



CASA DI RIPOSO E SOGGIORNO
DON VITTORIO ALLEGRI
CENTRO SERVIZI - E.T.S. SALZANO

www.cdrsalzano.it



Carta dei Servizi





Benvenuti!

Gentile Signora, gentile Signore,

vogliate gradire il nostro benvenuto presso la 'Casa di Riposo e Soggiorno Don Vittorio Allegri', nella speranza che la Sua accoglienza nel Centro Servizi avvenga nel migliore dei modi e la Sua permanenza possa essere il più possibile gradita.

Le presentiamo la Carta dei Servizi: con questo documento vogliamo mettere in evidenza vari aspetti della vita quotidiana nella nostra struttura.

Le darà inoltre molte informazioni utili per conoscere meglio l'Organizzazione e lo spirito che la caratterizza.

La Carta dei Servizi è per noi uno strumento che manifesta la volontà di migliorare continuamente la qualità del nostro servizio, partendo dall'ascolto delle Sue esigenze ed osservazioni, per garantire la partecipazione attiva di tutti.

Comunicare con noi non sarà difficile, potrà facilmente incontrare tutti i professionisti che le saranno di aiuto.

Potrà inoltre compilare in modo autonomo il questionario messo a Sua disposizione sul grado di soddisfazione dei nostri servizi che verrà periodicamente consegnato. Potrà esprimere il suo giudizio e proporre osservazioni anche nell'apposito modulo di reclami e/o suggerimenti che troverà in reception.

Siamo certi di contare nella Sua collaborazione.
Grazie.

Il Consiglio di Amministrazione
e il Direttore della Casa di Riposo
"Don Vittorio Allegri"

Sommario

Sommario

1. PREMESSA

1.1 Cos'è la Carta dei Servizi

2. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

2.1 La nostra storia

2.2 Autorizzazione e Accreditamento

2.3 Mission

2.4 Principi

3. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA

3.1 Modello organizzativo

3.2 Organigramma

4. SERVIZI EROGATI

4.1 Servizio Residenzialità

4.1.1 Attività e servizi offerti

4.1.2 Giornata tipo

4.2 Servizio Semi-Residenziale (Centro Diurno e Domiciliare)

4.3 Accesso ai servizi

4.4 Orari e modalità di accesso

4.5 Le rette

4.6 Servizi di prevenzione e protezione dai rischi

4.7 Comitato dei familiari degli ospiti

4.8 Volontariato

4.9 Reclami, segnalazioni ed apprezzamenti

4.10 Misurazione della soddisfazione dell'utente

4.11 Rispetto della privacy

4.12 Come raggiungerci



PREMESSA

1. PREMESSA

1.1 Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un documento a disposizione degli Utenti, dei loro familiari e di coloro i quali siano interessati ad acquisire informazioni sulla struttura, finalizzato ad un possibile accesso ed utilizzo dei Servizi erogati con conoscenza e consapevolezza, nell'ottica della libertà di scelta. Rappresenta quindi lo strumento che permette di instaurare un dialogo tra coloro che usufruiscono o hanno intenzione di usufruire del Servizio e l'Ente.

A tal fine la Carta dei Servizi

- Informa:** tale strumento ci permette di descrivere la struttura, i servizi che essa offre, la loro organizzazione, la modalità di erogazione delle prestazioni, le forme di partecipazione attiva degli Utenti e dei loro familiari alla vita di struttura, gli impegni e i programmi in essere e quelli futuri.
- Impegna:** è un impegno da parte dell'Ente nell'erogare quanto previsto e quanto descritto all'interno della Carta dei Servizi.
- E' rivolta:** a tutti coloro che vogliono conoscere il nostro centro servizi

La Carta dei servizi è uno strumento dinamico e flessibile, poiché dinamico e flessibile è lo sviluppo del Servizio in base all'evoluzione dei bisogni e delle necessità degli utenti e dei familiari di riferimento. L'orientamento al miglioramento continuo del Servizio avviene attraverso la creazione di un contesto ambientale e relazionale il più possibile personalizzato con caratteristiche di familiarità e di rispetto della persona.

La presente carta dei servizi è stata redatta seguendo i contenuti del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 21/12/1995 e successive modifiche. Si ispira ai principi fondamentali richiamati dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, principi che sono il fondamento della nostra agire a favore delle persone.

