Carta dei Servizi

Fondazione Istituto per Anziani Santa Tecla - Este - ETS
Centro Servizi
Via G. Fogolari, 30 – 35042 Este (PD)
C.F. e P.IVA 82000470284
Tel. 0429 632211
www.santateclaeste.it

Revisione 1.06

Versione del 11.03.2025

Indice

1)	Premessa	pag. 4
2)	Principi fondamentali	pag. 4
3)	La storia della Fondazione	pag. 5
4)	Organizzazione della Fondazione	pag. 5
5)	L'offerta	pag. 5
6)	I servizi	pag. 8
7)	Le rette	pag. 13
8)	La soddisfazione dell'Ospite	pag. 13
9)	Accoglienza	pag. 13
10)	Un servizio di qualità	pag. 16
11)	Il volontariato	pag. 17
12)	Servizio privato personalizzato	pag. 17

1) Premessa

La Carta dei Servizi della Fondazione Santa Tecla è il documento in cui vengono definite e descritte la tipologia e le modalità organizzative dei servizi erogati agli Ospiti in condizioni di auto e non autosufficienza.

Il presente documento si pone come mezzo di comunicazione e di confronto chiaro e trasparente, la cui funzione è quella dell'informazione, della divulgazione e della tutela dei diritti degli Ospiti, promuovendo il dialogo tra le Parti nell'ottica di un continuo miglioramento dei modelli operativi e di gestione.

La Carta offre così un'articolata rappresentazione dei servizi, dell'organizzazione e degli standard di qualità, affinché ogni Ospite o Familiare ne possa verificarne la corrispondenza con le prestazioni erogate.

2) Principi fondamentali

La Fondazione informa la propria opera per onorare il Padre e la Madre, e nel rispetto dei principi di umanità e cura della dignità della Persona. L'intera opera è prestata nella volontà di conservare e valorizzare l'Ospite, quale patrimonio umano prezioso e fragile a cui dover destinare la più ampia tutela.

La Fondazione persegue l'obiettivo di offrire un'assistenza socio-sanitaria e riabilitativo-funzionale che garantisca un'ottimale qualità di vita all'Ospite, attraverso un approccio multidimensionale finalizzato a mantenere, ripristinare e potenziare, quando possibile, le sue capacità funzionali residue. Il principio fondante di ogni attività svolta è la centralità dell'Ospite come Persona, con le sue esigenze, le sue peculiarità e soprattutto la sua dignità. L'umanizzazione e la personalizzazione del servizio reso è fondamentale premessa di ogni agire rivolto all'Ospite, cittadino con propri diritti e verso cui porsi con professionalità.

La presente Carta dei Servizi, inoltre, in quanto rappresentativa di un servizio di assistenza socio-sanitaria erogata in convenzione con il Sistema Sanitario Regionale, si ispira altresì ai principi enunciati dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, tra i quali:

- **DIRITTO DI SCELTA**: è fondamento sovrano il diritto alla libertà di scelta da parte dell'Ospite dei servizi e della struttura ove risiedere;
- **UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ**: tutti gli Ospiti hanno pari dignità e l'erogazione dei servizi, nonché le regole di comportamento, sono uguali per tutti. Alla base di tutto ciò si fonda il concetto di equità, ovvero a tutti gli Ospiti sono assicurate le medesime prestazioni, attenzioni e condizioni, comunque nel rispetto dei necessari interventi personalizzati, definiti nei Piani Assistenziali Individualizzati (PAI);
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA**: i servizi sono erogati dalla Fondazione mediante l'uso ottimale delle risorse (efficienza) e adottando tutte le misure idonee per soddisfare i bisogni dell'Ospite (efficacia), nel continuo miglioramento della qualità delle prestazioni al fine di rispondere in misura sempre maggiore alle esigenze;
- **CONTINUITÀ:** l'erogazione dei servizi è disposta con continuità, regolarità e qualità, attraverso personale qualificato e costantemente impegnato in attività formazione continua;
- **PARTECIPAZIONE**: è garantito il diritto all'Ospite, al Familiare o a chi lo rappresenta, di collaborare, con suggerimenti e osservazioni, per consentire una corretta erogazione dei servizi e per favorirne il miglioramento. Al fine, la corretta informazione costituisce lo strumento per favorire il coinvolgimento degli Ospiti e dei Familiari al fine di renderli protagonisti all'interno della vita di residenza.

- **TRASPARENZA**: la Fondazione garantisce la trasparenza della propria attività gestionale ed amministrativa attraverso la possibilità di visionare e di avere copia di atti, la chiarezza e la tempestività dell'informazione, nel rispetto altresì della riservatezza dei dati personali.
- **MISSION**: la Fondazione si è data, come primario orizzonte, "*L'anziano al centro: professionalmente accogliamo con rispetto*".

Conseguentemente, la Fondazione si impegna a favorire l'inserimento dell'Ospite nel Centro Servizi mediante interventi di supporto che aiutino a riformulare il proprio progetto di vita, e così evitare lo sradicamento dal proprio territorio, salvaguardando il legame con il contesto di provenienza.

Fondazione Santa Tecla si pone come una realtà attenta al sociale e proiettata ad un continuo miglioramento, ponendo il benessere dell'Ospite al centro. La professionalità del personale qualificato è garanzia della capacità di saper accogliere l'anziano nel pieno rispetto del suo essere, prima di tutto, una Persona.

