

CARTA DEI SERVIZI



CENTRO ANZIANI
DOMENICO SARTOR

Approvata con deliberazione
del C.d.A. n.156/99

Ultima revisione:
Ottobre 2007

CENTRO RESIDENZIALE PER ANZIANI
"Domenico Sartor"

Via Ospedale, 12
31033 CASTELFRANCO VENETO (TV)

tel. 0423 738111
fax 0423 738128
e-mail posta@centroanzianisartor.it

Codice Fiscale 81000050260
Partita IVA 00714540267

Premessa

Questo documento può essere considerato la “Carta d’identità” del Centro Residenziale per Anziani “*Domenico Sartor*” di Castelfranco Veneto: ha infatti lo scopo di far conoscere alla Comunità le caratteristiche strutturali ed organizzative dell’Ente, i servizi che esso propone e le tariffe ad essi correlate.

È uno strumento messo a disposizione degli Ospiti e dei loro Familiari per saper leggere il funzionamento dell’organizzazione e conoscerne così anche i “riferimenti”, cioè coloro ai quali potersi rivolgere per dare e ricevere informazioni, per essere ascoltati, per farsi aiutare a risolvere problemi che non sempre hanno bisogno di una risposta definitiva.

È, nel nostro intendere, un mezzo per ricordare alla Comunità che esiste un posto, del quale spesso ci si ricorda solo in momenti particolari, che è invece un luogo complesso di vita, un luogo collocato in un territorio non come “contenitore” di bisogni, ma come servizio; un servizio che, per realizzarsi con completezza, necessita non soltanto dell’impegno e della professionalità di quanti vi operano all’interno ma anche dell’attenzione, della partecipazione, dell’energia di quanti ne vivono all’esterno, perché da come queste due realtà si integrano ed agiscono insieme dipende in larga misura la qualità della vita degli anziani di oggi e di domani.

Il Presidente

Cenni Storici

La Casa di Riposo di Castelfranco Veneto è nata grazie al testamento di Don Andrea Brusco che, nel 1897, lasciava ogni suo avere alla allora esistente Congregazione di Carità per "l'impianto di una Casa di Riposo".

Fu così acquistato un fabbricato sito in Via G. Cazzaro (originariamente convento cinquecentesco e poi caserma S. Chiara) che, riadattato, esaudì nel tempo il desiderio del Fondatore.

è stata eretta a Ente Morale nel 1897 e denominata Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza secondo le norme di cui alla legge 17 luglio 1890, n. 6972, e successive modificazioni.

L'attuale Sede, ubicata in via Ospedale 12, è strutturata in 11 nuclei. Dal 2 luglio 2002 ha cambiato denominazione della propria ragione sociale in **Centro Residenziale per Anziani "Domenico Sartor"**.

La Mission

Il Centro Residenziale per Anziani "Domenico Sartor" offre un servizio integrato per rispondere ai bisogni degli anziani e delle persone con necessità assistenziali di tipo geriatrico, perseguendo il mantenimento delle autonomie e garantendo un servizio flessibile e personalizzato.

Facendo parte della rete dei Servizi dell'Azienda ULSS N. 8, il Centro offre servizi residenziali, semiresidenziali e territoriali rivolti prioritariamente ai cittadini residenti nei Comuni della suddetta ULSS.

Il Centro è pensato come una grande casa nella quale non solo si soddisfano i bisogni ma si mantengono dignità e rispetto della persona attraverso la professionalità e il coinvolgimento di chi vi opera.

Modalità di accesso

Per essere accolti nel Centro Residenziale è necessario inoltrare domanda all'Ente, presentandosi personalmente o, nell'impossibilità di farlo, inviando i propri familiari per un colloquio informativo con l'Assistente Sociale.

L'esame delle domande segue poi due iter diversificati, a seconda della situazione psico-fisico-sociale del richiedente.

Nel caso di persone AUTOSUFFICIENTI, di norma le domande vengono esaminate d'ufficio ed organizzate in una graduatoria temporale (basata cioè sulla data di presentazione della domanda). Per situazioni di particolare urgenza si ricorre invece alla prassi adottata per le persone non autosufficienti.

Nel caso poi di persone "A RISCHIO" o "NON AUTOSUFFICIENTI", le domande vengono valutate dall'U.V.M.D. (Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale), composta da un Geriatra, dal Medico di Medicina Generale, dall'Assistente Sociale del Comune di provenienza dell'interessato, dal Caposala degli infermieri del S.I.A.D., dall'Assistente Sociale del Centro Residenziale e da una Segretaria.

