

Associazione Soteria - Casa Soggiorno per anziani
Seren del Grappa

**CARTA DEI SERVIZI
OSPITI ANZIANI**

Data di emissione: 06/04/2010

INDICE

Presentazione	3
Che cos'è la Carta dei servizi	3
L'Associazione Soteria e la Casa di riposo di Seren del Grappa	4
Come è organizzata la Residenza	5
Organi di amministrazione	5
Risorse Umane.....	5
Organigramma	6
Le finalità, l'impegno e i principi ispiratori dell'Ente (la mission).....	7
La struttura dell'offerta e l'organizzazione per nuclei	9
I costi	11
I servizi offerti dalla Residenza	12
Servizio di assistenza medica	12
Servizio infermieristico	13
Servizio assistenziale.....	13
Servizio sociale.....	14
Servizio di animazione-educazione	14
Servizio religioso	15
Servizio di psicologia	15
Servizio di fisioterapia.....	15
Servizio di logopedia	16
Servizio di ristorazione	16
Servizio lavanderia	17
Servizio di manutenzione	17
Servizio di barbiere, parrucchiere, callista	17
Servizi amministrativi.....	18
Il volontariato.....	18
Alcune regole per utilizzare al meglio la struttura.....	19
Uso delle parti comuni.....	19
Uso della camera.....	19
Pulizia della camera.....	19
I principali processi operativi	20
1. Ammissione e Inserimento	20
2. Gestione per progetti e controllo operativo dei processi	20
3. La valutazione dei risultati raggiunti	21
Gli elementi della nostra qualità	22
Tutela dei diritti e partecipazione degli Ospiti e dei familiari	25
1. La gestione dei reclami e degli apprezzamenti.....	25
2. Il Comitato Parenti.....	26
3. La rilevazione della soddisfazione della qualità dei servizi	26
Allegato 1: Statuto del comitato rappresentativo degli Ospiti e dei loro familiari	27
Allegato 2: Regolamento del comitato rappresentativo degli Ospiti e dei loro familiari.....	30
Allegato 3: Questionario di soddisfazione per gli Ospiti.....	
Allegato 4: Questionario di soddisfazione per i familiari.....	
Allegato 5: Presentazione segnalazioni/reclami	

Presentazione

Con la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.94 e con la Legge 273 dell'11.07.95, si è stabilito che le Aziende e gli Enti che erogano servizi pubblici predispongano la propria "Carta dei Servizi". Inoltre l'art. 13 della Legge 8.11.2000 n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato dei servizi sociali" fa obbligo di adozione di idonea carta dei servizi sociali.

L'Associazione Soteria predispone ora la propria Carta dei Servizi con l'obiettivo di:

- fornire al cittadino una guida aggiornata all'utilizzo dei servizi offerti dalla Casa di riposo;
- precisare i diritti delle persone interessate ad usufruire degli interventi erogati;
- comunicare gli impegni che la Casa si è assunta per migliorare la qualità dei servizi forniti.

La Carta costituisce la dichiarazione di un impegno diretto al soddisfacimento dei bisogni degli utenti, tenendo nella dovuta considerazione fattori quali la qualità, l'affidabilità e l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni, nonché il miglioramento continuo dei servizi erogati.

Gli obiettivi qualificanti che l'Associazione, per il tramite della Casa di Riposo, si prefigge sono quelli di fornire un servizio al territorio e alla comunità il più possibile adeguato e di promuovere una comunità locale attenta alla solidarietà e ai diritti delle persone anziane in difficoltà.

Che cos'è la Carta dei servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento che si propone di:

1. facilitare la soluzione dei problemi degli utenti attraverso una serie di informazioni corrette sul funzionamento dei servizi e sugli interventi erogati;
2. costruire un patto con i cittadini mediante il quale la Casa di riposo si impegna a rispettare alcuni requisiti di riferimento (standard) della qualità dei servizi;
3. promuovere la tutela dei diritti degli utenti ed il controllo della qualità dei servizi resi.

Essendo la Carta dei Servizi uno strumento dinamico, necessita di continue verifiche per le opportune integrazioni e modificazioni che meglio rispondano alle mutevoli e molteplici esigenze della comunità locale e della nostra popolazione anziana

L'Associazione Soteria e la Casa di riposo di Seren del Grappa

La Casa di Soggiorno Anziani "Soteria" ha cominciato la sua attività di assistenza alle persone anziane il 12 giugno 1982, grazie alla costituzione di un Comitato Promotore che con il contributo economico di tante persone riuscì a rilevare un immobile precedentemente funzionante come albergo. L'Ente Soteria nasce infatti da una forte volontà manifestata dai cittadini di Seren del Grappa, che volevano garantire alla propria comunità una struttura adatta a rispondere ai bisogni di una popolazione anziana sempre più numerosa, spesso sola e bisognosa di attenzione e cura. A tal fine i cittadini di Seren del Grappa si sono impegnati economicamente e hanno concorso a reperire le risorse iniziali ancora prima di ricorrere al finanziamento pubblico o ad altre forme di sostentamento.

Quel Comitato Promotore si trasformò poi in Associazione Soteria, che successivamente diventò Ente Morale per poter gestire la Casa di Soggiorno.

Nel 1984, il Comune di Seren del Grappa, dopo opportuno ampliamento e adeguamento, affidò in gestione all'Associazione lo stabile a fianco di quello centrale, permettendo così il recupero di ulteriori 18 posti letto oltre ai 40 circa dello stabile centrale. Sempre in quello stesso anno l'Associazione Soteria fece la scelta di ospitare, oltre ad anziani relativamente autonomi, anche quelli che si fossero trovati nella condizione di elevata compromissione della propria autonomia.

Ciò comportò conseguentemente la necessità di operare delle scelte importanti rispetto alla dotazione di personale, dovendo infatti garantire degli standard quantitativi e qualitativi indicati in merito dalle leggi della Regione Veneto.

Questa impegnativa ed importante scelta aumentò la capacità della Casa di rispondere ad una domanda differenziata e in evoluzione: la Casa poteva offrire una nuova ed adeguata assistenza sia agli anziani con una ridotta o del tutto compromessa autonomia, sia a chi, pur essendo entrato con la massima autonomia, si fosse ritrovato, nel corso del processo di invecchiamento, a vivere condizioni di dipendenza.

Tra la fine degli anni '80 e l'inizio degli anni 90 si procedette ad un nuovo ampliamento dello stabile centrale, con l'intervento economico regionale attraverso un mutuo e un contributo. Il numero degli Ospiti non-autonomi aumentò nel corso del tempo, fino ad arrivare a 42 unità a fine '94.

Da allora i posti letto complessivi rimasero sempre 60, ma con una composizione diversa rispetto ai primi anni di funzionamento della Casa e con un adeguamento agli standard abitativo-strutturali che l'ampliamento degli spazi permise di soddisfare.

Sono state effettuate via via anche altre trasformazioni strutturali: le più significative sono state la realizzazione di due bagni attrezzati e di una piattaforma elevatrice nello stabile di proprietà del Comune di Seren del Grappa, con il contributo dello stesso.

E' stato realizzato poi un ampliamento negli anni 2002/2004 per migliorare i servizi offerti, con il contributo della Fondazione della Cassa di Risparmio, mediante la costruzione di più bagni, di un ascensore, di nuove camere al secondo piano e delle stanze al primo piano per ospitare persone adulte con disabilità. Lo stabile casetta nel 2005/06 ha subito una ristrutturazione che ha permesso di fornire quasi tutte le stanze di servizio in proprio. Nel 2007/2008 sono stati rifatti i locali più vecchi del piano terra: l'ingresso, la sala ricreativa vicino all'ingresso e l'area degli uffici. Tutto ciò per rendere più funzionale e luminosa questa parte importante della struttura.

Nel dicembre 2005 è stata ottenuta la doppia certificazione: la ISO 9001 e la 10881 di settore.

Nel febbraio 2008 nel rinnovo della certificazione ISO 9001 si è ottenuto anche la certificazione UNI 11010 per l'erogazione di servizi residenziali per disabili adulti.

La struttura pertanto è inserita nell'articolata realtà socio-assistenziale e sanitaria della ULSS n° 2 di Feltre. La Residenza per anziani e disabili è una struttura alberghiera e socio-sanitaria-

assistenziale ed è concepita per rispondere ai bisogni delle persone anziane o disabili di ambedue i sessi, con particolari esigenze di carattere sanitario e assistenziale.

Come è organizzata la Residenza

Organi di amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione è organo di governo ed esercita le funzioni di indirizzo politico-amministrativo, definendo gli obiettivi ed i programmi da attuare.

È composto da 9 membri, 7 dei quali eletti dall'Associazione e 2 dall'Amministrazione Comunale di Seren del Grappa. Il Consiglio dura in carica 3 anni.

Il Presidente è il rappresentante legale dell'Ente ed è eletto dal Consiglio di Amministrazione, tra i propri componenti.

Il Collegio Sindacale, a cui spettano le funzioni di controllo previste dagli artt. 2397 e seguenti del C.C., è composto da tre sindaci effettivi, tra cui un Presidente e due sindaci supplenti, eletti dall'assemblea dei soci per un triennio, con possibilità di rielezione.

Il Direttore è responsabile della gestione amministrativa, tecnica e finanziaria dell'Ente e adotta tutti i provvedimenti di organizzazione e gestione delle risorse umane necessari al raggiungimento degli obiettivi stabiliti dal Consiglio di Amministrazione.

