



Centro Servizi per anziani
autosufficienti e non autosufficienti
“Casa Padre Kolbe”



Collegio Antoniano M.E.F.M.C. Casa Padre Kolbe

CARTA DEI SERVIZI Ed.01 – Rev.01 del 28/01/2021



CASA PADRE KOLBE



I CONTENUTI

CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI?	3
PRESENTAZIONE DI CASA PADRE KOLBE	3
LA STRUTTURA	4
LA NOSTRA MISSION	4
COME ARRIVARE	5
COSA OFFRIAMO	5
LE RETTE	7
L'ATTIVITA' SOCIO ASSISTENZIALE	7
PRESENZA DEI FAMILIARI E ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIATO	8
ALTRE IMMAGINI DELLA NOSTRA STRUTTURA	8
I NOSTRI SERVIZI	9
ATTIVITÀ CONSOLIDATE CHE VENGONO PROPOSTE AGLI OSPITI ..	12
COME FARE LA DOMANDA DI ACCOGLIENZA	14
RICHIESTE DI INSERIMENTO DI ANZIANI PRIVI DI CONVENZIONE. .	14
INGRESSO DI ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI CONVENZIONATI ..	14
REGOLAMENTO – DIRITTI E DOVERI	15
STANDARD DI QUALITA'	16
ALLEGATI	16



CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI?

La Carta dei Servizi Socio Sanitari è lo strumento che il Centro Servizi "Casa Padre Kolbe" mette a disposizione dei cittadini e degli Utenti della Struttura per illustrare le caratteristiche strutturali e funzionali, nonché fornire tutte le informazioni chiare ed esaustive inerenti ai servizi offerti, le modalità di accesso alle prestazioni, le condizioni contrattuali, gli orari, le persone di riferimento.

Con questo atto di trasparenza l'Amministrazione della struttura vuole consentire ai propri Utenti una scelta consapevole e sicura, attribuendogli nel contempo la possibilità di un controllo diretto sul rispetto e la qualità dei servizi erogati. La Carta dei Servizi contiene, inoltre, l'individuazione di alcuni principi fondamentali sui quali le attività della Residenza sono improntate, la politica e gli obiettivi aziendali, gli impegni per la qualità, gli strumenti a tutela dei diritti degli Utenti.

I principali riferimenti normativi seguiti per la redazione della presente Carta dei Servizi sono:

- [DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI](#) del 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari"
- [LEGGE 7 AGOSTO 1990, n. 241](#)
"Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai doc. amministrativi"
- [DIRETTIVA DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI](#) del 27 gennaio 1994
"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- [DIRETTIVA DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI](#) dell'11 ottobre 1994
- [LINEE-GUIDA N. 2/95](#) - Supplemento ordinario alla Gazzetta Ufficiale n. 203 del 31 agosto 1995
"Attuazione della Carta servizi nel servizio sanitario nazionale"
- [LEGGE REGIONALE N. 22/2002](#)
"Autorizzazione e accreditamento delle Strutture socio sanitarie"
- [DGR N. 84 del 16.1.2007](#)
"Autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, socio sanitarie e sociali"

PRESENTAZIONE DI CASA PADRE KOLBE

Il Centro Servizi per persone anziane *Casa Padre Kolbe* nasce per volontà dell'Ente Canonico Provincia Patavina di Sant'Antonio dei Frati Minori Conventuali di Padova, che destina per tale iniziativa uno stabile di proprietà realizzato negli anni '60 e in origine utilizzato come Seminario. L'Opera, ristrutturata negli anni 1987/1988, viene inaugurata nel 1989 ed intitolata alla memoria di Padre Massimiliano Kolbe. Nella fase di progettazione e negli interventi strutturali effettuati negli anni si è avuto cura di realizzare una struttura idonea ad accogliere anziani autosufficienti e non autosufficienti con la dotazione di: alloggi singoli e doppi completi di servizio igienico, specifici spazi per garantire la riservatezza dell'ospite e dei familiari, laboratori per realizzare le attività di socio-riabilitative, una sala polivalente per riunioni, convegni e manifestazioni a carattere sociale, culturale e religioso. *Casa Padre Kolbe* è situata nel comune di Pedavena (Belluno), località adagiata ai piedi delle Vette Feltrine. L'obiettivo principale viene riconosciuto nell'impegno costante ad accogliere e curare le persone anziane, il loro benessere viene posto al centro dell'organizzazione dei vari servizi e la presenza dell'equipe multiprofessionale garantisce la completa presa in carico della persona accolta. Tutto questo viene svolto con l'impegno principale di rispettare i valori di riferimento dell'Opera, ovvero con riguardo alla persona nella sua integrità e fragilità, alla promozione della qualità della vita e della solidarietà cristiana.

Casa Padre Kolbe fin dal 01.08.2010 detiene la certificazione del proprio Sistema di Gestione per la Qualità aziendale in conformità alla Norma ISO 9001 per la "Progettazione ed erogazione di servizi residenziali di assistenza per anziani autosufficienti e non in regime extra ospedaliero".





Casa Padre Kolbe è dotata delle autorizzazioni previste dalla normativa vigente in termini di agibilità, idoneità professionale, autorizzazione sanitaria per preparazione e somministrazione pasti, prevenzione incendi, igiene e sicurezza, applicazione del contratto di lavoro.

La struttura si sviluppa su cinque piani divisi per nuclei assistenziali in base ai bisogni e alla tipologia delle persone accolte; dispone di 71 camere singole e 37 doppie con bagni personali, realizzate secondo gli standard socio-assistenziali. Ogni stanza è dotata di sistema di chiamata e di sicurezza, servizio di telefonia fissa e di predisposizione per l'allaccio del televisore e di collegamento con il circuito interno di TV di relazione.

La struttura è dotata di arredamento e di ambienti accoglienti che favoriscono un clima familiare e un ambiente gradevole rispondendo ai bisogni dell'ospite in termini di calore umano, comfort e riservatezza.

All'interno della struttura sono presenti spazi funzionali ad organizzare attività di intrattenimento e a favorire momenti di convivialità con i familiari e con i visitatori quali: sala da pranzo comune, soggiorni di nucleo, sale e spazi per le attività ricreative, sala per il culto, ampia hall, bar, ampie terrazze.

Sono presenti altresì una sala polifunzionale dove settimanalmente vengono proposti spettacoli, proiezioni e attività, una palestra attrezzata per attività fisioterapica e attività motoria di prevenzione con progetto dedicato, un vasto giardino alberato, dotato di percorsi protetti e attrezzati, un campo bocce con casetta in legno annessa e spazi ideali per rilassarsi e passeggiare.

Tutte le aree interne della struttura sono fruibili attraverso gli ascensori, pertanto facilmente raggiungibili anche da persone con difficoltà motorie.

LA NOSTRA MISSION

La mission principale di *Casa Padre Kolbe* viene riconosciuta nel costante impegno a migliorare i servizi erogati rispondendo in maniera efficiente alle esigenze assistenziali, riabilitative, emotive e psicologiche nella convinzione che la persona accolta, con la Sua dignità, unicità e con i suoi bisogni, possa essere protagonista del proprio "invecchiare".