L'U.V.M.D. analizza i bisogni espressi dall'utente e dai suoi familiari, proponendo poi la risposta più corretta a soddisfare i bisogni del richiedente e formulando inoltre una graduatoria di accesso al Centro Residenziale.

Per questo motivo, oltre ad un colloquio con l'Assistente Sociale del Centro Residenziale, è necessario che chi formula la domanda si rivolga poi ai Servizi Sociali del proprio Comune, cui compete la verifica della gravità socio-assistenziale delle varie situazioni per la raccolta degli elementi conoscitivi determinanti la classificazione dell'urgenza per l'accoglimento in struttura.

Dopo l'inserimento nella graduatoria U.V.M.D. e lo svolgimento delle varie pratiche amministrative, l'Assistente Sociale del Centro Residenziale, assieme alla Coordinatrice del Nucleo in cui potrà essere accolto il nuovo ospite, effettueranno una visita al domicilio dell'interessato. Questo incontro preventivo permette di conoscerlo e farsi conoscere, verificarne, ove possibile, il consenso all'entrata in struttura e rilevare sul campo le notizie su gusti, abitudini, ecc., necessarie non solo ad organizzare un'assistenza individualizzata ma utili anche ad attivare le strategie più adeguate all'accoglienza di una persona comunque traumatizzata dal distacco dalla propria casa e dai propri affetti.

Documentazione da produrre al momento dell'entrata

1. CERTIFICATO DI STATO DI FAMIGLIA - *in carta semplice*
2. CARTA D'IDENTITÀ - *valida e autentica*
3. CODICE FISCALE - *autentico*
4. TESSERA SANITARIA ED EVENTUALE ESENZIONE TICKET - *autentici*
5. CERTIFICATO MEDICO ATTESTANTE LE CONDIZIONI FISICHE DELL'UTENTE (*compreso l'essere esente da malattie infettive*), ED EVENTUALE DOCUMENTAZIONE SANITARIA IMPORTANTE
6. FOTOCOPIA CERTIFICAZIONE INVALIDITÀ CIVILE (GIÀ ACCERTATA E, SE IN CORSO DI ACCERTAMENTO, FOTOCOPIA DOCUMENTAZIONE RELATIVA ALLA DOMANDA)
7. FOTOCOPIA RICEVUTA VERSAMENTO CAUZIONE
8. IMPEGNATIVA DI SPESA (*che è sostanzialmente il contratto che l'Utente stipula con l'Ente, impegnando se stesso, un familiare o una persona di fiducia, ad un corrispettivo economico in cambio di una serie di servizi*)
9. CERTIFICATO ELETTORALE.

Applicazione delle leggi (sulla sicurezza, sulla privacy, ecc.)

L'Ente assicura l'applicazione delle norme sulla sicurezza nei luoghi di lavoro nonché l'applicazione delle norme antincendio (es. segnaletica per uscita di sicurezza, estintori, ecc.).

Provvede inoltre a far rispettare quanto stabilito dalla legge sulla privacy (es. i dati personali di chi viene a contatto con la struttura saranno trattati ai sensi di legge, i colloqui con ospiti, familiari, ecc., avverranno in stanza a porte chiuse, ecc.).

Servizi forniti

Attualmente nel Centro Residenziale vivono circa 250 persone: la maggior parte di esse vi abita stabilmente, alcune invece vi soggiornano per brevi periodi.

I servizi che il Centro Residenziale offre sono organizzati in modo tale da rispondere alle esigenze di persone che, per età e/o per motivi di salute, hanno bisogno di essere aiutate, tutelate, accudite, sostenute e interessate, sia per alcune ore del giorno sia per tutto l'arco della giornata.

Considerata quindi la varietà delle problematiche presenti nel territorio e la conseguente poliedricità di richieste rivolte all'Ente, sono stati attivati sia servizi di tipo residenziale (anche temporaneo) sia servizi di tipo semiresidenziale (Centro Diurno - Centro Diurno Socio Sanitario per Non Autosufficienti).

Gli spazi di vita sono organizzati in piccoli nuclei autonomi nei loro servizi principali (sala da pranzo, soggiorno, bagni, camere, ecc.).

Attualmente i nuclei sono 11, tra i quali un nucleo specializzato nell'assistenza a persone affette da gravi forme di demenza. Il personale presente in ogni nucleo è fisso ed è coordinato da un responsabile (**Coordinatore di Nucleo**), con la funzione di gestione delle risorse umane e materiali e di garanzia della qualità del servizio offerto.

