Casa di Soggiorno

Prealpina



Carta dei Servizi

Casa di Soggiorno **Prealpina S.r.l. a s.u.**
Centro di Servizi Privato Convenzionato - Cavaso del Tomba (TV)

www.prealpina.net

Casa di Soggiorno **Prealpina S.r.l. a s.u.**

Carta dei Servizi

La stesura della Carta dei Servizi ha rappresentato per la Casa di Soggiorno Prealpina un'occasione di riflessione sulla propria organizzazione, sulle modalità operative e sulla qualità globale dei servizi erogati. La sua elaborazione, inoltre, ha costituito una tappa del percorso educativo rivolto agli Ospiti del Centro Residenziale ed ai loro Familiari, affinché potessero percepire questo strumento, sia come legittimazione dei loro diritti, sia come opportunità di partecipazione attiva alla vita della Residenza.

Lo scopo principale del documento è infatti quello di informare, dando all'utenza reale e potenziale la possibilità di sviluppare il senso di appartenenza alla Casa di Soggiorno Prealpina. Essa inoltre stabilisce gli indicatori e gli standard qualitativi che la Residenza è in grado di garantire ai propri Ospiti al fine di tutelarne la salute, la libertà individuale e la socializzazione.



Casa di soggiorno **Prealpina S.r.l. a s.u.**

Carta dei servizi

indice

1. Presentazione della "Casa di Soggiorno Prealpina" 5
   - 1.1 Ambito territoriale 6
   - 1.2 Bacino di utenza 7
   - 1.3 Fini istituzionali e livelli di assistenza garantiti 8

2. Principi fondamentali 9
   - 3. Tipologia delle prestazioni fornite 13
   - 3.1 Prestazioni Alberghiere 13
   - 3.2 Prestazioni Assistenziali 16
   - 3.3 Prestazioni socio- sanitarie 17

4. Informazioni sulle modalità di accesso al servizio 26
   - 4.1 Modalità 26
   - 4.2 Accoglienza 27

5. Formulazione degli standard di qualità 28

6. Associazione o Comitato degli ospiti e/o dei loro familiari 32

7. Reclami 32
   - 7.1 Funzione preposta a ricevere i reclami e modalità di presentazione 32
   - 7.2 Soluzione dei reclami 32

8. Verifica degli impegni 33
   - 8.1 Relazione sullo stato degli standard 33
   - 8.2 Indagine sulla soddisfazione degli ospiti 33

1. Presentazione della "Casa di Soggiorno Prealpina"

La Casa di Soggiorno Prealpina è un Centro Servizi che offre un livello di assistenza medica, infermieristica, riabilitativa, tutelare e alberghiera a Persone anziane non autosufficienti, con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali e miste, non curabilia domicilio.

La Casa di Soggiorno Prealpina ha una capacità ricettiva di 131 posti letto suddivisi in nuclei secondo lo specifico bisogno assistenziale degli Ospiti e in conformità agli standard regionali definiti dalla L.R. 22/2002. In particolare, alle persone affette da forme di demenza moderata e grave a cui si associano importanti disturbi del comportamento, è stato dedicato un nucleo specialistico di 18 posti con la finalità di fornire loro accoglienza in un ambiente di vita mirato a garantire le necessarie condizioni di protezione e sicurezza, a compensare le ridotte capacità cognitive e funzionali, a sostenere e favorire le risorse personali in funzione di un miglioramento della loro qualità di vita.

Il nucleo "Diamante" è un reparto completamente chiuso (con apertura a codice delle porte di ingresso), in cui i residenti possono muoversi in tutta libertà e in tutta sicurezza; esso è caratterizzato da accoglienti spazi comuni arredati con la cura di ricreare un'atmosfera familiare; in particolare dispone di una sala da pranzo e di una sala soggiorno dove vengono svolte le attività ricreative nonché di una veranda dove gli Ospiti possono trascorrere dei piacevoli momenti. Lo spazio fisico del nucleo risponde alle necessità primarie di coloro che ci vivono in termini di sicurezza e contenimento di quei disturbi comportamentali che spesso si associano alla malattia.

Il personale di cura è stato adeguatamente formato, sia per individuare le risposte e gli atteggiamenti più idonei, congrui e professionali atti a gestire le svariate manifestazioni della patologia, che per promuovere interventi volti al mantenimento, il più a lungo possibile, delle capacità residue e dell'autonomia della

Persona. Gli atti di cura sono dunque flessibili e focalizzati a garantire alla Persona con demenza il maggior livello di benessere fisico e psichico, compatibilmente con il suo quadro di salute.
In generale, l'impegno della struttura è volto al continuo miglioramento del servizio, affinché l'Ospite si integri in un ambiente sicuro, gradevole e socievole, e mantenga il più alto grado possibile di autonomia nella vita quotidiana e di relazione; tutto il Personale è infatti coinvolto nell'affrontare i bisogni degli Anziani (non solo sanitari ma anche psicologici, sociali, educativi) nella loro complessità e globalità, nella consapevolezza che sia nostro doveroso compito cercare di mantenere il miglior livello possibile di qualità della vita degli Ospiti, durante la loro permanenza in struttura.

Le caratteristiche strutturali e funzionali corrispondono alle più recenti norme di Legge in materia di edilizia sanitaria, e le soluzioni architettoniche adottate perseguono tale scopo. La struttura è funzionale e priva di barriere architettoniche che potrebbero creare ostacoli e turbare la serena permanenza dei nostri Ospiti.

1.1 Ambito territoriale

La Casa di Soggiorno Prealpina si trova nel Comune di Cavaso del Tomba, in provincia di Treviso. La località si trova tra i Comuni di Pederobba e Possagno, vicino ad Asolo, ed è facilmente raggiungibile percorrendo la Strada Statale Feltrina se si proviene da Venezia-Treviso-Montebelluna. Da Padova, invece, si prosegue per Camposampiero fino a Castelfranco e si seguono le indicazioni per Asolo e poi per Cavaso del Tomba.

Da Vicenza si raggiunge Bassano del Grappa e da qui si seguono le indicazioni per Crespano del Grappa, Possagno e si arriva a Cavaso.

Giunti nel territorio del Comune, appositi cartelli indicatori indirizzano alla struttura, do- tata di ampio parcheggio privato.

La Residenza è inoltre raggiungibile con i mezzi di trasporto pubblici.



In linea con la recente Normativa regionale, l'accesso al Centro Servizi per le Persone non autosufficienti è regolamentato dalla valutazione multidimensionale condotta mediante la Scheda SVaMA., la quale "misura" il bisogno assistenziale del Cittadino con criteri uniformi. In base al profilo delineato, viene quindi rilasciata una "Impegnativa di residenzialità" che determina la possibilità per l'Ospite di accedere ad un posto letto nella Residenza da questi prescelta ("principio di libera scelta").

