





CARTA DEI SERVIZI

Residenzialità e Centro Diurno

Funzione	Redige RANZ	Approva PRE
Firma		

Carta dei servizi

1. Cos'è la Carta dei Servizi
2. La Residenza "Gianni Marin" : La Struttura
3. Servizi e prestazioni
4. Come accedere ai servizi
5. Modello di assistenza
6. Il personale
7. Il Comitato dei Familiari
8. Politica della qualità
9. Segnalazioni e reclami
10. L'Ente Gestore: La Cooperativa "Insieme Si Può" e la sua Mission
11. Gli orari e i riferimenti

1. Cos'è la Carta dei servizi

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di dialogo e tutela degli utenti dei servizi gestiti dalla Cooperativa Sociale "Insieme Si Può" e ha la finalità di instaurare un rapporto basato sulla trasparenza e sulla comunicazione, al fine di migliorare costantemente i servizi secondo le attese e i bisogni espressi.

È un documento dinamico, che sarà soggetto a momenti di verifica e integrazioni, perseguendo gli obiettivi del Sistema di Qualità adottato dalla Cooperativa "Insieme Si Può".

I principi fondamentali a cui si ispira sono:

Centralità della persona: il fine di tutti i servizi progettati e gestiti da "Insieme Si Può" è la promozione della persona in ogni situazione, con particolare riguardo alle fasce deboli di popolazione.

Eguaglianza e personalizzazione: i servizi devono essere erogati secondo standard uguali per tutti, senza nessun tipo di preferenza o discriminazione; i servizi devono essere progettati tenendo conto delle esigenze di ogni singolo utente e nel rispetto della privacy.

Partecipazione: la Cooperativa, nella progettazione e nell'erogazione dei servizi, persegue l'obiettivo del miglioramento continuo; si impegna a raccogliere in modo positivo reclami, suggerimenti, momenti di riflessione degli utenti e dei loro familiari sul servizio erogato e la sulla qualità dello stesso, rendendo in tal modo l'utente partecipe in ogni decisione.

Efficienza, efficacia e adeguatezza: i servizi devono essere forniti utilizzando in modo armonico tutte le risorse di cui la Cooperativa dispone sia sul piano operativo, secondo criteri di efficienza ed efficacia, sia sul piano dell'intercettazione e lettura dei bisogni, secondo il criterio dell'adeguatezza.

2. La residenza “Gianni Marin”: La struttura

La Residenza “Gianni Marin” ha sede in [via Nicolò Tommaseo n. 7 a Ponte di Piave](#).



L’immobile che ospita il Centro Servizi per Anziani “Residenza Gianni Marin” è di proprietà del Comune di Ponte di Piave e affidato in convenzione alla Cooperativa “Insieme Si Può”, che la gestisce dal 1° gennaio 2001.



Lo scopo principale della Struttura è quello di accogliere persone anziane (parzialmente autosufficienti e non autosufficienti) , e di offrire loro assistenza sanitaria qualificata e professionale, costruendo, al contempo, un rapporto che compensi il distacco dall'ambiente familiare e infonda a loro e alle loro famiglie sicurezza.

Attualmente i posti letto per anziani non autosufficienti sono 99, tutti di 1° livello.

La struttura dispone di una potenzialità complessiva di:

- n. 99 posti per non autosufficienti
- n. 25 posti semiresidenziali.

La Residenza “Gianni Marin” è in possesso dell’autorizzazione rilasciata dall’A. Ulss 9 di Treviso. All’interno del percorso di accreditamento, ai sensi della DGR n°84 del 2007, ha ottenuto l’Autorizzazione all’Esercizio con decreto n. 343 del 16/09/2010.

Attualmente il fabbricato ha completato la ristrutturazione e l’ampliamento ed è così strutturato:

Piano Terra

Il piano terra è destinato agli spazi comuni. Qui si trovano, oltre alla reception e agli uffici direzionali, il Centro Diurno, la palestra e gli ambulatori, nonché la cucina.



