



CARTA DEI SERVIZI

Istituto Rodigino di Assistenza Sociale

La Carta dei Servizi è il documento con il quale l'IRAS, Ente Pubblico erogatore di servizi residenziali per persone anziane, assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza. Nel documento sono descritti i servizi offerti, la modalità di erogazione degli stessi e gli strumenti previsti di tutela dell'utente.

Istituto Rodigino di Assistenza Sociale

Revisione Anno 2023





SOMMARIO

Mission	2
Principi Guida	2
Politica della Qualità	3
Unità di Offerta	4
Modello Organizzativo	4
Strumenti di Tutela del Cittadino	6
Contatti	7
Orari di Visita	8
Unità di offerta: Centro Servizi per persone non autosufficienti	9
Allegato A: servizi compresi nella retta	10
Allegato B: retta giornaliera anno 2023	11
Allegato C: servizi non compresi nella retta (a pagamento)	11



MISSION

L'Istituto Rodigino di Assistenza Sociale è un Ente Pubblico (IPAB) che ha come obiettivo la promozione del benessere della persona anziana.

A tal fine gestisce l'accoglienza di persone anziane con profili di non autosufficienza, nell'ottica della promozione della qualità di vita delle stesse, nel rispetto della persona, delle sue esigenze e della sua autorealizzazione.

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

PRINCIPI GUIDA

L'attività dell'Ente si svolge nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- **Uguaglianza:** nell'erogazione dei servizi va salvaguardato il diritto all'uniformità delle prestazioni, commisurata **però** alle diverse esigenze delle persone.
- **Imparzialità ed obiettività:** i comportamenti degli operatori verso i residenti e i *care-givers* sono ispirati a criteri di obiettività imparzialità e giustizia.
- **Diritto di scelta:** ogni persona ha diritto di veder riconosciuta e promossa la propria autonomia e autodeterminazione. Le diverse figure professionali hanno quindi il compito di favorire, stimolare e rispettare le scelte dei residenti, valorizzando le singole potenzialità e le specifiche capacità.
- **Continuità:** la struttura assicura ai residenti la continuità e regolarità delle cure nelle 24 ore.
- **Partecipazione:** nell'erogazione dei servizi devono essere sempre garantiti il diritto alla corretta informazione, la tutela dei residenti nel caso di prestazioni inadeguate, la possibilità di formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi. La partecipazione deve coinvolgere anche i familiari attraverso una corretta informazione circa gli obiettivi dell'Ente, al fine di creare una costruttiva collaborazione per migliorare la qualità della vita del residente.
- **Efficienza ed efficacia:** il servizio è erogato in modo da garantire un rapporto ottimale tra risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti.

POLITICA DELLA QUALITÀ

Congiuntamente ai principi guida sopra descritti, l'IRAS adotta una politica per la qualità ispirata ai seguenti valori:

- **Rispetto:** inteso come riconoscimento e considerazione da parte dell'organizzazione dei tempi e dei ritmi di vita personale, degli spazi privati, della privacy, della dignità della persona e dei suoi valori.
- **Autorealizzazione:** intesa come la capacità di realizzare le proprie potenzialità, ossia la possibilità di poter concretizzare ancora desideri, passioni, aspirazioni e stili di vita, nonché di sentirsi vivi e soddisfatti di ciò che ancora si riesce a fare, superando ove possibile gli ostacoli dati dalla condizione di non autosufficienza.
- **Operosità:** intesa come la condizione di “fare”, di rendersi utili, di vedere espresse, promosse e valorizzate capacità, attitudini, abilità dell'agire quotidiano del residente, nonché possibilità di impegnare in modo costruttivo il tempo libero, superando ove possibile gli ostacoli dati dalla condizione di non autosufficienza.
- **Affettività:** intesa come la possibilità di mantenere e sviluppare legami relazionali con la propria famiglia, ma anche la possibilità di instaurare relazioni affettive ed emotive all'interno della residenza non solo con le persone ma anche con animali o con oggetti personali ai quali si è legati.
- **Interiorità:** intesa come la possibilità di esprimere il proprio credo religioso, usufruendo di spazi e servizi adeguati al raccoglimento spirituale, o per riflessioni personali (sostegno su temi personali quali l'importanza della vita e la paura della morte).
- **Comfort:** inteso come l'opportunità di vivere in un ambiente decoroso ed accogliente, dove gli spazi siano congeniali alla persona per coniugare le proprie esigenze di vita personale e vita comunitaria, con particolare attenzione alla dimensione familiare.
- **Umanizzazione:** intesa come la possibilità di essere accolti nella propria globalità con una presa in carico attenta all'ascolto, alla personalizzazione degli interventi ed alla dimensione umana e relazionale dell'assistenza
- **Socialità:** intesa come la possibilità di sviluppare rapporti interpersonali, di sentirsi parte della comunità e di ritrovarsi inseriti nel contesto sociale, ove vi sia una permeabilità tra la residenza e l'esterno, mantenendo così scambi relazionali e comunicativi con il territorio di riferimento.
- **Salute:** intesa come possibilità di fruire di prestazioni di prevenzione, cura e riabilitazione da personale competente e professionale, le quali devono essere personalizzate ed integrate nel contesto di vita quotidiano, evitando forme di accanimento e sanitarizzazione eccessiva e non gradita.

