione, pranzo e cena nelle piccole sale ristorante di nucleo viene effettuata da parte di camerieri nei confronti degli ospiti autosufficienti e da parte degli O.S.S. per i non-autosufficienti. In caso di malattia o per necessità particolari il pasto viene portato nelle stanze degli ospiti. Laddove necessario gli O.S.S. intervengono a somministrare il pasto a chi non in grado di assumerlo autonomamente. Gli ospiti con nutrizione enterale seguono programmi dietetici specifici per qualità e modalità di somministrazione.

Orario estivo: colazione ore 7.30 - pranzo ore 12.00 – cena ore 18.30

Orario invernale: colazione ore 7.30 - pranzo ore 12.00 – cena ore 18.00

**Servizio lavanderia e guardaroba:** oltre alla fornitura e al lavaggio della biancheria piana l'Ente garantisce il ritiro, il lavaggio e la riconsegna della biancheria personale degli ospiti. Il lavaggio viene effettuato da una ditta esterna per cui si consiglia agli ospiti di dotarsi di un corredo sufficiente (i tempi medi di riconsegna sono di 15/20 giorni), pulito ed in buono stato (elenco minimo da richiedere all'assistente sociale all'ingresso in struttura) che va etichettato dal personale del servizio guardaroba.

**Igiene ambientale:** l'igiene e la pulizia ordinaria e periodica degli ambienti viene svolta da una ditta esterna specializzata che fa uso di macchinari, prodotti e attrezzature moderne, capaci di rispettare gli odierni standard in materia di sicurezza e igiene. La pulizia ordinaria viene svolta quotidianamente in fasce orarie che tengono conto delle esigenze degli ospiti e del personale delle strutture. Le pulizie periodiche e straordinarie hanno cadenza bimensile, quadrimestrale, semestrale, annuale, a seconda del tipo di intervento di igiene e sanificazione.

**Servizio di parrucchiera uomo/donna :** si tratta di un servizio garantito mensilmente e per esigenze particolari per gli ospiti non-autosufficienti con e senza impegnativa di residenzialità, a pagamento (ticket) per gli ospiti autosufficienti, come previsto nell'Impegnativa di Ospitalità.

**Servizio trasporto:** il servizio di trasporto ed accompagnamento in ospedale per le visite specialistiche, non effettuabili a domicilio, è compreso nella retta degli ospiti non-autosufficienti con e senza impegnativa di residenzialità. Negli altri casi viene erogato a pagamento (ticket), come previsto nell'Impegnativa di Ospitalità.

**Servizio fornitura farmaci, presidi sanitari e ausili:** l'Azienda U.L.S.S. 18 garantisce direttamente agli ospiti non-autosufficienti con impegnativa di residenzialità la fornitura dei presidi sanitari, degli ausili, dei farmaci come stabilisce una apposita convenzione fra I.R.A.S. e Azienda U.L.S.S. 18. Negli altri casi il servizio viene erogato a pagamento (ticket).

**Servizio Religioso:** in ogni struttura viene celebrata settimanalmente la S. Messa e vengono organizzati momenti di preghiera come la recita del rosario e la celebrazione di qualche ricorrenza religiosa.



## STRUMENTI DI COINVOLGIMENTO DELL'UTENZA E DI VALUTAZIONE DEI SERVIZI

L'I.R.A.S. ha attivato vari strumenti per favorire trasparenza, puntualità dell'informazione, coinvolgimento e partecipazione attiva dell'utenza alla vita delle strutture, in particolare:

- **Comitato degli ospiti:** così come è definito e regolamentato dalla normativa vigente. Nel caso in cui il quorum per l'elezione dei componenti del comitato non venga raggiunto, l'Ente prevede la nomina della consulta degli ospiti e dei famigliari. Gli obiettivi di questi organismi sono:
  - 1) realizzare la partecipazione e la collaborazione degli ospiti e dei loro famigliari alla gestione dei servizi;
  - 2) fornire all'Ente suggerimenti e proposte per la migliore realizzazione delle iniziative attivate;
  - 3) informare gli anziani e i loro famigliari sui nuovi aspetti gestionali-organizzativi;
  - 4) collaborare con l'Ente per la migliore qualità dell'erogazione del servizio e per la piena e tempestiva diffusione delle informazioni alle famiglie;
  - 5) promuovere iniziative integrative finalizzate ad elevare la qualità della vita degli ospiti;
  - 6) partecipare alla fase concertativa prevista dalle vigenti normative in materia.
- **Coordinamento associativo:** è composto dai referenti delle organizzazioni (associazioni di volontariato, culturali, musicali, sportive, cooperative, ecc.) che hanno stipulato una convenzione con l'Ente per la presenza dei propri volontari nelle attività ricreative, sociali e culturali rivolte agli ospiti delle strutture.
- **Gestione dei reclami:** è una procedura utile a conoscere, valutare ed intervenire rispetto alla segnalazione di reclami con lo scopo di instaurare e mantenere un rapporto di fiducia con l'ospite ed i suoi famigliari, di porre rimedio alle criticità e di evitare il ripetersi di condizioni che creano insoddisfazione nell'utenza.
- **Questionario di soddisfazione dell'utenza:** periodicamente viene somministrato un questionario di soddisfazione a tutti gli ospiti o ai loro famigliari. E' uno strumento che valuta il gradimento rispetto ai servizi alberghieri, sanitari, assistenziali e riabilitativi, all'ambiente, alla preparazione e alla professionalità del personale.

## INFORMAZIONE, PRIVACY E SICUREZZA

L'I.R.A.S. assicura la raccolta ed il trattamento dei dati personali nel rispetto del D.Lgs. 30/06/2003 n.196.

I dati relativi alla salute dell'Ospite sono oggetto di comunicazione all'interno della struttura al personale che necessita di conoscerli in relazione alla propria mansione e per dar corso all'erogazione del servizio socio-assistenziale, di cura e di riabilitazione.

Tutti gli operatori sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire la privacy della Persona ospitata.

Al fine di gestire informazioni, privacy e sicurezza si è previsto quanto segue:

- riconoscibilità del personale attraverso appositi cartellini d'identificazione e divise differenziate;
- garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali;
- sicurezza tecnologica e impiantistica delle attrezzature, anche nei riguardi di possibili incidenti.

## RECLAMI O SUGGERIMENTI

Eventuali reclami/segnalazioni o suggerimenti riguardanti i servizi, possono essere presentati in forma scritta all'Ufficio Protocollo, o verbalmente al Responsabile Organizzativo o all'Assistente Sociale.

## PERCORSO ED OBIETTIVI

Per il futuro l'obiettivo rimane quello di divenire una moderna azienda di servizi, aperta alle esigenze del territorio, promuovendo la realizzazione di servizi innovativi che siano integrati ed alternativi al "ricovero" in Struttura, nel rispetto degli indirizzi nazionali e regionali previsti per l'assistenza alle persone anziane, coordinando i propri interventi assistenziali con quelli degli altri soggetti pubblici – in primo luogo Comune e Azienda ULSS – che hanno il compito di garantire una migliore qualità di vita ai nostri anziani.

## LE DOMANDE PIU' FREQUENTI

### **1. Chi è il punto di riferimento per l'Ospite ed i familiari dopo l'inserimento in struttura?**

L'Assistente Sociale, che sarà presente dal momento dell'ammissione.

### **2. L'Ospite può uscire temporaneamente dalla struttura?**

Certamente sì, l'anziano autonomo può uscire liberamente dalla struttura, previo avviso al personale di riferimento. Se il familiare/referente desidera uscire con l'Ospite, deve segnalarlo alla struttura competente e compatibilmente con le condizioni di salute del congiunto. La retta dovrà, comunque, essere corrisposta anche per i giorni di assenza, secondo quanto stabilito nell'Impegnativa di Ospitalità.

### **3. Cosa bisogna fare per essere dimessi?**

Ogni Ospite, o persona di riferimento, può in qualsiasi momento richiedere la dimissione, presentando comunicazione scritta all'Ufficio Sociale secondo le modalità riportate nell'Impegnativa di Ospitalità. In caso contrario, dovrà essere corrisposta anche la quota relativa al mancato preavviso.