Primo Piano

Il Primo piano è diviso in due nuclei: il **NUCLEO AZZURRO** ed il **NUCLEO ARANCIO**, riconoscibili dal colore dominante che è stato dato agli ambienti.

Entrambi i nuclei sono costituiti per la maggior parte da camere con 2 letti con bagno interno , bagni attrezzati e guardiola. È presente uno spazio comune dedicato al pranzo e al soggiorno.



Secondo Piano

Al secondo piano troviamo altri due nuclei: il **NUCLEO VERDE** e il **NUCLEO GIALLO**, anch'essi strutturati similmente ai nuclei del primo piano.



Staccati dal corpo principale del Centro Servizi si trovano due fabbricati:
Il primo è una sala polivalente, utilizzata per il culto religioso, le riunioni, gli incontri ecc.



Nel secondo fabbricato, invece vengono svolti i servizi di magazzino, lavanderia e stireria.

Il totale della superficie coperta è di mq 6.000, il totale della superficie scoperta è di mq 12.000.

Sicurezza dei lavoratori e dei residenti

La Cooperativa "Insieme Si Può" ha ottemperato agli obblighi derivanti dal Decreto legislativo 81/2008 e dalle successive norme riguardo la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo un idoneo piano di emergenza.

A tutti gli operatori è stata data informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sulle procedure da seguire in casi di emergenza e sull'uso di dispositivi di protezione individuali.

È stato elaborato il manuale previsto dal Reg. CE 852/04, mettendo in atto un sistema di "controllo di processo" che identifica i rischi igienico-sanitari durante la conservazione, preparazione e somministrazione degli alimenti e la modalità di gestione degli stessi.

Il manuale HACCP viene costantemente rivisto dal gruppo di lavoro e da consulenti esterni. Tutto il personale è periodicamente formato per le procedure antincendio, secondo le normative previste.

3. Servizi e prestazioni

I servizi offerti nella Residenza "Gianni Marin" sono:

- **Residenzialità a tempo indeterminato**
- **Residenzialità temporanea per riabilitazione**
- **Residenzialità temporanea di "respiro / sollievo"**
- **Semiresidenzialità (centro diurno)**
- **Fornitura pasti al Comune per assistenza domiciliare.**

• **La Residenzialità a tempo indeterminato** è rivolta a ospiti che si trovano in condizioni di non autosufficienza. Nell'ambito di questo servizio vengono offerte le seguenti prestazioni:

- **servizio sanitario** con un medico convenzionato presente secondo un calendario esposto presso la struttura. Nei giorni prefestivi e festivi, il Centro di Servizi fa riferimento al servizio di guardia medica di Oderzo;
- **valutazione multidimensionale** e stesura del Piano assistenziale individualizzato (Pai);
- **servizio socio-assistenziale di base** che comprende tutte le attività di supporto e cura alle persona dall'igiene, alla cura della persona in generale ecc;
- **servizio infermieristico** con personale presente 24 ore su 24 che esegue medicazioni, prelievi, somministrazione dei farmaci secondo prescrizione del medico;
- **servizio di riabilitazione fisioterapia** sia individuale che di gruppo, nella palestra della struttura, strutturato in programmi ciclici che vengono periodicamente rivalutati in base alle condizioni degli ospiti;

- **servizio di riabilitazione cognitiva** per recuperare e mantenere le abilità cognitive dell'ospite;
- **servizio di animazione** per supportare gli ospiti con attività ricreative che stimolino la socializzazione;
- **servizio di ristorazione** con pasti prodotti direttamente nella struttura, menù articolato su 4 settimane a rotazione e distinzione tra menù estivo e menù invernale.

Comprende la colazione, due idratazioni nella mattinata, il pranzo, la merenda, due idratazioni pomeridiane e la cena.