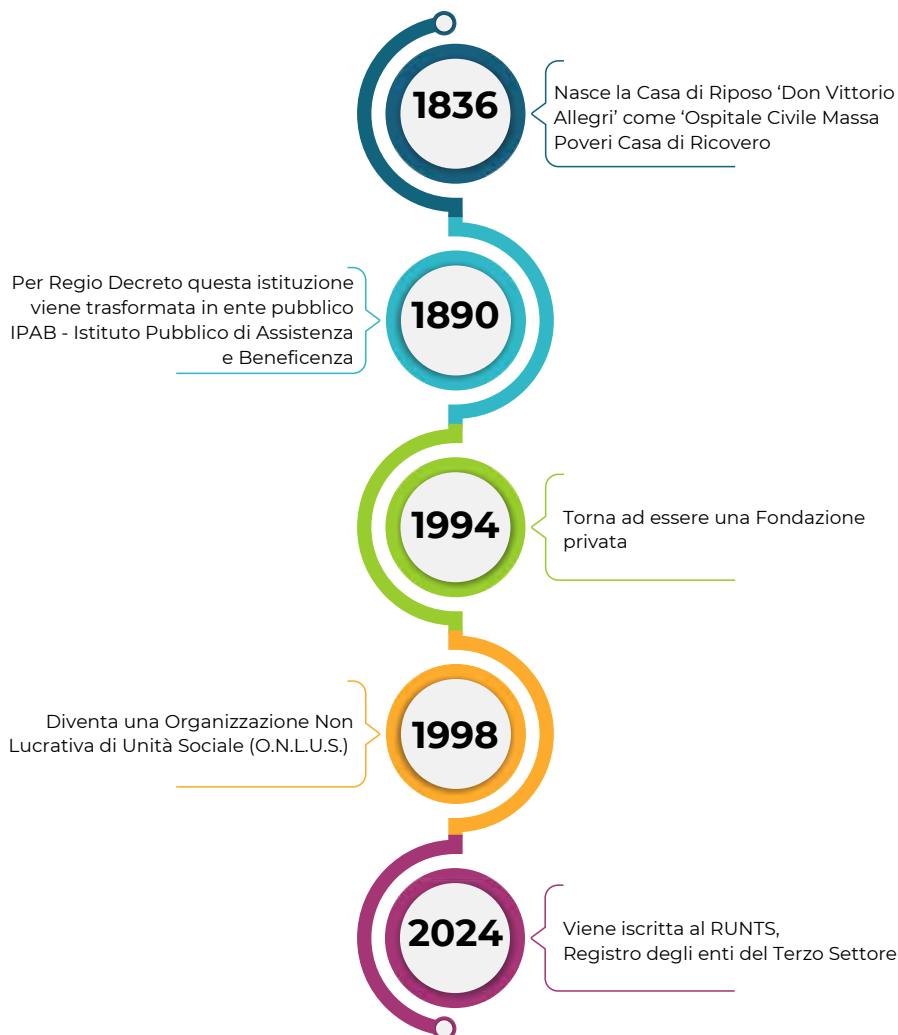
Auspica che quanto segue sia elemento di condivisione, vi invitiamo a prendere visione della Carta dei Servizi della Casa di Riposo e Soggiorno Don Vittorio Allegrì E.T.S.





2. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

2.1 La nostra Storia





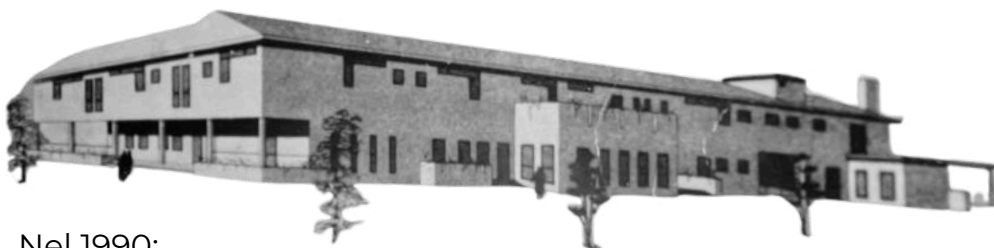
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

2.1 La nostra Storia

La Casa di Riposo e Soggiorno Don Vittorio Allegri venne fondata nel 1836 come “Ospitale Civile Massa Poveri Casa di Ricovero” per volontà di Don Vittorio Allegri, allora parroco di Salzano che si prodigò durante il suo mandato per realizzare l'opera a favore delle persone in stato di bisogno. Dopo il completamento dell'opera, per mezzo del suo testamento, Don Vittorio Allegri volle dare un aiuto ed un sostegno concreto e continuativo alla “massa poveri” della parrocchia di Salzano, istituendoli eredi universali del suo patrimonio, specificando altresì che “siano distinti con maggiori soccorsi i poveri vecchi”.