Risorse Umane

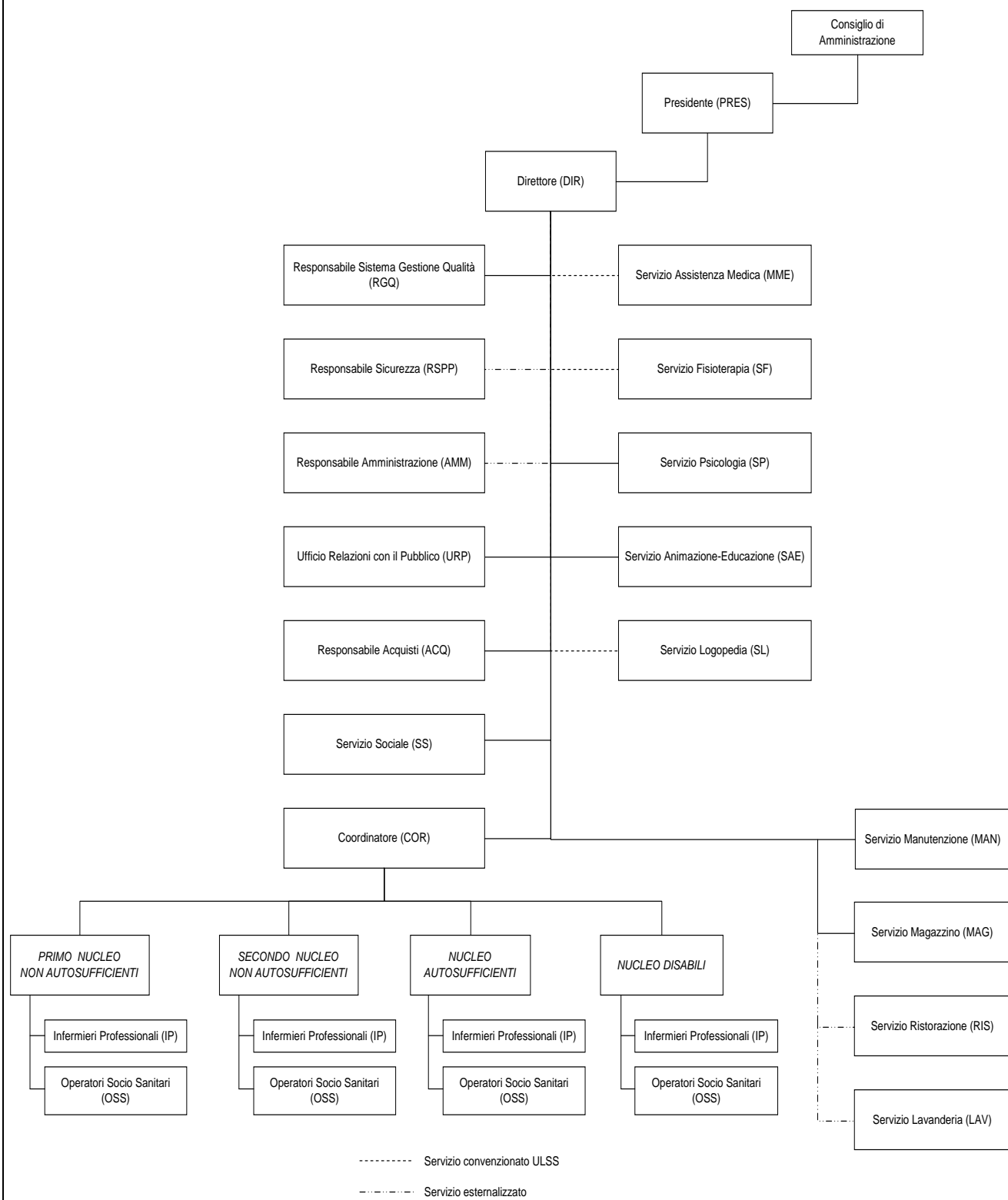
Oltre al personale con funzioni direttive, il personale che opera all'interno della Casa di Soggiorno è composto da personale dipendente:

- operatori addetti all'assistenza, in numero previsto dagli standards regionali in base al numero di Ospiti autosufficienti, non autosufficienti
- infermieri professionali in numero previsto dagli standards regionali
- 1 coordinatore di Area Socio-Assistenziale, con funzioni anche di Responsabile di Nucleo.
- 1 educatore professionale animatore, dedicato agli ospiti anziani
- 1 collaboratore responsabile amministrativo
- 1 impiegato responsabile di segreteria
- 1 impiegato responsabile della qualità
- 2 addetti alla manutenzione; uno dei due ha l'incarico di assolvere incombenze varie fuori sede tipo: consegne prelievi, ritiro referti, medicinali presso l'ULSS, consegna/ritiro biancheria

E personale non dipendente:

- 1 medico di medicina generale in convenzione
- 1 fisiokinesiterapista, in regime di convenzione
- 1 psicologo, in regime di appalto
- 1 logopedista, in regime di appalto e in convenzione

Organigramma



Le finalità, l'impegno e i principi ispiratori dell'Ente (la mission)

La finalità principale della Casa è quella di promuovere il maggior livello di benessere possibile per i propri Ospiti. Il benessere a cui ci riferiamo non è da intendere come assenza di malattie, ma come tutela e promozione delle autonomie e delle risorse e potenzialità degli Ospiti, nelle diverse aree fisico-sanitaria, psicologica e sociale.

Il nostro servizio sarà di qualità se opera con questa finalità generale.

In pratica quindi si dovrà analizzare, considerare e valorizzare nell'Ospite ciò che ha, più che enfatizzare quello che gli manca.

Le linee guida che derivano da questo principio di fondo sono le seguenti:

1. umanizzazione del servizio, con la preoccupazione di adeguarlo in tutte le sue esplicitazioni ai ritmi e ai modi di una esistenza "normale";
2. promozione di un significativo collegamento con il territorio e con la famiglia;
3. valorizzazione degli interessi di ciascun ospite e delle sue capacità fisiche e mentali, tentando sempre di promuoverne l'espressione pratica nella vita di ogni giorno;
4. volontà generale di soddisfare le richieste specifiche e generali degli Ospiti, a meno che non contrastino con il buon andamento della struttura, con la loro libertà o quella degli altri utenti e con l'impossibilità pratica di realizzarle.

Da queste linee guida derivano, dei comportamenti e degli atteggiamenti che ciascun operatore deve avere ben presente e mettere in pratica nelle attività e nel lavoro individuale e collettivo:

1. limitazione della contenzione, intesa in senso generale come limitazione della libertà di movimento, tentando di mettere in pratica tutte le strategie possibili per far muovere l'Ospite liberamente;
2. instaurazione di un rapporto paritario con l'ospite, informandolo sempre delle decisioni nuove a cui dovrà attenersi, cercando quando possibile di fargli esprimere prima la sua opinione;
3. attenta analisi e comprensione dei problemi comportamentali che dovessero sorgere nell'ospite, nel tentativo di adottare delle strategie alternative prima dell'intervento del medico con terapie farmacologiche;
4. alzata da riservare a tutti gli Ospiti, a meno che non ci siano problemi sanitari tali che la impediscano. Valutazione congiunta della possibilità di interventi non sostitutivi, ma di sostegno per Ospiti meno gravi;
5. accompagnamento degli Ospiti in sala da pranzo, e non nelle camere, per la consumazione dei pasti. Impedimenti a ciò vanno decisi in equipe;
6. valorizzazione del momento del pasto, tenendo conto sia delle esigenze e dei gusti personali di ciascuno, sia di un'alimentazione corretta e sufficiente. Anche agli Ospiti con pasto frullato vengono somministrate le pietanze del giorno. Il momento dei pasti rientra fra quelli chiave per una applicazione concreta del principio di valorizzazione delle capacità funzionali;
7. libertà di movimento degli Ospiti all'interno e all'esterno della Casa, e accompagnamento degli Ospiti con problemi di orientamento; tale principio di libertà si applica anche ai familiari, a meno che la loro presenza non impedisca lo svolgersi del lavoro degli operatori ed il rispetto della privacy degli Ospiti stessi;

8. adeguamento, per quanto possibile, ai gusti personali nella scelta dei vestiti per gli Ospiti;
9. coinvolgimento del personale, e se necessario anche dei familiari, negli eventuali spostamenti (nelle camere, in sala da pranzo, ecc...) all'interno della struttura;
10. collaborazione con i familiari degli Ospiti, intesi come interlocutori attivi e non come impedimento all'operare. Sono da coinvolgere direttamente o indirettamente in merito agli interventi decisi per il loro familiare e, dove possibile, anche nelle attività di gruppi;
11. promozione, mantenimento e/o recupero della mobilità di ogni ospite, da discutere e decidere in equipe soprattutto dopo episodi che hanno causato un regresso dell'ospite. La lista delle persone la cui mobilità va tutelata, promossa e recuperata acquista quindi un significato ben definito, orientato ad un risultato condiviso e non basato sull'iniziativa personale;
12. mantenimento dell'uso degli sfinteri e, se possibile, dopo analisi medica, anche recupero di queste funzioni con eliminazione del pannolone. Chiaramente, come per ciascun intervento, l'azione del personale di assistenza deve essere mirata e ben definita nel tempo per poterne misurare l'efficacia;
13. trattamento delle piaghe da decubito con particolare attenzione alle posture e agli spostamenti degli Ospiti;
14. costruzione di un clima sereno per gli Ospiti all'interno della Casa, agendo in maniera tollerante, comprensiva e paziente nei loro confronti;
15. creazione di occasioni di socialità nella comunità locale, favorendo sia l'ingresso di persone esterne per visite o per attività, sia l'uscita degli Ospiti in qualsiasi occasione essa sia possibile, soprattutto quando questo corrisponda ai desideri dell'ospite stesso;
16. partecipazione degli Ospiti ai momenti interni di vita religiosa, in particolare quando siano gli stessi Ospiti ad averne desiderio;
17. sono attivati, anche per gli ospiti anziani momenti di collegamento con il territorio;
18. creazione di un clima sereno anche con gli ospiti disabili adulti, soprattutto con quegli Ospiti con cui hanno più facilità di interagire nelle varie attività programmate.

Dalle stesse linee guida derivano anche delle attenzioni della direzione verso i dipendenti e più in generale verso tutte le risorse umane che a vario titolo lavorano nella Casa:

1. permettere che tutti possano esprimere la loro professionalità in maniera personale, favorendo il dialogo e l'apporto particolare di ciascuno, facendo emergere anche l'opinione di chi solitamente tende a non esprimersi;
2. cercare di andare incontro alle esigenze particolari di ciascuno, a meno che non contrastino con il buon andamento del servizio;
3. stimolare atti positivi fra operatori e soprattutto lealtà reciproca, con la volontà precisa di costruire e rafforzare lo spirito di squadra;
4. favorire l'integrazione fra le varie figure professionali dei diversi servizi, attraverso la metodologia del lavoro per progetti.