- **servizio di lavanderia e stireria**, garantito all'interno della struttura sia per la biancheria personale che per la biancheria piana. Comprende anche il servizio di rammendo.
- **servizio di assistenza religiosa** per garantire agli ospiti anche in Struttura un supporto religioso di rito cattolico. Prevede la celebrazione della Santa Messa e la Confessione.
- **servizio di barbiere e parrucchiere**, una volta alla settimana presso la struttura (servizi con spesa a carico dell'ospite)

● **Residenzialità temporanea di riabilitazione e di respiro/sollievo:** vengono offerte, per il tempo concordato, le stesse prestazioni della residenzialità a tempo indeterminato. Sono possibili eventuali proroghe del periodo concordato.

● **Servizio semiresidenziale (Centro Diurno)** vengono offerte prestazioni di assistenza di base, attività ricreative, servizi di animazione finalizzati alla prevenzione del decadimento psicofisico e al mantenimento dei loro interessi specifici mediante una vasta gamma di attività anche di tipo riabilitativo.

Il servizio semiresidenziale è attivo tutti i giorni della settimana dalle 7.30 alle 19.30 con possibilità di trasporto dell'ospite da e per il domicilio.

Sia per la residenzialità temporanea che per la semiresidenzialità, i tempi di permanenza dell'ospite sono concordati nelle modalità e nella durata e conseguentemente anche nei costi.

I servizi e i rapporti con gli utenti e i loro familiari rispettano il **Regolamento** in vigore all'interno del Centro di Servizi.

4. Come accedere ai Servizi

Per poter accedere alla Residenza “Gianni Marin” in regime convenzionato la persona anziana o il familiare referente dovrà presentare la domanda di attivazione U.V.M.D. (Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale) presso i Servizi Sociali del Comune di residenza specificando la preferenza per la Residenza “Gianni Marin”. I Servizi Sociali, dopo la valutazione del caso, attiveranno il Distretto Socio Sanitario di riferimento.

Successivamente alla valutazione da parte dell’equipe del Distretto, l’anziano verrà inserito in una graduatoria, ed in quel momento i familiari referenti dovranno contattare la Residenza per sottoscrivere la domanda di inserimento.

L’accoglimento di anziani in regime privato, invece, avviene inoltrando la domanda direttamente alla Residenza “Gianni Marin” presentando una S.VA.M.A. del medico di base. L’anziano verrà quindi inserito in una graduatoria interna.

In entrambi i casi, non appena si renderà disponibile un posto idoneo presso il Centro Servizi per Anziani, la famiglia verrà contattata per stabilire congiuntamente le modalità di accoglienza in Struttura.

Ad inserimento avvenuto, l’Unità Operativa Interna (UOI) del Centro Servizi valuterà secondo un approccio multidimensionale i bisogni e le aree problematiche al fine di redigere uno specifico progetto terapeutico e il Piano Assistenziale Individualizzato (Pai). La Famiglia è coinvolta nella prima stesura del Pai e in almeno una valutazione annuale del Piano con invito a partecipare all’UOI.

La retta giornaliera comprendente tutti i servizi elencati al punto n. 3, è determinata dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa Insieme Si Può secondo le normative vigenti, ed è esposta presso la Struttura e liberamente consultabile.

Il pagamento della retta avviene secondo le modalità indicata nel Regolamento sottoscritto al momento dell’ammissione.

5. Modello di assistenza

Il modello di assistenza adottato nella residenza “Gianni Marin” è centrato sull’ospite e sulle sue esigenze, valorizzando l’individualità e personalizzando i programmi di intervento.

Attraverso la strutturazione del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) viene stabilito il percorso proposto per ciascun ospite, gli obiettivi che si intendono raggiungere, gli strumenti che verranno utilizzati, i tempi previsti e le modalità per la valutazione dei risultati. Il PAI viene sottoposto periodicamente a verifiche e ricalibrato sui bisogni e sulle condizioni dell’anziano.

6. Il personale

Il personale operante all'interno del Centro Servizi per Anziani è presente 24 ore su 24 ed è costituito da diverse figure professionali che lavorano in sinergia, al fine di garantire un approccio multidisciplinare di cura e di gestione della persona anziana.