Nel 1976:

la Casa di Riposo è situata nel centro di Salzano. L'edificio è stato ampliato e ristrutturato nel corso del tempo al fine di rispondere nel miglior modo possibile alle mutate esigenze e necessità degli Ospiti accolti e delle famiglie di riferimento.



Nel 1990:

viene avviato il Centro Diurno, inteso come servizio semi residenziale volto all'accoglienza di persone fragili durante le ore del giorno, garantendo loro assistenza e supervisione per tutte le attività della vita quotidiana; il rientro serale presso il proprio domicilio è funzionale al mantenimento del legame con il proprio ambiente di vita.

Nel 2021:

Viene avviato il Diurno Domiciliare inteso come estensione del Centro diurno semiresidenziale, con l'obiettivo di rendere attuabile la presa in carico dell'utente ed il sostegno alla famiglia a partire dal contesto abituale di vita. L'offerta di un mix di prestazioni socio/relazionali, volte alla riattivazione cognitivo/funzionale della persona, e formative/informative, volte al sostegno psicologico della famiglia, sono funzionali anche all'accesso graduale e successivo ad altre forme di servizi.



PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

2.2 Autorizzazione e **Accreditamento**

Autorizzazione

L'Ente è in possesso dell'autorizzazione all'esercizio ovvero dell'Atto amministrativo che permette l'erogazione dell'attività sanitaria e socio-sanitaria; il rilascio del documento di autorizzazione all'esercizio da parte degli organi competenti è subordinato alla rispondenza dell'Ente ai requisiti minimi strutturali, tecnologici e organizzativi, stabiliti dalla normativa.

Accreditamento

L'Accreditamento è il procedimento con cui, a livello regionale, si attesta formalmente il possesso dei requisiti ulteriori di qualità di una struttura sociosanitaria, della loro funzionalità rispetto agli indirizzi di programmazione regionale, della verifica positiva dell'attività svolta e dei risultati raggiunti.

La normativa di riferimento è la L.R. 22/2022 "Autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie sociosanitarie e sociali" e successive modifiche.



PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Mission

La mission della Casa di riposo e Soggiorno Don Vittorio Allegrì E.T.S., seguendo i principi ispiratori dello Statuto, definisce due assunti cardine:

“Perseguire finalità esclusivamente di solidarietà sociale e quindi svolgere attività di assistenza sociale e socio-sanitaria, in particolare rivolgendosi a persone anziane impossibilitate a rimanere presso il proprio domicilio”.



“L'Ente non persegue fini di lucro per cui le eventuali
rette debbono essere
commisurate al solo rimborso delle spese di gestione”.

I due assunti cardine guidano l'organizzazione delle
attività volte a realizzare la miglior qualità di vita
possibile per le persone, in relazione alle proprie
condizioni psico-fisiche e sociali.





PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

I Principi

La Casa di riposo e Soggiorno Don Vittorio Allegrì E.T.S declina le sue attività nel rispetto dei seguenti principi fondamentali.

UGUAGLIANZA

IMPARZIALITÀ

CONTINUITÀ

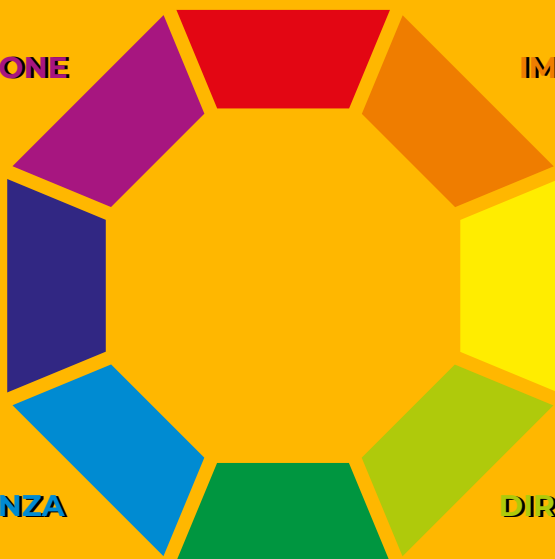
DIRITTO DI SCELTA

**EFFICIENZA ED
EFFICACIA**

TRASPARENZA

LEGITTIMITÀ

PARTECIPAZIONE





PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

I Principi

UGUAGLIANZA

La Casa di riposo e Soggiorno Don V. Allegri E.T.S. opera nel rispetto del pari trattamento per ogni persona che accede o usufruisce dei servizi, senza discriminazioni basate su sesso, etnia, lingua, credenze religiose, opinioni politiche, status sociale, etc, vigila affinché il rispetto di questo principio venga assicurato.