3) La storia della Fondazione

Il 9 marzo 1843 Mons. Angelo Fontanarosa, arciprete del Duomo di Santa Tecla ad Este, costituisce la Fondazione Santa Tecla. Fu poi il suo successore, Mons. Agostino Zanderigo, a chiamare ad Este le suore Sorelle della Misericordia e a sviluppare, durante il suo ministero, le scuole, l'orfanotrofio e l'asilo di Este.

La piccola comunità delle Suore andò poi moltiplicandosi con il moltiplicarsi delle iniziative: ricovero degli anziani, assistenza agli orfani, colonie estive per bambini poveri, istruzione pre-elementare e primaria... Grazie all'allora parroco del Duomo Mons. Evaristo Sartori furono acquistati Villa Benvenuti e il suo parco: qui ebbero sede l'orfanotrofio e la prima casa di ricovero.

Tanti i benefattori di Fondazione Santa Tecla: primo in ordine di tempo e di generosità fu il Cav. Benedetto Pelà che legò il suo nome alla scuola elementare annesse all'Istituto. Così, nei primi anni Cinquanta, si concluse un primo importante ciclo di lavori per la Fondazione.

Negli anni Novanta iniziarono i lavori per la costruzione della residenza sanitaria assistenziale "Santa Tecla" in via Pra' ad Este. Terminarono ad aprile 2001. Il 13 giugno 2009 è stata posta la prima pietra per la costruzione del secondo blocco della struttura in via Pra' (ora G. Fogolari), in cui trasferire tutti gli Ospiti della struttura di via Santo Stefano. L'inaugurazione è avvenuta nel 2011 e dal marzo 2012 tutti gli Ospiti della Fondazione risiedono nella sede di Via G. Fogolari.

4) Organizzazione della Fondazione

La Fondazione è organizzata secondo il Funzionigramma allegato.

5) L'offerta

La Fondazione articola la propria complessiva offerta mediante due Centri Servizi: il Centro Servizi "*Santa Tecla*" e il Centro Servizi "*Santo Stefano*", entrambi collocati nell'attuale struttura.

Nell'ambito delle rispettive unità di offerta i due Centri Servizi accolgono rispettivamente:

- per il Centro Servizi "*Santa Tecla*", un totale di n. 116 posti letto, suddivisi tra:
  - n. 48 p.l. per Ospiti al primo piano;
  - n. 48 p.l. per Ospiti al secondo piano;
  - n. 10 p.l. per Ospiti presso il nucleo "*Santa Rita*";
  - n. 10 p.l. per Ospiti accolti nella casa albergo – Mini alloggi "*Sant'Angelo*";
- per il Centro Servizi "*Santo Stefano*", un totale di n. 135 posti letto, suddivisi tra:
  - n. 120 p.l. per Ospiti a ridotta assistenza;
  - n. 15 p.l. per il Centro Diurno "*San Giovanni*".

Di seguito è indicato preciso dettaglio delle singole unità d'offerta.

5.1) Centro Servizi "*Santa Tecla*" e Centro Servizi "*Santo Stefano*"

Cosa sono e a chi sono rivolti

Il Centro Servizi "*Santa Tecla*" e il Centro Servizi "*Santo Stefano*" sono un servizio residenziale rivolto alle persone anziane non autosufficienti. Esso offre risposta concreta alle necessità residenziali e assistenziali degli Ospiti, al profondo mutamento sociale ed alle nuove esigenze della società, in particolare della Famiglia. Rappresenta un'opportunità per la cura e l'assistenza nel rispetto dell'integrità e dell'unicità dell'anziano. Tutte le attività svolte all'interno del Centro Servizi intendono difendere il diritto di ogni persona di vivere in un ambiente che consideri "Casa".

All'Ospite è assegnata una stanza arredata, singola o doppia, con affaccio all'esterno e dotata di finestre, e che comprende un letto meccanico con sponde, un armadio e un comodino, un tavolino per uso scrivania e un bagno. Sono presenti altresì degli spazi comuni organizzati, anche all'esterno del Centro.

Per necessità organizzative, ambientali o per specifiche esigenze di tutela della salute, della serenità o della sicurezza dell'Ospite, la Fondazione può variare l'individuazione della stanza e di assegnarne una differente, purché equivalente per requisiti e funzionalità.

Come si accede

Per l'accesso è necessario presentare la domanda all'Azienda ULSS 6 Euganea. Dopo una valutazione multidimensionale, racchiusa nella cd. "SVAMA", l'anziano è inserito nella graduatoria unica per l'accesso ai servizi residenziali, gestita dall'Azienda ULSS 6 Euganea per tutte le strutture residenziali del territorio.

Nel momento in cui si rende disponibile un posto nel Centro Servizi, l'anziano è contattato dall'Azienda ULSS 6 per la conferma della disponibilità all'ingresso; se così, l'Assistente Sociale della Fondazione contatta i Familiari dell'anziano per un primo appuntamento d'incontro, nel quale sono presentati i servizi offerti dalla struttura, l'ammontare delle rette e le modalità d'ingresso. Inoltre, è raccolta la necessaria documentazione riferita all'Ospite, tra cui l'eventuale copia del verbale di Invalidità Civile, la relazione clinica del medico curante in cui siano evidenziate le malattie contratte nel passato e quelle in atto, l'assenza di malattie infettive, nonché la terapia farmacologia assunta e la certificazione dell'idoneità a vivere in comunità.