La struttura dell'offerta e l'organizzazione per nuclei

La Casa di Soggiorno offre sei tipologie di servizio, quattro a carattere residenziale o semi-residenziale e due di natura domiciliare:

1. *Residenziale per utenti autosufficienti*

La Residenza assicura all'utente un servizio di soggiorno a carattere alberghiero, corredato da interventi di carattere assistenziale, nonché prestazioni dirette a mantenerne l'autonomia fisica, comprese le prestazioni di natura sanitaria erogate al bisogno;

2. *Residenziale per utenti non autosufficienti*

La Residenza assicura all'utente un servizio di soggiorno a carattere alberghiero unito all'assistenza socio-sanitaria continuativa, come previsto dalle disposizioni regionali, quale sussidio al superamento o al riequilibrio delle condizioni di non autosufficienza;

3. *Centro Diurno per utenti autosufficienti o parzialmente autosufficienti*

La Residenza assicura all'utente un servizio di semi-residenzialità diurna a carattere socio-ricreativo ed alberghiero, corredato da servizi di carattere assistenziale nonché da prestazioni dirette a mantenerne l'autonomia fisica, comprese le prestazioni di natura sanitaria erogate al bisogno (Ospiti in numero ridotto 1, al massimo 2);

4. *Pasti a domicilio*

La Casa di soggiorno realizza un servizio di pasti a domicilio per alcune persone con ridotta autonomia. Tale servizio, anche in integrazione ad altre attività realizzate dal territorio, sia a livello istituzionale che volontaristico, intende sostenere e promuovere la capacità di vivere ancora nel proprio domicilio anche per quelle persone che hanno perso alcune autonomie, intendendo la permanenza nella propria casa come una risorsa protesica, vale a dire di sostegno, globalmente significativa per la qualità di vita. Il servizio, attualmente destinato, tranne gravi urgenze, ad un massimo di 13 utenti, viene attivato solitamente su richiesta all'assistente sociale del Comune di Seren del Grappa, alla quale comunque spetta la valutazione di adeguatezza della domanda;

5. *Fornitura letti attrezzati*

Un ulteriore servizio che la Casa di soggiorno realizza per il territorio riguarda la fornitura di letti attrezzati ad Ospiti non autosufficienti che vivono a domicilio.

La residenza si articola in due nuclei:

- il primo comprende il 1° e il 3° piano. In particolare il 1° piano ospita persone con gravi problemi mentali, che per alcuni Ospiti si traducono anche in comportamenti tali da richiedere costante sorveglianza e attenzione. Per gli operatori di questo nucleo è particolarmente importante sviluppare la capacità di relazionarsi con l'Ospite anche attraverso la comunicazione non verbale;

- il secondo nucleo comprende il 2° piano dello stabile centrale e lo stabile adiacente, chiamato Casetta. Gli Ospiti del 2° piano generalmente possono presentare gravi problemi motori ma lieve o nessun problema cognitivo, quelli della Casetta godono di una discreta autonomia sia fisica che mentale. Anche lo stabile casetta di proprietà Comunale è stato ristrutturato nell'anno 2005/2006 fornendo quasi tutte le camere di servizio autonomo;

Le camere del primo nucleo (1° e 3° piano dello stabile centrale) sono quindici: due camere a 3 letti, 10 camere a 2 letti e tre camere singole. Tutte, ad eccezione di due che hanno un bagno in comune, sono fornite di un servizio interno.

Al 2° piano (secondo nucleo), tutte le stanze sono fornite di un servizio e sono tredici. Vi sono: cinque camere singole, cinque camere a due letti e tre camere a 3 letti. Vi trova collocazione anche un locale destinato alle situazioni di particolare impegno assistenziale. In Casetta le stanze sono sette: ci sono 2 camere singole con bagno comune alle due e cinque stanze a due letti con servizio autonomo. I posti letto autorizzati dopo l'ultimo ristrutturazione sono quindi dodici e sono destinati a persone autosufficienti.

La Casa è anche fornita di due bagni attrezzati: uno collocato all'interno del primo nucleo e l'altro all'interno del secondo nucleo.

Al 2° piano si trova la palestra, fornita di attrezzatura varia per gli interventi della Fisioterapista. Altri spazi comuni sono due sale ricreative comunicanti al piano terra dello stabile centrale e una sala soggiorno sempre al piano terra; tali spazi sono usati anche dagli Ospiti della Casetta e al sabato viene celebrata la S. Messa dal Parroco di Seren del Grappa.

In Casetta c'è una sala da pranzo che è utilizzata anche come soggiorno.

Al 1° piano dello stabile centrale si trova la sala da pranzo per gli Ospiti di tutto lo stabile, con una saletta distinta fornita di veranda dove pranzano gli Ospiti maggiormente autonomi.

C'è poi un salone vicino alla sala da pranzo in cui vengono collocati quegli Ospiti a cui necessita un ambiente poco rumoroso. Tale salone serve anche per la distribuzione della colazione agli Ospiti del primo e terzo piano bisognosi di aiuto. Esternamente vi è uno spazio pavimentato davanti e dietro lo stabile centrale, usato soprattutto nel periodo estivo, nonché uno spazio verde a lato che Ospiti, parenti e visitatori possano usare per brevi passeggiate.

Le finalità del nucleo 1 sono anche il mantenimento delle autonomie residue per gli Ospiti del 3° piano. In effetti al terzo piano trovano collocazione anche persone meno bisognose di assistenza, non sempre dementi. In questo piano si cerca di collocare nelle varie stanze Ospiti con risorse o difficoltà analoghe. Gli Ospiti collocati al primo piano invece necessitano di un costante controllo delle problematiche comportamentali che richiedono anche per ciò un elevato impegno assistenziale. Inoltre trovano collocazione anche gli Ospiti a stadi avanzati di demenza con allettamento grave.

Le finalità del nucleo 2 sono, oltre a quelle di mantenimento, anche quelle di recupero delle autonomie. Quando non ci sono gravi impedimenti trovano collocazione le persone con valutazione cognitiva derivante dalla scheda SVAMA con punteggio 1 o 2.

Per gli Ospiti della Casetta, in particolare sono previsti interventi di socializzazione per un adattamento quanto più positivo possibile alla realtà istituzionale.

I costi

Le rette di degenza vengono definite annualmente, in sede di approvazione del Bilancio di Previsione, dal Consiglio di Amministrazione dell'Ente.

L'importo delle rette viene comunicato per iscritto agli Ospiti e/o ai loro familiari, motivando gli aumenti consistenti. Oltre alle rette di degenza, il Consiglio di Amministrazione dell'Ente definisce anche i prezzi di vendita degli altri servizi offerti diversi da quello residenziale.

Le rette giornaliere di degenza, stabilite tramite la rilevazione della parziale autosufficienza con la somministrazione della scheda regionale 0-33, sono distinte in questo modo.:

per gli Ospiti autosufficienti (punteggi scheda regionale fra 0 e 8):

- camera ad un letto con bagno o con bagno comune
- camera a due/ tre letti con bagno o con bagno comune

per gli Ospiti parzialmente non autosufficienti (punteggio fra 9 e 14):

- camera ad un letto con bagno o con bagno comune
- camera a due/tre letti con bagno o con bagno comune

per gli Ospiti non autosufficienti:

- camera ad un letto con bagno o con bagno comune
- camera a due/ tre letti con bagno o con bagno comune

per gli Ospiti non autosufficienti in ricovero di sollievo:

- camera ad un letto con bagno o con bagno comune
- camera a due/ tre letti con bagno o con bagno comune

per gli Ospiti non autosufficienti in ricovero di sollievo che prolungano in proprio il soggiorno:

- camera ad un letto con bagno o con bagno comune
- camera a due/ tre letti con bagno o con bagno comune

per gli Ospiti entrati come non autosufficienti senza contributo:

(retta differenziata in base al punteggio scheda SVAMA)

- camera ad un letto con bagno o con bagno comune
- camera a due/ tre letti con bagno o con bagno comune

per gli Ospiti autosufficienti o parzialmente autosufficienti diventati non autosufficienti dopo l'ingresso, ma senza contributo per non autosufficienti:

- La retta è diversa e tiene conto del punteggio rilevato con la scheda Svama, con rette via via leggermente differenziate in base al profilo rilevato.

Gli aumenti decisi dal Consiglio d'Amministrazione, solitamente una volta all'anno, hanno decorrenza dal mese di marzo.

I servizi offerti dalla Residenza

Servizio di assistenza medica

Nella struttura opera un medico di medicina generale che garantisce:

- la presenza giornaliera, escluso i giorni festivi e domenicali;
- un numero di ore stabilito in base al numero di Ospiti non autosufficienti; attualmente le ore sono come minimo 14 settimanali.

Nei giorni festivi e domenicali il servizio è svolto dalla Guardia Medica, interpellata o dagli infermieri professionali o, in loro assenza, dagli operatori addetti all'assistenza.

Per le consulenze specialistiche, si fa capo all'Ospedale di Feltre.

La Casa di Soggiorno per anziani Soteria provvede ai ricoveri ospedalieri urgenti. Durante il ricovero saranno però i famigliari a seguire il proprio congiunto sia a livello assistenziale sia per necessità alberghiere quali il lavaggio della biancheria.

Per l'effettuazione delle visite ospedaliere programmate agli Ospiti non autosufficienti e autosufficienti, la Casa di Soggiorno per anziani "Soteria", se in orario adeguato, provvede al trasporto ricorrendo all'Associazione di volontariato "La Cometa", Auser, altre Associazioni o altre ditte esterne. L'accompagnamento è garantito da volontari, famigliari o personale a pagamento.

Se il servizio viene effettuato da ditta esterna o da personale esterno, sarà soggetto a pagamento.

L'assistenza medica viene garantita presso la struttura nelle modalità seguenti:

- a favore degli utenti non autosufficienti. Le prestazioni sanitarie e di rilievo sanitario sono erogate secondo gli obiettivi, i criteri e i metodi fissati nel programma concordato tra l'Azienda Sanitaria e l'Ente. L'Azienda Sanitaria garantisce le prestazioni sanitarie, mediche, farmaceutiche (secondo il Prontuario Ospedaliero) e riabilitative, nonché la fornitura di protesi, ausili e presidi sanitari, con le modalità e disposizioni previste dalle vigenti normative statali, regionali e dalle intese di settore. Farmaci fuori prontuario possono essere a pagamento. All'interno di tale intesa, e in funzione del numero di utenti non autosufficienti autorizzati dalla regione, la fornitura è gratuita a favore dell'utente. E' necessario agli Ospiti non autosufficienti accettino il medico/medici stabilito/i dall'Azienda Sanitaria con il quale la Casa sottoscrive una convenzione.
- a favore degli utenti autosufficienti. L'assistenza sanitaria viene assicurata dal proprio medico di base. Fanno carico all'utente i costi per i medicinali, come previsto dalle vigenti normative per l'assistenza medico-farmaceutica. Per gli utenti residenti fuori dal comune di Seren del Grappa, il medico possibilmente, a meno che non ci siano impedimenti burocratici o regole stabilite dalla ULSS 2 va scelto fra quelli già operanti nella Residenza.

In caso di malattia in forma acuta di breve decorso l'utente riceve le cure appropriate all'interno della Residenza. In caso di affezione che, a giudizio del medico curante, richieda appropriata assistenza ospedaliera, sentito, ove possibile, il parere del familiare di riferimento nonché l'interessato, l'utente è avviato all'idoneo luogo di cura. In maniera analoga si procede in caso di necessità di cure mediche specialistiche o di assistenza particolare.