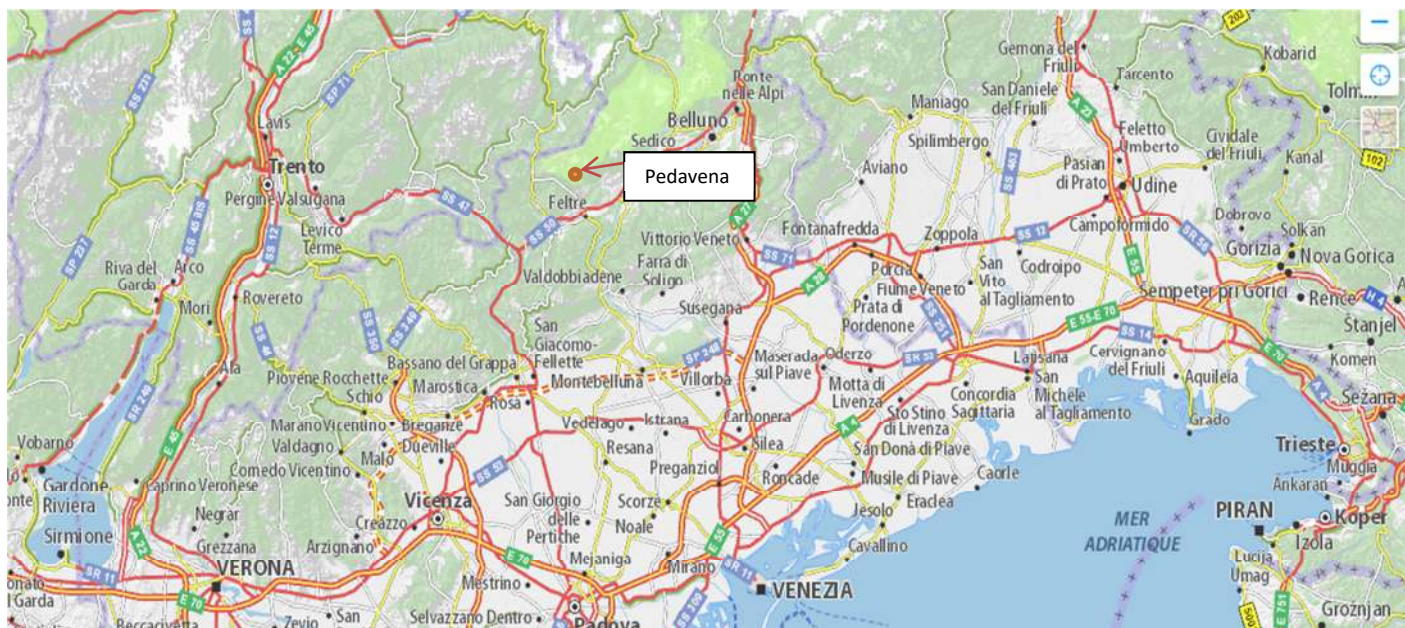
Questo non si traduce solamente in una struttura residenziale moderna, con un'assistenza specializzata e qualificata, ma anche in momenti di socializzazione, di supporto alle famiglie e di relazione con i servizi del territorio con i quali c'è una costante collaborazione, in un'ottica di continuità assistenziale e di implementazione dei servizi offerti.



COME ARRIVARE

Casa Padre Kolbe è situata nel comune di Pedavena (Belluno) in Via S. Antonio 9.

Per giungere agevolmente, seguire le indicazioni che da Piazza 1° Novembre conducono direttamente alla struttura.



COSA OFFRIAMO

OSPITALITÀ FISSA

- Per anziani **AUTOSUFFICIENTI** che decidono di vivere in un cotesto protetto ed usufruire della ampia scelta dei servizi che la residenza offre.
- Per gli anziani **NON AUTOSUFFICIENTI** che, per le loro condizioni di salute, necessitano di assistenza specializzata non erogabile all'interno della propria abitazione.



OSPITALITÀ TEMPORANEA

- Per anziani **NON AUTOSUFFICIENTI** che per diverse ragioni abbiano l'esigenza di trascorrere un periodo in un ambiente protetto, dotato di servizi socio- assistenziali completi e qualificati.
- Per anziani **AUTOSUFFICIENTI** che desiderino trascorrere in un luogo fresco i mesi estivi o che abbiano l'esigenza di passare in tranquillità e sicurezza i rigidi mesi invernali o un periodo dell'anno. Tale servizio è disponibile per accoglienza superiori a 30 giorni.



SERVIZI DOMICILIARI

Nell'ottica di integrazione di servizi e di collaborazione con il territorio il Centro Servizi Padre Kolbe ha attivato servizi per favorire la permanenza delle persone anziane, all'interno della propria abitazione, il più a lungo possibile:

- **SERVIZIO LAVANDERIA E STIRERIA:** questo servizio, attivato con il supporto del servizio domiciliare o direttamente dalla persona interessata, permette di consegnare la propria biancheria in struttura e di ritirarla pulita e stirata dopo qualche giorno.
- **SERVIZIO PASTI A DOMICILIO:** questo servizio è rivolto agli anziani residenti nel Comune di Pedavena che non sono più in grado di provvedere alla preparazione dei pasti in maniera autonoma. I pasti vengono confezionati dal personale della struttura e consegnati all'interno di contenitori termici all'operatore socio sanitario domiciliare dell'AULSS, che si occupa della distribuzione. I menù proposti sono studiati per garantire un apporto nutrizionale corretto e, in presenza di particolari patologie o di difficoltà nell'assunzione del pasto, vengono preparate diete particolari (es. per diabetici) e/o di diverse consistenze.
- **IN CASA IN SALUTE:** questo servizio è realizzato dal fisioterapista del Centro Servizi, ed è rivolto a persone che, per motivi riabilitativi o per prevenzione di stati di atrofia, necessitano di un progetto fisioterapico. Il professionista opera sulla base di prescrizioni mediche specialistiche o su precise indicazioni del medico di base.

GINNASTICA DOLCE (FIT IN PROGRESS)

PER PROMUOVERE L'INVECCHIAMENTO ATTIVO RESTANDO GIOVANI E IN SALUTE

- Sono programmi di ginnastica dolce ad intensità medio-bassa per promuovere l'invecchiamento attivo associato ad un'alimentazione corretta.
- L'attività è svolta a corpo libero o con l'utilizzo di piccoli attrezzi e/o di attrezzatura dedicata nella palestra interna o nell'ampio parco del Centro Servizi Casa Padre Kolbe.

A CHI È RIVOLTA

- Adulti ed anziani che desiderano prevenire i disagi fisici legati all'avanzare dell'età.
- Adulti e anziani con patologie croniche, che necessitano di una ginnastica specifica per prolungare l'autonomia e ridurre al minimo i rischi causati dalla sedentarietà e dal disuso.



APPARTAMENTO EMERGENZE SOCIALI

- La Casa di Riposo "Padre M. Kolbe" mette a disposizione del Comune di Pedavena un appartamento adeguato ad accogliere temporaneamente persone o nuclei familiari in difficoltà a causa di calamità naturali, oppure difficoltà socio-relazionali, "fragilità" come ad esempio ragazze madri, malattia in particolare per anziani o per adulti con inabilità, periodi di sollievo per anziani e/o disabili adulti.
- L'utilizzo dell'alloggio è gestito direttamente dal Servizio Sociale del Comune di Pedavena (BL).
- L'accoglienza di soggetti con particolari problematiche o patologie per cui potrebbero verificarsi delle difficoltà gestionali ed organizzative all'interno dei locali è valutata in collaborazione con il personale competente del Centro Servizi.



LE RETTE

Le rette applicate sono differenziate in relazione a:

- alloggio occupato (stanza singola o doppia);
- grado di autosufficienza dell'utente;
- servizi utilizzati.