Le figure professionali presenti all'interno della Residenza "Gianni Marin" sono :

Direttore

Impiegato amministrativo

Medico di medicina generale

Coordinatore infermieristico

Coordinatore del servizio di assistenza di base

Infermiere professionale

Educatore professionale

Fisiokinesiterapista

Operatore socio sanitario

Cuoco

Aiuto cuoco

Addetto all'igiene ambientale

Addetto al servizio di lavanderia/guardaroba

7. Il Comitato dei Familiari

La famiglia svolge un ruolo importante nella vita della Struttura, proprio perché tutte le informazioni di cui i Familiari sono a conoscenza rappresentano una grande risorsa per tutti gli operatori.

Mantenere un legame con i Familiari, è essenziale per il benessere della persona anziana e per questo la famiglia è coinvolta in tutte le fasi dell'intervento, e con essa vengono condivisi gli obiettivi del Piano di Assistenza Individualizzato (PAI), in modo da renderla parte attiva e un membro significativo dell'Unità Operativa Interna.

Per garantire la massima trasparenza e il massimo scambio di informazioni con le famiglie, viene costituito il **Comitato dei Familiari**, organo rappresentativo che garantisce una migliore qualità di erogazione del servizio e che ha inoltre, lo scopo di formulare proposte integrative e di miglioramento della qualità di vita degli ospiti, nonché di comunicare alla Direzione eventuali disagi sull'andamento della Struttura.

8. Attenzione alla Qualità

Obiettivo fondamentale della Cooperativa "Insieme Si Può" nella gestione della Residenza "Gianni Marin" è la cura della persona anziana ospite, mirando al mantenimento e al recupero della migliore qualità di vita possibile e, in particolare, alla conservazione e alla promozione dell'autosufficienza.

Per garantire il migliore servizio possibile, il personale viene responsabilizzato a svolgere il proprio compito in modo sempre corretto e professionale, perseguendo l'obiettivo comune di benessere e cura dell'ospite.

Formazione continuativa del personale e attenzione alle richieste e alle esigenze di ospiti e familiari sono i punti fermi che la Cooperativa Insieme Si Può tiene sempre presenti per offrire un servizio adeguato ed efficiente, con nuovi e costanti spunti migliorativi.

Particolare attenzione viene sempre data a:

- soddisfazione del Cliente
- continuo miglioramento del servizio;
- efficacia nelle prestazioni effettuate;
- affinamento costante della professionalità degli operatori, attraverso programmi di formazione e aggiornamento continuo, diversificati per le varie figure professionali;
- responsabilizzazione personale nello svolgimento dei propri compiti per il mantenimento costante della qualità del servizio
- continuo sforzo teso a ottimizzare l'organizzazione e la pianificazione del lavoro
- rispetto assoluto delle normative di legge vigenti in materia di sicurezza e igiene sul lavoro, antinfortunistica;
- attenta analisi di indicazioni, osservazioni e lamentele dell'Ospite e dei Familiari
- promozione di un ambiente di lavoro che stimoli il miglioramento e i rapporti di collaborazione tra colleghi;
- diffusione dei principi della qualità, affinché essa sia patrimonio di tutto il personale di qualunque livello;
- comunicazione efficace dei compiti da svolgere, degli obiettivi da conseguire, per migliorare la qualità dei servizi e delle prestazioni erogate.
- la mission, gli obiettivi generali e specifici della struttura costituiscono il riferimento per la pianificazione, l'attuazione, il controllo, l'assicurazione (garanzia) e il miglioramento delle attività e dei processi di erogazione del servizio e delle prestazioni.

9. Segnalazioni e reclami

Richieste, esigenze ed eventuali reclami e segnalazioni da parte della clientela (ospiti, familiari, istituzioni, ecc...) rappresentano importanti strumenti di dialogo tra il Centro Servizi per Anziani e gli utenti e sono indicatori di come è percepita la qualità del servizio erogato.

Queste comunicazioni possono essere presentate con differenti modalità:

- compilazione del modulo "segnalazioni e suggerimenti";
- lettera in carta semplice inviata alla Direzione del Centro Servizi;
- segnalazione personale (direttamente o tramite telefono) alla Direzione Centro Servizi;

Non vengono accettate segnalazioni anonime.