La struttura, costruita nel 1985 (l'ultimo padiglione è stato ultimato nel 2000) è collocata in situazione ideale per ospitare persone anziane: circondata da un parco attrezzato, è adiacente al centro storico di Castelfranco Veneto, così da permettere anche agli ospiti non del tutto autonomi di raggiungere, grazie a percorsi idonei, la piazza della città.



Servizio residenziale

è comprensivo di:

Servizio alberghiero

A seconda delle caratteristiche psicofisiche dell'Ospite (e quindi delle sue necessità assistenziali) sono disponibili stanze da uno, due e tre letti, tutte provviste di proprio bagno, che possono essere personalizzate (compatibilmente con gli spazi disponibili) anche con suppellettili portate da casa.

L'igiene di letti, armadi, servizi e aree comuni viene effettuata da apposito personale.

Gli ambienti sono climatizzati sia d'inverno sia d'estate.

La biancheria "di camera" è fornita dal Centro. Per la pulizia degli indumenti e della biancheria personale è a disposizione un servizio di lavanderia, anche a secco, che va concordato con la responsabile del guardaroba.

Il servizio di ristorazione, gestito da una ditta specializzata, è controllato e personalizzato dalla dietista della Residenza.

Servizio di controllo alimentare

La dietista, in collaborazione con i coordinatori di nucleo e su segnalazione dei medici presenti in struttura, attua programmi di dietoterapia, personalizzandoli secondo i gusti e le abitudini dell'ospite.

La dietista collabora con la cucina su eventuali problematiche dei menù, secondo le segnalazioni inviate dagli ospiti o dalle persone preposte all'assistenza.

Partecipa alle attività dei nuclei, dove l'alimentazione diventa spesso strumento di educazione alimentare.

Servizio assistenziale e di cura della persona

È un servizio svolto da operatori addetti all'assistenza e varia nella specificità delle prestazioni a seconda delle necessità individuali, comprendendo cioè interventi di igiene personale in vari momenti della giornata (per persone non autosufficienti), interventi quotidiani di sostegno (per il vestire, l'assunzione di ausili per l'incontinenza, ecc.), interventi settimanali (per es. il bagno, la pedicure, ecc.).

Le modalità di svolgimento di tali attività vengono valutate attentamente, al fine di non togliere all'ospite quella residualità, anche minima, di autonomia che può esprimere.

In quest'ottica tutte le persone, fatto salvo parere contrario del Servizio Sanitario, vengono alzate al mattino e coinvolte nei loro specifici programmi terapeutici.

Servizio di parrucchiera e di barbiere

è un servizio svolto settimanalmente da professionisti, utile e nello stesso tempo importante per lo stimolo che dà agli ospiti nel mantenere o nel riappropriarsi dell'interesse alla propria persona, anche per quel che riguarda l'aspetto esteriore.

Servizio di assistenza medica ed infermieristica

L'assistenza medica è prestata da cinque medici che, alternandosi, garantiscono una presenza costante nei nuclei.

L'assistenza infermieristica è garantita 24 ore su 24 da infermieri professionali.

Servizio educativo animativo

Il servizio viene garantito dalla presenza di cinque Educatori Animatori del Centro Residenziale; ha l'obiettivo di favorire la socializzazione e l'integrazione dell'ospite con il nuovo ambiente di vita, di promuovere e mantenere occasioni di incontro con la realtà esterna (con gite, passeggiate, vacanze estive), di aumentare nelle persone la consapevolezza dei propri bisogni e dei propri desideri, valorizzandone risorse ed esperienze (con l'organizzazione di laboratori, la redazione di un giornalino,...), al fine di dare contenuti positivi anche ad una vita comunitaria spesso accettata come soluzione inevitabile, così da stimolare l'assunzione di ruoli nuovi ma non per questo meno sereni e gratificanti di un tempo.

Servizio di fisioterapia

Viene prestato presso la Palestra del Centro Residenziale da cinque fisioterapisti, in servizio dal lunedì al sabato, e da un fisiatra che settimanalmente autorizza i nuovi accessi e valuta gli effetti delle terapie in corso.

è finalizzato al recupero (ove possibile) ed al mantenimento dell'autonomia globale dell'Ospite tramite kinesi, rieducazione al passo, rieducazione neuromotoria, terapia occupazionale, ecc.

Servizio di logopedia

L'intervento logopedico prevede di recuperare (ove possibile) o comunque mantenere le abilità a comunicare (non solo attraverso la parola) che alcuni ospiti possono aver perso completamente o parzialmente in seguito a danni cerebrali (es. ictus). Inoltre interviene su problemi come difficoltà a deglutire (disfagia), alterazione della sensibilità, deficit di memoria e attenzione e deficit uditivi; in molti casi fornisce al personale della struttura informazioni riguardanti le modalità adeguate per superare tali difficoltà.