A carico dell'ospite compete la quota alberghiera, sia per gli ospiti *convenzionati* (titolari di impegnativa di residenzialità) sia per i non convenzionati. Ulteriori informazioni rispetto alle rette si possono richiedere all'ufficio relazioni con il pubblico che sarà disponibile a fornire tutte le specifiche in merito. Agli ospiti non autosufficienti *non convenzionati* (privi di impegnativa di residenzialità) in aggiunta alla retta alberghiera, viene applicato un supplemento a ristoro dei servizi non compresi nella retta alberghiera.

L'ATTIVITA' SOCIO ASSISTENZIALE



L'attività di Casa Padre Kolbe si svolge cercando di assecondare, come primo obiettivo, le esigenze e le abitudini di vita dei propri ospiti, ma allo stesso tempo di stimolare gli anziani ad essere protagonisti attivi nella rete dei servizi offerti dalla struttura. Questo si traduce in un sistema di lavoro che permette di promuovere la salute e il recupero psico-fisico dell'anziano attraverso lo sviluppo di progetti che rientrano nei Piani Assistenziali Individualizzati (PAI).

I progetti terapeutici individuali vengono predisposti grazie alla valutazione del team di professionisti che fin dall'ingresso in struttura accompagna l'ospite, definisce le esigenze assistenziali e terapeutiche più adatte. L'UOI rappresenta quindi, il momento in cui i diversi professionisti, in base alle rispettive competenze, elaborano e approvano il PAI definendo modalità di intervento chiare ed adeguate ai bisogni di salute degli ospiti accolti o che usufruiscono dei servizi erogati dall'Ente.

Ci piace circondarci di persone che affrontano ogni giornata con positività, con il sorriso, con la giusta energia per poter instaurare un profondo rapporto di fiducia e di ben-essere con gli ospiti accolti.

PRESENZA DEI FAMILIARI E ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIATO



Crediamo che familiari e amici rappresentino una fondamentale risorsa per la buona qualità della vita dei nostri anziani e per l'accettazione più serena della vita di comunità, per questo viene fortemente incoraggiata e stimolata la loro presenza quale forma di supporto e collaborazione terapeutica. Nel 1990 nasce l'Associazione di volontariato "Padre Massimiliano Kolbe", a supporto degli anziani accolti in struttura per sostenere e rafforzare i concetti sopra esposti: dare un valore aggiunto al progetto di integrazione tra i servizi offerti dalla struttura ed il contesto sociale e territoriale delle persone ospitate: vengono infatti proposte numerose attività di animazione all'interno e all'esterno della struttura, valorizzando esperienze ed affetti accumulati nel tempo di vita creando momenti di ricreazione e collaborazione per la realizzazione di progetti, gite, escursioni e commissioni nel territorio.

ALTRE IMMAGINI DELLA NOSTRA STRUTTURA



IL TEATRO



LA PALESTRA



LA HALL



IL BAR

I NOSTRI SERVIZI

SERVIZIO DI ASSISTENZA, CURA ED IGIENE DELLA PERSONA	Il servizio è prestato da operatori socio sanitari qualificati secondo la normativa regionale vigente, è finalizzato al mantenimento e/o al recupero dell'autonomia, alla conservazione e, se possibile, all'arricchimento dell'identità, della dignità e del benessere di ogni anziano accolto. Gli operatori socio sanitari operano nel rispetto del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) redatto dal team multiprofessionale in sede di Unità Operativa Interna (UOI).	Il servizio prevede piani di intervento personalizzati per ciascun utente ed è garantito 24 ore su 24
SERVIZIO INFERMIERISTICO	Gli ospiti usufruiscono dell'assistenza infermieristica: il personale infermieristico svolge le proprie attività con conoscenza e competenza, seguendo le indicazioni del medico curante. L'infermiere è un professionista che opera sotto la propria responsabilità, in considerazione dell'organizzazione interna della struttura e tenendo conto del diritto ad eque prestazioni di tutti gli ospiti.	Il servizio è garantito h 24. Il coordinatore infermieristico riceve su appuntamento. NUMERI DI TELEFONO Consultare allegato: • "RIFERIMENTI PER I SERVIZI"
SERVIZIO MEDICO	E' garantito nel rispetto della normativa regionale vigente attraverso la presenza del medico curante in convenzione con l'Azienda ULSS 1 Dolomiti o con il Centro Servizi. L'attribuzione del medico curante per gli anziani in convenzione viene effettuato al momento dell'ingresso. Gli anziani privi di convenzione possono mantenere il medico di provenienza o effettuare richiesta di cambio medico.	MEDICI E ORARIO VISITE Consultare allegato: • "RIFERIMENTI PER I SERVIZI"
CONVENZIONI	Casa Padre Kolbe è in possesso dell'autorizzazione all'esercizio e dell'accREDITAMENTO istituzionale, rilasciati ai sensi della LR 22/2002. I servizi erogati rientrano nella programmazione, organizzazione e gestione del sistema locale dei servizi e degli interventi previsti all'interno del Piano di Zona. L'Azienda ULSS in un rapporto di partnership e fattiva collaborazione, si avvale e collabora con il Centro Servizi per l'erogazione di prestazioni sanitarie, socio sanitarie e riabilitative a favore di persone non autosufficienti, in ottemperanza a normative regionali e nazionali in materia.	Lo staff sanitario e riabilitativo offre consulenza per l'espletamento delle pratiche relative alla fornitura di presidi ed ausili.
SERVIZIO DI FISIOTERAPIA	L'attività riabilitativa alle persone non autosufficienti convenzionati è riconosciuta dall'Azienda ULSS ed è finalizzata all'attuazione di programmi terapeutico riabilitativi individuali o di gruppo elaborati all'interno dell' Unità Operativa Interna: periodicamente tali programmi sono rivisti con l'obiettivo di mantenere e sviluppare al massimo gli interventi adattandoli ai potenziali di autosufficienza delle persone accolte. Il fisioterapista, al fine di favorire il più possibile l'autonomia della persona, attua il Progetto riabilitativo anche attraverso l'ausilio di strumentazioni specifiche.	FISIOTERAPISTI E NUMERI DI TELEFONO Consultare allegato: • "RIFERIMENTI PER I SERVIZI"