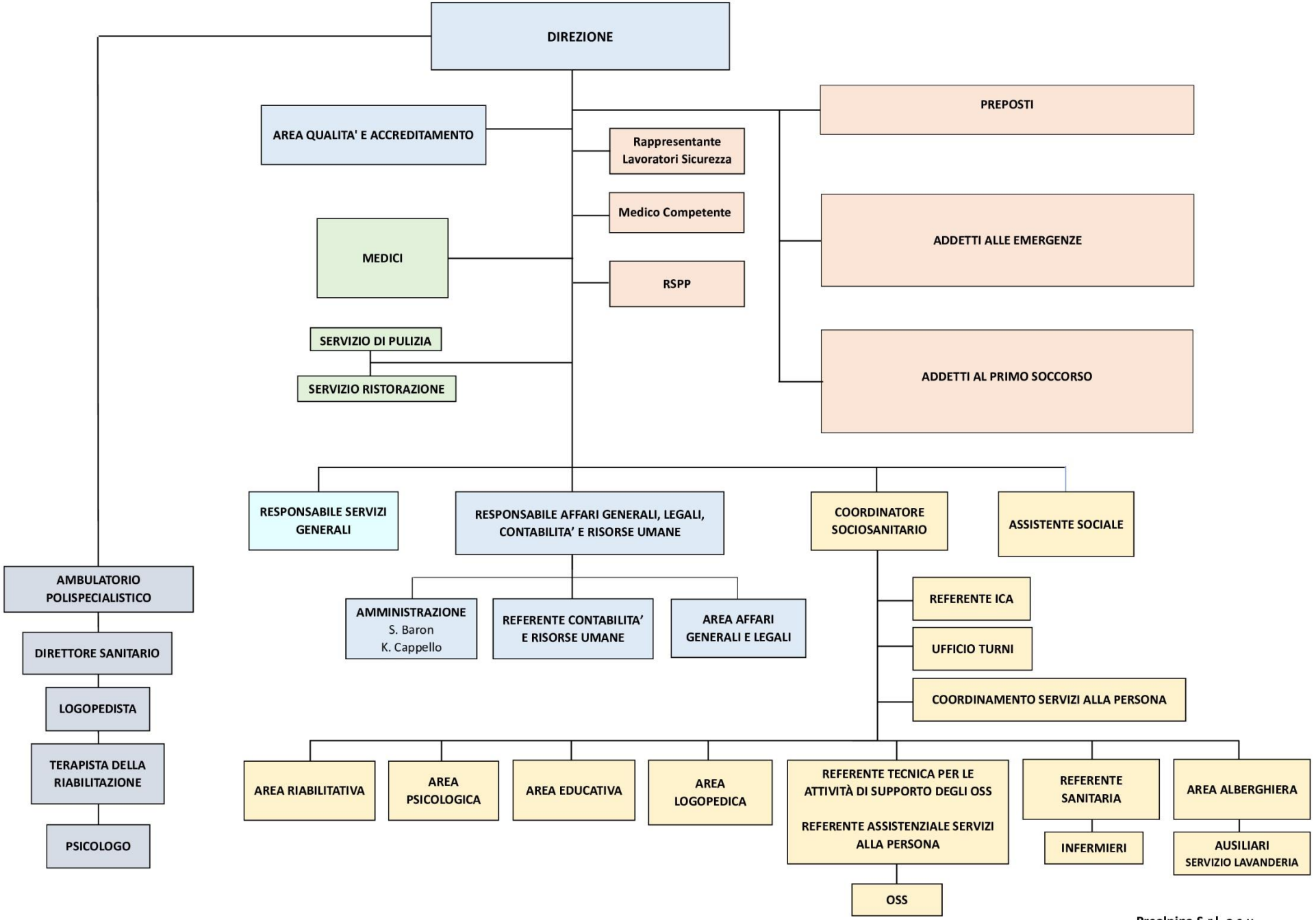
1.3 Fini istituzionali e livelli di assistenza garantiti

La Casa di Soggiorno Prealpina è una Struttura Residenziale di carattere socio-sanitario il cui obiettivo prioritario è quello di considerare l'Ospite nella sua globalità per il raggiungimento del suo benessere complessivo, inteso come benessere psico-fisico e relazionale, quale punto di convergenza di tutte le attività, assistenziali, sociali e riabilitative delle diverse figure professionali impegnate nella struttura.

La metodologia di intervento professionale utilizzata nella Casa di Soggiorno Prealpina prevede la strutturazione e l'organizzazione dei servizi per Nuclei, l'impiego di tecniche terapeutico-riabilitative, multiprofessionali e multidisciplinari con carattere programmato, sistematico e continuo rivolte ad ogni singolo Ospite, la partecipazione attiva degli Ospiti e dei loro Familiari. Ciò permette di assicurare agli Ospiti, oltre al servizio alberghiero, prestazioni assistenziali, sanitarie e riabilitative, dirette a migliorare la qualità della vita, recuperando per quanto possibile la propria autosufficienza o contenendone il naturale degrado.

Tuttavia, pensare all'Ospite nella sua globalità significa anche favorire azioni integrate fra la Struttura stessa e la rete dei sevizi socio-sanitari, educativi e associativi (ULSS, Comuni, altri Centri Residenziali, Istituti Scolastici, Associazioni di Volontariato, ecc.)esistenti sul territorio al fine di realizzare un Sistema Integrato di interventi e servizi sociali. (L. 328/2000).

Per perseguire gli obiettivi sopraccitati, la Casa di Soggiorno Prealpina è organizzata in base al seguente schema:



Prealpina S.r.l. a s.u.
Organigramma



2. Principi fondamentali

I contenuti della Carta dei Servizi si ispirano ai principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e del 11 ottobre 1994, ed è realizzata secondo lo schema generale di riferimento allegato al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 ed alle successive linee guida n.2/95 del Ministero della Sanità. La Carta dei Servizi è uno strumento a tutela dell'Ospite e dei suoi Familiari: essa consente la possibilità di un controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità.

La Casa di Soggiorno Prealpina intende uniformare l'erogazione dei propri servizi ai seguenti principi di fondo.

Uguaglianza: La Casa di Soggiorno Prealpina si impegna a garantire uguaglianza di trattamento nell' offerta dei servizi agli Ospiti, senza discriminazione alcuna, superando l'uniformità delle prestazioni, adeguando, per quanto possibile, i servizi alle esigenze di ogni singolo Ospite, rimuovendo eventuali inefficienze e attuando idonee iniziative per facilitare l'accesso e la permanenza in struttura ai portatori di handicap.

Imparzialità: La Casa di Soggiorno Prealpina si impegna a svolgere il servizio secondo criteri di obiettività, imparzialità e neutralità, con pari impegno nei confronti di tutti gli Ospiti.

Continuità: La Casa di Soggiorno Prealpina si impegna a garantire la regolarità e la continuità delle prestazioni mediante l'adozione di opportuni turni di servizio, tali da assicurare i massimi livelli possibili di assistenza nell'arco delle 24 ore e ridurre al minimo i disagi agli Ospiti in caso di interruzioni o disservizi che si verifichino per cause di forza maggiore.