Servizio infermieristico

La residenza fornisce l'assistenza infermieristica quotidiana, garantendo il rispetto delle terapie mediche programmate.

Solitamente tale servizio è garantito attraverso due modalità:

- presenza effettiva (dalle 6 alle 21 nei giorni feriali, e, qualche volta, dalle 6.30 alle 12.30 e dalle 16.30 alle 19.30 nei giorni festivi);
- reperibilità nell'orario 22 - 6, tutti i giorni e negli orari intermedi festivi qualora il turno di servizio sia spezzato.

I compiti principali dell'infermiere sono:

1. rilevazione dei bisogni sanitari dell'ospite;
2. preparazione e distribuzione di terapie e medicinali, rilevazione dei parametri vitali (es. ECG, peso, glicemia, PA, ecc...);
3. collaborazione giornaliera con i medici per le visite agli Ospiti e per l'effettuarsi delle prestazioni richieste;
4. presenza alle riunioni di equipe e collaborazione al piano di assistenza individualizzato predisposto;
5. organizzazione delle visite ospedaliere e tenuta di documentazioni varie;
6. distribuzione del pranzo e controllo delle diete.

Servizio assistenziale

Tale servizio è svolto dagli operatori addetti all'assistenza nell' arco delle 24 ore.

Tutti gli operatori hanno svolto idoneo percorso formativo, adeguato alla normativa, ed alcuni hanno ulteriormente migliorato la loro preparazione con la partecipazione a corsi di aggiornamento e formazione. Gli operatori si occupano prevalentemente delle attività di assistenza diretta alla persona.

In Casetta gli operatori svolgono anche attività di igiene ambientale.

I compiti assegnati ai nostri operatori addetti all'assistenza sono i seguenti:

- Igiene dell'ospite, cambio degli ausili per l'incontinenza, cambio della biancheria personale ed alzata degli Ospiti non in grado di farlo in autonomia;
- Bagno settimanale;
- Accompagnamento al bagno in orari stabiliti per tutti gli Ospiti, o anche in orari non stabiliti, al bisogno, per chi ne necessita;
- Deambulazione secondo programma previsto;
- Distribuzione del pasto con assistenza completa, aiuto o supervisione a chi necessita;
- Realizzazione del programma di posture a chi necessita, sia di giorno che di notte;
- Controllo e sorveglianza in generale;
- Rifacimento e igiene giornaliera dei letti e cambio della biancheria secondo lo schema predisposto;
- Igiene al comodino in base alle necessità;

- Igiene ambientale a vari locali ed in particolare allo stabile Cassetta.

Nell'ultimo periodo all'operatore addetto all'assistenza che ha fatto un idoneo e regolare percorso formativo richiesto dalla Regione Veneto, è stato dato un incarico specifico, che è quello di occuparsi in modo più particolare di alcuni Ospiti.

In questo ruolo l'operatore viene definito "tutor". I compiti di tale figura sono i seguenti:

- 1) compilazione della scheda di valutazione multidimensionale dell'ospite "SVAMA" per la parte funzionale e la mobilità, in collaborazione con il coordinatore di nucleo;
- 2) impegno in prima persona per attivare, insieme al coordinatore, il progetto di intervento (di promozione, tutela o riabilitazione) deciso in Unità Operativa Interna (UOI) per l'ospite affidatogli, in particolare:
 - verifica che le indicazioni del progetto vengano eseguite (con comunicazione al coordinatore per qualsiasi problema);
 - osservazione costante e mirata dell'ospite per valutare possibili miglioramenti o peggioramenti, e loro comunicazione al coordinatore;
 - avviso al coordinatore per qualsiasi problema o considerazione relativa all'ospite, in relazione al suo stato di salute, al grado di inserimento nella residenza, ai rapporti con i familiari o conoscenti;
 - attenzione al comfort del posto letto ed interessamento per il vestiario, comunicando le cose mancanti.

Servizio sociale

E' presente presso la struttura due volte la settimana una volta al mattino ed una al pomeriggio e si occupa:

1. della gestione delle domande di accoglienza delle persone autosufficienti;
2. dei contatti con il personale ULSS delegato ai rapporti con le case di riposo;
3. di attività di segretariato sociale;
4. della consulenza e gestione di alcune pratiche burocratiche;
5. di pratiche di invalidità/amministratore di sostegno/pratiche di pensionamento;
6. accoglimento delle richieste per pasti a domicilio;
7. verifica andamento inserimento nuovi ospiti e appoggio ai familiari con somministrazione di questionario (entro i primi due mesi dall'ingresso);
8. somministrazione dei questionari di soddisfazione per la verifica annuale di gradimento da parte di ospite, familiare o gradimento del vitto.

Servizio di animazione-educazione

Il servizio è garantito dalla presenza di un educatore professionale animatore presente 6 giorni la settimana.

Tale servizio propone agli Ospiti, a livello individuale o in gruppi, attività di tipo ricreativo o ludico-riabilitativo, al fine di ottenere una positiva integrazione nella struttura, un recupero o un mantenimento di alcune capacità fisiche e cognitive, il mantenimento o la creazione di relazioni positive sia con gli altri Ospiti che con chi entra dall'esterno nella residenza, la valorizzazione del vissuto personale. Prevalentemente nel periodo estivo, viene realizzato un programma di uscite in

paese allo scopo di mantenere un collegamento con l'esterno, nonché di gite anche quindicinali. Nel periodo estivo vengono svolte delle uscite con un gruppo di Ospiti sia per visitare dei luoghi particolari e con qualche attrattiva sia anche per pranzare fuori, non nel solito ambiente ma in un ristorante. Tale attività può essere delegata ad altra figura.

Compatibilmente con la disponibilità dei familiari, l'animatore fa loro riferimento per l'acquisizione di informazioni utili nel programmare le attività cui l'utente può partecipare.

Servizio religioso

Presso la residenza opera come volontaria una suora della Congregazione delle Poverelle.

È presente al mattino per attività di sorveglianza e compagnia; al pomeriggio per la recita del rosario, per la visita agli ammalati e per la distribuzione della comunione.

Al sabato è presente il parroco per la S. Messa. Il parroco del paese può essere chiamato per le necessità religiose dell'ospite in qualsiasi momento, anche di notte.

Servizio di psicologia

Gli interventi attuati dalla figura dello psicologo, sia di natura strettamente professionale che di carattere organizzativo-gestionale, si realizzano nei confronti di:

- Ospiti;
- Familiari degli Ospiti;
- Personale (counseling e formazione).

In particolare, per quanto riguarda i primi due ambiti, le modalità di intervento sono le seguenti:

- con gli Ospiti vengono effettuati ciclicamente dei colloqui individuali. A seguito della rilevazione di problematiche d'ordine psicologico, gli interventi individuali possono essere effettuati anche settimanalmente o ad ogni accesso dello psicologo;
- lo psicologo affianca il coordinatore nella cura delle relazioni dei familiari degli Ospiti con la Casa di Soggiorno. Nello specifico lo psicologo effettua dei colloqui con i familiari in momenti ove si presentino problematiche psicologiche dell'ospite e/o dei suoi familiari. Analogo intervento è attuato qualora emergano difficoltà, da parte del personale della Casa stessa, di relazione con l'ospite;
- compilazione di modulistica specifica di valutazione e verifica sull'Ospite;
- presenza in equipe al momento della definizione del PAI per ogni Ospite.
- con il personale per attività di sostegno in situazioni di stress o di consulenza nella gestione di casi particolarmente complessi;

Servizio di fisioterapia

È un servizio in carico dalla Azienda Sanitaria. Gli interventi sono destinati in particolare agli Ospiti non autosufficienti o a quelli autosufficienti a rischio di peggioramento.

La terapeuta su prescrizione del medico curante o del fisiatra può effettuare:

- interventi mobilitativi personalizzati sia a letto che in palestra;

- attività di ginnastica di gruppo;
- fornitura di presidi necessari agli Ospiti non autosufficienti che ne necessitano, curando i rapporti sia con gli uffici dell'Azienda Sanitaria che con le varie figure sanitarie;
- tenuta registro ausili in carico all'utenza e forniti da ULSS.

Servizio di logopedia

È un servizio in carico dalla Azienda Sanitaria. Gli interventi sono destinati agli Ospiti non autosufficienti, e a quelli autosufficienti a rischio di peggioramento.

In collaborazione con il medico curante il servizio si occupa di:

- svolgere attività di riabilitazione logopedia, con trattamenti individuali e/o di gruppo per la rieducazione funzionale e il recupero e/o mantenimento delle capacità residue;
- collaborare con altre figure professionali alla elaborazione e attuazione di progetti mirati e multidisciplinari finalizzati alla realizzazione del servizio;
- fornire consulenza mirata nei casi di ospiti disfagici;
- partecipare ai lavori di gruppo, alle UOI, alla realizzazione ed alla verifica della qualità del servizio;
- gestire gli ausili di propria competenza.

Servizio di ristorazione

Dal 1° gennaio 2008 è stata data in appalto a ditta specializzata. La residenza desidera che questo servizio sia funzionante al massimo per adattarlo alle esigenze e ai gusti più particolari degli Ospiti, tenendo tuttavia conto anche delle limitazioni legate ad eventuali problemi di salute. A tale proposito, anche l'eventuale somministrazione di bevande alcoliche deve essere concordata col personale infermieristico.

In occasione di ricorrenze particolari, un numero adeguato di parenti può pranzare col loro familiare in Casa di riposo, anche in locale diverso dalla sala da pranzo comune.

Gli orari dei pasti sono il più possibile simili a quelli di una "casa".

Nella sede principale, la colazione viene servita ai piani solitamente nelle proprie stanze. Viene usato un locale comune del primo piano per poter collocare tutti quegli Ospiti non in grado di alimentarsi da soli per poterli aiutare con assiduità; comunque per gli Ospiti che hanno orari di alzata diversificati, o che sono ammalati, la colazione viene servita in camera.

In Casetta la colazione viene servita in sala da pranzo. I pasti vengono serviti nelle rispettive sale da pranzo e nelle camere qualora sussistano delle problematiche particolari dell'Ospite.

Il vitto consiste in prima colazione, pranzo e cena, oltre alla distribuzione di bevande (caffè, tè, succhi di frutta, camomilla e latte) durante la giornata (acqua o tè a metà mattina, caffè a fine pasto, merenda varia a metà pomeriggio, camomilla la sera).