Servizio di podologia

Una scorretta deambulazione molte volte è determinata dalla presenza di piccoli problemi al piede che, con l'avanzare dell'età, aumentano anche di frequenza.

Il Centro risponde anche a questo importante bisogno di tutela della salute inserendo nell'equipe sanitaria la figura della podologa, che garantisce prestazioni specialistiche.

Servizio di trasporto

Viene assicurato da personale e mezzi del Centro agli ospiti non autosufficienti o autosufficienti ma non in grado di spostarsi autonomamente o con l'aiuto di familiari.

Serve per l'accompagnamento presso il Presidio Ospedaliero al fine di effettuare visite speciali-

stiche, accertamenti diagnostici, terapie specifiche o per recarsi negli Uffici comunali o provinciali per il disbrigo di pratiche di particolare importanza.

Assistenza Religiosa

Grazie ad una convenzione fra il Centro Residenziale ed il Vescovado, un Sacerdote è impegnato quotidianamente a svolgere il proprio servizio celebrando la S. Messa e visitando gli ospiti che lo desiderano.

La liturgia della domenica, che si svolge presso il Centro Diurno, è un importante momento di integrazione fra la comunità della Città e la comunità del Centro Residenziale.

Ufficio accoglienza e relazioni con il pubblico

Vi opera l'Assistente Sociale del Centro Residenziale, svolgendo una duplice attività: verso l'esterno (informazioni all'utenza - su procedure e modalità di accesso - e sull'utenza - con la raccolta di informazioni tramite visite domiciliari, colloqui con familiari, partecipazione all'U.V.M.D.) e verso l'interno della struttura (ricezione ed istruttoria della domanda, trasmissione informazioni raccolte sull'Ospite all'Unità Operativa interna), con particolare attenzione al monitoraggio della domanda dei cittadini ed alla rilevazione del gradimento dei servizi.

Funzione peculiare di tale servizio è quella dell'accoglienza, che mira ad instaurare con l'Ospite una relazione tale da limitare i suoi disagi e metterlo in grado di esprimere i suoi bisogni, aiutandolo infine a risolvere i problemi inerenti l'organizzazione della struttura, ed educandolo ad un corretto utilizzo dei vari servizi.



Riferimenti utili

Centro Residenziale per Anziani "Domenico Sartor"

Via Ospedale, 12 - 31033 CASTELFRANCO VENETO (TV)

Centralino:	☎. 0423 - 738 111
Nucleo "B1":	☎. 0423 - 738 135
Nucleo "C0":	☎. 0423 - 738 172
Nucleo "C1":	☎. 0423 - 738 181
Nucleo "D0":	☎. 0423 - 738 211
Nucleo "D1":	☎. 0423 - 738 226
Nucleo "DD":	☎. 0423 - 738 216
Nucleo "E0":	☎. 0423 - 738 256
Nucleo "E1":	☎. 0423 - 738 261
Nucleo "E2":	☎. 0423 - 738 262
Oiano Albergo:	☎. 0423 - 738 148
Nucleo Diurno:	☎. 0423 - 738 231



ORGANIZZAZIONE UFFICI E SERVIZI GENERALI

Segretario Direttore:	☎. 0423 - 738 118 riceve su appuntamento
Responsabile Servizi Socio Sanitari:	☎. 0423 - 738 121 riceve su appuntamento
Segreteria: orario per il pubblico:	☎. 0423 - 738 114 lun, mar, mer, gio, ven: 10,00 - 12,00 mar, gio: 15,00 - 16,00
Economato: orario per il pubblico:	☎. 0423 - 738 127 martedì: 10.00 - 12.00 giovedì: 14.00 - 16.00
Ufficio Personale: orario per il pubblico:	☎. 0423 - 738 120 lun, mar, gio: 12.30 - 13.30 mer, ven: 12.00 - 13.00
Ragioneria: orario per il pubblico:	☎. 0423 - 738 116 lun, mar, mer, gio, ven: 10.00 - 12.00 mar, gio: 15.00 - 16.00
Ufficio Accoglienza: (Assistente Sociale) orario per il pubblico:	☎. 0423 - 738 119 oppure 0423 - 738 143 mercoledì: 15.00 - 18.00 venerdì: 10.00 - 12.30
Dietista:	☎. 0423 - 738 111 riceve su appuntamento
Guardaroba: orario per il pubblico:	☎. 0423 - 738 105 lun, mar, mer, gio, ven: 9.00 - 12.00
Animazione:	☎. 0423 - 738 123 riceve su appuntamento
Palestra:	☎. 0423 - 738 111
Logopedista:	☎. 0423 - 738 111
Podologa:	☎. 0423 - 738 111
Sacerdote:	☎. 0423 - 738 111

Servizio Residenziale Temporaneo

è un'opportunità che il Centro Residenziale offre a quelle famiglie che gestiscono a domicilio i propri anziani e che, per vari motivi, necessitano di affidarli, per un periodo di tempo limitato, ad una struttura socio sanitaria.