IMPARZIALITÀ

Il servizio viene erogato a tutti gli utenti nel rispetto dei criteri di obiettività, giustizia e parità di trattamento e di tutela della dignità della persona.

CONTINUITÀ

La Casa di riposo e Soggiorno Don V. Allegri E.T.S. si impegna ad assicurare all'ospite la continuità e regolarità delle cure e dell'assistenza nel tempo. Adotta, inoltre, tutte le misure necessarie volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile in caso di eventuale ed eccezionale interruzione del servizio.

DIRITTO DI SCELTA

L'utente e la famiglia di riferimento hanno il diritto di scegliere il soggetto erogatore del Servizio al quale affidarsi.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

La Casa di riposo e Soggiorno Don V. Allegri E.T.S. persegue l'obiettivo del miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi e nella gestione delle risorse in termini di efficienza, efficacia e qualità, adottando le soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche ritenute più funzionali allo scopo.

PARTECIPAZIONE

La Casa di riposo e Soggiorno Don V. Allegri E.T.S. garantisce all'ospite e ai familiari forme di coinvolgimento al fine di compartecipare alla più ampia realizzazione degli obiettivi di servizio.

TRASPARENZA

La Casa di riposo e Soggiorno Don V. Allegri E.T.S. si impegna affinché le informazioni siano il più possibile chiare, complete e tempestive riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio.

LEGITTIMITÀ

La Casa di riposo e Soggiorno Don V. Allegri E.T.S. si impegna affinché quanto erogato in termini di prestazioni risponda ai principi della Carta dei Servizi.

3. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA

3.1 Il modello organizzativo

L'Ente è guidato da un Consiglio di Amministrazione composto da:

- il Presidente che, come da Statuto, è il Parroco pro tempore della Parrocchia di Salzano
- due consiglieri nominati dal Consiglio Comunale di Salzano, che rimangono in carica 5 anni, rieleggibili per non più di tre volte consecutive;
- un membro onorario, nominato dal Presidente.

L'esercizio delle loro funzioni è gratuito.

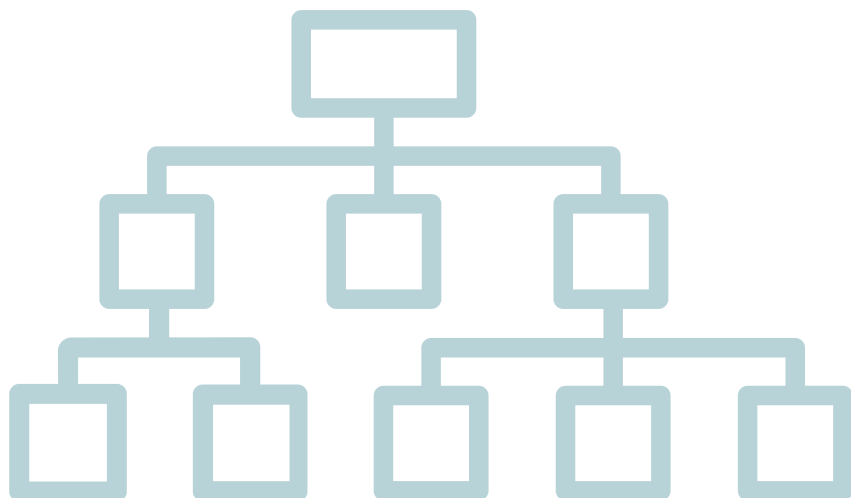
La gestione della struttura è affidata al Direttore quale responsabile dell'organizzazione generale.