- **Libertà:** intesa come capacità di scelta e possibilità di muoversi o agire in autonomia, entro limiti di rischio ragionevoli e correlati alle proprie capacità residue, il tutto nel rispetto delle regole della civile convivenza, avendo la possibilità di partecipare alle decisioni dell'organizzazione riguardanti la vita quotidiana dei residenti.
- **Gusto:** inteso come la possibilità di disporre di un servizio di ristorazione che garantisca una proposta alimentare sana, completa, varia, adeguata alle scelte e alle tradizioni del territorio, e che rispetti le condizioni di salute senza presentare eccessive restrizioni.
- **Vivibilità:** intesa come la possibilità di vivere in un luogo pulito, accogliente, confortevole, sicuro, con un'atmosfera stimolante e rispettosa delle esigenze dei residenti e del contesto della vita comunitaria.

UNITÀ DI OFFERTA

Le strutture dell'IRAS, riportate nella tabella riassuntiva che segue, risultano regolarmente autorizzate ed accreditate (L.R. 22/2002) per un totale di 261 posti letto di Centro Servizi per persone anziane non autosufficienti.

Struttura	Numero Posti
Reparto Centrale	123
Casa Soggiorno	94
Nucleo Rosso	44
TOTALE	261

MODELLO ORGANIZZATIVO

I servizi socio sanitari e assistenziali sono gestiti direttamente dall'Ente con proprio personale. I servizi di igiene ambientale, di lavanderia e di ristorazione sono esternalizzati.

Il modello organizzativo si articola in specifiche aree e servizi con le seguenti funzioni:

ORGANO DI GOVERNO	Consiglio di Amministrazione	Il Consiglio d'Amministrazione definisce le linee di indirizzo politico e i programmi da attuare; fissa gli obiettivi della gestione e verifica i risultati.
ORGANO DI GESTIONE	Direzione Generale	Il Direttore Generale ha il compito di realizzare gli obiettivi fissati dal Consiglio di Amministrazione ed è il responsabile della gestione aziendale.
AREA AMMINISTRATIVA	Segreteria e protocollo	Si occupa della raccolta, dello smistamento e dell'archiviazione dei documenti ufficiali dell'ente.
	Servizio tecnico	Si occupa dell'approvvigionamento di beni e servizi, di esecuzione di lavori e di organizzazione delle risorse tecniche.
	Servizio Economico Finanziario	Si occupa delle attività di gestione del bilancio, della contabilità e dei flussi finanziari.