Casi tipici sono le richieste di accoglimento per consentire ai parenti con grosso carico assistenziale di poter godere di una "tregua" rigenerante durante il periodo estivo, oppure nel caso di temporaneo impedimento del familiare di maggior riferimento nella cura dell'anziano (a causa di un ricovero ospedaliero, ad esempio), o ancora per poter effettuare cicli di terapia riabilitativa presso il Centro.

I posti disponibili sono distribuiti nei vari NUCLEI.

Possono usufruire del Servizio Temporaneo persone con almeno 65 anni, auto e non autosufficienti, per un periodo minimo di 15 giorni e massimo, normalmente, di 30.

Le prestazioni offerte sono le stesse del Servizio Residenziale, fatta eccezione per l'assistenza medica che deve essere garantita, prima dell'entrata per il soggiorno, da un impegno sottoscritto dal Medico di Medicina generale di ogni ospite.

Per le modalità di accesso si veda l'allegato "Regolamento Servizio Residenziale Temporaneo".

Centro Diurno

è un servizio di tipo socio ricreativo rivolto non solo alla popolazione anziana (sia essa del Centro Residenziale che del territorio) ma anche a familiari, a volontari, a gruppi, associazioni giovanili, ecc.

è un luogo di incontro, di relazione, di animazione.

Vi si organizzano corsi di ginnastica, feste, rappresentazioni teatrali, proiezioni di film, ecc.

è aperto dalle 7,30 alle 19,30.

Normalmente le persone vi giungono con i propri mezzi. Chi ha difficoltà di spostamento può usufruire del servizio di trasporto garantito dal Comune e, dietro prenotazione, consumare il pranzo (per questo servizio vanno contattati i Servizi Sociali del Comune).

Nucleo diurno integrato per non autosufficienti

(Centro Diurno Socio Sanitario)

Aperto nel 2000, offre una risposta di tipo semi residenziale a persone residenti nei Comuni del Distretto di Castelfranco Veneto che, pur non autosufficienti, sono in grado di essere trasportate, anche in modo assistito, dal proprio domicilio al Centro.

Ha l'obiettivo di migliorare la vita di tali persone, mantenendole il più possibile in casa loro, e di sostenere ed aiutare le loro famiglie proponendo un'accoglienza diurna settimanale (anche a

giorni alterni), comprensiva delle seguenti prestazioni:

- » *aiuto nella cura della persona*
- » *servizio mensa e controllo alimentare - aiuto nell'assunzione del cibo*
- » *assistenza sanitaria*
- » *controllo farmacologico e medicazioni*
- » *prenotazioni ed accompagnamento per accertamenti specialistici ospedalieri e ambulatoriali*
- » *terapia della riabilitazione, ergoterapia, logoterapia*
- » *attività di animazione finalizzata alla socializzazione e al mantenimento delle abilità residue*
- » *servizio di segretariato sociale*
- » *supporto ai familiari con incontri formativi e di supporto nella gestione dei problemi assistenziali e comportamentali delle persone non autosufficienti a domicilio.*

L'assistenza medica di base è prestata dal medico curante di ogni singolo ospite.

Gli accessi sono valutati ed autorizzati dalla U.V.M.D.

Il Centro può accogliere 24 persone circa.

Per le modalità di accesso ed altre informazioni, si veda il regolamento allegato.

Comitato Ospiti e Familiari

L'Ente garantisce e favorisce la rappresentanza degli Ospiti e dei loro Familiari all'interno del Centro, come stabilito dallo Statuto approvato il 26.02.2001. Tale rappresentanza è espressa da un Comitato Direttivo Familiari ed Ospiti che collabora con l'Ente per il raggiungimento dei fini istituzionali, fornendo osservazioni atte a migliorare la gestione dei servizi e verificandone i risultati attesi, mantenendo inoltre i rapporti con Enti Locali, Associazioni o persone che a titolo professionale e di volontariato sono impegnate nella promozione di attività a favore dell'Anziano.