Successivamente alla firma del Contratto d'Ingresso è compilata una specifica "scheda informativa", contenente i dati dell'Ospite riguardanti in particolare il suo livello di autonomia, le sue abitudini, i suoi interessi, le sue particolari esigenze; tale scheda sarà poi trasmessa a tutto il personale di struttura per la conoscenza, e una migliore accoglienza, del nuovo Ospite.

Gli ingressi vengono effettuati preferibilmente il mattino, dal lunedì al giovedì; particolari esigenze o eventuali cambiamenti di orario saranno preventivamente concordati con il personale della Struttura.

Al momento dell'ingresso lo Psicologo e la referente del piano accolgono l'Ospite e lo accompagnano nella stanza a lui assegnata, affidandolo agli operatori. Nella stessa giornata il Medico di base prenderà visione della documentazione sanitaria consegnata e sottoporrà l'Ospite ad un'eventuale visita medica. Nei successivi giorni ogni singola figura professionale avrà cura di accogliere l'anziano attraverso un percorso di reciproca conoscenza.

Dimissioni

Le dimissioni possono essere volontarie oppure conseguenti al verificarsi di talune circostanze, come indicato nel Contratto d'Ingresso.

Al momento della dimissione sono restituiti all'Ospite, al Familiare o a chi lo rappresenta tutti i documenti presentati al suo ingresso, compresi gli indumenti e gli effetti personali.

Orari di visita

Dato il concetto di "Casa", più che di orari di visita, legati concettualmente in modo stretto all'idea di struttura sanitaria, è più adatto parlare di momenti appropriati per stare in compagnia del proprio caro.

Salvi i momenti che richiedono una particolare attenzione da parte del personale di reparto per garantirne un adeguato svolgimento (ad es. l'igiene personale, la terapia farmacologica, i pasti), si chiede la collaborazione dei Famigliari nel far visita al proprio caro nei momenti in cui l'Ospite può liberamente intrattenersi con loro.

Fondazione Santa Tecla è aperta ai Familiari e ai visitatori tutti i giorni dalle ore 9.00 alle ore 20.00. In ogni caso, la Fondazione, per mere ragioni organizzative o di sicurezza, può regolamentare e disciplinare le visite all'Ospite nel rispetto del contesto normativo di riferimento.

5.2) Casa albergo – mini alloggi "*Sant'Angelo*" – Alloggi protetti

Cos'è

Gli alloggi protetti di Fondazione S. Tecla sono un'unità d'offerta residenziale, di tipo sociale, in grado di garantire tutela e protezione abitativa a persone anziane, di età uguale o superiore a 65 anni, fragili e vulnerabili socialmente, autosufficienti, o con una parziale compromissione nelle attività strumentali della vita quotidiana e/o nella vita di relazione. Tali alloggi sono configurabili come una casa albergo – Mini alloggi e consistono in 10 posti letto in camera singola o doppia, con spazi ricreativi e con la disponibilità di servizi assistenziali, sanitari, fisioterapici e alberghieri.

L'utenza di questo servizio riguarda prevalentemente persone autosufficienti o parzialmente non autosufficienti ma in grado di gestire in modo quasi autonomo la loro vita quotidiana, se non singolarmente, attraverso relazioni e dinamiche di mutuo aiuto. La struttura assicura continuità di assistenza, per periodi limitati, ad ospiti che abbiano perduto la loro autonomia e in attesa del loro trasferimento ad altra struttura adeguatamente attrezzata.

Come si accede

Sottoscrivere la domanda di ospitalità e dopo la verifica dei requisiti, la Residenza procederà:

- all'accoglienza dell'ospite over 65 con o senza svama;
- alla redazione di un "progetto individuale" (con l'anziano stesso, con un familiare o con l'assistente sociale del comune).

5.4) Centro Diurno "*San Giovanni*"

Cos'è

Il Centro Diurno è un servizio a carattere semi-residenziale volto ad offrire il massimo grado di assistenza agli Ospiti secondo un sistema organizzativo flessibile atto a dare servizi differenziati e adeguati alle necessità.

Esso è rivolto prevalentemente ad anziani con vario grado di non autosufficienza, che per il loro declino funzionale e/o cognitivo esprimono bisogni difficilmente gestibili a domicilio, ma non ancora tali da richiedere un inserimento stabile in struttura residenziale.

Come si accede

L'accesso al Centro Diurno segue quanto già indicato sopra, in quanto anche qui il nominativo dell'Ospite da accogliere viene comunicato direttamente dall'Azienda ULSS. L'Assistente Sociale provvederà anche a definire le eventuali modalità del trasporto, concordando altresì la data di accesso ed i giorni di frequenza.

Nel caso in cui durante la frequenza della persona al Centro si verificassero disturbi del comportamento tali da rendere difficile la convivenza tra gli Ospiti o tali da comportare rischi per l'incolumità dello stesso e/o degli altri , oppure le condizioni generali della persona si modificassero in maniera sostanziale, l'Assistente Sociale e lo Psicologo del Centro Diurno contattano la Famiglia e possono modificare il calendario di frequenza settimanale, suggerire visite specialistiche oppure, se la situazione fosse particolarmente rilevante, richiedere al Medico Coordinatore una rivalutazione in sede di U.V.M.D. – Unità di Valutazione Multidimensionale.