	Servizio Risorse Umane	Si occupa di reclutamento del personale e degli aspetti giuridico amministrativi dei rapporti di lavoro.
AREA DEI SERVIZI ALBERGHIERI	Servizio Ristorazione	Garantisce i pasti con particolare attenzione alla varietà, alla stagionalità, al gusto degli alimenti, alle tradizioni alimentari del territorio nel rispetto della libertà di scelta e delle condizioni di salute dei residenti.
	Servizio Lavanderia	Assicura l'adeguata gestione del corredo dei residenti e l'approvvigionamento della biancheria piana.
	Servizio di Pulizie	Si occupa della pulizia degli ambienti, garantendo l'adeguatezza degli spazi di vita del residente.
AREA MEDICA	Servizio Medico	L'assistenza medica a favore dei residenti non autosufficienti viene assicurata dall'Azienda ULSS. La presenza del medico è garantita dal lunedì al sabato in fasce orarie concordate con l'Ente.
AREA SANITARIA E SOCIO ASSISTENZIALE	Servizio Sociale	Cura l'accoglimento delle richieste di ingresso sostenendo e guidando gli interessati ed i loro familiari. Svolge funzioni di segretariato sociale e di tutela giuridica dei residenti, tiene i contatti con la rete dei servizi locali che seguono l'anziano prima dell'accoglimento.
	Servizio Socio-Educativo	Si occupa di sostenere e favorire le relazioni interpersonali dei residenti sia all'interno che all'esterno della residenza. Organizza il tempo libero con particolare attenzione alle storie di vita, ai desideri, alle propensioni e alle richieste dei residenti. Il servizio si avvale anche della collaborazione delle associazioni del territorio per offrire un ambiente vitale, dinamico e aperto alla comunità.
	Servizio di Psicologia	Si occupa di favorire l'adattamento sociale ed emotivo dei residenti per migliorarne la qualità di vita e la permanenza all'interno della casa. Il servizio offre uno spazio di ascolto e rielaborazione dei vissuti, finalizzato a sostenere e sviluppare un atteggiamento proattivo. Nell'ottica di concorrere alla salute globale della persona, propone, quando necessario, sostegno a familiari e personale.
	Servizio di Fisioterapia	Realizza programmi ed attività volti a supportare le potenzialità di autonomia dei residenti. Gli interventi a carattere individuale e di gruppo concorrono a migliorare la salute degli anziani attraverso regolari interventi di prevenzione e attività fisica controllata.
	Servizio di Logopedia	Si pone come obiettivo la prevenzione e la riabilitazione di criticità aventi diverse origini legate al linguaggio e/o alla comunicazione e alla deglutizione. Gli interventi, a carattere individuale

		e di gruppo, perseguono la salute della persona, impiegando e sviluppando qualunque mezzo comunicativo a sua disposizione.
	Servizio Infermieristico	Assicura la corretta applicazione dei protocolli terapeutici, un'adeguata somministrazione dei farmaci, il monitoraggio delle condizioni di salute degli anziani e l'attivazione di pronto intervento sanitario.
	Servizio Assistenza di Base	Gli operatori socio-sanitari, nell'ambito del servizio di assistenza di base assicurano: la tutela, la cura e l'igiene della persona, dell'abbigliamento, la cura dell'alloggio, il rispetto dei ritmi naturali (alzata e riposo), l'aiuto nell'assunzione dei pasti, nonché il sostegno delle relazioni sociali.
ALTRI SERVIZI	Servizio di trasporto e accompagnamento	Il servizio di trasporto ed accompagnamento alle visite programmate in ospedale viene garantito alle condizioni descritte nella tabella dei servizi.
	Servizio Parrucchiere e Barbiere	Il servizio di parrucchiere e barbiere viene svolto da personale interno o da professionisti esterni e fornisce le prestazioni descritte nella tabella dei servizi.
	Servizio di Assistenza Spirituale	Offre possibilità di riflessione e raccoglimento, sia attraverso la proposta periodica di momenti di culto, sia attraverso il supporto e l'assistenza religiosa su richiesta nel rispetto del pluralismo religioso.

L'IRAS è convenzionata con l'Azienda ULSS 5 Polesana per l'erogazione dei seguenti servizi sanitari ai residenti:

SERVIZI SANITARI IN CONVENZIONE CON L'ULSS 5 POLESANA	Assistenza medica generica di base (ambulatoriale)
	Assistenza medica specialistica (visite domiciliari)
	Fornitura farmaci e presidi sanitari
	Servizio di Fisioterapia
	Servizio di Logopedia

I servizi sanitari forniti in convenzione possono variare in caso di modifica degli accordi regionali.

STRUMENTI DI TUTELA DEL CITTADINO

Il contributo dei familiari al processo di miglioramento continuo dei servizi è ritenuto fondamentale, pertanto i familiari o i referenti più significativi del residente sono coinvolti attivamente nel percorso di assistenza del residente. L'IRAS ha attivato vari strumenti per favorire trasparenza, puntualità dell'informazione, coinvolgimento e partecipazione attiva dell'utenza alla vita delle strutture.