Rapporti - Convenzioni con altri Enti, volontariato, ecc.

Il Centro Residenziale ha rapporti di convenzione:

con l'Azienda ULSS, in merito a servizi sanitari quali la medicina di base, il servizio di farmacia, le attività di riabilitazione, ecc.

- » *con il Comune di Castelfranco Veneto per la gestione del Centro Diurno*
- » *con il gruppo di volontariato "Associazione Volontari 3^a età"*
- » *con l'Associazione IRIS Insieme per l'Alzheimer*
- » *con la Cooperativa Sociale "L'Incontro" per la gestione di parte dei servizi socio sanitari*
- » *con la Cooperativa Sociale "I Cerchi" per il servizio di pulizia degli ambienti*
- » *con la Cooperativa CIR per il servizio di ristorazione*
- » *con la Cooperativa Sociale Persona per la cura degli spazi verdi*
- » *con il Vescovado per l'Incaricato del servizio religioso.*

Norme, regolamenti, orari, ecc.:

L'Ospite gode della massima libertà, salvo le limitazioni imposte dal suo stato di salute, sostanzialmente di competenza del Medico Curante.

Può entrare, uscire e ricevere visite nell'arco della giornata a qualsiasi ora. Può assentarsi anche per uno o più giorni, con preavviso al Coordinatore di Nucleo.

Gli viene chiesto comunque di attenersi ad una serie di regole, elencate nel Regolamento Interno, che hanno lo scopo da un lato di facilitare la vita comunitaria, dall'altro di garantire sicurezza, protezione e rispetto a quanti abitano o lavorano nel Centro Residenziale.

Le rette

Le varie tipologie di retta (soggiorno residenziale/semiresidenziale/temporaneo), riportate nell'allegato e applicate dalla nostra struttura, sono al netto del contributo regionale e annualmente deliberate dal Consiglio di Amministrazione.

Coloro che sono nella condizione di non autosufficienza, rilevata dall'UVMD dell'Azienda ULSS 8, usufruiscono del contributo spese sanitarie e di rilievo sanitario erogato dalla Regione Veneto e versato direttamente all'Ente ospitante. Questo vale sia per i servizi a regime residenziale sia per quelli a regime semiresidenziale.

Il calcolo della **retta mensile** è effettuato considerando presenza effettiva anche i giorni di entrata e di uscita dell'ospite dalla residenza.

Si precisa inoltre che la retta per conservazione posto letto è valida esclusivamente per gli ospiti già entrati e per assenze dovute a ricoveri ospedalieri o permessi. Per i soggiorni temporanei la presente clausola è limitata ai ricoveri ospedalieri.

PENALITÀ

Il pagamento della retta ordinaria dovrà essere effettuato con valuta all'Ente **entro il 15 del mese successivo** alla data della fattura; diversamente sarà applicata la retta maggiorata per ritardato pagamento.

Nel caso di definitiva rinuncia al soggiorno dell'ospite è necessario dare **preavviso scritto di almeno 15 giorni di calendario**. Se tale condizione non verrà rispettata, sarà ritenuta una penale pari all'intera retta giornaliera moltiplicata per i giorni di mancato preavviso.

CAUZIONI / CAPARRE

Per i servizi offerti è prevista una cauzione o una caparra da versare prima dell'ingresso; le relative quote sono definite dal Consiglio di Amministrazione (vedi scheda rette) e nel tempo possono subire variazioni.

Le somme versate a titolo di cauzione o caparra sono da considerarsi infruttifere e la loro restituzione avverrà, previo conguaglio con l'ultima fattura, mediante emissione di un mandato di pagamento.

gamento. Quest'ultimo sarà emesso entro il giorno 15 del mese successivo alla dimissione dell'ospite.

TICKET

Come previsto dal SSN, le prestazioni sanitarie sono gratuite ad eccezione dei ticket relativi ai farmaci e alle visite specialistiche per i quali non è previsto nessun tipo di esenzione. L'eventuale importo a carico dell'ospite sarà inserito nella fattura mensile. Le pezze giustificative sono depositate presso l'Ufficio Ragioneria.

CLAUSOLE SPECIFICHE PER IL SOGGIORNO PRESSO IL NUCLEO DIURNO INTEGRATO

Le quote fisse mensili, elencate nella scheda allegata, devono essere versate interamente anche in caso di assenze (di qualsiasi tipo).

Nel caso specifico, per "uscita" s'intende la definitiva rinuncia al servizio, rinuncia che deve essere espressa per iscritto e consegnata al nostro personale di competenza (Ufficio Protocollo).