Il menù giornaliero, diversificato nel periodo estivo e in quello invernale, viene predisposto dalla ditta esterna appaltante, supervisionato da una dietista, approvato dalla Direzione.

In caso di necessità, diete particolari sono disposte dal medico curante.

Per gli Ospiti in particolari condizioni sanitarie vengono proposti e somministrati i necessari menù liquidi e semiliquidi, nonché integratori alimentari.

Servizio lavanderia

Dal 1° gennaio 2008 è stato dato in appalto a ditta esterna anche il lavaggio della biancheria dell'Ospite. Al momento dell'ingresso l'ospite deve avere una dotazione di biancheria personale che viene tutta numerata, allo scopo di evitare lo smarrimento della stessa; il contrassegno viene dato dalla residenza. Il servizio di lavaggio della biancheria piana della residenza è svolto esternamente (da ulss2). In situazioni di grave compromissione della condizione di autonomia, al fine di alleviare la situazione degli Ospiti e di facilitarne la gestione da parte del personale, particolare biancheria notturna viene fornita direttamente dalla Casa di Soggiorno.

La biancheria degli Ospiti viene lavata in lava-centrifuga. Tale sistema di lavaggio non garantisce un risultato adeguato per la biancheria di pura lana e quindi è raccomandato caldamente che le maglie siano in misto-lana.

Sulla biancheria vengono effettuati solo piccoli rammendi; per lavori più consistenti sono i familiari a doversene occupare.

È prevista, qualora ci sia deposito di biancheria dismessa, la sua fornitura a persone che si trovassero in particolare situazione di difficoltà economica. Tale evenienza va comunicata dall'ospite o dalla sua famiglia.

Servizio di manutenzione

Il servizio si occupa di:

1. riparazioni varie;
2. consegna della biancheria sporca della casa alla ditta delegata al lavaggio;
3. attività di collegamento con l'Ente Ospedaliero per ritiro farmaci, consegna prelievi, ecc.;
4. gestione del magazzino deposito-merci;
5. rapporti con manutentori esterni specializzati

Qualora Ospiti e/o Familiari si accorgessero di situazioni che richiedono l'intervento di questo servizio, devono farlo presente al personale o in direzione.

Servizio di barbiere, parrucchiere, callista

Gli interventi della parrucchiera sono settimanali; la lista degli Ospiti che settimanalmente accedono a questo servizio è curata dal personale di servizio; così pure per il barbiere, la cui presenza è garantita con frequenza bimestrale, massimo trimestrale.

Il relativo costo viene inizialmente anticipato dalla casa, ma va successivamente rimborsato usando il deposito personale che ognuno deve avere.

Al bisogno si potrà accedere al servizio della callista, anch'esso a carico dell'ospite attraverso l'uso del conto personale.

Servizi amministrativi

L'ufficio amministrativo è aperto dal lunedì al sabato.

L'ufficio si occupa fra l'altro della gestione delle rette. Le rette vengono predisposte entro il 4° giorno del mese successivo a quello a cui si riferiscono; il relativo pagamento va effettuato entro il giorno 10 dello stesso mese. Il loro pagamento, salvo eccezioni, avviene:

- tramite ordine continuativo bancario;
- tramite bonifico bancario;
- tramite C.C. postale.

La tenuta della documentazione legata alla certificazione ISO 9001, ottenuta fin dal dicembre 2005, è gestita da RGQ (Responsabile gestione della qualità) che si occupa anche della gestione del deposito personale di ciascun Ospite.

L'ufficio Personale e l'ufficio acquisti fanno capo alla Direzione.

Gli orari degli uffici della Direzione e dell'Amministrazione sono molto ampi: l'apertura è garantita solitamente dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.30 alle ore 18.30. Il sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.00 (eventuali orari diversi vengono comunicati).

I locali per queste figure sono distinti e sono collocati al piano terra della struttura principale.

E' istituito anche l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) che fa capo alla figura della Direttrice, disponibile per qualsiasi informazione relativa alla Casa di Soggiorno per anziani "Soteria" e per le segnalazioni positive e negative sul servizio, per tali segnalazioni è prevista apposita modulistica.

Il volontariato

All'interno della Casa prestano la loro opera principalmente diverse Associazioni di Volontariato:

- Associazione "La Cometa" dell'Antea Veneto;
- Opera Assistenza Malati della San Vincenzo De Paoli.
- Auser
- Stella Alpina

La prima associazione si occupa in particolare dell'accompagnamento in ospedale degli Ospiti per visite specialistiche richieste dai medici, tramite un proprio pulmino attrezzato.

Effettua inoltre alcune visite annuali agli Ospiti concordate con il servizio educativo.

La seconda associazione, alla quale sono iscritte presso la nostra Casa alcune persone, si occupa prevalentemente dell'assistenza agli Ospiti, in particolare nel momento della somministrazione dei pasti, per i trasferimenti in carrozzina dalla sala alle camere, per l'accompagnamento in ospedale.

Le ultime due effettuano accompagnamenti all'ospedale con il proprio pulmino e intrattenimenti per le feste dei compleanni.

Ci sono poi altri volontari che intervengono nel settore lavanderia effettuando dei lavori per gli ospiti al proprio domicilio.

Alcune regole per utilizzare al meglio la struttura

Uso delle parti comuni

All'utenza spetta il diritto di usare le parti ed i servizi comuni della Residenza.

La residenza è aperta tutti i giorni dalle ore 7.00 alle ore 21.00. Durante questo orario l'utente è libero di entrare ed uscire, ricevere visite, invitare parenti ed amici nei locali comuni in numero ed in condizioni tali da non compromettere il rispetto dei diritti degli altri Ospiti. Se i visitatori entrano nelle camere, devono osservare gli orari di riposo degli altri Ospiti (in caso di camera doppia o a tre letti) ed il lavoro degli operatori.

Per le uscite dell'ospite è stato stilato un protocollo, collocato nella bacheca riservata ai famigliari, dove vengono riportate le modalità di comportamento da seguire. L'ospite è tenuto ad osservare il silenzio nelle ore pomeridiane (13.00-14.30) e notturne (21.00-07.00) destinate al riposo, l'uso di apparecchi audiovisivi è permesso, in orario notturno solo con l'uso di cuffie apposite.

Uso della camera

L'ospite ha il diritto di usare pienamente la propria camera e potrà arredarla con suppellettili e quadri di proprietà, al fine di riproporre il più possibile l'ambiente familiare di provenienza, compatibilmente con l'accettazione dell'eventuale convivente. Il balcone, ove presente, è soggetto ai vincoli di uniformità dettati dalla direzione per la salvaguardia dell'immagine del complesso residenziale (biancheria, arredamento, ecc...).

L'utente si impegna ad osservare le regole di igiene dell'ambiente ed in particolare di pulizia e decoro della camera, di mantenerla in buono stato, non danneggiando gli impianti e le apparecchiature che vi si trovano installati, adeguandosi alle richieste della direzione al fine di garantire una corretta utilizzazione, nonché di segnalare alla stessa l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature della camera.

Il personale è autorizzato ad entrare nella camera per provvedere alle pulizie, ai controlli e alle riparazioni. Salvo impedimento per motivi di salute, anche l'ospite autosufficiente è tenuto a lasciare libera la camera durante le operazioni di pulizia della camera stessa e del piano.

E' vietato ospitare nella camera nelle ore notturne persone estranee alla residenza, qualunque sia il legame di parentela o di amicizia con l'ospite; eventuali eccezioni alla presente disposizione devono essere autorizzate espressamente dalla direzione della residenza.

Ogni camera è munita di impianto per il collegamento della televisione. In ogni camera è consentito l'uso di apparecchi audiovisivi che potranno essere collegati all'impianto ad antenna centralizzata. Dalle ore 21.00 alle ore 7.00 l'uso di questi apparecchi è permesso solo con auricolari o sistemi analoghi.

Pulizia della camera

Il servizio di pulizia della camera è effettuato tutti i giorni tra le ore 8.00 e le ore 14.00; il cambio della biancheria da camera viene effettuato almeno ogni quindici giorni, e comunque vi si provvede sempre con maggiore frequenza, anche giornalmente in caso di necessità.

Il cambio degli asciugamani personali avviene settimanalmente oltre che al bisogno.

I principali processi operativi

1. Ammissione e Inserimento

L'accesso alla residenza, per le persone autosufficienti, avviene su richiesta dell'Ospite interessato, il quale al momento della domanda, che può essere presentata anche da un familiare o dall'assistente sociale di territorio, viene inserito in una graduatoria specifica. Tale graduatoria tiene conto della data in cui è stata presentata la domanda. Vengono distinte due liste, la prima dei residenti nel Comune di Seren del Grappa, la seconda dei residenti fuori Comune.

Nel caso di anziani autosufficienti, è motivo di preferenza l'essere residenti nel comune di Seren del Grappa: ciò determina l'accoglimento della domanda non appena si renda disponibile un posto adeguato.

Nel caso di anziani non autosufficienti, la graduatoria per l'accoglienza è stilata dall'Azienda Sanitaria: sarà l'ULSS a gestire la domanda e la graduatoria.

Al momento d'ingresso del nuovo Ospite è riservata una particolare attenzione: l'entrata è preceduta da un colloquio svolto dal coordinatore e, quando possibile, dall'operatore che potrà essere il suo tutor, i quali si recano al domicilio del futuro Ospite per conoscerlo sotto vari profili prima dell'ingresso. Se si tratta di accogliere un Ospite autosufficiente, il colloquio avviene presso la Casa di Soggiorno.

Le informazioni ottenute vengono messe a disposizione del personale della Casa attraverso il libro consegne e attraverso una scheda compilata dal coordinatore.

Prima dell'ingresso, o in fase di sua realizzazione, viene completata la pratica di accoglimento con l'atto amministrativo vero e proprio; di esso generalmente si occupa la direzione.

Per gli anziani non autosufficienti, la scelta di chi accogliere viene operata dall'ULSS, che esamina la lista stilata dell'UVM ed il punteggio che ogni persona ha nella lista. Con le nuove disposizioni gli ingressi sono legati a punteggio e non alle caratteristiche individuali.

Le liste vengono distinte per Ospiti che entrano a tempo indeterminato e Ospiti temporanei. La seconda lista viene privilegiata fino alla copertura di 25 posti per sollievo in tutto il territorio della ULSS 2. Nella lista a tempo indeterminato per la posizione delle persone vengono utilizzati vari parametri: scheda SVAMA e problematiche sociali.

Poiché l'ULSS non tiene conto di particolari caratteristiche degli ospiti nelle domande, frequentemente si devono effettuare spostamenti di camera, per Ospiti con caratteristiche non adeguate al profilo tendenziale del nucleo.