La Direzione darà risposta in modo sollecito alle diverse segnalazioni.

Al fine di garantire un costante scambio informativo con le famiglie e per raccogliere suggerimenti rispetto alla gestione e al servizio, La Direzione, in collaborazione con il Comitato dei Familiari convoca, almeno una volta all'anno, l'Assemblea degli ospiti e dei loro familiari.

10. L'Ente Gestore: La Cooperativa "Insieme Si Può" e la sua Mission

La Cooperativa "Insieme Si Può" nasce a Treviso nel 1983, caratterizzandosi fin dall'inizio come esperienza di nuova cooperazione, cresciuta negli anni fino a diventare modello di riferimento per l'impresa sociale.

Il modello della Cooperativa "Insieme Si Può" intende conciliare l'attenzione al sociale e alla promozione dei diritti di cittadinanza, un'operatività e uno stile improntati all'imprenditorialità, la promozione dell'economia sociale come modello economico capace di sostenersi autonomamente e di generare lavoro di qualità e valore aggiunto sociale e civile.

Oggi la Cooperativa conta oltre 1.200 soci lavoratori (il 94% sono donne) e opera in diversi settori:

Sociale: che comprende a sua volta diversi ambiti: servizi agli anziani; servizi per disabili; servizi per la salute mentale; politiche giovanili; infanzia e famiglia; assistenza scolastica e territoriale;

Formazione professionale: che gestisce corsi del Fondo Sociale Europeo, corsi a catalogo, aggiornamento per Enti Pubblici e imprese private, formazione obbligatoria, progetti europei;

Tecnica: con i settori igiene ambientale e pulizie.

A supporto, una serie di "funzioni" legate a macro aree attraversano trasversalmente tutti i settori di intervento: finanza e controllo, risorse umane, studi e sviluppo, amministrazione, finanza e controllo di gestione, qualità e customer satisfaction, sistemi informativi.

La Cooperativa si avvale inoltre della collaborazione di consulenti esterni specialisti in varie discipline ed è

convenzionata con tre atenei universitari.

La Cooperativa opera prevalentemente nel territorio delle provincia di Treviso; ha promosso e reso effettivo un modello di *partnership* matura tra l'economia sociale e gli Enti pubblici, basata sulla corresponsabilità nell'ideazione, la progettazione e la gestione di servizi sociali e alla persona, e nella compartecipazione ai finanziamenti da parte dell'impresa sociale stessa.

La Cooperativa ha ottenuto la certificazione di qualità **Iso 9001:2008** - certificato n. IT244858 rilasciato dall'Ente di certificazione *Bureau Veritas Italia Spa* per la progettazione ed erogazione dei servizi: assistenza agli anziani; assistenza ai disabili; assistenza e riabilitazione psichiatrica; assistenza domiciliare; pulizie civili, sanitarie e industriali; educativi all'infanzia; asili nido e servizi all'infanzia; formazione e orientamento; informazione ed educazione rivolte ai giovani.

11. Gli orari e i riferimenti

Visite agli ospiti: il Centro di Servizi è aperto alle visite agli ospiti dalle ore 9.00 alle ore 18.00 evitando gli orari dei pasti e compatibilmente con le attività svolte all'interno della struttura.

Orari Uffici: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 12.30 e dalle ore 13.00 alle ore 18.00, il sabato dalle ore 8.30 alle 12.30.

Direttore del Centro Servizi : Dott.ssa Dania Ortolan



Residenza "Gianni Marin"
Via Nicolò Tommaseo 7 - 31047 Ponte di Piave (TV)
Telefono: 0422.759137 - fax: 0422.759680
e-mail: Casaponte@insiemesipuo.eu



Cooperativa Insieme Si Può
Via Marchesan 4/D – 31100 Treviso
Telefono 0422.325711 - fax 0422.406399
e-mail: info@insiemesipuo.eu
sito: www.insiemesipuo.eu