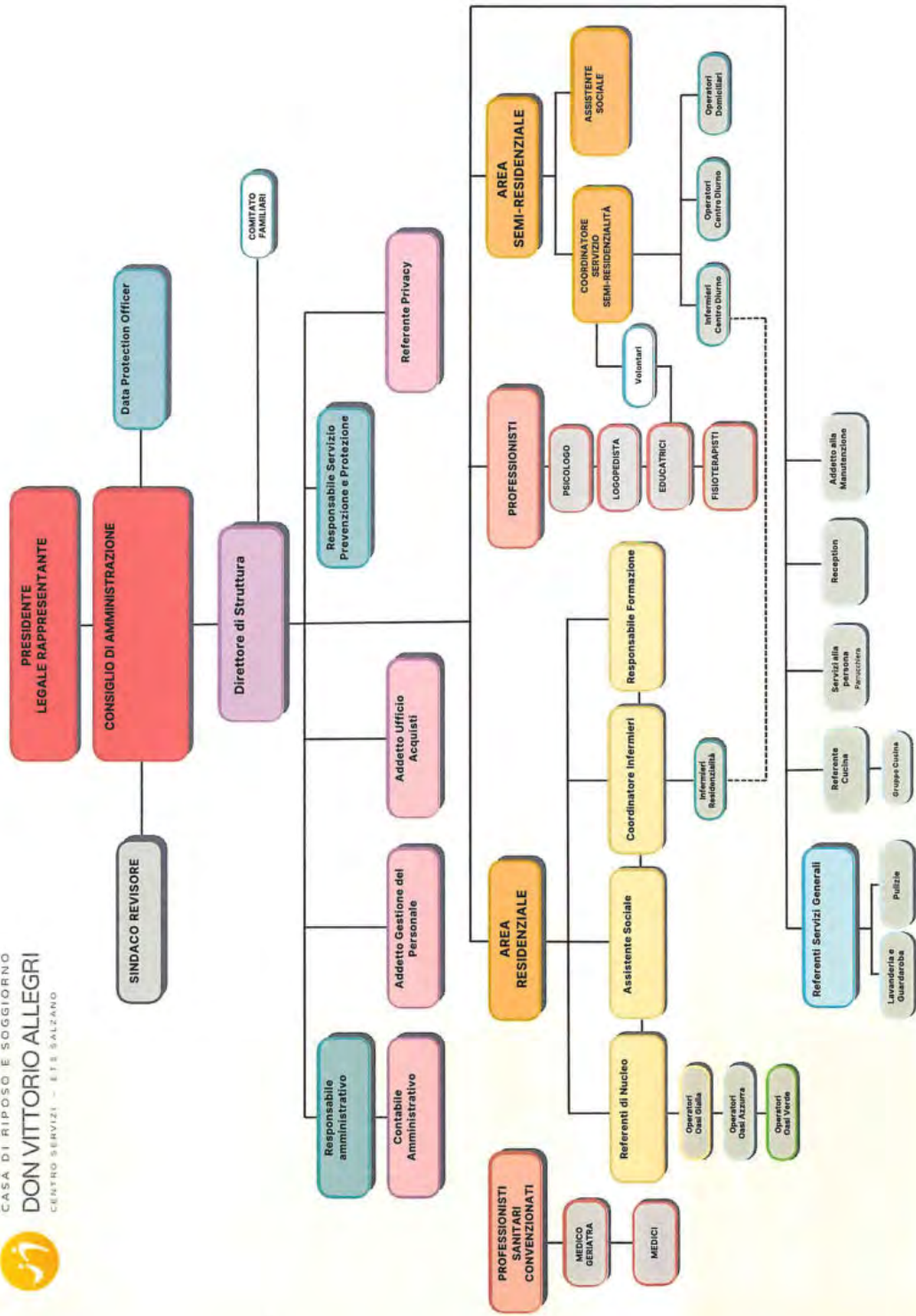
È presente un Revisore dei Conti con funzioni di controllo contabile e finanziario.

3.2 L'organigramma

L'organigramma è inteso come la rappresentazione grafica dell'organizzazione dell'Ente al fine di comprendere i ruoli, i legami funzionali e gerarchici tra le persone, la divisione dei compiti e le responsabilità di chi lavora all'interno della struttura.

Trattandosi della fotografia di un preciso momento storico, l'organigramma è uno strumento dinamico soggetto a integrazioni, modifiche e aggiornamenti in base ai cambiamenti che avvengono all'interno della struttura organizzativa e funzionale dell'Ente stesso.







4. SERVIZI EROGATI

La struttura è autorizzata per le Unità di Offerta residenziale e semiresidenziale, i cui destinatari sono persone non autosufficienti in stato di fragilità. Le Unità di Offerta si differenziano per livelli e intensità di tutela socio-assistenziale, in base ai bisogni e alle necessità delle persone.

Le Unità di offerta residenziale e semiresidenziale, quest'ultima anche nella forma domiciliare, sono volte all'aggregazione, condivisione, promozione e assistenza della persona e sostegno alla famiglia di riferimento.