2. Gestione per progetti e controllo operativo dei processi

La Casa di Soggiorno effettua una programmazione personalizzata degli interventi, studiata cioè per ogni singolo Ospite, sia in risposta ai bisogni che manifesta, sia per raggiungere un buon risultato rispetto alla sua salute ed autonomia.

In linea generale, per effettuare la programmazione degli interventi bisogna tener conto di tanti aspetti, ma almeno due sono le condizioni assolutamente necessarie:

- che si decida quale risultato si vuole ottenere;
- che si dichiarino in che modo, cioè con quale programma, si vuole raggiungere questo risultato.

La prima condizione riguarda il lavoro dell'Unità Operativa Interna (U.O.I.) o della equipe, che conosce la condizione dell'Ospite, i suoi bisogni, il suo livello di autonomia o di dipendenza, la disponibilità di risorse (umane e non) nell'organizzazione, ed è quindi in grado di dichiarare in modo professionale, chiaro, realistico e motivante che cosa si aspetta di realizzare.

La seconda condizione riguarda sia l'UOI, che indica il programma da realizzare, sia chi ha la responsabilità di gestire e di coordinare l'assistenza nella Casa di Soggiorno, nei diversi Nuclei che la compongono.

Le soluzioni ai diversi problemi che si presentano possono essere trovate all'interno del gruppo di lavoro di nucleo, guidato e sostenuto dal coordinatore socio-assistenziale, o invece cercate in UOI o equipe, a seconda della difficoltà del problema da risolvere e delle competenze necessarie per affrontarlo.

3. La valutazione dei risultati raggiunti

Compito dell'UOI o dell'equipe è anche la valutazione dei risultati raggiunti. Questa valutazione viene effettuata alla data indicata dalla UOI stessa quando definisce i risultati attesi. Scopo della valutazione è non solo la verifica dei risultati realmente raggiunti, ma anche, attraverso l'analisi degli scostamenti rispetto alle attese, l'analisi delle cause che li hanno provocati, ai fini dell'apprendimento organizzativo e del miglioramento continuo.

La valutazione si conclude con la definizione dei prossimi risultati attesi e la redazione del conseguente programma di intervento.

Tutte le fasi sono accompagnate da apposita modulistica visionabile dal familiare.

Successivamente alla effettuazione della equipe, il familiare ne verrà informato. Potrà essere informato tramite la figura di coordinamento del contenuto sul piano di lavoro stabilito per il Suo congiunto. Tutto ciò vale per Ospiti anziani autosufficienti, non autosufficienti.

Viene comunicato al familiare tramite lettera sia il fatto che verrà svolta la prima equipe dopo l'ingresso sia i vari incontri per adeguamento del PAI.

Gli elementi della nostra qualità

- | | | |
|-------------------------------------|--------------|---|
| Numero adeguato di personale | | <ul style="list-style-type: none">• Presenza di figure professionali adeguate agli standards regionali stabiliti e formate come richiesto.• Presenza degli infermieri professionali dalle 6.00 alle 21.00 escluse le domeniche e festivi in cui il servizio minimo offerto è di otto ore e trenta. Reperibilità anche nelle ore scoperte.• Di notte è garantita la presenza di due operatori addetti all'assistenza con la possibilità di chiamata per urgenze dell'infermiere reperibile. |
| Formazione personale | del | <ul style="list-style-type: none">• Corsi e formazione continua del personale attraverso la richiesta di risorse adeguate in sede di bilancio preventivo.• Disponibilità della Casa all'inserimento di tirocinanti operatori di assistenza ed infermieri professionali, seguendo le modalità stabilite dalla Scuola• Adeguamento all'HACCP, cioè al sistema di garanzie e autocontrollo interno per la salubrità degli alimenti, con verifica semestrale da parte di una ditta esterna competente. In tale occasione vengono effettuati prelievi con successive analisi di laboratorio su cibi cotti e crudi e su superfici usate per la preparazione dei cibi. Si effettuano altri controlli anche ai piani per la valutazione dell'igiene ambientale. |
| Flessibilità del personale | | <ul style="list-style-type: none">• Qualora sia possibile a livello di turnistica, vengono soddisfatte le richieste di trasformazione dei contratti di lavoro da tempo pieno a part-time. |
| Accessibilità | | <ul style="list-style-type: none">• Orari delle visite molto liberi dal mattino alla sera (ore 7.00 -21.00) senza interruzione se non per i limiti imposti dalla buona educazione. |
| Adeguatezza ambienti | degli | <ul style="list-style-type: none">• Creazione di un ambiente adatto a tutelare gli Ospiti con problematiche comportamentali importanti e a sostenere e promuoverne le loro capacità residue. Alcune uscite sono protette per cui alcuni ospiti pur problematici sono lasciati liberi, un allarme sonoro avvisa del loro passaggio il personale che interviene velocemente. |
| Manutenzione | | <ul style="list-style-type: none">• Accordi scritti con ditte esterne per la manutenzione di attrezzature quali i sollevatori, gli ascensori, i sistemi di sicurezza, i meccanismi che controllano le vie d'uscita, il cancello automatico. Per quanto riguarda invece le attrezzature di cucina e della lavanderia, la manutenzione è a carico della ditta appaltante, noi provvediamo solo nella manutenzione straordinaria (in caso di rotture, malfunzionamento ecc). addebitando il costo del nostro personale. |

Lavoro di rete

- Contatti frequenti con l'assistente sociale del Comune per la conoscenza dell'evoluzione dei casi in lista d'attesa presso l'Unità Valutativa Multidimensionale della ULSS

Accoglimenti personalizzati

- Prima dell'ingresso dei nuovi Ospiti è prevista una visita al loro domicilio, o un colloquio presso la struttura, effettuati allo scopo di fornire al personale informazioni il più possibile reali sulla situazione e per creare con il futuro Ospite e la Sua famiglia un legame importante, una "presa in carico".
- Le figure preposte a ciò sono il coordinatore e l'operatore tutor, che da quel momento diventa un punto di riferimento per gli altri operatori e per i familiari rispetto all'Ospite.
- In alternativa la visita è effettuata dal coordinatore ma nei primi giorni il nuovo ospite verrà conosciuto anche dal tutor.
- Presentazione al personale, in forma orale o scritta da parte del coordinatore, del nuovo Ospite almeno 24 ore prima dell'inserimento.
- Messa a disposizione del personale della scheda regionale di valutazione dell'Ospite SVAMA compilata, nonché di una breve relazione sulle problematiche più importanti.

Personalizzazione degli interventi

- Alzata di tutti gli Ospiti esclusi quelli ammalati; l'alzata è differenziata per Ospiti gravi o impossibilitati a mantenere la posizione seduta per tanto tempo.
- Bagno, o spugnatura in caso di Ospiti gravi, ogni 7 giorni; Esso verrà effettuato sempre prima di ogni visita ospedaliera.
- Preparazione di diete personalizzate in caso di problemi di masticazione, deglutizione o intestinali.
- Utilizzo il più limitato possibile della contenzione, con documentazione scritta, coinvolgimento se necessario dei familiari, incontri d'equipe per la valutazione delle necessità.
- Posture da effettuarsi su precise indicazioni legate al Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), con frequenza ravvicinata sia durante il giorno che la notte.
- Predisposizione di schede alimentari attraverso il PAI per i soggetti con introduzione insufficiente di alimenti. Per essi possono essere predisposti menù personalizzati con messa a disposizione anche di integratori dietetici.
- Valorizzazione del vissuto, della storia e delle esperienze personali degli Ospiti, come importante elemento di identità, dignità e ricchezza della persona.

Tempestività

- Risposte il più veloci possibile alle richieste degli Ospiti fatte anche attraverso la chiamata sonora.

Monitoraggio processi assistenziali

- Controllo uso ausili per l'incontinenza per poter rilevare attraverso gli indici di consumo se i cambi vengono effettuati in maniera corretta.

Programmazione

- Piano di lavoro generale ben definito sui compiti previsti per

generale

Integrazione e coordinamento

ogni turno.

- Organizzazione di riunioni multiprofessionali a cadenza anche settimanale, in Unità Operativa Interna (UOI) o in equipe, dove, partendo dall'analisi dei bisogni degli Ospiti, si predispongono i piani di assistenza individuale per tutti gli Ospiti con le verifiche sull'andamento dei risultati.
- Comunicazioni scritte oltre che orali su tutti gli interventi che il personale deve effettuare sugli Ospiti. Gli interventi sono normalmente decisi in UOI o in equipe; in situazioni di urgenza, possono essere decisi anche al di fuori di queste sedi, ma vi vanno comunque riportati per una loro discussione, condivisione e formalizzazione nel PAI.

Gestione dei reclami

- Attenzione alla valutazione approfondita del reclamo sia esso proveniente dagli Ospiti sia esso proveniente dai loro famigliari, con risposta orale o scritta.

Fornitura pasti a domicilio

- Nella fornitura dei pasti a domicilio, la Casa è disponibile a fornire il servizio anche per breve tempo e anche in maniera discontinua adeguandolo ai bisogni delle persone.

Servizi alberghieri

- Possibilità, su richiesta degli Ospiti, di dare servizi alberghieri extra, previo pagamento del corrispettivo.

Servizi di sostegno

- Rimpiazzo di indumenti alle persone che, avendo una situazione familiare o economica particolare, non hanno disponibilità per l'acquisto.

Uscite

- Quando la temperatura esterna lo permette, vengono svolte uscite in paese, anche con le persone in carrozzina, per mantenere i rapporti con il paese ed i suoi abitanti. Uscite anche per il pranzo in ristorante.

Mantenimento autonomia e capacità residue

- Mantenimento dell'uso degli sfinteri, con attenzione particolare alle richieste di accompagnamento al bagno.
- Mantenimento dell'autonomia motoria, non solo per le persone senza problemi cognitivi ma anche per quegli Ospiti con problemi di demenza, garantendo loro la possibilità di muoversi liberamente in sicurezza, attraverso il controllo delle uscite con sistema elettronico e l'attenzione e la sorveglianza del personale.

Soddisfazione dell'utente/cliente

- Attenzione al cliente, sia ospite che familiare, attraverso la rilevazione annuale del grado di soddisfazione del servizio e anche a breve distanza (tre/quattro mesi) dall'ingresso.
- Collaborazione per la Costituzione del Comitato parenti ed il Suo mantenimento.

Collegamento con l'esterno

- Per gli Ospiti anziani l'attività educativa viene anche diretta nella ricerca di collegamento con l'ambiente esterno come richiesto dalla regione (es. le gite avranno molta importanza, le feste di compleanno saranno effettuate oltre che dentro la struttura anche fuori).