SERVIZIO EDUCATIVO- ANIMAZIONE	Sono presenti educatori professionalmente qualificati, i quali attraverso progetti riabilitativi contribuiscono a valorizzare e potenziare le capacità residue favorendo il benessere psico-fisico dell'ospite. Il servizio è strategico per il Centro Servizi in quanto permette agli ospiti di vivere occasioni piacevoli, suscitare interessi, curiosità, valorizzare e stimolare le capacità di ognuno. Sono favorite ed ampliate, inoltre, le possibilità di relazioni interpersonali, attraverso una partecipazione libera e individualizzata, sia come protagonista, sia come osservatore. È stimolata l'integrazione con familiari, personale, amici, volontari, sempre nell'ottica di un'assistenza integrata e globale. Alla fine di questa tabella troverete l'elenco e una breve descrizione delle attività consolidate che vengono proposte agli ospiti.	Tutti i giorni in base al programma predisposto dagli educatori e approvato dalla Direzione. <u>EDUCATORI E NUMERI DI TELEFONO</u> Consultare allegato: • "RIFERIMENTI PER I SERVIZI"
SUPPORTO PSICOLOGICO	La psicologa presta la propria attività in struttura al fine di garantire supporto psicologico agli ospiti e ai loro familiari. Partecipa, con Equipe dell'Unità Operativa interna, alla stesura del Piano Assistenziale Individualizzato, svolge attività finalizzate al mantenimento delle abilità cognitive residue, sia singolarmente con l'ospite sia attraverso attività di gruppo. Particolare attenzione viene dedicata a supportare i familiari (caregivers) nel percorso di cura degli ospiti affetti da patologie dementigene. Assicura adeguata formazione alle figure assistenziali coinvolte nel percorso di cura ed assistenza.	<u>PSICOLOGI E NUMERI DI TELEFONO</u> Consultare allegato: • "RIFERIMENTI PER I SERVIZI"
SERVIZIO DI LOGOPEDIA	La logopedista svolge attività preventive e riabilitative nella cura dei disturbi del linguaggio (comunicazione) e della deglutizione. Il servizio prevede la valutazione delle capacità comunicativo linguistiche dell'ospite, la valutazione delle capacità deglutologiche e la definizione di un progetto di trattamento, qualora necessario. A seguito di valutazione deglutologica viene effettuata la scelta della tipologia di dieta idonea ad assicurare un apporto nutrizionale adeguato e corretto fornendo altresì specifica formazione al personale impegnato nel percorso di cura e di assistenza. Il servizio supporta la consulenza dei tecnici audioprotesisti e monitora il corretto funzionamento delle protesi acustiche.	<u>LOGOPEDISTI E NUMERI DI TELEFONO</u> Consultare allegato: • "RIFERIMENTI PER I SERVIZI"
SERVIZIO DI RISTORAZIONE	La nutrizione è un elemento fondamentale per la salute della persona anziana per questa ragione le pietanze vengono preparate direttamente all'interno della cucina del Centro Servizi Casa Padre Kolbe dal proprio personale. I piatti proposti sono il risultato del procedimento di preparazione degli ingredienti stabiliti all'interno delle ricette realizzate dallo staff cucina. Il menù giornaliero viene realizzato avendo cura di garantire il giusto equilibrio tra gusto e salute: corretto apporto nutrizionale, varietà delle pietanze, stagionalità degli alimenti e gradimento degli ospiti. Il menù stagionale (estivo ed invernale), ruota su quattro settimane, è a carattere familiare ed è differenziato nei sette giorni. Ogni giorno il menù è esposto all'esterno delle sale da pranzo e dà evidenza degli allergeni contenuti nelle pietanze.	Ospiti Non autosufficienti ore 08.30 - Colazione ore 10.00 - Caffè/thè ore 12.00 - Pranzo ore 15.00 - Caffè/thè ore 17.30/18.00 Cena Ospiti autosufficienti ore 08.30 - Colazione ore 10.00 - Caffè/thè ore 12.00 - Pranzo ore 15.00 - Caffè/thè ore 18.30 - Cena
SERVIZIO PULIZIE E MANUTENZIONE	Le attività di pulizia e manutenzione sono effettuate dal proprio personale periodicamente formato ed addestrato. La Direzione pone massima attenzione nelle attività di deterzione e di sanificazione attraverso utilizzo di prodotti e di attrezzature che garantiscano il comfort dell'ambiente, riconosciuto da ospiti e visitatori, e rappresentino una misura di prevenzione e profilassi diretta alle infezioni ospedaliere. Gli interventi di manutenzione sono effettuati quotidianamente e sono volti a garantire all'ospite il benessere all'interno del proprio alloggio e della struttura.	SERVIZIO PULIZIA Dal lunedì alla domenica SERVIZIO MANUTENZIONE Dal lunedì al sabato (domenica solo urgenze)

SERVIZIO DI LAVANDERIA, STIRERIA, GUARDAROBA	Il Centro Servizi Casa Padre Kolbe effettua il servizio di lavanderia e stireria del vestiario degli ospiti impiegando il proprio personale. Tutti gli indumenti vengono inventariati e numerati al momento dell'ingresso, avendo cura che, per il trattamento, siano rispettate le procedure idonee.	ORARIO Dal lunedì alla domenica
URP - UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO -	L'Ufficio relazioni con il pubblico svolge le funzioni di: • gestire le pratiche di accoglimento, inserimento e dimissione degli ospiti, fornendo tutta la documentazione legata all'accesso in struttura; • curare le attività di pubbliche relazioni, ricevimento di familiari e ospiti; • curare le relazioni con familiari ed ospiti relativamente all'aspetto economico; • fornire il servizio di custodia del denaro, necessario all'ospite per le piccole spese personali; • fornire la documentazione legata agli aspetti amministrativi.	REFERENTE, NUMERI DI TELEFONO E ORARI Consultare allegato: • "RIFERIMENTI PER I SERVIZI"
ASSISTENTE SOCIALE	Il servizio sociale attivo all'interno della struttura si occupa di: • Fornire informazioni relative all'accoglienza in struttura; • Gestire le domande di accesso al Centro Servizi; • Curare i rapporti con la U.V.M.D. (Unità di valutazione multidimensionale Distrettuale). • Condurre le pratiche relative all'invalidità civile; • Condividere con i familiari il Piano Assistenziale Individualizzato stilato in sede di Unità Operativa Interna; • Ricevere periodicamente familiari e ospiti.	ASSISTENTI SOCIALI E NUMERI DI TELEFONO Consultare allegato: • "RIFERIMENTI PER I SERVIZI"
GIARDINO PROTETTO	Per chi ama il verde e la tranquillità è possibile usufruire del giardino vasto e attrezzato che circonda la struttura, godendo di splendidi panorami della conca feltrina e delle vette dolomitiche.	
SERVIZIO DI PARRUCCHIERE/ BARBIERE	Presso il Centro Servizi Casa Kolbe è attivo il servizio organizzato per entrambi i Centri Servizi.	Per informazioni e prenotazioni rivolgersi all' URP
SERVIZIO DI PODOLOGIA	E' attivo su prenotazione il servizio svolto da un professionista esterno.	Per informazioni e prenotazioni rivolgersi al servizio educativo
SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA	L'assistenza religiosa è assicurata dalla comunità di Frati Antoniani presente nel Centro Servizi Santa Maria Gloriosa e si svolge attraverso le celebrazioni eucaristiche, recite quotidiane del rosario e supporto religioso agli ospiti delle strutture. Chi lo desidera può rivolgersi ai religiosi anche per incontri personali e supporto spirituale.	ORARIO CELEBRAZIONI: ore 9.00 S. Messa ore 16.30 Rosario Domenica e festivi: ore 9.45
SALA CINEMA - TEATRO	Il Centro Servizi Casa Kolbe dispone di una ampia sala dotata di strumentazione che consente di proporre agli anziani accolti spettacoli teatrali, proiezioni cinematografiche, nonché eventi per aggregare i familiari, i giovani e i bambini affinché diventi un ambiente che favorisce l'inter-generazionalità. I locali sono disponibili per le persone accolte anche nel centro servizi <i>Santa Maria Gloriosa</i> .	La programmazione degli spettacoli è a cura del servizio animazione che comunicherà date e orari.
ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIATO	All'interno del Centro Servizi presta la sua preziosa opera l'Associazione di promozione sociale "Padre Massimiliano Kolbe". I volontari presenti quotidianamente sostengono e supportano numerosi progetti di animazione, oltre a costituire un prezioso strumento di collegamento e integrazione con il tessuto sociale del territorio. I volontari supportano altresì il Centro Servizi per quanto attiene le commissioni esterne e, su richiesta, accompagnamento di ospiti in ospedale o per uscite personali.	Per informazioni rivolgersi al presidente dell'Associazione