4.1 Servizio residenzialità

La struttura dispone di 88 POSTI LETTI suddivisi all'interno di nuclei residenziali:

- Nucleo Oasi Gialla: 28 posti letto
- Nucleo Oasi Azzurra: 30 posti letto
- Nucleo Oasi Verde: 30 posti letto

In ogni Nucleo sono presenti spazi funzionali, servizi dedicati volti a rispondere alle esigenze degli ospiti.

Nell'ambito dei posti disponibili, sono previsti inoltre 2 posti dedicati ai ricoveri di sollievo ovvero Ospitalità Temporanea Sollievo di 30 giorni (OTS) gestiti secondo graduatoria specifica tenuta dall' U.L.S.S. 3 Serenissima, e 1 posto dedicato ai ricoveri privati ovvero Ospitalità Temporanea Privata (OTP).

A tal riguardo, l'obiettivo è di poter sostenere le famiglie che vivono situazioni di carico assistenziale particolarmente gravoso, alleggerendo temporaneamente i loro oneri.

Ogni nucleo presenta servizi e spazi funzionali necessari a rispondere ai bisogni delle persone accolte e nei quali opera personale appositamente formato.

In ogni nucleo opera un'équipe di professionisti che pianifica e verifica la corretta attuazione dei Piani assistenziali individualizzati.





SERVIZI EROGATI

4.1.1 Attività e servizi offerti

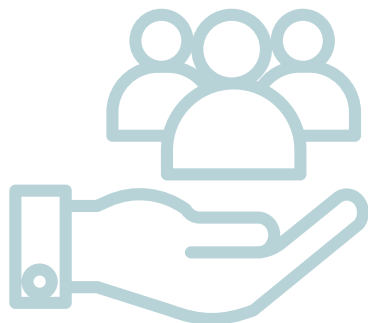
Servizio di assistenza sociale

Il servizio sociale è svolto dall'assistente sociale, che si configura essenzialmente come il professionista preposto al collegamento e alla comunicazione tra l'interno e l'esterno della struttura. In particolare, l'assistente sociale: fornisce informazioni rispetto alla procedura di ingresso, raccoglie la documentazione e la modulistica richiesta dall'Ente che i familiari o le persone formalmente incaricate sono tenuti a presentare; cura la fase di conoscenza, d'ingresso e accoglimento dell'anziano; svolge mansioni di segretariato sociale, mantiene i rapporti con i rispettivi amministratori di sostegno, nominati a tutela degli Ospiti.



Servizio assistenziale

Gli operatori sociosanitari garantiscono l'erogazione di prestazioni assistenziali e relazionali. Curano la relazione con la persona anziana nella quotidianità a seconda delle necessità individuali, comprendendo interventi quotidiani che riguardano l'igiene personale, vestizione e svestizione, assunzione dei pasti. L'obiettivo è quello di mantenere il più possibile l'autonomia dell'assistito.





SERVIZI EROGATI

Servizio medico - infermieristico

L'assistenza medica viene garantita dalla presenza di tre medici di medicina generale il cui intervento è regolato dalla normativa regionale vigente e da apposita convenzione con L'AULSS 3 Serenissima. In conformità alla convenzione precedentemente menzionata, l'assistenza medica viene assicurata dal lunedì al sabato. Nei giorni festivi e nelle fasce orarie notturne (20.00/8.00) l'assistenza è garantita dal servizio di Continuità Assistenziale competente per territorio.

I Medici presenti in struttura sono responsabili della funzione di diagnosi e cura degli ospiti. Mantengono uno stretto contatto con gli infermieri per aggiornamenti clinici sulle singole situazioni, programmazione e controllo esami di laboratorio o strumentali. Il Medico è a disposizione dei familiari su appuntamento per colloqui sullo stato di salute di rispettivi cari.

Il personale infermieristico garantisce l'erogazione di prestazioni secondo protocolli specifici, la somministrazione delle terapie prescritte, controllo e medicazione di lesioni e/o escoriazioni della cute, la supervisione durante i pasti, l'attivazione di pronto intervento sanitario in caso di bisogno.