Tutela dei diritti e partecipazione degli Ospiti e dei familiari

La Casa di Soggiorno "Soteria" pone tutte le sue attenzioni al perseguimento della soddisfazione degli Ospiti e dei loro Familiari, e in particolare al soddisfacimento degli elementi di qualità espressi in precedenza.

Nella realizzazione di questo impegno, la Casa chiede agli stessi Ospiti e Familiari un contributo per individuare aspetti da migliorare e soluzioni tali da garantire nel tempo, e per quanto possibile migliorare, questa tensione verso la qualità.

In particolare questo processo di dialogo e collaborazione con gli Ospiti e i loro familiari, che ha comunque carattere quotidiano e continuo, si realizza attraverso i seguenti ambiti:

1. la gestione dei reclami e degli apprezzamenti;
2. il comitato parenti;
3. la rilevazione della soddisfazione per la qualità dei servizi offerti.

1. La gestione dei reclami e degli apprezzamenti

Per reclamo si intende l'espressione di una particolare e motivata insoddisfazione rispetto alla qualità, intesa in senso lato, del servizio ricevuto tale da non corrispondere a quanto previsto dalla presente Carta dei Servizi e dalle norme e dai regolamenti in vigore.

I reclami esposti direttamente o tramite compilazione di modulistica apposita, fanno capo alla Direzione. Essa è a disposizione dei parenti, degli Ospiti, del personale negli orari di servizio, previo appuntamento.

Le risposte ai reclami vanno date in modo tempestivo, così come le eventuali soluzioni ai problemi che presentano i caratteri dell'urgenza; in ogni caso dai reclami possono avviarsi processi di miglioramento organizzativo tali da evitare in futuro l'insorgere di altri reclami attinenti allo stesso tema o problema. Questi processi di miglioramento organizzativo coinvolgono necessariamente tutto il personale che lavora nella Casa; in tal senso un reclamo è anche un'occasione per lo sviluppo della qualità del servizio offerto, e quindi, per quanto non sia mai desiderato, non costituisce un evento da negare o nascondere ma un'opportunità di apprendimento e di sviluppo. La disponibilità del personale, che a volte può essere destinatario diretto di un reclamo, a trattare questi eventi con la necessaria trasparenza, comunicandoli anche a chi di dovere, permette tra l'altro di dare risposte univoche e non contraddittorie e favorisce un clima aperto, di fiducia reciproca e di crescita professionale.

Allo stesso modo e con la stessa attenzione si gestiscono anche gli apprezzamenti, allo scopo di avere una visione il più completa ed equilibrata possibile della percezione della qualità del servizio ricevuto da parte degli Ospiti e dei loro familiari. Nella parte finale si allega copia della modulistica da usare per l'eventuale reclamo.

2. Il Comitato Parenti

Il Comitato Rappresentativo degli Ospiti e/o dei loro Familiari, è un unico organismo che rappresenta sia gli Ospiti anziani che gli Ospiti disabili, dato l'esiguo numero di Utenti. Tra le altre funzioni, assicura una costante partecipazione per la tutela dei diritti dell'Utenza.

Per una maggiore conoscenza degli scopi, delle funzioni e delle modalità di funzionamento del Comitato, si riportano in allegato lo Statuto e il Regolamento.

Dopo 2-3 anni un cui è stato difficile costituire il Comitato, nell'ultima riunione del febbraio 2010 si sono candidate alcune persone Familiari dei nostri Ospiti, e a seguito di elezione fatta secondo regolamento è stato costituito nuovamente il Comitato Parenti.

3. La rilevazione della soddisfazione della qualità dei servizi

Con frequenza annuale viene somministrato agli Ospiti e ai familiari un questionario per la rilevazione della soddisfazione rispetto alla qualità del servizio offerto.

I risultati vengono comunicati agli Ospiti e ai familiari (al Comitato) e utilizzati dalla Casa per intervenire e migliorare le proprie risposte alle esigenze e agli aspetti rispetto ai quali si rileva una eventuale maggiore insoddisfazione. La comunicazione avviene solitamente in occasione dell'incontro annuale svolto dalla direzione e dai suoi collaboratori con gli Ospiti ed i loro famigliari. Agli ospiti viene anche somministrato un ulteriore questionario riguardante la soddisfazione del servizio di ristorazione e ambientale.

Si allegano i due questionari utilizzati.

Oltre alla soddisfazione degli Ospiti e dei famigliari, viene somministrato anche un questionario al personale per la rilevazione del clima aziendale. Siamo consapevoli che da un personale discretamente soddisfatto e da un clima lavorativo favorevole può derivare all'Ospite una miglior assistenza.

COMITATO RAPPRESENTATIVO DEGLI OSPITI E/O DEI LORO FAMILIARI

Statuto

Art. 1 Costituzione

In osservanza di quanto disposto dalla normativa regionale in materia (R.R. 10 maggio 2000, n° 3) e dietro invito dell'Amministrazione dell'Azienda di Servizi alla persona CASA DI SOGGIORNO PER ANZIANI "SOTERIA" di Seren del Grappa sita in Seren del Grappa via Marconi 22, è costituito il Comitato degli Utenti e/o Familiari della ASSOCIAZIONE "SOTERIA" CASA DI SOGGIORNO PER ANZIANI.

Art. 2 Scopi

Il Comitato degli utenti e/o del loro familiari ha per scopo quello di rappresentare le persone utenti dei servizi nella tutela del diritto alla salute e alle prestazioni socio-sanitarie assistenziali, e più in generale, di costituire un centro di interessi diffusi nella verifica delle scelte dell'Amministrazione dell'azienda di servizi alla persona in coerenza con i programmi e gli obiettivi dalla stessa definiti con la Carta dei Servizi, con le norme e le direttive nazionali e regionali in materia.

In particolare, il Comitato:

collabora con l'azienda di servizi alla persona per migliorare la qualità di erogazione dei servizi e degli interventi; collabora per garantire la piena e tempestiva diffusione delle informazioni alle famiglie sull'attività dell'Azienda e sui problemi a questa connessi;

promuove iniziative integrative finalizzate ad elevare la qualità di vita della persone fruitrici dei servizi e degli interventi dell'Azienda.

esercita forme di controllo sui livelli di qualità delle prestazioni e dei progetti definiti nei programmi dell'Azienda rappresentati nella Carta dei Servizi;

partecipa agli incontri con la Dirigenza Generale dell'Azienda U.L.S.S. territorialmente competente. con le modalità di cui all' art. 6 R.R. 10 maggio 2001, n° 3;

partecipa agli incontri promossi dal Presidente della Conferenza dei Sindaci, così come previsto dall' art. 8 R.R. 10 maggio 2001 n° 3;

partecipa agli incontri periodici promossi dal Dirigente del Distretto Socio-Sanitario dell'U.L.S.S., così come previsto dall'art. 9, R.R. 10 maggio 2001, n°3.

Essi possono essere rieletti non più di una volta.

Art. 3 Organi del Comitato

Sono organi del comitato:

- L' Assemblea degli utenti e/o Familiari;
- il Consiglio dei rappresentanti
- il Presidente

L' Assemblea degli utenti e/o dei loro familiari è costituita da tutti gli utenti dei servizi residenziali erogati dall'Azienda e/o dai loro familiari.

Il Consiglio dei rappresentanti è organo collegiale di formazione della volontà associativa.

Il Presidente è l'organo monocratico di rappresentanza del Comitato.

Art. 4 Composizione e nomina del Consiglio dei Rappresentanti e del Presidente

Il Consiglio dei rappresentanti è composto da n.° 3 componenti, a seconda del servizio erogato, ed è nominato in seguito all'espletamento delle procedure di elezione (in base alla quantificazione numerica delle preferenze ricevute).

I componenti sono eletti dagli utenti e dai loro familiari su una lista appositamente redatta in base alle adesioni (candidature) ricevute dalle persone disponibili. Ogni utente ha a disposizione una unica scheda. Può votare al

posto dell'utente un solo familiare e se non presente, anche una persona referente. Possono essere date tre preferenze.

Le operazioni di elezione e di spoglio delle schede vengono svolte da parte di una Commissione nominata dagli utenti e/o dai loro familiari e può prevedere, su richiesta espressa degli stessi, la presenza di un impiegato amm.vo dell'Azienda di servizi alla persona, con compiti di Segretario di Commissione.

Requisiti per l'elettorato attivo e passivo sono la capacità di intendere e di volere e la maggiore età.

I componenti il Consiglio, alla prima seduta di insediamento, eleggono a scrutinio segreto, il Presidente del Consiglio dei rappresentanti, a maggioranza assoluta dei presenti.

Art. 5 Durata in carica, dimissioni e decadenza

I componenti durano in carica due anni dal loro insediamento.

La presenza in Consiglio dei rappresentanti può cessare per dimissioni o decadenza.

Le dimissioni costituiscono una libera manifestazione di volontà di non far più parte del Consiglio.

Devono essere presentate al Presidente del Consiglio dei rappresentanti e contenere la motivazione.

Il Presidente può invitare il dimissionario a ritirarle o procrastinarle, oppure, può accettarle.

Il Presidente è obbligato ad accettare qualora il dimissionario le definisca "irrevocabili".

I componenti cessano per decadenza, qualora perdano lo status di Ospiti (decesso, trasferimento, dimissioni dalla struttura) o di familiari (per decesso o per dimissioni dall'Azienda del familiare/utente), o, ancora, dopo tre assenze ingiustificate.

Al fine di garantire continuità di funzionamento all'organo rappresentativo in caso di decesso del familiare, i componenti possono rimanere in carica, previo parere favorevole degli altri componenti il Consiglio, fino alla scadenza del loro mandato.

In caso di dimissioni o di decadenza, il Presidente dovrà nominare i componenti che devono subentrare nel Consiglio attingendo dalla lista degli eletti, tra le persone che hanno ottenuto le preferenze in ordine al numero delle stesse.

Qualora non vi siano altre persone disponibili, il Presidente dovrà indire nuove elezioni.

Il presidente ed i componenti del consiglio cessano dalle loro funzioni:

per dimissioni dei 2/3 dei componenti

per impedimento

per scadenza del termine temporale dei due anni

Art 6 Sedute del Comitato

L'Assemblea degli utenti e/o dei familiari si riunisce una volta l'anno in seduta ordinaria e ogni volta che un numero pari almeno a 20 persone (tra utenti e familiari) ne ravvisino la necessità, in seduta straordinaria.