PALESTRA	Il Centro Servizi Casa Kolbe dispone di una palestra dotata di attrezzature per attività previste all'interno dei progetti riabilitativi. I locali sono disponibili per le persone accolte in entrambe le strutture. All'interno della palestra si realizzano inoltre le attività proposte all'interno del progetto "Fit in Progress" per adulti e anziani del territorio.	Gli interventi di fisioterapia vengono previsti all'interno dei PAI. Il progetto Fit in progress è curato dallo specialista dell'esercizio fisico.
GITE ESTERNE	Approfittando degli splendidi scenari che la natura circostante offre, vengono periodicamente proposte gite, visite guidate o partecipazioni agli eventi culturali e tipici del territorio.	Il programma delle gite viene curato dal servizio animazione in collaborazione con l'Associazione di volontariato P.Kolbe.
SERVIZIO DI TRASPORTO ATTREZZATO	Su richiesta è attivo il servizio navetta per la città di Feltre.	ORARIO Martedì e Venerdì Andata ore 9.00 Ritorno ore 11.00
SERVIZIO TELEFONICO	Grazie al sistema di selezione passante gli ospiti possono ricevere ed effettuare telefonate direttamente dalla propria camera.	Il servizio viene attivato su richiesta.

ATTIVITÀ CONSOLIDATE CHE VENGONO PROPOSTE AGLI OSPITI

PROGETTO COGNITIVO ALLENA-MENTE

La stimolazione cognitiva degli Ospiti avviene attraverso esercizi che mirano al mantenimento e, ove possibile, al miglioramento delle abilità di memoria a breve e lungo termine, di orientamento spazio temporale, di lettura e di comprensione dei testi proposti.

PROGETTO PSICOMOTORIO CRE - ATTIVO

Il progetto si suddivide in esercizi di ginnastica dolce per la movimentazione degli arti superiori e inferiori e in attività manuali dove si realizzano creazioni con materiali vari quali cartoncino, panno e plastica per favorire le abilità di prassia fine e l'espressione creativa.

PROGETTO DI STIMOLAZIONE RELAZIONALE – I CARE

Il progetto raggiunge tutti gli Ospiti che, per scelta personale o stato di salute, non partecipano alle attività strutturate di gruppo: l'intervento avviene tramite colloqui individuali a supporto di richieste di sostegno emotivo o di eventuali stati agitati.

Gli interventi vengono altresì attivati nella fase di ambientamento degli ospiti che accedono alla struttura con la finalità di valutare interessi e abilità e di proporre poi le attività più idonee.

USCITE SUL TERRITORIO ED EVENTI IN STRUTTURA

Per interrompere la routine e per incrementare il benessere psicofisico degli Ospiti è importante diversificare la quotidianità derivante dagli eventi proposti all'interno del Centro Servizi con uscite all'esterno. E' molto sentito il senso di appartenenza al territorio e riteniamo che i contatti con le realtà comunali e provinciali possano essere il giusto tramite anche per il coinvolgimento della comunità nella vita dei suoi anziani.

Periodicamente vengono realizzati eventi ad hoc per determinati temi o ricorrenze quali Carnevale, Festa della Donna, Giornata del malato, Festa dell'Unità nazionale, ecc...per argomenti di attualità, per presentazioni di nuovi libri, per incontri con illustri rappresentanti del territorio e sempre gli Ospiti sono coinvolti attivamente nella preparazione dell'evento.

E' consolidato l'appuntamento mensile con la Festa dei compleanni, momento atteso dagli Ospiti della Casa, dove viene creato un clima di benessere e di allegria tra gli anziani, con i gruppi musicali, i cori, familiari e amici che intervengono.

ORTOTERAPIA

L'attività consiste nell'incentivare, preparare ed affiancare alcuni anziani nella cura e nella gestione del verde, nella coltivazione di ortaggi ed erbe aromatiche. Affondare le mani nella terra, riconoscere le piante, annusarle e sentirne il profumo o far crescere un seme sono gesti che rendono la vita più piacevole, soprattutto quando il richiamo emozionale deriva dal proprio vissuto. Sono azioni semplici ma gratificanti, che rafforzano il senso di inclusione e socializzazione, che donano momenti di riflessione e di ricordo, dove sentirsi utili aiuta a mantenere un clima sereno ed incrementare l'autostima di ognuno.

MUSICOTERAPIA

La musica è forma d'arte nota per le capacità di influenzare e regolare le emozioni anche nelle persone che, a causa di patologie dementigene, non sono presenti alcune abilità: favorisce infatti le reazioni comportamentali come il sorriso ed i movimenti corporei, rafforza l'attenzione e migliora la qualità della vita. Facilita inoltre l'interazione e lo sviluppo di contatti sociali, consente l'espressione dei sentimenti e un maggiore coinvolgimento con l'ambiente circostante. Tramite la sincronia ritmica, presente nei laboratori di animazione musicale, ogni persona è partecipe ed è coinvolta nel gruppo battendo le mani, muovendo le braccia, utilizzando semplici strumenti a percussione.

PET THERAPY E DOTTOR CLOWN

Con la collaborazione dei Volontari dell'Associazione S. Francesco di Feltre, gli Ospiti di Casa Kolbe hanno l'opportunità di ricevere la visita di un amico speciale: il cane, un animale che di varie razze e taglie è stato educato proprio per fare compagnia a persone fragili. La vicinanza anche se breve, porta ad ottimi risultati in quanto vedere, abbracciare, accarezzare, prendersi cura dell'animale, dando da mangiare o da bere, genera in ogni Ospite uno stato di benessere e di gioia. La vicinanza si è dimostrata positiva anche per gli anziani con patologie a carattere neurologico stimolando le abilità di memoria, offrendo argomenti di comunicazione e migliorando le interazioni.

Un'altra importante collaborazione è nata con i Volontari dell'Associazione Dottor Clown di Belluno: una volta al mese un simpatico gruppo di "nasi rossi" si reca a far visita ai nostri Ospiti proponendo divertenti sketch e portando una ventata di allegria e buon umore in tutta la casa.

COME FARE LA DOMANDA DI ACCOGLIENZA

Casa Padre Kolbe attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) e il servizio di Assistenza Sociale, garantisce le informazioni sui servizi e sulle modalità di accesso:

- [MODALITA' E TEMPI DI ACCOGLIENZA](#)
- [TIPO DI ALLOGGI DISPONIBILI](#)
- [SERVIZI OFFERTI](#)
- [CONDIZIONI ECONOMICHE](#)

RICHIESTE DI INSERIMENTO DI ANZIANI PRIVI DI CONVENZIONE.

Per presentare la richiesta di accoglienza presso "Casa Padre Kolbe" deve essere compilato l'apposito modulo (Mod.05.01), all'interno del quale viene riportata una scheda che deve essere compilata dal medico di base. I moduli per la domanda di ingresso vengono forniti dall'URP, dall'Ufficio di Servizio Sociale, all'interno del sito www.casakolbe.it, o su richiesta, vengono inviati a mezzo di posta elettronica.

Il servizio di Assistenza Sociale della struttura, previo appuntamento, è a disposizione per un incontro, finalizzato a fornire informazioni, conoscere e visitare il Centro Servizi.

Prima dell'inserimento di un nuovo ospite è prevista un colloquio conoscitivo, effettuato dal personale sanitario della struttura, al fine di valutare il grado di autosufficienza, la compatibilità con l'alloggio disponibile e quindi l'effettiva possibilità di inserimento.