La Direzione si impegna a garantire all'anziano la possibilità di essere seguito dalla stessa equipe, secondo le necessità indicate nel Piano di Assistenza Individualizzato (PAI).

Diritto di scelta: La Casa di Soggiorno Prealpina offre la propria prestazione sul territorio, e l'Ospite sceglie liberamente di accedervi. Inoltre la struttura riconosce alla Persona assistita la più ampia facoltà di autodeterminazione, anche tramite modalitàoperative mirate a renderla effettiva nei casi di ridotta capacità.

Partecipazione: La Casa di Soggiorno Prealpina al fine di assicurare il migliore servizio possibile, collabora con gli Enti Pubblici, garantisce e stimola la partecipazione attiva degli Ospiti e dei loro Familiari nell'individuazione dei percorsi assistenziali e terapeutico-riabilitativi più opportuni, nella promozione di iniziative finalizzate ad elevare la qualità della vita degli Ospiti stessi, valutando i suggerimenti che perverranno e le indicazioni ricevute. A tale fine la struttura promuove e valorizza organismi di rappresentanza degli Ospiti e dei loro Familiari, anche in ottemperanza alla D.G.R. n. 850 del 06/04/2001.

Efficienza ed imparzialità: La Casa di Soggiorno Prealpina nell'osservare le Direttive Regionali in materia e recependo le direttive delle norme sui sistemi qualità UNI EN ISO 9001 e UNI 10881, specifica per i servizi residenziali rivolti alle Persone anziane, assicura la preventiva definizione di obiettivi socio-assistenziali e sanitari da raggiungere, e predispone una costante verifica dei risultati ottenuti.

La direzione della struttura persegue inoltre un ottimale utilizzo delle risorse disponibili per il conseguimento di tali obiettivi, ed opera nell'ottica del miglioramento continuo della qualità dei servizi.

Sviluppo delle risorse umane: La Casa di Soggiorno Prealpina riconosce che il Personale costituisce una risorsa fondamentale per la struttura, e la sua valorizzazione e sviluppo, anche attraverso la formazione continua e permanente, rappresenta un obiettivo irrinunciabile.

Lavoro per obiettivi: L'operare per obiettivi, la costante circolazione delle in- formazioni e l'integrazione del lavoro delle diverse figure professionali costituiscono presupposti fondamentali per il raggiungimento di ottimali traguardi di benessere de-gli Ospiti.

Sicurezza e riservatezza: La Casa di Soggiorno Prealpina, nell'intento di tutelare la Salute e la Sicurezza di Dipendenti, Collaboratori, Ospiti e, più in generale, di ogni altro visitatore della struttura, ha implementato un Sistema di Gestione per la Sicurezza, conforme allo standard internazionale UNI EN ISO 45001.

La struttura si impegna, inoltre, a garantire la tutela della privacy ed un adeguato livello di riservatezza dei dati e delle informazioni sensibili, in conformità a quanto stabilito dal Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e dal D.Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003.



3. Tipologia delle prestazioni fornite

3.1 Prestazioni Alberghiere

3.1.1 Servizio alloggio

La sistemazione dell'Ospite viene predisposta secondo le disponibilità della Struttura e le esigenze del singolo Ospite. Ogni Ospite inserito nella Struttura avrà a disposizione un alloggio dotato di uno, due, tre o al massimo quattro posti letto, provvisto di proprio bagno, servizi per disabili e di letti a comando elettrico a basso voltaggio. Avrà inoltre a disposizione un comodino ed un armadietto per gli effetti personali. La Struttura assicura agli Ospiti, oltre al servizio alberghiero, prestazioni assistenziali, sanitarie e riabilitative, dirette a migliorare la qualità della vita.

3.1.2 Servizio di lavanderia

Per mantenere immutate le abitudini di vita dell'Ospite, a coloro che intendono essere accolti nella Casa di Soggiorno Prealpina è consigliato dotarsi di un corredo costituitoda un quantitativo sufficiente di indumenti abitualmente indossati. Si suggerisce, tutta- via, di evitare capi particolarmente delicati, non adatti ad un lavaggio di tipo industriale.

Prima dell'ingresso, gli Ospiti e le loro famiglie verranno opportunamente informati circa le modalità per contrassegnare ogni indumento.

Nella Struttura è a disposizione dell'Ospite un servizio di lavanderia compreso nella retta mensile. Per i capi particolarmente delicati, i Familiari possono decidere se prov- vedere personalmente o ricorrere al servizio di pulitura a secco, effettuato all'esterno della struttura e comunque a carico dell'Ospite.

Ogni disguido che si dovesse presentare circa questo servizio dovrà essere segnalato tempestivamente al Responsabile del Servizio Alberghiero e Assistenziale.



3.1.3 Servizio ristorante

La preparazione e la cottura dei pasti, compresa la scelta degli alimenti, è effettuata con la collaborazione di una ditta specializzata, in un rapporto di fiducia e compartecipazione ne. Viene garantito il totale rispetto delle norme vigenti in materia di igiene alimentare.

L'orario del servizio ristorante è il seguente:

- Colazione dalle ore 7.00 alle 9.00
- Pranzo dalle ore 11.30 alle 12.45
- Merenda alle ore 15.00
- Cena dalle ore 17.45 alle 19.00.

Il servizio ristorante viene effettuato nelle sale da pranzo di ciascun Nucleo; per gli Ospiti le cui condizioni di salute richiedono la permanenza a letto, è previsto il servizio in camera. Agli Ospiti che necessitano di aiuto è garantita l'assistenza nell'alimentazione. Il menù giornaliero consente diverse possibilità di scelta.

La prima colazione è costituita da pane o biscotti, latte, caffè e thè.

Il pranzo prevede la possibilità di scegliere tra i piatti del giorno e alternative fisse sempre presenti, contorni misti cotti e crudi, frutta fresca intera o frullata, caffè e, nei giorni festivi, il dolce.

La cena è costituita dai piatti del giorno e alternative fisse sempre presenti, contorni misti cotti e crudi e frutta fresca intera o frullata.

Lo spuntino pomeridiano prevede, a seconda dei gusti e delle esigenze, caffè, thè, frutta fresca, biscotti, yogurt, budino o frullato.

Su prescrizione medica sono predisposte diete particolari. E', inoltre, previsto un regime dietetico a consistenza modificata per gli Ospiti affetti da disfagia che consiste nella somministrazione dei piatti del giorno frullati a consistenza idonea o nella somministrazione di "creme", cioè piatti unici frullati, calcolati nutrizionalmente dalla dietista, allo scopo di soddisfare i fabbisogni nutrizionali degli Ospiti con difficoltà deglutitorie e inappetenza.

Il menù è sottoposto a periodiche verifiche per quanto riguarda l'appropriatezza qualitativa, quantitativa e il gradimento da parte degli Ospiti.