Orari del servizio

Il servizio, a carattere semi-residenziale, è attivo tutti i giorni dalle 9.00 alle 17.00.

6) I servizi

Le specifiche esigenze della Terza Età non si risolvono unicamente con strumenti economici di assistenza sanitaria, ma occorre la valorizzazione degli aspetti relazionali e culturali connessi alla dignità delle persone. Non è sufficiente garantire vitto ed alloggio, bensì si deve offrire una rete di servizi completa, in un ambiente costruito a misura d'uomo, affinché gli Ospiti possano vivere da protagonisti, anche se non autosufficienti.

I servizi offerti hanno come riferimento centrale le esigenze dell'Ospite, investendo sulle sue potenzialità, anche solo residue, per assicurare il rispetto ed il valore della persona umana. L'obiettivo fondamentale è il benessere della persona accolta, non solo inteso come prevenzione o cura delle malattie, bensì come

mantenimento del più alto grado di autonomia possibile. Il mantenimento della propria autonomia aiuta la persona a continuare il proprio modo di vivere ed a svolgere le sue consuete attività, conservando quindi la propria identità e dignità personale.

A tal fine la struttura dispone di idonei spazi per diverse attività – ricreative, culturali, sociali, riabilitative – e personale qualificato e preparato a fornire assistenza, ma anche calore umano. L'organizzazione in generale assicura la massima serietà, esperienza e competenza nella gestione quotidiana di tutti i servizi.

Anche per le finalità del contratto d'ingresso, si elencano di seguito le prestazioni e i servizi erogati.

6.1) Servizio Medico

Il Servizio Medico è garantito dai medici di medicina generale secondo le convenzioni di assistenza programmata Regione Veneto - ULSS. Prestano la loro attività all'interno della Fondazione garantendo la copertura diurna del servizio dal lunedì al venerdì ed il sabato mattina; nei giorni festivi ed in orario notturno la Fondazione si avvale del servizio di Guardia Medica dell'Azienda ULSS 6.

La scelta del medico viene effettuata durante le fasi preliminari dell'ingresso, ai sensi dell'art. 5 dell'allegato A alla Deliberazione della Giunta Regionale 14 agosto 2018, n. 1231.

All'interno del Centro Servizi non è consentita l'esecuzione di prestazioni di assistenza medico-specialistica pubblica o privata. Qualora il medico ritenesse necessario qualche intervento specialistico, viene garantito il trasporto dell'Ospite presso i relativi ambulatori medici, alle condizioni e con i costi previsti nel Contratto d'ingresso.

6.2) Servizio Infermieristico

Il servizio infermieristico è assicurato nell'arco delle 24 ore, compresi i giorni festivi. Gli infermieri professionali svolgono mansioni di carattere infermieristico rivolte alla cura ed alla salute dell'Ospite, sulla base delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche del medico. Le principali attività sono: somministrazione delle terapie, controllo dei parametri vitali, cura nell'approvvigionamento dei medicinali prescritti e loro custodia, mantenimento di costanti rapporti con l'Ospedale qualora l'Ospite abbia bisogno di visite o di ricovero, contattare la Famiglia nel caso di variazioni dello stato di salute dell'Ospite, supervisionare che le indicazioni alimentari fornite dal medico o dal dietologo vengano correttamente seguite.

La cura della salute dell'Ospite è comunque disposta anche attraverso la messa a disposizione, la consegna o l'impiego di ogni opportuno strumento, ausilio, mezzo, sostegno o materiale di utilizzo o consumo in genere, tra cui, a titolo di esempio: farmaci indicati nel prontuario terapeutico previsto dall'Azienda ULSS; detergenti, creme, panni, telini, barelle, sedie o similari per la pulizia e l'igienizzazione; bende, garze, cerotti o strumenti per la medicazione in genere; carrozzine, carrellini, sollevatori o altri ausili alla movimentazione; fasce, cinture o altre misure per la contenzione fisica.

6.3) Servizio di Assistenza alla Persona

Il servizio di Assistenza è garantito dagli Operatori Socio-Sanitari che lavorano, opportunamente turnati, a diretto contatto con l'Ospite nell'arco delle 24 ore, compresi i giorni festivi. Le principali attività svolte sono: igiene personale, vestizione, preparazione dei pasti in osservanza di eventuali diete personalizzate prescritte dal medico, assistenza nell'alimentazione, riordino e cura della stanza e della biancheria.

6.4) Servizio di Fisioterapia

Il Servizio di fisioterapia all'interno delle strutture per anziani ha come obiettivo il mantenimento e il miglioramento delle facoltà residue dell'Ospite.

L'attività fisica, svolta in maniera adeguata e regolare, contribuisce alla prevenzione delle patologie collegate all'immobilità e al mantenimento dello stato di salute della persona.

Gli interventi svolti principalmente all'interno della palestra sono:

- rieducazione al passo;
- deambulazione assistita e con ausili;
- rieducazione ortopedica e neurologica;
- ginnastica di gruppo e individuale;
- mobilizzazione passiva individuale;
- terapia fisica strumentale;
- consulenza per gli ausili.

Su indicazione del medico è possibile usufruire di visita fisiatrica all'interno della struttura.