L'Assemblea può essere anche convocata dal Consiglio dei Rappresentanti, a mezzo del Presidente

Il Consiglio dei rappresentanti si riunisce in sedute ordinarie e straordinarie. Le sedute, sentita la disponibilità dei componenti, vengono convocate dal Presidente a mezzo di comunicazione scritta, contenente indicazione degli argomenti in discussione.

Le sedute del Consiglio non sono pubbliche, salva diversa decisione dei componenti.

Copia della comunicazione dell'ordine del giorno di ogni incontro deve essere comunicata alla Presidenza e, per conoscenza, alla Direzione dell'Azienda.

La seduta ordinaria viene fissata ogni trimestre e si tiene presso un locale messo a disposizione dall'Azienda, salva diversa volontà dei componenti il Consiglio, che possono anche decidere di tenere l'incontro presso altra sede.

Le sedute straordinarie possono essere convocate, con comunicazione scritta contenente l'indicazione degli argomenti in discussione, ogni qualvolta almeno un terzo dei componenti ne ravvisi l'opportunità.

In casi eccezionali e d'urgenza, la seduta può anche essere convocata telefonicamente o telematicamente dal Presidente.

Per avere valore le sedute, devono essere presenti almeno i due terzi dei componenti.

Le deliberazioni (decisioni) vengono prese a maggioranza assoluta dei presenti, con voto palese e devono essere riportate in apposito processo verbale, tenuto in apposito registro.

Il verbale viene redatto per ogni seduta da un componente, nominato dal Consiglio, anche di volta in volta, con funzione di Segretario.

Il verbale deve essere sottoscritto dal Presidente, dai componenti del Consiglio e dal Segretario verbalizzante.

Copia del verbale verrà comunicata al Presidente e al Direttore dell'Azienda

Art. 7 rapporti con l'Amministrazione e la Direzione dell'Azienda.

Il Consiglio dei rappresentanti può richiedere, momenti di incontro/confronto su argomenti riguardanti le loro funzioni, definite dal presente statuto e utili all'espletamento del loro mandato.

L'Amministrazione e la Direzione, sono tenute a fornire, con massima trasparenza, tutte le informazioni, ad eccezione di quelle coperte da segreto d'ufficio o dalla legge sulla privacy.

I rapporti tra organismo rappresentativo, Amministrazione e Direzione della singola struttura residenziale, dovranno essere informati ai principi della collaborazione, correttezza e trasparenza.

Art. 8 Mezzi

L'Azienda è tenuta ad individuare un locale (anche non a destinazione esclusiva) per consentire lo svolgimento degli incontri dell'organismo rappresentativo.

L'Azienda deve mettere poi a disposizione dei materiale di minuta cancelleria richiesta dai componenti.

Non si prevede, salvo diverso accordo con la Direzione, di mettere a disposizione mobili o altri beni mobili o immobili, compresi strumenti informatici e fotostatici.

Art. 9 Disposizioni finali

Il Consiglio dei rappresentanti deve informare la propria azione ai principi di correttezza, collaborazione, trasparenza, nel rispetto delle leggi, dei regolamenti e di ogni altra fonte di diritto.

In particolare, i componenti dovranno usare la massima riservatezza su fatti, informazioni e dati concernenti persone o situazioni particolarmente delicate.

Il Consiglio dei rappresentanti, a mezzo del Presidente, può convocare l'Assemblea ogni qualvolta ne ravvisi la necessità, nonché, periodicamente, per dare relazione delle attività svolte.

COMITATO RAPPRESENTATIVO DEGLI OSPITI E/O DEI LORO FAMILIARI REGOLAMENTO

Art. 1 Principio generale

L'Azienda di servizi alla persona CASA DI SOGGIORNO "SOTERIA" prevede che al proprio interno siano presenti ed operative forme di partecipazione dei cittadini aventi per scopo la tutela del diritto alla salute degli assistiti e concorrano, nelle modalità e nelle forme previste dalla Legge e dal presente Regolamento, alla programmazione, al controllo e alla valutazione dei servizi erogati a livello associativo.

In particolare l'Azienda prevede la presenza di rappresentanti degli Ospiti e/o di loro familiari che concorrono a tutelare i diritti delle persone che fruiscono dei servizi erogati.

Il Presente regolamento disciplina il ruolo e le modalità di funzionamento degli organismi rappresentativi degli utenti e/o dei loro familiari.

Art. 2 Costituzione Comitato rappresentativo degli Ospiti e/o dei loro familiari

L'Azienda favorisce e promuove la costituzione di forme aggregative che rappresentino gli Ospiti e/o i loro familiari per la tutela dei diritti delle persone utenti.

Il Comitato deve essere composto da un numero di tre consiglieri. Ogni comitato elegge, con voto segreto, al proprio interno il Presidente quale organo di rappresentanza.

L'Azienda mette a disposizione della realtà associativa di rappresentanza degli utenti e/o familiari un locale (anche non di destinazione esclusiva) per le riunioni. Sarà invece cura dei componenti l'organismo rappresentativo, provvedere alla convocazione degli incontri, a tenere i rapporti con gli organi amministrativi e direzionali dell'azienda di servizi alla persona, alla dotazione di materiale e di strumentazione che dovrebbe rendersi necessaria per il regolare espletamento delle proprie funzioni.

Analogamente, sarà cura del Consiglio dei rappresentanti, tenere i rapporti con la Azienda U.L.S.S. territorialmente competente, con la Presidenza della Conferenza dei Sindaci con la Dirigenza del Distretto Socio-Sanitario.

Le forme di rappresentanza qui disciplinate, perciò, partecipano, seppur in forma autonoma ed indipendente, rispetto all'azienda di servizi, e alle scelte dell'Amministrazione, dovendo essere informate anche in via preventiva dei programmi e degli obiettivi compresi tariffe-canonici dell'Azienda Medesima, svolgendo i compiti di cui all'articolo successivo.

Dell'avvenuta costituzione della forma rappresentativa, l'Azienda deve darne pronta comunicazione alla Azienda U.L.S.S. competente per il territorio.

Art. 3 Funzioni Comitato rappresentativo degli Ospiti e/o dei loro familiari

Gli organismi rappresentativi di cui ai precedenti articoli, costituitisi nella forma di Comitato hanno il compito di:

- collaborare con l'Ente gestore (azienda di servizi alla persona), per migliorare la qualità dell'erogazione del servizio, nell'interesse dell'utenza e nell'interesse generale;
- garantire una corretta diffusione delle informazioni alle persone utenti e alle loro famiglie sulle scelte delle amministrazioni dell'azienda;
- promuovere, in accordo con Direzione e Consiglio d'Amministrazione, iniziative rivolte ad elevare le condizioni esistenziali degli utenti;
- esercitare una forma di controllo sui livelli di qualità delle prestazioni e dei progetti, definiti nei programmi dell'Azienda, e rappresentati nella Carta dei Servizi della stessa.

Art. 4 Modalità di funzionamento degli organi rappresentativi

Le modalità di funzionamento degli organi rappresentativi degli utenti e/o dei loro familiari, sono definite in uno Statuto approvato dagli organi stessi e recepito dal Consiglio d'Amministrazione.

Lo Statuto dovrà contenere, inoltre, norme indicanti le modalità di relazione con gli organi amministrativi e direzionali dell'azienda di servizi alla persona, nonché i rapporti con l'Azienda U.L.S.S. territorialmente competente, con il Distretto Socio-Sanitario dell' U.L.S.S. e con la Presidenza della Conferenza dei Sindaci.

Art. 5 Rapporti tra soggetti rappresentanti e Azienda U.L.S.S.

In osservanza di quanto disposto dalla legislazione regionale in materia, oltre agli incontri che l'organismo rappresentativo può organizzare, nelle forme definite dal presente Regolamento, dovrà prevedere degli incontri con il Direttore Generale dell'Azienda U.L.S.S. per un confronto sui contenuti relativi all'esercizio dei compiti di cui al precedente art. 3 e, più in generale sui problemi inerenti la materia dei diritti alla salute e dei servizi deputati alla tutela di questi.

Gli incontri tra organismo rappresentativo degli utenti e/o loro familiari e rappresentante dell'Azienda U.L.S.S. vengono convocati per iscritto dal Direttore Generale dell' U.L.S.S. stessa.

La comunicazione di convocazione dovrà contenere indicazione degli argomenti in discussione (ordine del giorno). La seduta di incontro è valida anche con l'intervento di un solo rappresentante del comitato dei familiari.

Nel caso in cui, nonostante i rappresentanti risultino assenti nella loro totalità, il Direttore Generale dell'Azienda U.L.S.S. procederà ad una seconda convocazione dell' incontro.

Nel caso in cui permanga la totale assenza dei rappresentanti, non si procede ad ulteriore incontro e si considera espletata la fase concertativa.

Art. 6 Redazione verbale seduta

Di ogni incontro tra Organi rappresentativi e Direzione Generale della U.L.S.S. viene redatto apposito verbale, a cura della Segreteria della Direzione Generale.

Detto verbale, debitamente firmato da un designato tra i rappresentanti intervenuti, dal Direttore Generale e dal Segretario redattore, viene messo a disposizione dei rappresentanti, i quali possono anche richiederne copia.

Art. 7 Conferenza dei Sindaci

In osservanza di quanto disposto dalla normativa regionale in materia (R.R. 10 maggio 2000, n0 3), il Presidente della Conferenza dei Sindaci del territorio su cui insiste l'Azienda di erogazione di servizi alla persona e l'Azienda U.L.S.S., promuove, in accordo con il Direttore Generale dell'U.L.S.S., eventuali incontri con i rappresentanti degli utenti e/o dei loro familiari per illustrare le scelte programmatiche relative alle politiche sociali e di residenzialità territoriale.

Art. 8 Rapporti tra rappresentanti degli utenti e/o loro familiari e Dirigente del Distretto Socio-Sanitario

Anche il Dirigente del Distretto Socio-Sanitario della U.L.S.S. sul cui territorio insiste l'Azienda di erogazione di servizi alla persona, è abilitato a promuovere incontri periodici con le associazioni rappresentative presenti nell'ambito territoriale di competenza, allo scopo di raccogliere informazioni organizzative per le funzioni pianificatorie della Direzione Generale della U.L.S.S., comprese quelle riguardanti il miglioramento qualitativo degli interventi socio-sanitari distrettuali in favore delle persone anziane.

I rapporti di collaborazione di cui in parola vengono definite dalla Direzione Generale dell'U.L.S.S., in applicazione del Programma Settoriale ex art.13 L.R. n 5/' 96 e dei provvedimenti Regionali attuativi degli artt. 3-quater, 3-quinquies, 3-septies, D. Lgs. n0 502/ 92 , così modificato dal D.Lgs. 229/' 99.