3.1.4 Gestione delle infrastrutture

Gli edifici e gli impianti della Casa di Soggiorno Prealpina sono gestiti in conformità a specifici programmi, in ottemperanza a quanto previsto dalle vigenti normative in materia.

Le apparecchiature elettromedicali utilizzate rispettano le Direttive applicabili (marcatura CE, verifiche e tarature periodiche opportunamente certificate) e sono sottoposte ad opportuna manutenzione preventiva.

Viene inoltre garantita una costante pulizia quotidiana di tutti i locali della struttura, con particolare attenzione alle stanze degli Ospiti, avvalendosi della collaborazione di una ditta esterna qualificata.

3.2 Prestazioni Assistenziali

3.2.1 Cura e assistenza all'Ospite

Per le attività assistenziali, la Casa di Soggiorno Prealpina si avvale di un gruppo di Operatori Socio Sanitari adeguatamente formati e aggiornati che lavorano in sinergia con tutte le altre figure professionali ed agiscono sulla base dei Piani Assistenziali Individualizzato (PAI), rispettando specifici protocolli, in coerenza con le consegne medico- infermieristiche.
Tali attività vengono discusse, programmate, coordinate e verificate periodicamente. Esse prevedono mansioni di assistenza igienico-sanitaria, aiuto alla vestizione, all'assunzione del cibo, alla mobilizzazione, cercando di promuovere o di mantenere l'autonomia residua della Persona.
Le attività concrete di cura della Persona sono varie e personalizzate. Oltre all'igiene quotidiana dell'Ospite, coloro che ne hanno necessità possono usufruire gratuitamente del servizio di pedicure. Inoltre, la Struttura mette a disposizione Personale qualificatoper le prestazioni di parrucchiera e di barbiere. Il servizio è gratuito per quanto riguarda il taglio, mentre, eventuali richieste di pieghe, permanenti o tinte, vanno concordate con il Responsabile del Servizio Alberghiero e Assistenziale e sono a carico dell'Ospite.

Il controllo dell'incontinenza viene garantito con programmi personalizzati di prevenzione e, successivamente, con appropriato utilizzo di idonei presidi adeguati alle necessità personali che vengono costantemente monitorati, al fine di verificare l'appropriatezza degli ausili stessi.

La contenzione viene attivata solo in caso di necessità strettamente terapeutiche, attraverso prescrizione medica e con la condivisione dei Familiari.
Nel caso di attivazione della contenzione, viene stilato un apposito progetto di mobilizzazione individuale, finalizzato anche ad un attento monitoraggio, con lo scopo di ridurre al minimo i tempi di contenzione.

3.3 Prestazioni socio-sanitarie

3.3.1 Assistenza sanitaria

L'Azienda ULSS di provenienza garantisce per il proprio assistito Ospite della Casa di Soggiorno Prealpina, le prestazioni sanitarie, mediche, farmaceutiche e riabilitative specialistiche nonché la fornitura delle protesi, degli ausili e dei presidi sanitari agli Ospiti, con le modalità e le disposizioni previste dalla vigente normativa statale, regionale,e dalle intese regionali di settore con possibilità di integrazioni concordate tra le parti.

3.3.2 Servizio medico

L'attività di assistenza medica è garantita da medici convenzionati che operano nella Struttura Residenziale su incarico dell'Azienda ULSS 2 secondo i termini stabiliti dalla Convenzione e degli accordi con la struttura.

In funzione di tali accordi sono presenti due medici convenzionati con un impegno di frequenza quotidiana e, alternandosi, garantiscono la presenza nei reparti sia al mattino che al pomeriggio, salvo il sabato pomeriggio e la domenica.

Le attività del Medico di Medicina Generale comprendono:

- colloquio iniziale con l'Ospite ed i suoi Familiari finalizzato alla raccolta dati anamnestici e

contestuale esame obiettivo delle condizioni generali dell'Ospite al momento dell'ingresso;

• disposizione degli accertamenti specifici entro il successivo mese di permanenza nella struttura nel caso in cui l'Ospite non abbia una documentazione completa e aggiornata (anteriore ai tre mesi precedenti) con sé all'ingresso;

• assistenza all'Ospite relativamente a tutte le necessità di intervento medico durante la permanenza nella struttura, (visite mediche, prescrizione di accertamenti diagnostici, impostazione terapia, prescrizione di farmaci, ecc.);

• compilazione e conservazione della documentazione sanitaria;

• partecipazione all'UOI (Unità Operativa Interna) o all'Equipe interna sede di decisione e di elaborazione dei Piani Assistenziale Individualizzato e di verifica della situazione clinica e sociale dell'Ospite;

• collaborazione stretta con le altre figure professionali presenti nella struttura (Assistente Sociale, Logopedista, Fisioterapista, Educatrice, Psicologo, Infermieri Professionali);

• contatti con i Familiari dell'Ospite per fornire informazioni sullo stato di salute dello stesso e sui programmi assistenziali e riabilitativi in atto.

3.3.3 Servizio medico specialistico

Le prestazioni specialistiche e di diagnostica strumentale sono garantite dall' Azienda ULSS 2 presso le proprie strutture e, parzialmente, anche direttamente presso la Casa di Soggiorno Prealpina.

Per gli Ospiti inviati presso le strutture dell'Azienda ULSS per visite specialistiche o indagini non possibili all'interno della stessa è predisposto un servizio di trasporto il cui costo è a carico dell'Ospite, salvo emergenze in cui si ritiene necessario l'intervento del 118.



3.3.4 Servizio infermieristico

La Casa di Soggiorno Prealpina garantisce ai propri Ospiti assistenza infermieristica con-tinuativa diurna e notturna. L'attività infermieristica comprende le seguenti prestazioni:

• assistenza ai medici relativamente alle visite mediche;

• azioni di sorveglianza sanitaria: rilevazione temperatura, peso, pressione arteriosa, raccolta referti organici per relative analisi di laboratorio, controllo periodico delle visite mediche specialistiche e degli esami specialistici esterni, comunicazione diete ed altre

• prescrizioni sanitarie al Personale della struttura;

• interventi di tipo terapeutico: programmazione periodica delle terapie farmacologiche e somministrazione di farmaci, medicazioni, cateteri ed altri interventi terapeutici di tipo invasivo e non;

• interventi di tipo organizzativo, monitoraggio di situazioni critiche nel caso di precedenti segnalazioni di disagio/malessere, richiesta di approvvigionamento e gestione dei farmaci, aggiornamento delle statistiche relative, archiviazione dei documenti di rilevanza sanitaria;

• cooperazione con gli altri operatori socio-sanitari per il buon fine dei Piani Assistenziali Individualizzati elaborati in seno alla U.O.I. o all'Equipe multiprofessionale interna.

3.3.5 Servizi socio-assistenziali e riabilitativi

Presso la Casa di Soggiorno Prealpina sono attivi:

• Un Servizio Sociale Professionale richieste di inserimento in struttura. L'Assistente Sociale valuta, attraverso un colloquio con i Familiari, le caratteristiche e le condizioni dell'Ospite per meglio rispondere alle sue esigenze.
L'Assistente Sociale, inoltre, si occupa dell'accoglienza dell'Ospite attraverso il coordi- namento delle varie figure professionali, favorendo la buona permanenza dello stesso all'interno della struttura.