6.5) Servizio di Logopedia

Il Servizio di Logopedia si occupa di:

- valutazione, mantenimento, riabilitazione delle abilità linguistico–comunicative e delle funzioni cognitive che le sostengono;
- definizione delle modalità di cura e igiene dell'orecchio. Eventuale adozione di protesi acustiche o ausili (comunicatore, ecc.) con addestramento all'uso e verifica della loro efficacia;
- definizione delle modalità di cura e igiene del cavo orale. Eventuale adozione di protesi o ausili con addestramento all'uso e verifica della loro efficacia;
- valutazione, monitoraggio e cura delle abilità di deglutizione e alimentazione;
- indicazioni rispetto alle modalità di idratazione dell'Ospite e all'utilizzo di ausili.

6.6) Servizio Psicologico

La presenza dello psicologo nelle strutture residenziali per anziani delinea un servizio orientato alle persone che vivono e operano all'interno di queste, di cui si ascoltano i bisogni e per cui si attivano le risorse utili per risolvere le problematiche connesse al risiedere in tali strutture.

Le principali attività svolte dallo psicologo sono quelle descritte nella legge 18 febbraio 1989, n. 56, con particolare riferimento all'uso di strumenti diagnostici tesi a valutare i deficit sensoriali, cognitivi, i disturbi comportamentali ed affettivo/emotivi degli anziani rispetto ai quali lo stesso psicologo è chiamato ad attuare interventi terapeutici riabilitativi e di sostegno, sia individuali che di gruppo.

In specifico le tipologie di intervento proprie della figura professionale dello psicologo che opera nei servizi per anziani sono:

- per l'anziano, valutazione clinica attraverso test psicodiagnostici e colloqui anamnestici, osservazione clinica e comportamentale diretta e indiretta, training di riabilitazione cognitiva, valutazione e trattamento dei disturbi del comportamento, colloqui di sostegno.
- per la Famiglia dell'anziano, consulenza psicogerontologica finalizzata all'apprendimento di nuove forme di relazione con l'Ospite, sostegno psicologico rivolto agli aspetti emotivi nel nuovo assetto Famigliare e relativi all'istituzionalizzazione dell'anziano.
- per l'équipe di lavoro, consulenza alle figure professionali atta a prevenire forme di disagio e stress, sportello per un loro ascolto, progettazione e realizzazione di interventi formativi.

6.7) Servizio Sociale

Il Servizio Sociale professionale opera per la congiunzione tra la domanda di aiuto e l'offerta istituzionale dei servizi; è in grado di attivare proposte progettuali di aiuto concrete e che tengono conto della reale rete dei servizi presenti nel territorio, sia di tipo residenziale che domiciliare.

La specificità del ruolo dell'Assistente Sociale nelle strutture per anziani viene identificata nell'incontro tra l'Ospite, la sua Famiglia, il territorio e il contesto sociale di riferimento e la struttura organizzativa in cui il professionista opera.

Compiti primari dell'Assistente Sociale sono:

- la cura dell'inserimento dell'Ospite: partecipazione alle UVMD, presentazione del nuovo Ospite, adempimenti amministrativi per il perfezionamento della pratica di ingresso;
- l'implementazione delle pratiche concernenti la vita dell'anziano: domanda di accompagnamento e/o invalidità civile, richieste di esenzioni ticket, cambio medico curante, richieste di variazioni, ricorsi amministrativi;
- l'attività di segretariato sociale, rivolta in modo particolare ai Familiari per rispondere al bisogno di ascolto e rassicurazione sui servizi svolti dalla Fondazione;
- la mediazione all'interno delle dinamiche Familiari al fine di rendere l'ingresso in struttura un momento positivo per tutto il sistema Famiglia.

L'Assistente Sociale cura inoltre l'organizzazione delle Unità Operative Interne per la valutazione delle condizioni di benessere degli Ospiti e per la predisposizione del Piano Assistenziale Individualizzato.

6.8) Servizio Educativo e di Animazione

Il servizio educativo e di animazione all'interno della struttura ha l'obiettivo di mantenere e potenziare il patrimonio individuale di ciascun Ospite, fatto di capacità sensoriali, cognitive e di socializzazione, migliorando la percezione della qualità di vita. Inoltre, il servizio si propone di lavorare in sinergia con il territorio al fine di favorire un'apertura e un'integrazione con la comunità esterna, attraverso eventuali uscite collettive.

Gli interventi educativi e di animazione sono svolti dagli educatori professionali e coinvolgono gli Ospiti della struttura sia a livello individuale che di gruppo, e anche per progetti multidisciplinari in collaborazione con le altre figure professionali (fisioterapisti, logopedisti, psicologi, ecc..) quali attività ludico-motorie, cognitivo-riabilitative, artistico-manuali, socio-culturali e ricreative in genere.