- **Procedura Gestione Reclami.** Il residente, o il suo familiare, ha la possibilità di formulare reclami formali per manifestare la non coerenza dei servizi prestati rispetto a quanto enunciato dalla presente Carta dei Servizi. A tal fine è possibile reperire l'apposito modulo di segnalazione presso il Servizio Sociale, nei pressi delle apposite cassettoni della posta presenti in ogni struttura o scaricarlo dal sito istituzionale (www.irasrovigo.it). Una volta compilato il modulo va restituito con qualunque modalità (consegnato a mano all'Assistente Sociale, posto nell'apposita cassetta della posta, inviato tramite posta ordinaria o mail all'indirizzo info@irasrovigo.it). L'Ente si impegna a fornire una risposta al massimo entro 30 giorni dalla segnalazione.
- **Questionario di Soddisfazione Utente.** Periodicamente viene somministrato un questionario di soddisfazione a tutti i residenti ed ai loro familiari. Compilato in forma anonima, il questionario ha lo scopo di conoscere il grado di soddisfazione rispetto ai servizi erogati dall'Ente al fine di porre in essere, in un'ottica di miglioramento continuo della qualità del servizio, adeguate modifiche correttive.
- **I focus group.** Sono gruppi di incontro condotti dal personale dell'Ente e rivolti sia ai familiari che ai residenti. I focus group si sono dimostrati strumenti validi per la rilevazione della soddisfazione dell'utente, in quanto permettono un confronto sulle eventuali problematiche o criticità riscontrate e determinano, al contempo, la possibilità di identificare soluzioni condivise col gruppo.
- **Comitato Ospiti e Familiari.** L'Ente, come indicato dal Regolamento Regionale n° 3/2001, agevola la costituzione del comitato rappresentativo degli ospiti e dei loro familiari che, con la propria presenza e attraverso il confronto con l'Amministrazione, garantisce una valutazione di efficacia del servizio, partendo dall'attenta valorizzazione dei desideri e dei bisogni dell'utente. La modalità di costituzione e di funzionamento del comitato è descritta nell'apposito Regolamento.

CONTATTI

Per informazioni generali è possibile visitare il sito internet all'indirizzo www.irasrovigo.it oppure contattare i seguenti recapiti:

Tipo di informazione	Ufficio	Telefono	Indirizzo mail
Per chiedere un appuntamento con Presidenza o Direzione	Segreteria	0425 4271109	canazza@irasrovigo.it
Per ricevere informazioni sulle modalità di accoglimento e sui servizi erogati dall'IRAS	Servizio Sociale	0425 427146 0425 427177 0425 427165	valentini@irasrovigo.it previato@irasrovigo.it secchiero@irasrovigo.it
Per ricevere informazioni sulle rette	Ufficio Rette	0425 427106	marcomini@irasrovigo.it



ORARI DI VISITA

Vengono previste due diverse modalità per accedere alle strutture: visita senza prenotazione e visita con prenotazione. In entrambi i casi la visita sarà consentita anche giornalmente a due visitatori per Ospite per 60 minuti in caso di visita effettuata all'esterno o in spazi dedicati (sala visite) e a un solo visitatore per 15 minuti in caso di visita effettuata in stanza, se l'Ospite deve rimanere a letto per ragioni di salute:

1. **ORARI VISITA SENZA PRENOTAZIONE (ACCESSO LIBERO):** le visite sono consentite tutti i giorni compresi i festivi dalle ore 10:45 alle ore 11:45, salvo limitazioni dettate da contingenti esigenze organizzative.
2. **ORARI VISITA CON PRENOTAZIONE (SU APPUNTAMENTO):** le visite, della durata massima 60 minuti all'esterno o in spazi dedicati e di 15 minuti in stanza, possono essere fissate dal Lunedì al Venerdì dalle ore 14:30 alle ore 17:00.

Nel periodo di emergenza da COVID-19 sono applicate le restrizioni e le misure di contenimento del rischio di contagio previste dalla normativa nazionale e regionale.