SERVIZI EROGATI

Servizio riabilitativo

Le attività di riabilitazione comprendono:

- ▶ **Servizio di fisioterapia:** il fisioterapista svolge attività di mantenimento e riabilitazione motorio-funzionale individuale e di piccolo gruppo, gestione e controllo degli ausili, formazione/supervisione/aggiornamento al personale per la corretta utilizzazione ausili.
- ▶ **Servizio di logopedia:** il logopedista svolge attività di prevenzione, valutazione e rieducazione dei disturbi della comunicazione, del linguaggio, della voce e della deglutizione che l'Ospite può presentare, attività individuali e di piccolo gruppo, formazione/supervisione/aggiornamento del personale per l'adozione di tecniche e strategie di intervento specifiche.
- ▶ **Servizio psicologico:** lo psicologo svolge attività rivolta agli Ospiti individualmente e in piccoli gruppi quali attività di valutazione cognitiva, attività di sostegno psicologico, attività di supporto e stimolazione relazionale, attività di stimolazione cognitiva; attività rivolta ai familiari quale sostegno e supporto psicologico, attività di counselling individuale e in piccoli gruppi; attività rivolta al personale di supporto, formazione e supervisione sulle modalità di approccio relazionale con l'ospite.





SERVIZI EROGATI

Servizio socio-educativo

L'educatore organizza, propone e coinvolge gli anziani in attività socioeducative volte a favorire la relazione e la socializzazione, la riattivazione e la stimolazione cognitiva, promuove occasioni di confronto/incontro con la realtà esterna attraverso uscite, feste, laboratori con scuole e con gruppi parrocchiali o associazioni del territorio. Le attività vengono svolte individualmente o in gruppo: vi sono attività specifiche che prevedono la presenza di altri professionisti. L'educatore organizza attività educative e ricreative in collaborazione con gli altri professionisti e gruppi di volontari.



Servizio di lavanderia/guardaroba

All'atto dell'ingresso viene fornita al familiare una lista indicativa del vestiario necessario. E' presente il servizio di lavanderia/guardaroba interno alla struttura che opera in collaborazione con gli altri servizi secondo il principio del rispetto della dignità della persona, attraverso la massima pulizia ed ordine della biancheria e degli indumenti personali degli Ospiti.

Per garantire la funzionalità del servizio è richiesto che gli indumenti siano marcati con apposita etichetta riportante nome e cognome della persona. Tale operazione viene effettuata direttamente dal personale di struttura nei primi giorni dopo l'ingresso.

Il servizio garantisce il lavaggio della biancheria fatto salvo diverse disposizioni dei familiari che hanno la facoltà di occuparsene se lo desiderano. Il servizio di guardaroba si occupa di semplici rammendi del vestiario degli Ospiti in caso di necessità.

(Questo servizio è compreso all'interno della retta)



SERVIZI EROGATI

4.1.2 Giornata tipo all'interno della residenzialità

Con questo schema, cerchiamo di rappresentarvi una giornata tipo dei nostri anziani. L'organizzazione della quotidianità permette di monitorare continuamente attraverso i nostri professionisti lo stato fisico, psicologico e sensoriale dei vostri cari. Attraverso continue ricerche e progetti ad hoc, ci poniamo l'obiettivo primario di garantire una buona qualità di vita durante le 24 ore.



Gli operatori e i professionisti seguono i nostri Ospiti con scrupolosa attenzione durante le ore di riposo per garantire il massimo beneficio personale.

Le camere dei nostri Ospiti possono variare da 1 a 4 posti letto, con bagno in stanza, un comodo armadietto e un comodino personale.

I professionisti, stendono un programma mensile delle attività quotidiane che vanno a rendere più piacevole il soggiorno in struttura dei nostri Ospiti. Con l'aiuto dei volontari, vengono eseguiti attività di bricolage, vengono organizzate le feste di compleanno mensili e talvolta vengono a trovarci intrattenitori musicali o di cabaret. Due volte a settimana o nei giorni di festa viene celebrata la Santa Messa nel nostro salone e nella bella stagione non vengono a mancare alcune gite fuoriporta.

La Casa di Riposo dispone della cucina interna: i nostri cuochi programmano due menù annuali autunno/inverno, primavera/estate, con rotazione in quattro settimane.



SERVIZI EROGATI

4.2 Servizio semi-residenziale

SERVIZIO CENTRO DIURNO

Il Centro Diurno è un servizio a carattere semi-residenziale che permette all'anziano non autosufficiente di continuare a vivere nel proprio contesto familiare, accogliendolo nelle ore diurne, per 1 o più giorni alla settimana. L'ambiente protetto e le caratteristiche organizzative, permettono al centro diurno di svolgere una funzione intermedia tra forme di assistenza domiciliare e le strutture residenziali. Può inoltre essere inteso come luogo dove poter mantenere o recuperare le funzionalità di base della vita quotidiana, riattivando e favorendo anche aspetti di relazione e socializzazione.