6.9) Servizio alberghiero e servizi ausiliari

Presupposto di quanto sopraindicato è l'erogazione di un servizio alberghiero, che comprende:

- Servizio di ristorazione: assicurare la qualità, la varietà e la salubrità del confezionamento dei cibi e delle pietanze costituisce un impegno costante da parte della Fondazione. Il servizio è gestito a mezzo appalto esterno. I cibi sono preparati nel pieno rispetto delle norme igieniche ed in base a particolari diete indicate dal medico, ove necessario. Il menù, scandito su base stagionale, varia settimanalmente e prevede la scelta tra diverse pietanze proposte sia per il pranzo che per la cena. I pasti vengono poi serviti nelle apposite sale da pranzo presenti nei rispettivi piani;
- Servizio di pulizia dell'ambiente di vita e degli arredi: il servizio garantisce l'intervento quotidiano di pulizia e sanificazione degli ambienti e degli arredi;
- Servizio di lavanderia e guardaroba: il servizio di lavanderia è gestito interamente tramite appalto esterno ad una ditta che garantisce agli Ospiti il lavaggio, la stiratura ed il rammendo dei capi di vestiario e della biancheria piana. In particolare, il servizio lavanderia è ricompreso nella Quota Alberghiera per le sole lenzuola, i corredi e gli indumenti intimi dell'Ospite, mentre è su richiesta per il vestiario personale, con applicazione della tariffa indicata nel Contratto d'ingresso.
  Prima dell'ingresso dell'Ospite, l'assistente sociale, in sede di definizione del Contratto, consegna ai Familiari una scheda indicante il numero ed il tipo di capi di vestiario consigliati; al momento dell'ingresso i Familiari consegneranno all'operatore di reparto tutti gli indumenti, e l'operatore provvederà a redigere una apposita scheda che riporta il numero e la tipologia di indumenti che vengono consegnati. Successivamente tutto il corredo verrà consegnato alla lavanderia che provvederà alla sanificazione ed etichettatura indipendentemente dalla scelta dei Familiari di lavare direttamente o tramite lavanderia. Tale operazione permetterà in ogni momento di identificare qualsiasi indumento e mantenere monitorato lo stato di fatto del corredo di ogni singolo Ospite, ferma la non responsabilità della Fondazione per la normale usura, deterioramento o vetustà degli abiti.
- Servizio di parrucchiere, pedicure e manicure: sono affidati a personale interno qualificato e svolti in locale apposito all'interno del Centro Servizi. In particolare, il servizio di pedicure e manicure è erogato settimanalmente, mentre il servizio parrucchiera è a parte e su richiesta dell'Ospite, con applicazione delle tariffe indicate nel Contratto d'ingresso.

La Fondazione eroga altresì ulteriori servizi ausiliari, tra cui si indicano:

- Servizio religioso: la Fondazione rispetta la religione e il credo di ciascun Ospite, e all'interno della struttura è eventualmente erogato il servizio religioso, se richiesto;
- Servizio amministrativo: il personale dell'Ufficio Amministrativo è presente in sede e il personale è presente in struttura dal lunedì al venerdì il mattino dalle ore 8.30 alle 12.30 e il pomeriggio dalle 14.00 alle 17.00;
- Servizio di manutenzione, per il controllo dei vari impianti della struttura;
- Servizio di magazzino, per la distribuzione del materiale d'uso comune ai reparti;
- Servizio di trasporto, per accedere al Centro Diurno ed eventualmente da e per le strutture sanitarie di riferimento per visite specialistiche ed accertamenti diagnostici che non possono effettuarsi in sede, viene assicurato grazie alla collaborazione con l'Associazione Volontari della SOGIT di Este e/o altre associazioni locali.

7) Le rette

Le varie tipologie di retta (per il servizio offerti per l'ospitalità di tipo residenziale/semiresidenziale/temporaneo) applicate dalla Fondazione sono annualmente deliberate dal Consiglio di Amministrazione e sono al netto dell'eventuale contributo regionale.

Coloro che sono nella condizione di non autosufficienza, rilevata dall'UVMD dell'Azienda ULSS 6 Euganea, infatti, usufruiscono del contributo spese sanitarie e di rilievo sanitario erogato dalla Regione Veneto e versato direttamente alla Fondazione. Questo vale sia per i servizi a regime residenziale sia per quelli a regime semiresidenziale.

La retta è comprensiva dell'alloggio, vitto e bevande, assistenza medica, servizio sociale, servizio psicologico, educativo, riabilitativo, logopedico e servizio pedicure/manicure.

Saranno a carico dell'Ospite i ticket, i medicinali a carico dell'assistito e le prestazioni di medicina specialistica e il servizio parrucchiera.

Per gli Ospiti del Centro Diurno che si avvalgono del Servizio di Trasporto, si precisa che tale servizio è a pagamento sulla base di una tariffa kilometrica forfettaria, come indicata nel Contratto.

Agli Ospiti che decideranno di non avvalersi del servizio lavanderia verrà applicata la retta al netto di tale servizio.

Il calcolo della retta è effettuato secondo quanto previsto nel Contratto d'ingresso.

L'Ospite che si assenta dalla struttura (per ricovero ospedaliero o simile, per rientro a domicilio per alcuni giorni, per soggiorno climatico, ecc.) ha diritto alla conservazione del posto letto, ma in nessun caso ci sarà riduzione della retta, salva la non applicazione della tariffa per il servizio lavanderia.

8) La soddisfazione dell'Ospite

La Fondazione Santa Tecla raccoglie suggerimenti e opinioni, nonché eventuali reclami per disservizi, atti o comportamenti che abbiano impedito o limitato il diritto alle prestazioni.

I reclami, le osservazioni ed i suggerimenti sono presentati tramite il modulo previsto oppure attraverso il "Comitato dei Familiari"; in ogni caso, la Direzione promuove verifiche interne sull'andamento generale sia sotto il profilo amministrativo-gestionale che del grado di soddisfazione degli Ospiti e dei loro Familiari.