La Tutela

Il Centro Residenziale per Anziani "Domenico Sartor" garantisce la tutela degli ospiti anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizi, atti o comportamenti che abbiano impedito o limitato il diritto alle prestazioni.

L'ospite o suo rappresentante può inoltrare le segnalazioni presentando, direttamente all'Ufficio Accoglienza e Relazioni con il Pubblico, le proprie osservazioni, previa compilazione dell'apposito modulo.

La Direzione valuterà reclami ed osservazioni provvedendo a dare, se possibile, risposta immediata; altrimenti predisporrà l'attività istruttoria acquisendo tutti gli elementi necessari alla formazione di un giudizio e alla formulazione della risposta all'interlocutore. Nel caso questa sia ritenuta insoddisfacente, convoca la Commissione Mista Conciliativa alla quale partecipano tre rappresentanti della Direzione, tre membri del Comitato Familiari ed Ospiti ed una terza parte nella figura del Difensore Civico.

La soddisfazione del cliente

Attraverso la raccolta e l'analisi dei reclami e dei suggerimenti inoltrati dagli ospiti o loro rappresentanti ovvero attraverso altre forme di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza, la Direzione esercita una costante verifica sui servizi erogati e sulla loro qualità. Periodicamente viene curata la redazione di un rapporto sulle segnalazioni ricevute, che viene distribuito a tutti i servizi interessati per le opportune valutazioni.

**Allegato: REGOLAMENTO PER L'AMMISSIONE AL NUCLEO DIURNO
INTEGRATO PER NON AUTOSUFFICIENTI**

Articolo 1

Il presente regolamento disciplina le modalità di accesso al Nucleo Diurno Integrato per Non Autosufficienti annesso al Centro Residenziale.

Articolo 2

Il Nucleo Diurno Integrato per Non Autosufficienti è un servizio semi-residenziale rivolto agli anziani non autosufficienti residenti nei Comuni dell'ULSS n. 8, con priorità per i residenti nei Comuni di Altivole, Castelfranco Veneto, Castello di Godego, Loria, Resana e Riese Pio X. In subordine potranno essere prese in considerazione anche richieste provenienti dalle altre ULSS del Veneto.

Articolo 3

Coloro che intendono usufruire del Nucleo Diurno Integrato per Non Autosufficienti dovranno presentare domanda all'Ufficio Accoglienza del Centro.

Questo si attiverà con il Servizio Sociale del Comune di residenza del richiedente al fine di predisporre la documentazione sociale e sanitaria necessaria all'esame della domanda.

La valutazione sulla congruità della richiesta e sul grado di urgenza è predisposta dall'Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale (U.V.M.D.) territorialmente competente.

L'accesso al servizio sarà possibile soltanto a seguito della presa in carico dell'utente da parte della U.V.M.D. in accordo con l'Unità Operativa Interna della struttura diurna.

Articolo 4

Di norma la fruizione del servizio dovrà essere a tempo indeterminato, fatte salve diverse valutazioni dell'UOI d'intesa con l'U.V.M.D., sentito l'utente e/o i familiari di riferimento.

La frequenza del servizio non costituisce di per sé titolo preferenziale per l'inserimento definitivo o temporaneo presso i servizi residenziali del Centro.

Articolo 5

Ogni ospite dovrà corrispondere una retta giornaliera il cui importo verrà annualmente stabilito dal Consiglio di Amministrazione del Centro sulla base dei costi di gestione.

La retta è composta da una quota fissa e da una quota variabile. La quota variabile è determinata dalle giornate alimentari corrispondenti ai giorni di frequenza del servizio.

La retta non comprende il costo del trasporto.

La retta giornaliera potrà essere modificata nel corso dell'anno dal Consiglio di Amministrazione e verrà comunicata agli interessati prima della sua applicazione.

Articolo 6

Il Nucleo Diurno Integrato per Non Autosufficienti è aperto dal lunedì al sabato, comprese le festività infrasettimanali.

Articolo 7

All'utenza del servizio diurno vengono erogate prestazioni di tipo alberghiero, di assistenza diretta alla persona, di assistenza sanitaria infermieristica, di assistenza sanitaria riabilitativa, interventi educativo-riabilitativi e medico specialistici.

L'assistenza medica di base è data dal proprio medico curante.

Articolo 8

L'anziano, con il preavviso scritto di almeno 15 gg., può autonomamente interrompere la frequenza del servizio. Diversamente dovrà corrispondere la retta per il periodo del preavviso.