INGRESSO DI ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI CONVENZIONATI

La richiesta di ingresso va presentata rivolgendosi all'Assistente Sociale del Comune di appartenenza: in questo modo viene attivato il processo di valutazione multidimensionale dell'anziano che, attraverso la compilazione della scheda SVAMA, consente una valutazione globale (sanitaria, cognitiva, funzionale, sociale) estremamente completa della persona anziana.

A seguito di questa valutazione, l'U.V.M.D., provvede a:

- individuare il progetto assistenziale più idoneo per il richiedente (Centro diurno, Assistenza domiciliare, Casa di riposo...);
- attribuire il profilo di autonomia e il relativo punteggio;
- inserire la domanda nella graduatoria unica.

Nel momento in cui nel Centro servizi è disponibile un posto letto ne darà informazione all'AULSS che fornirà indicazioni sulla persona che in quel momento presenta i requisiti per essere accolta.

Casa Padre Kolbe provvederà ad avviare le procedure d'ingresso.

Definizioni

U.V.M.D. (Unità valutativa multidimensionale distrettuale)

È l'organo con il quale l'ULSS competente per territorio provvede a valutare i bisogni socio-assistenziali di una persona

SVAMA

La scheda SVAMA è la certificazione di quanto valutato dalla U.V.M.D.

La Giunta Regionale Veneta, attraverso la DGR n. 850 del 06.04.2001, ha impegnato i gestori di servizi residenziali nel processo di cambiamento nell'organizzazione ed nell'erogazione di servizi ponendo, l'obiettivo fondamentale di tutela e rispetto dei cittadini appartenenti alle fasce più deboli.

Casa Padre Kolbe nel perseguire la qualità dei servizi da essa erogati garantisce ai propri Ospiti l'osservanza dei seguenti principi:

DIRITTI

DIRITTO DI ESSERE RISPETTATO NELLA PROPRIA DIGNITÀ PERSONALE

Viene assicurata la tutela dell'identità personale dell'Ospite, intesa come rispetto del suo vissuto, delle sue esigenze, aspirazioni, libertà di movimento, corrispondenza, pensiero.

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Il Centro Servizi si impegna ad erogare i servizi nel rispetto di regole uguali per tutti gli ospiti senza distinzione di sesso, di nazionalità, di religione, di condizioni economiche e sociali (grado di istruzione, opinione politica, ecc...). Il personale è impegnato ad erogazione i servizi alla *persona* senza discriminazione di alcun genere, in maniera imparziale, obiettiva e neutrale.

CONTINUITÀ

L'organizzazione garantisce che l'erogazione dei servizi avvenga con continuità, regolarità e senza interruzioni.

UMANITÀ

Al centro delle attenzioni di tutto il personale è posta la *persona* nel pieno rispetto della Sua dignità qualunque siano le Sue condizioni fisiche, mentali, culturali o sociali. Il personale si rivolge agli utenti con cortesia, rispetto e massima disponibilità.

PARTECIPAZIONE, FIDUCIA, COLLABORAZIONE

Ogni osservazione, critica o proposta viene valutata come contributo al miglioramento del servizio. In tal caso vengono utilizzati appositi questionari allo scopo di raccogliere le relative segnalazioni.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Ogni ricerca o azione atta a migliorare l'efficienza (principi di razionalità e oculatezza) delle prestazioni viene effettuata senza che sia compromessa l'efficacia del servizio reso in termini di soddisfacimento di bisogni degli ospiti.

COSTITUZIONE DEL COMITATO RAPPRESENTATIVO DEGLI OSPITI E/O DEI LORO FAMILIARI

L'Ente favorisce la costituzione di associazioni o comitati rappresentativi degli Ospiti e/o familiari attraverso regolari elezioni come previsto dalla normativa (L.R. N. 5 del 09/02/2001). Gli organismi rappresentativi avranno compiti di:

- collaborazione con l'Ente per il miglioramento della qualità dei servizi e per la diffusione delle informazioni alle famiglie;
- promozione di iniziative integrative finalizzate al miglioramento della qualità della vita degli Ospiti;
- partecipazione alla fase concertativa prevista dalle vigenti normative in materia.

DOVERI

GLI OSPITI HANNO IL DOVERE DI RISPETTARE:

- le regole di convivenza;
- il lavoro di tutto il personale impegnato nell'erogazione dei servizi.

Per quanto concerne le regole di comportamento e le informazioni generali più dettagliate, gli ospiti si atterranno a quanto previsto nel regolamento interno consegnato e sottoscritto al momento dell'ingresso.

SUGGERIMENTI

Casa Padre Kolbe garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'ospite utente anche attraverso la possibilità di effettuare segnalazione di reclami, suggerimenti, rilevi ed elogi rispetto a quanto contenuto nella presente carta dei servizi e nel regolamento interno, o a seguito di atti o comportamenti che abbiano negato o limitato, senza giustificato motivo, i servizi offerti.

L'ospite può procedere nel seguente modo:

- compilare la scheda segnalazioni (Mod. 11.4) disponibile nella hall del Centro Servizi (vedere allegato);
- inoltrare/consegnare la scheda all' Ufficio Qualità o all'URP di Casa Padre Kolbe.

STANDARD DI QUALITÀ

La finalità degli standard di qualità che Casa Padre Kolbe ha definito è quella di fornire agli ospiti una garanzia sul livello atteso della qualità dei servizi che la struttura è in grado di offrire.

Gli abitanti della struttura possono trovare negli standard uno strumento per misurare il livello di efficienza delle prestazioni erogate, e nel contempo utilizzare gli standard sia per verificare concretamente "il patto" costituito dalla Carta dei servizi, sia per orientarsi nella scelta della struttura. Così, possiamo affermare, che gli standard della Carta dei servizi rappresentano la direzione, la "rotta" del miglioramento su cui tutta l'azienda socio-sanitaria è impegnata.

L'elenco completo degli standard e degli indicatori corrispondenti è fornito nell'allegato "Standard Qualità Casa Padre Kolbe".

ALLEGATI

- RIFERIMENTI PER I SERVIZI (FUNZIONI, NUMERI DI TELEFONO E MAIL)
- STANDARD QUALITÀ CASA PADRE KOLBE
- MOD.11.4 SCHEDA SEGNALAZIONI
- PROSPETTO RETTE

AI SENSI DEL REGOLAMENTO UE 2016/679, COSÌ COME EMENDATO DAL DECRETO LGS 101/2018, CASA PADRE KOLBE, IN QUALITÀ DI TITOLARE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI, GARANTISCE DI SEGUIRE LE REGOLE DI SEGRETEZZA CUI SONO SOTTOPOSTI I DESTINATARI DELLE PRESTAZIONI E DEI SERVIZI EROGATI – L' INFORMATIVA DETTAGLIATA È PUBBLICATA SUL SITO ISTITUZIONALE WWW.CASAKOLBE.IT -

La finalità degli standard di qualità che Casa Padre Kolbe allega alla propria Carta dei Servizi è quella di fornire una garanzia all'utenza sul livello atteso di qualità dei servizi che la struttura è in grado di offrire ai propri utenti.

I cittadini possono trovare negli standard uno strumento per misurare il livello di efficienza delle prestazioni assistenziali erogate, e nel contempo utilizzare gli standard sia per verificare concretamente "il patto" costituito dalla Carta dei servizi, sia per orientarsi nella scelta della struttura.

		FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	VALORE	STANDARD GARANTITO
AMMISSIONE	ACCETTAZIONE	La Struttura deve garantire al proprio Utente informazioni chiare, esaustive, accessibili e trasparenti circa la natura, la tipologia, le caratteristiche dei servizi erogati	Esistenza di un Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).		100%
			Giorni di apertura URP alla settimana (dal lunedì al sabato)	6gg	100%
			Disponibili: - Brochure - Carta servizi - Sito Internet		100%
		La struttura deve individuare lo stato di salute e di autonomia iniziale dell’utente, abitudini, stili di vita, relazioni familiari, particolari esigenze, per prospettare un possibile percorso di soddisfazione dello stato di bisogno	Esistenza di una equipe multiprofessionale interna denominata Unità operativa Interna (UOI) in grado di effettuare una valutazione multidimensionale dell’Utente e di costruire il percorso riabilitativo e preventivo più adatto al conseguimento dei bisogni individuali.		100%
			L’ UOI si riunisce regolarmente con cadenza settimanale e in casi particolari.		100%
			La valutazione è condotta da un equipe dotata di adeguata professionalità.		100%
		Tutela della privacy (riservatezza)	Presenza di un adeguata piattaforma tecnologica per la gestione dei servizi alla persona comprendente sia l’area amministrativo-contabile, sia l’area assistenziale-sanitaria.		100%
		La struttura, a partire dalle informazioni acquisite, deve essere in grado, per quanto possibile, di prospettare una soluzione “personalizzata” ai bisogni dell’utente	A fronte della valutazione multidimensionale dell’ospite viene redatto un piano assistenziale, terapeutico, riabilitativo individualizzato con la formulazione di interventi e obiettivi individuali.		100%
			Effettuazione dall’ingresso entro	30gg	100%

		FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	VALORE	STANDARD GARANTITO
AMMISSIONE	INSERIMENTO	Coordinamento con i familiari: definizione con l'utente e con i familiari degli impegni in relazione al regolamento ed alla situazione economica del richiedente	URP garantisce il rispetto delle modalità d'ingresso e i tempi (espletazione procedure).		100%
			Tempo massimo trascorso fra accettazione della domanda ed inserimento.	10gg	100%
		La struttura deve adottare adeguate procedure che facilitino l'inserimento dell'utente in un ambiente a lui nuovo e pertanto estraneo	Possibilità di un percorso guidato di familiarizzazione con la struttura (locali comuni, servizi, aree dedicate ai servizi di assistenza sanitaria, locali dedicati alla ricreazione, luoghi di culto e preghiera)		100%
			Personalizzazione dell'alloggio da parte dell'utente, nel rispetto delle esigenze di sicurezza e pulizia.		100%
		L'utente deve essere adeguatamente informato circa le regole organizzative della struttura (orari, turni del personale, orari di visite, presenza di personale specialistico...)	Consegna al momento dell'ingresso di: • Copia contratto di entrata • Regolamento • Carta servizi		100%
		La struttura deve assicurare che tutte le informazioni relative all'utente siano opportunamente acquisite, registrate e rese disponibili alle funzioni interne interessate	Creazione dossier utente con informazioni relative allo stato: • anagrafico • sanitario • psico – sociale • previdenziale/finanziario Tale dossier è mantenuto costantemente aggiornato a cura di personale dedicato.		100%

		FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	VALORE	STANDARD GARANTITO
DEGENZA	REQUISITI STRUTTURALI	Standard strutturali Caratteristiche edilizie.	Numero totale camere di degenza.	108	100%
			Camere di degenza con posto letto singolo.	71	100%
			Camere di degenza con posto letto doppio.	37	100%
			Numero camere con servizi igienici riservati ai degenti nella stanza.	108/108	100%
			Assenza di barriere architettoniche, dotazione di ascensori oleodinamici che permettono la completa accessibilità a tutte le zone della struttura.	5 ¹	100%
			La residenza dispone di lavanderia e stireria propria.		100%
			La residenza dispone di cucina centrale e locali accessori per una superficie di mq.	226,02	100%
			La residenza dispone di n. 4 sale da pranzo di piano per gli ospiti non autosufficienti ed una sala da pranzo per gli ospiti autosufficienti.		100%
			Presenza di una chiesa e una cappella per l'esercizio delle funzioni religiose cattoliche.		100%
		Dotazioni, rispetto delle normative regionali generali per le Residenze sanitarie assistite.	Presenza di idonea segnaletica esterna e interna alla struttura al fine di agevolare l'accesso e l'orientamento di residenti e visitatori.		100%
			La residenza dispone di area verde esterna attrezzata e protetta, facilmente raggiungibile anche ai disabili, per un totale di mq:	12.000	100%
			La residenza dispone di palestra e locali per le attività di riabilitazione per mq.	117,07	100%
			La struttura possiede una sala cinema teatro polivalente e altri luoghi per la socializzazione come bar, sala TV, locali per attività di animazione, per un totale di mq.	555,17	100%
			Presenza di un locale adibito al servizio di parrucchiera.		100%
			Presenza di un locale adibito al servizio di podologia.		100%
		Sicurezza delle strutture.	Assenza, nella zona, di industrie, impianti rumorosi, discariche o altri manufatti che creino molestia.		100%
			Rispetto delle normative di riferimento - D.Lgs. 9 aprile 2008 n. 81 e successive modifiche integrazioni, a tutela degli ospiti, del personale e dei visitatori.		100%

¹ Il valore si riferisce agli ascensori.

		FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	VALORE	STANDARD GARANTITO
DEGENZA	PRESTAZIONI ALBERGHIERE	<u>Confort stanze</u> Diritto ad avere un alloggio adeguato, confortevole, con dotazioni funzionanti e funzionali.	Metri quadrati medi per posto letto singolo.	18	100%
			Metri quadrati medi per posto letto doppio.	25	100%
			Camere dotate di predisposizione per apparecchi televisivi.	108/108 ²	100%
			Camere dotate di dispositivo di chiamata soccorso individuale.	108/108 ²	100%
			Disponibilità di letti provvisti di regolazione e spondine regolabili su un totale posti letto.	145/145 ³	100%
			Ad ogni ospite è assicurato uno spazio personale, dove riporre i propri indumenti ed effetti ¹ .	108/108 ²	100%
			Numero di camere dotate di impianto di condizionamento elettronico.	13/108 ²	100%
		Pulizia e igiene ambientale.	Frequenza giornaliera delle pulizie delle stanze e bagni annessi.	7gg./sett.	90%
			Frequenza giornaliera delle pulizie degli ambienti comuni, e dei servizi di piano.	7gg./sett.	100%
			Cambio della biancheria del letto entro 14 giorni dal precedente e immediato in caso di bisogno o necessità.		100%
		Modalità distribuzione pasti.	Esposizione in bacheca ed annuncio in filodiffusione del menù giornaliero ogni mattina.		100%
			Distribuzione del pranzo entro le ore 13.00. Distribuzione della cena entro le ore 19.30.		100%
			Possibilità di scelta fra due o più opzioni per ogni pietanza del menù per gli ospiti a dieta libera.		100%
			Possibilità di soddisfare regimi dietetici speciali o personalizzati se prescritti dagli specialisti in caso di deglutizione, masticazione difficoltosa o patologie particolari (diabete, ipertensione, obesità, nefropatia...).		100%
			Nel programma giornaliero è previsto di offrire agli Ospiti una pausa con thè o caffè, nelle salette appositamente dedicate.		100%
		Adeguatezza del servizio.	Le pietanze vengono realizzate seguendo le indicazioni riportate nel nostro ricettario realizzato in collaborazione con esperti del settore. Le modalità di preparazione e conservazione dei cibi, le attrezzature e le dotazioni rispettano tutti i requisiti previsti dal protocollo HACCP.		100%
			Vengono svolte annualmente attività di controllo sul servizio attraverso test e questionari di soddisfazione del cliente.		100%