Attraverso la raccolta e l'analisi dei reclami e dei suggerimenti (vedi modello allegato) 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 è curata la redazione di un rapporto sulle segnalazioni ricevute, che viene distribuito a tutti i servizi interessati per le opportune valutazioni.

9) Accoglienza

La presa in carico dell'Ospite prevede la stesura di un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) finalizzato alla personalizzazione degli interventi di assistenza e riabilitazione secondo un'ottica multidisciplinare. Il PAI

viene definito e concordato dall'équipe multi professionale in sede di Unità Operativa Interna (UOI). Durante il corso della giornata l'Ospite è coinvolto in specifiche attività di intervento articolate secondo le personali esigenze e peculiarità.

9.1) Unità Operativa Interna (U.O.I.)

L'Unità Operativa Interna (UOI) ha i seguenti compiti:

- valutare in forma multidimensionale l'Ospite in fase di accoglimento;
- recepire la valutazione multidimensionale dell'Ospite e fissare le modalità di attuazione del programma assistenziale predisposto dall'UVMD (Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale);
- redigere il programma terapeutico-riabilitativo personalizzato, con le modalità della valutazione multidimensionale e multiprofessionale, in tempo congruo ad una osservazione ed adattamento della persona nel nuovo ambiente;
- verificare l'efficacia del programma così elaborato;
- nella UOI di dimissione si concordano con i Familiari, medico curante e il medico coordinatore le eventuali modalità di dimissione e rientro a domicilio o in alternativa la continuità nel programma riabilitativo e il conseguente inserimento nel Centro Diurno (ove possibile).

L'UOI è un'equipe multiprofessionale composta da Medico Coordinatore Sanitario delle Case di Riposo, Direttore della Struttura o suo delegato, Coordinatore U.O.I., Coordinatore Socio-sanitario della Struttura Medico di Medicina generale, Assistente Sociale, Educatore professionale, Infermiere professionale, Fisioterapista, Logopedista, Operatore Socio-sanitario, Psicologo.

L'UOI può, a sua discrezione, stabilire la presenza di altre figure specialistiche (psichiatra, fisiatra, ecc.).

Si definisce la frequenza ordinaria delle UOI a cadenza quindicinale prendendo alternativamente in considerazione gli Ospiti in carico ai rispettivi medici. Tale frequenza non preclude ovviamente la possibilità di convocare UOI straordinarie nel caso in cui sia necessario.

9.2) Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.)

L'assistenza personalizzata è:

- diritto di disuguaglianza dei trattamenti;
- il dovere degli erogatori dell'assistenza di evitare di operare per prestazioni naturalmente uguali per tutti e di passare ai progetti differenziati; sapere da dove si parte (valutazione e bisogni) per sapere dove si arriva (risultati attesi/obiettivi e verifica);
- l'avvio di un lavoro di équipe multiprofessionale in luogo di interventi frazionati e disaggregati;
- soprattutto centralità dell'Ospite.

L'assistenza personalizzata trova nel Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) lo strumento fondamentale per l'operatività. Sinteticamente, la formulazione del PAI segue queste fasi:

- compiuta la valutazione dell'Ospite, viene definita e misurata l'ipotesi del problema su cui intervenire per migliorare, mantenere o rallentare le condizioni di salute della persona, sia da un punto di vista qualitativo che quantitativo, prima di iniziare gli interventi;

- successivamente, individuate le potenzialità dell'Ospite e i soggetti che si assumono la responsabilità rispetto al problema, vengono definiti i risultati attesi (obiettivi) che si intendono di raggiungere;
- sulla base dei risultati attesi e delle risorse disponibili, vengono definiti gli interventi attuabili;
- al termine del piano di intervento avviene la verifica, attraverso una ri-valutazione della condizione della persona, rendendo così possibile la misurazione dei risultati ottenuti alla fine del processo di aiuto e quindi la valutazione dell'efficacia di quanto fatto.

9.3) La giornata tipo dell'Ospite

In struttura residenziale

Alla mattina il risveglio solitamente avviene tra le ore 7.00 e le ore 9.00. Durante questa fascia oraria il personale di reparto segue gli Ospiti nella cura dell'igiene personale e della vestizione.

Successivamente gli Ospiti vengono accompagnati in sala da pranzo per la colazione e l'assunzione della relativa terapia farmacologica. Il tutto solitamente avviene tra le ore 9.00 e le ore 10.00.

Tra le ore 10.00 e le ore 12.00 generalmente gli Ospiti, proprio perché le consuete cure igienico- sanitarie sono terminate, partecipano alle attività socio ricreative e/o riabilitative o si autogestiscono liberi momenti di socializzazione anche in compagnia dei propri Famigliari.

Il momento del pranzo avviene attraverso l'attenta supervisione ed assistenza del personale di reparto (11.45/13.30).

Nel primo pomeriggio gli Ospiti che lo desiderano hanno la possibilità di riposarsi un po' e, dopo essersi alzati, insieme a tutti gli altri, fanno merenda.

Dalle 16.00 alle 18.00 gli Ospiti sono liberi di partecipare alle attività socio ricreative e riabilitative e/o di intrattenersi con i propri Famigliari.

Il momento della cena si svolge con le consuete modalità del pranzo, generalmente intorno alle ore 18.00.

Dopo cena è abitudine degli Ospiti trascorrere un momento di relax personale con i propri compagni di stanza.

Al termine della giornata il personale di reparto si prende cura della consueta igiene personale e della terapia degli Ospiti, per poi accompagnarli a letto.