Articolo 9

Quanto non espressamente indicato dal presente regolamento viene rinviato alle indicazioni contenute nella Guida al Servizio "Nucleo Diurno Integrato per Non Autosufficienti", la quale regola la frequenza.

Articolo 10

Il presente Regolamento entra in vigore dalla data di esecutività del provvedimento che lo approva.



Allegato: REGOLAMENTO SERVIZIO RESIDENZIALE TEMPORANEO

Il Servizio Residenziale Temporaneo è un servizio che il Centro offre a quelle famiglie che gestiscono a domicilio i propri anziani e che necessitano di affidarli ad una struttura residenziale per un breve e predefinito periodo di tempo.

DESTINATARI

Possono usufruire del servizio temporaneo persone di entrambi i sessi, con almeno 65 anni, auto e non autosufficienti, residenti, di norma, nel territorio dell'ULSS 8.

MODALITÀ DI ACCESSO

La domanda di soggiorno temporaneo va inoltrata all'Ufficio Accoglienza nell'orario di ricevimento del pubblico. Con la formalizzazione della richiesta, viene definito anche il periodo di ricovero e verificata la disponibilità di un posto adeguato. Saranno inoltre consegnati, al richiedente o al suo familiare, l'elenco dei documenti da produrre ed il Regolamento del Servizio.

Nella valutazione delle priorità di accesso sarà considerato come primario l'ordine di presentazione delle domande e successiva firma dell'impegnativa.

PERMANENZA

Il Centro Residenziale riserva, per i ricoveri temporanei, alcuni posti letto distribuiti nei vari reparti e disponibili per tutti i mesi dell'anno.

Il periodo minimo di permanenza non potrà essere inferiore ai 15 giorni mentre, come durata massima, non potrà superare i 30 giorni, fatta salva la possibilità di eventuali proroghe secondo le modalità di seguito specificate.

L'entrata dell'Ospite dovrà avvenire non prima delle 10,00 mentre l'uscita non dopo le ore 19,00. Entrambe le giornate, quella dell'entrata e quella dell'uscita, saranno conteggiate come intere.

Ogni richiesta di proroga, motivata e documentata in ordine alle nuove necessità, dovrà essere fatta pervenire all'Ufficio Accoglienza non prima di una settimana dalla scadenza del periodo di ricovero temporaneo. In caso di non accettazione della proroga, l'Ospite dovrà tornare a casa secondo la scadenza predeterminata.

RINUNCE ED USCITE ANTICIPATE

Dopo che è stata firmata l'impegnativa, l'Utente può sempre disdire il posto. Se la rinuncia sarà comunicata almeno sei giorni prima della data di inizio del soggiorno, l'Utente avrà diritto alla restituzione di quanto versato a titolo di caparra. Negli altri casi la rinuncia sarà considerata inadempienza contrattuale e darà quindi all'Ente il diritto a trattenere la caparra a titolo di penalità.

In caso di risoluzione anticipata rispetto alla durata prevista, se la permanenza è stata uguale o inferiore al periodo previsto meno cinque giorni, sarà applicata una penalità pari a 5 gg. di retta; diversamente sarà fatturato il periodo di permanenza più una penale pari alle giornate mancanti.

Ad esempio: periodo di soggiorno previsto: 20 giorni alla scadenza fissata.

Permanenza n. 3 giorni: pagamento della retta per n. 8 giorni (3 gg. di retta + 5 gg. di penale).

Permanenza n. 17 giorni: pagamento della retta per n. 20 giorni (17 gg. di retta + 3 gg. di penale).

ASSISTENZA MEDICA E FARMACEUTICA

L'assistenza medica generica viene fornita dal medico di base dell'Ospite, secondo protocolli concordati, in assistenza programmata, almeno una volta al mese, e comunque secondo le procedure che attualmente regolano le prestazioni del Medico di Medicina Generale.

La conferma della prenotazione del posto per il soggiorno temporaneo è subordinata all'accettazione da parte del medico di base a garantire al proprio paziente quanto sopra scritto. L'Ospite inoltre dovrà provvedere di persona ad approvvigionarsi dei farmaci che regolarmente assume.

ULTERIORI INFORMAZIONI

La domanda di ricovero temporaneo e la sua accettazione non costituiscono un'opzione di precedenza per una richiesta di ricovero a tempo indeterminato. Pertanto le due domande vengono valutate e seguono due iter differenziati secondo quanto stabilito da questo e dal "Regolamento per la presentazione ed accettazione delle domande di ricovero presso il Centro Residenziale" deliberato il 22.05.92 con atto n. 89.