UNITÀ DI OFFERTA: CENTRO SERVIZI PER PERSONE NON AUTOSUFFICIENTI

Descrizione	Sede	Utenza accoglibile
<p>Il Centro di Servizi è una struttura residenziale che offre a persone non autosufficienti, di norma anziani, con esiti di patologie fisiche, psichiche e sensoriali non curabili a domicilio, un livello di assistenza medica, infermieristica, riabilitativa, tutelare e alberghiera organizzate in base alla specifica unità di offerta.</p>	<p>L'IRAS è autorizzato ed accreditato per accogliere persone non autosufficienti di vari livelli di gravità per un totale di 261 posti letto. Le stanze sono ad uno, due o tre posti letto. I Centri di Servizio sono organizzati in nuclei dedicati a specifiche tipologie di utenza.</p>	<p>1) Persone non autosufficienti con impegnativa di residenzialità (in convenzione con ULSS).</p> <p>Tale forma di accoglimento per anziani non autosufficienti è disciplinata da un apposito regolamento regionale che stabilisce la procedura di ammissione, i criteri di gestione, la formazione della graduatoria, i criteri e le modalità per l'attribuzione dell'impegnativa di residenzialità. Il cittadino per accedere a questa forma di accoglimento deve presentare richiesta di valutazione dell'Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale (U.V.M.D.) al Distretto Socio-Sanitario di residenza (COT), ai Servizi Sociali del Comune di residenza oppure direttamente al Servizio Sociale dell'IRAS, che a sua volta invierà l'istanza al distretto di competenza. L'U.V.M.D. esamina la domanda valutando il bisogno del richiedente mediante la scheda S.V.A.M.A. (scheda di valutazione multidimensionale dell'anziano) e attribuendo un punteggio di priorità (da 0 a 100); tale punteggio determina la posizione all'interno di una graduatoria per l'accesso ai servizi di tipo residenziale (Registro Unico per la Residenzialità). Una volta acquisita la titolarità dell'impegnativa del richiedente viene avviata la procedura di accoglimento.</p> <p>2) Persone non-autosufficienti senza impegnativa di residenzialità (libero mercato).</p> <p>L'IRAS offre il medesimo servizio a coloro che, pur non essendo ancora titolari di impegnativa di residenzialità, hanno bisogno di assistenza socio-sanitaria di tipo residenziale anche solo temporanea (accoglimenti di sollievo).</p> <p>L'accoglimento dell'anziano in struttura in regime di libero mercato non influisce sulla tempistica di acquisizione dell'impegnativa di residenzialità a copertura delle spese di rilievo sanitario. L'avvio della procedura di accoglimento inizia con un colloquio con l'Assistente Sociale dell'IRAS.</p>

ALLEGATO A: SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA

SERVIZI	DESCRIZIONE
ALBERGHIERI	Alloggio (stanze singole, doppie o triple) con aria condizionata e chiamata di soccorso in tutte le stanze
	Pulizia dell'alloggio
	Colazione, pranzo, merenda e cena (bevande comprese)
	Servizio lavanderia
ASSISTENZIALI	Igiene personale quotidiana
	Bagno assistito
	Assistenza alle attività di base
	Ausili per l'incontinenza
	Servizio di parrucchiera/barbiere (1 taglio e piega mensile, 3 rasatura barba settimanale)
	N° 2 trasporti in ospedale all'anno all'interno del territorio comunale
	N° 2 accompagnamenti alle visite in ospedale all'anno (esclusi i ricoveri o day-hospital)
SANITARI	Assistenza medica di base (presenza ad orari).
	Assistenza medica specialistica domiciliare prevista dalla convenzione con ULSS
	Assistenza infermieristica professionale nelle 24 ore
	Fornitura farmaci e presidi sanitari previsti dalla convenzione con ULSS
ALTRI SERVIZI	Servizio sociale
	Servizio socio educativo
	Servizio di fisioterapia
	Servizio di psicologia
	Servizio di logopedia

ALLEGATO B: RETTA GIORNALIERA ANNO 2023

Tipologia stanza	Non autosufficiente in convenzione	Non autosufficiente a libero mercato
Stanza singola	€. 60,06	€. 83,50
Stanza doppia	€. 58,00	€. 83,50
Stanza a tre letti	€. 57,45	€. 83,50

ALLEGATO C: SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA (A PAGAMENTO)

SERVIZI	DESCRIZIONE	Unità	Prezzo
ALBERGHERI	Pasto per familiari	cad.	€ 15,00
	Telefonia: canone mensile traffico rete fissa inclusa	€/mese	€ 4,88
	Telefonia: traffico mobile a consumo	€/min.	€ 0,15
TRASPORTO	Trasporto in ospedale con ambulanza		secondo tariffe *
	Accompagnamento alle visite in ospedale		secondo tariffe *
PARRUCCHIERA	Piega	cad.	€ 2,10**
	Taglio e piega	cad.	€ 6,30**
	Tinta e piega	cad.	€ 13,10
	Taglio, tinta e piega	cad.	€ 17,30
	Permanente e piega	cad.	€ 28,00
	Permanente, taglio e piega	cad.	€ 30,00
	Taglio, permanente, colore e piega	cad.	€ 40,00

* a pagamento solo a partire dal terzo trasporto all'anno (due trasporti all'anno sono compresi nella retta).

** a pagamento solo a partire dalla seconda prestazione al mese (un taglio e piega al mese sono compresi nella retta).