Al Centro Diurno

Gli Ospiti arrivano al servizio tra le ore 9:00 e le ore 10:00 con diversi turni di trasporto e chi ne ha necessità fa colazione.

Gli Ospiti vengono anche seguiti da personale specialistico relativamente alla somministrazione della terapia farmacologia eventualmente in atto, secondo modalità ed orari precedentemente stabiliti.

Dalle ore 10:30 alle ore 11:30 vengono svolte le attività socio-educative in collaborazione con altre figure professionali, quali ad esempio: tombola alfabetica, laboratorio, cineforum, cucina, palestra, geografia, attività di socializzazione (tombola, giochi di memoria), attività di stimolazione cognitivo- sensoriale, attività individuali.

Dalle ore 11:30 alle ore 12:00 viene svolto il servizio di assistenza igienica.

Dalle ore 12:00 alle ore 12:45 gli Ospiti pranzano, assistiti da personale qualificato.

Nel primo pomeriggio gli Ospiti che lo desiderano hanno la possibilità di riposarsi un po' (13.00 – 14.30).

Nel pomeriggio vengono svolte le attività socio-educative al termine delle quali solitamente si fa merenda tutti insieme.

Prima del rientro a casa, viene svolto il servizio di assistenza igienica (16.00 – 16.30).

Dalle ore 17:00 alle ore 18:00 inizia il rientro nelle loro abitazioni in base ai turni di trasporto.

10) Un servizio di qualità

10.1) Lavoro per progetti individualizzati

Nel sociale si lavora sempre più "per progetti"; la qualità dei servizi e l'innovazione sono sempre più connessi alla capacità di gestire complessi processi di progettazione e valutazione. La stesura di progetti di intervento individualizzati consente di programmare, realizzare e valutare in maniera sistematica e strutturata azioni mirate alla riabilitazione, al sostegno e al mantenimento delle abilità degli anziani. Il lavoro per progetti implica la collaborazione tra diverse professionalità in linea con una metodologia multidisciplinare. La programmazione delle varie fasi di intervento prevede un monitoraggio in itinere che dà la possibilità di modulare le diverse azioni a seconda delle esigenze degli Ospiti avendo ben definito gli obiettivi da raggiungere. La redazione di un progetto consente, infine, di poter accedere ad eventuali finanziamenti di enti pubblici o privati utili per la realizzazione stessa.

10.2) Informazione, privacy e sicurezza

L'intero operato della Fondazione si svolge in piena conformità alla normativa privacy che prevede la tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali. Secondo la normativa indicata, tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della riservatezza.

10.3) Dispensazione automatizzata dei farmaci

La terapia orale nei Centri Servizi per Anziani è da sempre realizzata dal personale infermieristico in modo manuale. Lo sconfezionamento dei farmaci, la loro raccolta temporanea insieme agli altri medicinali prescritti e la conclusiva somministrazione, infatti, avvengono senza l'ausilio di alcuna tecnologia di processo, benché tali operazioni siano soggette a un alto tasso di errore, astrattamente irriducibile, con conseguenze di rilievo.

Con l'obiettivo di rivoluzionare l'attività di somministrazione e di accrescerne i profili di certezza e qualità, la Fondazione ha recentemente implementato una tecnologia di "riconfezionamento automatizzato", risultando così la prima struttura in Veneto.

Premesso che le terapie farmacologiche prescritte dal medico curante sono gestite a livello informatizzato, nella Struttura è infatti stata allestita una apposita "camera bianca" dove i farmaci sono riconfezionati automaticamente da un apposito macchinario, con suddivisione per ogni Ospite e per ogni ciclo di somministrazione. In sintesi, per ogni terapia ogni Ospite avrà la sua "bustina", contenente il numero di

compresse prescritte e pronta da somministrarsi. Un'innovazione semplice, ma dai risvolti decisivi: grazie alla nuova tecnologia si elimina l'incertezza nell'assunzione e si realizza la pressoché totale tracciabilità dei farmaci, automatizzando e rendendo non discrezionale l'intero processo.

È un cambiamento radicale, che è parte di un complessivo investimento e percorso di crescita verso un maggiore standard di qualità per tutti gli Ospiti e che pone la Fondazione quale realtà di primo livello nel panorama socio-sanitario e assistenziale della Regione.

11) Il volontariato

Il Centro Servizi si avvale della preziosa collaborazione dei Volontari appartenenti all'Associazione Volontari Santa Tecla a supporto delle attività culturali, ricreative e di animazione promosse all'interno della Struttura, nonché, per l'accompagnamento degli Ospiti in occasione di uscite organizzate.

Il rapporto con l'Associazione Volontari Santa Tecla viene regolato da apposita convenzione.

12) Servizio privato personalizzato

La Fondazione ammette l'ingresso di assistenti privati chiamati a svolgere la propria opera dagli Ospiti o dai loro Familiari, con spese a loro carico, previa autorizzazione scritta da consegnare in Amministrazione.

Suggerimenti / proposte / reclami

Modello da consegnare alla Direzione

Il sottoscritto _____

residente a _____ in via _____

tel. _____ email _____

in qualità di Familiare di _____ , Ospite presso il Servizio:

- ☐ *Residenziale*
- ☐ *Diurno*

Nucleo

_____

espone il seguente suggerimento / proposta / reclamo:

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Data _____

Firma

_____