Il Servizio Sociale ha il compito di:

- Accompagnare i visitatori, i potenziali futuri Ospiti ed i loro Familiari nelle visite guidate alla struttura, allo scopo di consentire il raggiungimento dell'obiettivo di una corretta e completa informazione sui servizi erogati dal Centro Residenziale;
- Attivare la procedura d'ingresso dell'Ospite attraverso un collegamento con altri servizi del territorio (Aziende ULSS, Comuni, ecc.);
- Programmare ed organizzare l'accoglienza dell'Ospite;
- Verificare il periodo di permanenza in struttura;
- Seguire i rapporti con i Familiari degli Ospiti e con gli Enti del territorio;
- Supportare gli Ospiti, soprattutto quelli privi di riferimento familiare, nello svolgimento di attività al di fuori della vita del Centro residenziale;
- Mantenere i contatti con le associazioni del territorio nell'organizzare momenti di socializzazione con l'esterno.

Il Servizio Sociale ha le seguenti funzioni:

- sostegno e aiuto all'Ospite e ai suoi Familiari, nel tentativo di risolvere problematiche relative alla permanenza nella struttura e nei rapporti interpersonali;
- di Segretariato Sociale.

Le principali mansioni dell'Assistente Sociale sono:

- attività di programmazione;
- attività di counselling.

• Un Servizio di Fisioterapia, garantito dalla presenza quotidiana di fisioterapisti che, in stretta collaborazione con tutte le figure professionali operanti all'interno dell'U.O.I., ed in particolare con i Medici, eseguono, laddove necessario, un programma di intervento personalizzato per ogni Ospite. Esso può prevedere interventi individuali, qualiad esempio mobilizzazione passiva, deambulazione assistita, massaggi, riabilitazione posttraumatica, o sedute di ginnastica di gruppo. Per lo svolgimento delle attività è garantita la disponibilità di spazi ed attrezzature specifiche. Con cadenza mensile, è inoltre prevista la presenza in struttura di un medico fisiatra, con il quale il medico dibase ed il fisioterapista discutono e individuano le soluzioni più appropriate per soddi-sfare le reali esigenze degli Ospiti, individuando anche l'eventuale ausilio più indicatoper il loro benessere. A seguito della prescrizione del medico fisiatra, il fisioterapistaseguirà quindi l'iter per garantire la fornitura degli ausili nel più breve tempo possibile.



• Un Servizio Psicologico dedicato ai residenti, ai loro Familiari e al Personale di cura. Lo psicologo, attraverso colloqui clinici e l'utilizzo di strumenti neuropsicologici, valuta lo stato cognitivo, affettivo e relazionale degli Ospiti al fine di poter intervenire sul disagio emotivo legato all'invecchiamento, se presente, e per poter evidenziare potenzialità cognitive e relazionali da sostenere e stimolare mediante la pianificazione di interventi individuali o di gruppo. Rispetto alle Persone affette da demenza, osserva le alterazioni comportamentali causate dalla malattia nel tentativo di trovare strategie ed interventi non farmacologici atti a contenerli in modo da supportare gli operatori socio assistenziali nel loro compito di dare cura. A tale scopo, realizza e partecipa ad incontri formativi-informativi rivolti al Personale, ai Familiari e ai Volontari mirati ad approfondirele cause, il decorso, il significato e le modalità relazionali più adeguate per fronteggiare la malattia. Promuove il benessere psicologico dei Familiari offrendo, su richiesta, uno spazio di consulenza, ascolto ed elaborazione. Partecipa, inoltre, alla valutazione mul- tidimensionale contribuendo, insieme agli altri professionisti che operano nel CentroServizi, alla stesura del Piano Assistenziale Individualizzato.

• Un Servizio di Assistenza Logopedica per la stimolazione delle capacità comunicative e verbali, sia attraverso interventi individuali (nel caso di precise situazioni cliniche evidenziate e trasmesse), sia tramite esperienze di stimolazione cognitiva che possono coinvolgere piccoli gruppi. Il logopedista collabora inoltre con gli operatori socio-sanitari e gli infermieri per quanto concerne l'utilizzo di metodi compensativi (tipo di consistenza della dieta, modalità di somministrazione ed eventuali posture dell'Ospite) per l'assunzione degli alimenti per via orale.

• Un Servizio Dietistico, per la corretta applicazione dell'alimentazione e della nutrizione, compresi gli aspetti formativi, educativi e di collaborazione all'attuazione delle politiche alimentari della struttura. Il dietista elabora i menù, sulla base delle linee guida nazionali per una corretta alimentazione, valutandone periodicamente la gradibilità da parte degli Ospiti, elabora piani dietetici personalizzati (su prescrizione medica) e ne controlla l'accettabilità da parte dell'Ospite, confrontandosi con le figure sanitarie di riferimento (medico, infermiere, logopedista). Collabora con il referente del Servizio Alberghiero-Assistenziale nel controllo della qualità del servizio di ristorazione erogato dal Centro Cottura convenzionato, collaborando con quest'ultimo nella scelta dei prodotti, delle modalità di cottura e nell'applicazione delle buone prassi di preparazione dei pasti e dei menù speciali personalizzati.

• Un Servizio Educativo-Ricreativo, svolto da Educatori qualificati, con lo scopo preciso di mantenere vivi gli interessi personali e sociali dell'Ospite, mantenere e con- solidare le sue capacità cognitive, espressive e sociali. Vengono proposte varie attività all'interno della struttura, anche in collaborazione con enti ed associazioni di volontaria- to, quali ad esempio la realizzazione di piccoli lavori manuali, giochi di società, momenti ricreativi con musica e feste. Inoltre, la Casa di Soggiorno Prealpina si fa promotrice di progetti ed eventi che coinvolgono altri attori del sistema socio-educativo del territorio, con il contributo di tutte le figure professionali. L'intento è quello di valorizzare l'esperienza ed il patrimonio culturale dell'anziano per tramandare alle nuove generazioni i valori di un tempo e riscoprire tradizioni, abitudini e piatti tipici di una volta.



• Un Servizio Spirituale curato da un Sacerdote, che si avvale della colla- borazione delle Religiose e dei Volontari. Momenti rilevanti del servizio sono la celebrazione dei riti religiosi, sostegno alla sofferenza fisica e spirituale, ac-compagnamento alla morte, veglia del defunto, presenza di ritualità religiosa. La Messa è da considerarsi come un vero e proprio momento di promozione

e di riconoscimento del valore della Persona. Essa costituisce anche un'occasione di contatto fra il territorio, le famiglie, le parrocchie e gli Ospiti, creando i presupposti per relazioni durature e gratificanti. Stesso significato ha il festeggiamento delle più importanti ricorrenze della cultura religiosa cattolica. Il programma di animazione prevede una completa informazione sulle attività religiose, quotidiane e periodiche.