² N°camere/N°camere totali

³ N°letti/N°letti totali

		FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	VALORE	STANDARD GARANTITO
DEGENZA	ASSISTENZA SANITARIA	Informazione al paziente e familiari sui trattamenti terapeutici e pratiche adottate	Consultazione, su richiesta, del fascicolo personalizzato per utente, contenente informazioni di tipo sanitario – assistenziale.		100%
			L’Ospite ha diritto di ottenere dallo staff sanitario che lo cura informazioni in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia prescritta e alla relativa prognosi.		100%
		Regolarità visite nei nuclei	Presenza del medico di medicina generale durante la settimana.	15 ore/sett Dal lunedì al sabato	100%
			Presenza giornaliera di personale infermieristico assicurata.	24 ore/sett Dal lunedì alla domenica	100%
			Viene garantita la somministrazione dei farmaci prescritti e l’applicazione delle terapie da protocollo, agli orari stabiliti e senza interruzione anche nei periodi festivi e notturni.		100%
			Per gli ospiti diabetici, con terapia insulinica sottocute, è assicurata la rilevazione quotidiana della glicemia capillare (la diagnosi di diabete deve essere riportata nella cartella clinica). Per gli ospiti diabetici viene effettuato esame ematico specifico (emoglobina glicata) almeno 1 volta l’anno.		100%
			Possibilità di erogare i seguenti trattamenti ad ospiti con problemi respiratori: •ossigenoterapia •aspiratore con sondino monouso		100%
		Personalizzazione degli interventi	Numero di piani di assistenza personalizzati/numero ospiti.	145/145	100%
			Ogni ospite convenzionato effettua la visita medica mensilmente; gli esami ematochimici sono effettuati dietro prescrizione medico/specialistica.		100%
			La rilevazione del peso per tutti gli ospiti viene effettuata mensilmente.		100%
			La dieta degli ospiti con patologie specifiche (diabetici, nefropatici, ...) viene prescritta dal medico curante.		100%
			Osservanza del diritto di privacy assoluta sui dati relativi alla propria patologia od ogni altra circostanza che lo riguardi.		100%

		FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	VALORE	STANDARD GARANTITO
DEGENZA	SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA PERSONA	Aspetti del servizio di assistenza alla persona	La presenza di operatori socio sanitari qualificati per professionalità e cortesia è assicurata giornalmente 24h su 24h.		100%
			Almeno una volta al giorno viene garantita l'igiene totale dell'ospite.		100%
			La ripetizione della valutazione multidimensionale viene garantita almeno ogni 12 mesi ed in corrispondenza ad ogni evento che possa determinare un cambiamento.		100%
			L'assistenza viene prestata in modo individualizzato stimolando l'ospite a partecipare e ad essere più autonomo possibile.		100%
			Il personale in turno di notte effettua frequenti giri di controllo dalle ore 22.00 alle ore 06.00.		100%
			Tutti gli ospiti non autosufficienti, tranne quelli temporaneamente allettati per ragioni mediche documentate, vengono alzati (in poltrona o in carrozzina) sia al mattino sia al pomeriggio.		100%
			Ad ogni ospite, inserito nel piano di prevenzione decubito, viene garantita una movimentazione al massimo entro 3 ore, come previsto dal piano individuale.		100%
			Per l'ospite incontinente, viene garantito il cambio giornaliero dei presidi per l'incontinenza, almeno 3 volte al giorno e comunque valutando i bisogni individuali.		100%
		Personalizzazione degli interventi	A tutti gli ospiti è assicurato il servizio educativo.	7 gg su 7 dal lunedì alla domenica	100%
			Agli ospiti convenzionati è assicurato il servizio di psicologia	5 gg su 7 dal lunedì al venerdì	100%
			Agli ospiti convenzionati è assicurato il servizio di fisioterapia.	5 gg su 7 dal lunedì al venerdì	100%
			Apertura della palestra in dotazione alla residenza.	5gg. su 7gg.	80%
			Il fisioterapista si reca regolarmente ad effettuare le prestazioni in ogni nucleo e a supervisionare le attività di mobilizzazione effettuate dal personale assistenziale.		100%
			Viene proposto per almeno una seduta settimanale un programma di ginnastica dolce di gruppo.		100%

		FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	VALORE	STANDARD GARANTITO
			Le terapie fisiche (tens, magnetoterapia, ultrasuono, ionoforesi) sono disponibili per chi ne possa trarre giovamento previa prescrizione specialistica.		100%
		Rispetto della dignità e decoro della persona	Viene garantito il rispetto della decorosità, dell'adeguatezza e pulizia dell'aspetto e dell'abbigliamento degli ospiti.		100%

		FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	VALORE	STANDARD GARANTITO
DEGENZA	SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA PERSONA	Adeguatezza del servizio e grado di confort offerto	Possibilità di usufruire del servizio di parrucchiera.	2 gg./sett.	100%
			Possibilità di usufruire del servizio di barbiere.	1 gg./mese	100%
			Possibilità di usufruire del servizio podologico.	1 gg./mese	100%
			Presenza nell'armadio personale dell'ospite di almeno un cambio vestiario completo, pulito stirato e integro.		100%
			Presenza del servizio di lavanderia e di stireria interno funzionante dal lunedì alla domenica.		100%
	SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA PERSONA	Umanizzazione del servizio	Viene garantita la presenza per ogni piano di spazi destinati al colloquio con familiari (soggiorni, spazi comuni, bar, spazi per il tempo libero) per una superficie attuale di mq.	307,51	100%
			Possibilità di richiedere l'attivazione di telefoni in camera abilitati per le chiamate interne ed esterne.	81/108 ⁴	100%
			Vi è la possibilità di usufruire settimanalmente di uno spaccio interno per l'acquisto di beni ad uso personale.		100%
			Viene celebrata ogni giorno una funzione religiosa negli spazi di culto (Chiesa e/o Cappella) interni alla struttura.		100%
			Esistenza di una zona della struttura predisposta per il rispetto della privacy in occasione di decessi.		100%
			Rispetto del divieto di fumare.		100%
			Viene garantito l'ascolto di reclami/suggerimenti con tempo massimo di risposta:	15 gg.	100%
			Sono presenti aree adeguate per la socializzazione e le attività di animazione per mq.	295,41	100%
			Numero minimo medio di ore settimanali dedicato ad attività di animazione dirette al cliente effettuato da educatori qualificati.	50	100%
			Attività di animazione diversificate garantite settimanalmente.	6	100%
			Vengono festeggiati i compleanni degli ospiti con cibi e bevande speciali.		100%
			Esposizione quadrimestrale di un programma per le attività di animazione.		100%
			Numero medio di uscite esterne (gite, visite, ecc...) organizzate per anno.	8	100%

⁴ N°alloggi abilitati/N°alloggi totali.

		FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	VALORE	STANDARD GARANTITO
			Servizio navetta per recarsi nei vicini centri di Feltre e Pedavena.	2 gg./sett.	100%
		Relazioni con il personale	Al fine di assicurare la riconoscibilità, gli operatori e il personale che svolgono servizio al pubblico sono dotati di cartellino di riconoscimento.		100%
			Gli operatori sono tenuti ad adottare i comportamenti igienici previsti e ad indossare gli indumenti prescritti.		100%