### **4. I familiari possono assistere direttamente il proprio congiunto in struttura?**

I familiari possono visitare il proprio caro ogni qualvolta lo desiderino, ma non possono eseguire attività assistenziali, ad eccezione dell'alimentazione assistita, purchè concordata preventivamente con il Responsabile di Struttura.

### **5. I residenti possono usufruire di un servizio di assistenza privata in struttura?**

Premesso che la struttura garantisce risposte adeguate a tutti i bisogni della Persona ospitata, i familiari sono liberi di affiancare un'assistente privata, che deve attenersi a quanto previsto dal Regolamento interno dell'IRAS e che deve essere regolarizzata sotto il profilo contrattuale.

### **6. I familiari sono liberi di far visita ai loro congiunti?**

Certamente sì, la struttura è aperta tutti i giorni negli orari previsti (ovviamente alcuni orari sono più indicati rispetto ad altri).

### **7. I familiari possono pranzare con il proprio congiunto?**

Sì, i famigliari e/o congiunti degli Ospiti possono fruire, previa prenotazione e rimborso del costo relativo, del servizio di ristorazione presso la struttura, pranzando con il proprio caro.

<b>SERVIZI A DOMANDA INDIVIDUALE</b>					
		Inquilini Casa Serena	Autosufficienti	Non autosufficienti	
<b>SERVIZIO DI RISTORAZIONE</b>					
Pasto	cad.	€ 7,32	-	-	
<b>SERVIZIO BIANCHERIA PIANA</b>					
canone mensile ( due cambi)	cad.	€ 15,00	-	-	
<b>SERVIZIO LAVANDERIA INDUMENTI</b>					
Biancheria intima	€/kg	€ 5,00	-	-	
Biancheria scura	€/kg	€ 6,00	-	-	
<b>MANUTENZIONE ORDINARIA</b>					
Manodopera	€/h	€ 15,00	-	-	
Materiale		a consuntivo	-	-	
<b>SERVIZIO DI TELEFONIA</b>					
Canone mensile traffico rete fissa inclusa	€/mese	€ 4,88	€ 4,88	€ 4,88	€ 4,88
Traffico mobile a consumo	€/1'	€ 0,15	€ 0,15	€ 0,15	€ 0,15
<b>IGIENE PERSONALE</b>					
Costo orario	€/h	€ 15,50	-	-	
<b>SERVIZIO BARBIERE</b>					
barba	cad.	€ 3,00	€ 2,10	-	
taglio uomo	cad.	€ 5,00	€ 4,20	-	
<b>SERVIZIO PARRUCCHIERE</b>					
piega	cad.	€ 4,00	€ 2,10	1 prestazione/mese compreso retta oltre pagamento ticket come autosufficienti	
taglio piega	cad.	€ 8,00	€ 6,30		
tinta piega	cad.	€ 15,00	€ 13,10	€ 13,10	€ 13,10
taglio tinta piega	cad.	€ 20,00	€ 17,30	€ 17,30	€ 17,30
permanente piega	cad.	€ 28,00	€ 28,00	€ 28,00	€ 28,00
taglio permanente piega	cad.	€ 30,00	€ 30,00	€ 30,00	€ 30,00
taglio permanente colore piega	cad.	€ 40,00	€ 40,00	€ 40,00	€ 40,00
<b>ATTIVITA' RIABILITATIVA</b>					
Costo orario con prescrizione	€/h	€ 15,00		-	
<b>ATTIVITA' SANITARIE SERVIZI INFERMIERI</b>					
In stanza	€/h	€ 16,00		-	
Prestazione ambulatoriale	€/prest.	€ 2,00		-	
<b>TRASPORTO SOCIO SANITARI</b>					
Trasporto sanitario città a/r	€	€ 30,00	€ 30,00	-	
Accompagnamento visite	€/h	€ 15,00	€ 15,00	-	
Visita fuori città	€/km	€ 1,50	€ 1,50	-	
<b>SERVIZIO DI PULIZIA INTERNA ALLOGGIO</b>					
Pasti ai familiari degli Ospiti	cad.	€ 15,00	€ 15,00	€ 15,00	€ 15,00