All'interno della Casa di Soggiorno Prealpina tutte le figure professionali coinvolte nell'erogazione dei servizi operano in un'ottica programmatoria ed in stretta collaborazione, per la realizzazione di un Piano di Assistenza Individualizzato, finalizzato al mantenimento ed al recupero delle capacità di autonomia di ciascun Ospite.



3.3.6 Il Piano di Assistenza Individualizzato e l'Unità Operativa Interna

Il Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) è un programma di interventi personalizzati elaborato singolarmente per ciascun Ospite. Il PAI si fonda sul presupposto che ogni Persona necessita di attività mirate al soddisfacimento di bisogni specifici, allo scopodi garantire le migliori condizioni psico-fisiche possibili in relazione alla situazione di partenza ed alla sua evoluzione clinica. Attraverso il PAI si vuole realizzare la cosiddetta "integrazione socio-sanitaria", risultato di un lavoro comune mirato al raggiungimentodi un obiettivo condiviso, dove ciascun operatore fornisce il proprio apporto professio- nale. In questo modo le attività si conformano il più possibile ai ritmi ed alle abitudinidelle persone, compatibilmente con le esigenze della collettività rappresentata dal Centro Residenziale.

Sotto l'aspetto operativo, il Piano di Assistenza Individualizzato contiene le seguenti informazioni: la descrizione della situazione sanitario-infermieristica, fisioterapica, fun- zionale, cognitiva e sociale della Persona; le aree di criticità individuate; gli obiettivi di miglioramento e/o mantenimento; gli interventi specifici da attuare; gli indicatori per la verifica dei risultati raggiunti; la verifica dei risultati conseguiti.

Il PAI viene definito la prima volta all'ingresso dell'Ospite in struttura e viene aggiorna- to mediamente con cadenza semestrale o annuale da un gruppo di lavoro multiprofessionale emultidisciplinare chiamata Unità Operativa Interna. L'obiettivo primario di tale equipe è quello di garantire l'integrazione tra i servizi (sanitari, riabilitativi e sociali) considerandola Persona nel suo insieme.

A questo scopo per ciascun Ospite l'UOI: effettua la pianificazione individualizzata interdisciplinare ed integrata attraverso la valutazione multidimensionale (rappresentata dalla definizione del PAI); effettua il monitoraggio continuo e l'aggiornamento periodico del PAI; analizza e gestisce emergenze o problemi complessi relativi alla situazione di vita dell'Ospite; propone miglioramenti dei servizi socio-sanitari integrati. L'Unità Operativa Interna è coordinata da un Responsabile e si riunisce con cadenza bisettimanale.

4. Informazioni sulle modalità di ingresso in Struttura

4.1 Modalità

Le modalità di inserimento in struttura sono le seguenti:

- **con impegnativa di residenzialità**

Il Famigliare o Persona di riferimento dell'anziano presenta domanda di accesso alle strutture residenziali ai Servizi Sociali del Comune di Residenza dell'interessato. I Servizi Sociali attivano l'Unità di Valutazione Multidimensionale Distrettuale (UVMD) dell'ULSS di provenienza. In tale sede si effettua una valutazione multidimensionale, eseguita attraverso l'utilizzo della SVaMA (Scheda di Valutazione Multidimensionale Anziani – DGR 2961 del 28/12/2012), che determina un profilo di gravità e attribuisce un punteggio con il quale l'anziano viene inserito nella graduatoria unica dell'ULSS 2. L'ammissione dell'anziano in struttura è comunicata alla Persona di riferimento dall'Assistente Sociale del Centro di Servizi.

- **in regime privato (senza impegnativa di residenzialità)**

I Familiari o persone di riferimento dell'interessato possono presentare richiesta di ingresso presso la struttura in diverse modalità: attraverso un contatto telefonico, chiedendo un appuntamento con l'Assistente Sociale o attraverso il sito web della struttura. A richiesta segue solitamente un colloquio con la figura dell'Assistente Sociale dove vengono raccolte le informazioni utili al fine di comprendere al meglio la situazione e i bisogni della Persona. In questa sede l'Assistente Sociale consegna i moduli necessari per l'espletamento della pratica di ingresso in struttura.

4.2 Accoglienza

L'Ospite (qualora provenga dal domicilio) inizia il suo percorso all'interno della struttura presentandosi all'ingresso principale dove trova l'Assistente Sociale che lo accoglie e provvede a fornire tutte le informazioni aggiuntive inerenti i servizi prestati dalla struttura. In seguito l'Ospite viene accompagnatonella stanza che gli sarà stata preventivamente assegnata, nel rispetto delle Sue esigenzee compatibilmente alla disponibilità della struttura.

L'Ospite in dimissione ospedaliera viene accompagnato in struttura con trasporto in ambulanza e accede direttamente al nucleo assegnato dove verrà accolto dal personale assistenziale ed infermieristico. Seguirà in un secondo momento, nell'arco della stessa giornata, la produzione della documentazione d'ingresso con l'Assistente Sociale e i relativi colloqui con la Referente Assistenziale e Alberghiera e con la Referente Sanitaria.

Successivamente l'Ospite entrerà nel programma personalizzato di accoglienza che prevede un particolare percorso di assistenza, anche psicologica e sociale, per facilitare il suo inserimento nell'ambiente sociale della Casa di Soggiorno Prealpina e nelle sue regole di servizio.



5. Formulazione degli standard di qualità

La Casa di Soggiorno Prealpina si impegna al rispetto degli standard regionali per le strutture che erogano servizi di tipo residenziale a persone anziane auto e non autosufficienti. La Direzione, inoltre, nell'intento di soddisfare le aspettative dei propri Ospiti e dei loro Familiari, ha identificato specifici fattori e relativi standard di qualità del proprio servizio.
I fattori della qualità identificati sono:

- La tempestività ed altri fattori legati al tempo come la puntualità e la continuità (relativamente all'erogazione dei servizi, al rispetto dei programmi fissati e comunicati all'Ospite, alla disponibilità di informazioni su tutti i servizi offerti).
- La sicurezza, il confort, la pulizia, l'agibilità delle strutture alberghiere, delle sale di soggiorno e delle stanze di degenza.
- La personalizzazione del servizio in relazione alle esigenze dell'Ospite.
- La completezza e la correttezza delle pratiche amministrative relative alla richiesta d'accesso alla struttura.
- Il miglioramento o il mantenimento delle funzioni deficitarie in accordo ai piani assistenziali –terapeutici e riabilitativi.

I valori standard assegnati annualmente a questi fattori della qualità, mediante apposito documento reso pubblico, impegnano la Casa di Soggiorno Prealpina nei confronti di tutti gli Ospiti attuali e potenziali e loro parenti.

La verifica dei valori standard prefissati viene effettuata sistematicamente e con periodicità prefissata dalla Direzione della struttura, in modo da attivare tempestivamente eventuali azioni correttive o preventive che si rendessero necessarie per migliorare il servizio.

Le tabelle che seguono evidenziano per i servizi offerti gli standard e gli indicatori annualmente pianificati dalla Direzione per pervenire ad un miglioramento continuo delle prestazioni erogate.

Processo	*Fattore della qualità*	*Indicatore*	*Standard di qualità*
EROGAZIONE DEI SERVIZI			
Adempimenti amministrativi, di segretariato sociale e di front desk			
Informazioni preliminari all'ingresso/prenotazione	Tempestività e correttezza	% di evasione dellerichieste	100 % di risposte tempestive e corrette
	Copertura dei posti letto autorizzati Efficienza del servizio	Numero di giorni in cui unposto letto rimane inoccupato	100% dei postioccupati
Espletamento pratiche amministrative e di segretariato sociale	Completezza correttezza	% di evasione dei controlli amministrativi	100 % di pratiche corrette e complete
Servizio Socio-Sanitario (parte programmata)			
Attività assistenziale	**Miglioramento -rallentamento delle funzioni deficitarie in accordo al Piano di Assistenza Individualizzato**	Numero di cadute con conseguenze	Contenimento del numero di cadute con conseguenze
		Numero di contenzioni	Contenimento del num. di contenzioni mediante una valutazione accurata dei singoli casi
		Numero di bagnieffettuati	1 bagno alla settimana per tutti gli Ospiti
		Numero di controlli del peso degli Ospiti deambulanti e non deambulanti	1 controllo al mese per gli tutti gli Ospiti
		Numero di Ospiti assistiti nella deambulazione	Assistenza garantita al 100% degli Ospiti che ne hanno la necessità
		Consumo di prodotti perl'incontinenza	Razionalizzare l'uso delle varie tipologie di prodotti in funzione delle esigenze dell'Ospite
Attività infermieristica	Miglioramento rallentamento delle funzioni deficitarie in accordo al Piano di Assistenza Individualizzato	Numero di lesioni da decubito e stato	Assenza di lesioni insorte in struttura
		Numero di rilevazioni della glicemia	1 rilevazione al mese per Ospiti diabetici
		Numero di rilevazioni della pressione arteriosa	1 rilevazione al mese per Ospiti con patologia di ipertensione arteriosa diagnosticata

continua >>

Processo	Fattore della qualità	Indicatore	Standard di qualità
EROGAZIONE DEI SERVIZI			
<<continua - Servizio Socio-Sanitario (parte programmata)			
Assistenza sociale	Miglioramento-rallentamento delle funzioni deficitarie in accordo al Piano di Assistenza Individualizzato	Incremento e/o miglioramento delle attività dei servizi Socio- Sanitari grazie all'attività dell'AS	Almeno due colloqui all'anno con i famigliari (100% degli Ospiti)
Attività di fisiochinesiterapia	Miglioramento-rallentamento delle funzioni deficitarie in accordo al Piano di Assistenza Individualizzato	Raggiungimento degli obiettivi fissati nei Piani individuali	100 % di successi
Attività logopedica	Miglioramento-rallentamento delle funzioni deficitarie in accordo al Piano di Assistenza Individualizzato	Raggiungimento degli obiettivi fissati nei Piani individuali	100 % di successi
Attività educativa	Miglioramento-rallentamento delle funzioni deficitarie in accordo al Piano di Assistenza Individualizzato	Raggiungimento degli obiettivi fissati nei Piani individuali	100 % di successi
Assistenza psicologica	Miglioramento-rallentamento delle funzioni deficitarie in accordo al Piano di Assistenza Individualizzato	Raggiungimento degli obiettivi fissati nei Pianiindividuali	100 % di successi
Attività educative, sociali e riabilitative	Efficienza del servizio	Nr. di interventi eseguiti in rapporto alle ore di attività dei professionisti	Incremento del numero di interventi eseguiti
Servizio Socio-Sanitario (urgenze/emergenze)			
Monitoraggio da parte della rete interna di stati di disagio/malessere		Segnalazioni tempestive ed accurate dei casi di necessità	100 % dei casi segnalati in modo tempestivo ed accurato
Interventi di urgenza/ emergenza		Interventi di emergenza/urgenzatrattati con successo	100 % dei casi segnalati in modo tempestivo ed accurato
Interventi di urgenza/ emergenza	Tempestività e accuratezza	Numero di casi acuti trattati in struttura in rapporto ai casi inviati al P.S.	Contenere il numero di casi inviati al P.S.
Servizio Alberghiero			
Alimentazione	Confort, pulizia	Rispetto parametri HACCP	Standard del piano HACCP
	Personalizzazione	Personalizzazione diete Varietà di scelta	Num. diete personalizzate conforme alle prescrizioni mediche Ripetitività max 7 gg. del menù

<< prosegue da

Processo	Fattore della qualità	Indicatore	Standard di qualità
GESTIONE SICUREZZA			
Gestione infrastrutture, impianti e apparecchiature di lavoro	Attuazione di programmi di manutenzione preventivi atti a garantire efficienza di infrastrutture, impianti e apparecchiature di lavoro e confort, agibilità e pulizia dei locali	Rispetto piano controlli e monitoraggi	Conforme ai requisiti normativi e ai piani
		Rispetto limiti di Legge per la presenza di *Legionella pneumophyla*	Conforme ai requisiti normativi
Gestione Appaltatori	Individuazione dei fattori dirischio da interferenza	N°/Valore NC per rischi da interferenza	N°/Valore NC per rischi da interferenza = 0
Gestione approvvigionamenti	Completezza della documentazione tecnica (SdS, ST, MUM,...) a corredodei beni approvvigionati	N°/Valore di NC per carenze nella documentazione tecnica	N°/Valore di NC per carenze nella documentazione tecnica = 0
Comunicazione verso le parti interessate (Visitatori, Fornitori, Volontari)	Adeguata informazione sui rischi presenti in azienda	N°/Valore NC per mancata consegna informativa	N°/Valore NC per mancata consegna informativa = 0
Analisi dei Rischi (ANR) Applicazione delle procedure e delle istruzioni di lavoro per la Sicurezza	Esecuzione delle attività lavorative in condizioni controllate	N°/Valore NC/incidenti percarenze nell'ANR	N°/Valore NC/incidenti percarenze nell'ANR = 0
		N°/Valore NC per mancata applicazione delle procedure e delle istruzioni definite	N°/Valore NC per mancata applicazione delle procedure e delle istruzioni definite = 0
Analisi dei Rischi (ANR)Applicazione delle procedure e delle istruzioni di lavoro per la Sicurezza	Esecuzione delle attività lavorative in condizioni controllate	gg. infortunio	Diminuzione gg. infortunio
		Indice incidenza	Diminuzione indice incidenza
		Indice frequenza	Diminuzione indice frequenza
		Indice gravità	Diminuzione indice gravità
GESTIONE ORGANIZZATIVA			
Gestione SGQ	Efficace ed efficiente gestione del processo didirezione e SGQ	Media valori assegnati negli Audit interni	Media valori assegnati negli Audit interni = 80 su 100
Gestione delle risorse umane	Soddisfazione e coinvolgimento del personale dipendente	Media dei valori dei Questionari Clima Aziendale	Media dei valori dei Questionari Clima Aziendale = 4 su 5
Soddisfazione del cliente	Capacità di innovazione del servizio	Media dei valori dei Questionari Soddisfazione Ospiti e Familiari	Media dei valori dei Questionari Soddisfazione = 4,5 su 5

6. Associazione o comitato rappresentativo degli Ospiti e/o dei loro Familiari

La struttura, anche in ottemperanza al Capo I, artt. 3 e 4 del Regolamento Attuativo dell'art. 58 L.R. 5/2000 e dell'art. 41, comma 4, L.R. 5/2001, promuove e favorisce il funzionamento di un Organismo rappresentativo degli Ospiti e/o dei loro Familiari al fine di:

- favorire la collaborazione degli Ospiti e dei loro Familiari in vista di un continuo miglioramento della qualità del servizio dell'Istituto e per una tempestiva diffusone delle informazioni agli Ospiti e alle loro famiglie;
- promuovere iniziative integrative finalizzate ad elevare la qualità della vita degli Ospiti;
- partecipare alla fase concertativa prevista dalle vigenti norme in materia.

7. Reclami

7.1 Funzione preposta a ricevere i reclami e modalità di presentazione

La Casa di Soggiorno Prealpina promuove la tutela dell'Ospite e dei suoi Familiari rispetto ad eventuali disservizi, offrendo la possibilità di sporgere reclamo.

I reclami possono essere presentati all'Assistente Sociale che si impegna a ricevere ogni tipo di informazione o proposta, verificando l'esistenza e la fondatezza dell'eventuale disservizio e comunicando la segnalazione a chi di competenza.

7.2 Soluzione dei reclami

La Casa di Soggiorno Prealpina intende rispondere in tempi brevi alle situazioni di disagio e insoddisfazione vissute dall'Ospite.

Si impegna a rilevare e a correggere i disservizi adottando misure atte a migliorare la qualità delle prestazioni erogate agli Ospiti. A tal fine la Casa di Soggiorno Prealpina garantisce che i reclami pervenuti saranno analizzati dai responsabili dei servizi che si impegneranno ad intraprendere azioni migliorative.



8. Verifica degli impegni

8.1 Relazione sullo stato degli standard

La Casa di Soggiorno Prealpina determina e verifica annualmente gli standard qualitativi relativi agli indicatori dichiarati nella presente Carta dei Servizi. Per ogni indicatore è definito nella tabella del capitolo 5 lo strumento di misurazione e verifica dei risultati conseguiti.

8.2 Indagine sulla soddisfazione degli Ospiti

La Casa di Soggiorno Prealpina attiva un percorso di "ascolto" dell'utente (Ospite e Familiari) attraverso un questionario di soddisfazione appositamente elaborato *(*come rappresentato in fig.1).

La collaborazione con l'Organismo rappresentativo di cui al capitolo 6 ed il contestuale utilizzo di questo strumento consente alla struttura di tenere vivo il ciclo del miglioramento dei servizi offerti.



fig.1



casa di soggiorno

Prealpina

"carta dei servizi" 7^ edizione – Ottobre 2026

Progetto grafico e foto by www.**altrarete**.it

Informazioni Utili

Orari di apertura al pubblico

Orari delle visite

Tutti i giorni dalle 9:30 alle 11.30 e
dalle 15.00 alle 17.30

Ufficio Amministrativo

Dal Lunedì al Venerdì 08.30/12:30 e14:00/17:00 - Sabato 9:00/12:00

Orari delle figure professionali

Assistente Sociale: il Lunedì 8:30/17:30 e 14:00/17:30 e dal Martedì al Giovedì 8:30/17:00 e il Venerdì 8:30/16:30

Educatrici: dal Lunedì al Venerdì 8:30/13:00 e 14:00/17:00

Fisioterapisti: Lunedì, Mercoledì e Venerdì 8.30/12.30, Martedì e Giovedì 8:30/12:00 e 14:00/16:30

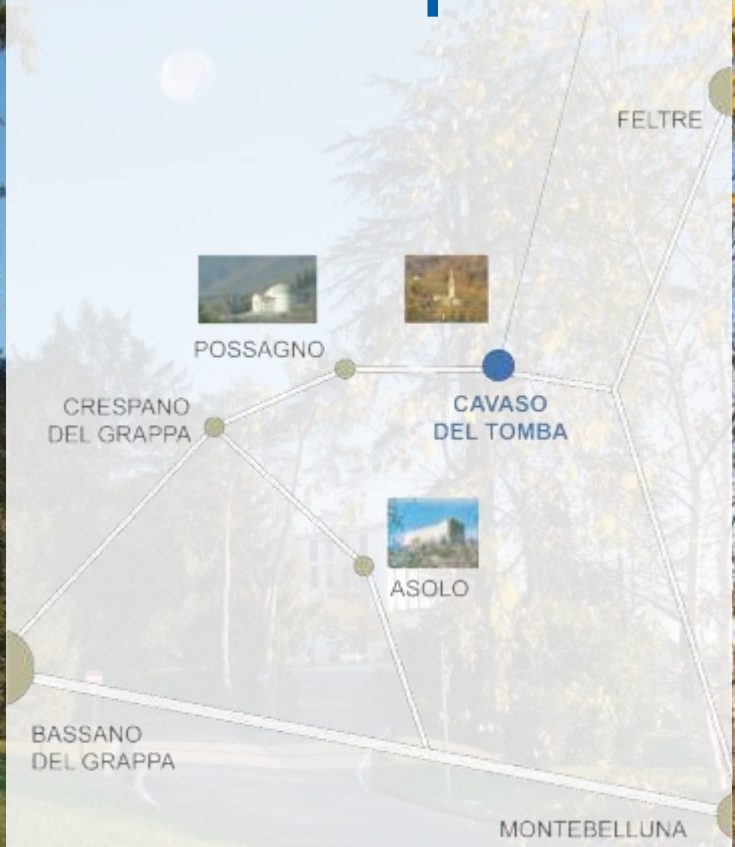
Logopedista: il Lunedì e Venerdì 9:00/13:00, il Giovedì 9.00/13:00 e 14:00/18:00

Psicologo: il Lunedì e Mercoledì 8:00/13:00 e 13:30/16:30, il Giovedì 8:00/11:30 e il Venerdì 8:00/12:30

Medici: oltre alla presenza giornaliera, viene garantita la reperibilità, salvo il Sabato pomeriggio e la Domenica.

Casa di Soggiorno

Prealpina



- Uffici: 0423.562165
- Fax: 0423.943112
- E-mail: prealpina@prealpina.net

Via S.Antonio,4 - 31034 - CAVASO DEL TOMBA (TV)

www.prealpina.net