Il Centro Diurno è autorizzato ad accogliere fino ad un massimo di 30 ospiti al giorno. È possibile frequentare la struttura tutta la settimana o solo alcuni giorni.

Apertura: da lunedì a sabato dalle 7.30 alle 20.00. In caso di festività infrasettimanali il centro rimane aperto e funziona regolarmente.

Accoglienza degli ospiti: dalle 7.30 alle 9.00

Rientro a domicilio: dalle 18.40 alle 20.00

Il trasporto è a cura della famiglia; è possibile, tuttavia, richiedere l'attivazione del servizio di trasporto garantito da Enti/Associazioni indicate dalla struttura.

Servizio di assistenza sociale

Il servizio è curato dall'assistente sociale che fornisce informazioni sui Servizi della struttura e del territorio, raccoglie la documentazione e la modulistica richiesta dall'Ente che i familiari o le persone formalmente incaricate sono tenuti a presentare; segue la presa in carico, l'accoglimento e l'andamento degli ospiti nel periodo di fruizione del servizio semiresidenziale, svolge attività di segretariato sociale, può eseguire se rilevata l'opportunità, la visita domiciliare di preaccoglimento intesa come strumento conoscitivo dell'ospite e collegamento tra la famiglia e il Centro Diurno, mantiene i rapporti con i rispettivi amministratori di sostegno, nominati a tutela degli Ospiti.





SERVIZI EROGATI

Servizio assistenziale

Gli operatori sociosanitari si occupano delle prestazioni assistenziali e relazionali; collaborano con educatore e fisioterapista nel proporre attività di stimolazione quotidiana.

Attività infermieristiche

L'infermiere garantisce l'erogazione di prestazioni sanitarie di base quali il controllo dei parametri vitali, la somministrazione delle terapie prescritte, controllo e medicazione di lesioni e/o escoriazioni della cute, la supervisione e assistenza durante i pasti.



Attività socio-educative

L'educatore organizza, propone e coinvolge gli ospiti in attività socioeducative volte a favorire la relazione e la socializzazione, la riattivazione e la stimolazione cognitiva. Il contrasto all'apatia e alla solitudine sono altresì obiettivi che le attività proposte si prefiggono di raggiungere.

Attività fisioterapica

È presente un fisioterapista nel monitorare il progetto di ciascun anziano rispetto la sua mobilità: per stimolarla e mantenerla attiva, viene praticata attività di ginnastica di gruppo.



SERVIZI EROGATI

GIORNATA TIPO AL CENTRO DIURNO



Come si accede

Con attivazione della UVMD territoriale di competenza, redazione della scheda SVAMA e richiesta di Centro Diurno.

Il nominativo dell'utente viene successivamente inserito in graduatoria per semiresidenzialità secondo ordine di punteggio come da scheda SVAMA. La persona indicata quale riferimento principale, verrà contattata per l'attivazione del servizio e la presa in carico dell'Ospite.



SERVIZI EROGATI

SERVIZI COMUNI ALLA RESIDENZIALITÀ E AL CENTRO DIURNO

Supporto spirituale

All'interno dell'Ente è presente la possibilità di affidarsi a un supporto spirituale, che assicura l'assistenza e il conforto agli ospiti che lo desiderano. Viene celebrata la Santa Messa due volte alla settimana e nelle maggiori feste di precetto.

La partecipazione alle attività religiose è sostenuta dal personale e dai volontari e avviene nel rispetto della libertà e delle scelte individuali.



Servizio di parrucchiera

È possibile usufruire del servizio parrucchiera con costo non incluso nella retta. Il riferimento per la prenotazione è l'Operatore referente di Nucleo o il Responsabile del Centro Diurno.



Servizio ristorazione

La Casa di Riposo e Soggiorno Don V. Allegri offre un servizio di ristorazione con pasti preparati direttamente dalla cucina interna, nel rispetto delle norme HACCP (D. Lgs. 155/ 97) che disciplinano la preparazione e distribuzione degli alimenti secondo criteri di igiene e sicurezza.

Il menù è stabilito dal dietologo nel rispetto delle eventuali prescrizioni dietetiche per i singoli ospiti, in relazione alle specifiche esigenze di salute e alle cure in corso. Il menù proposto è predisposto in base alla stagionalità e si articola su quattro settimane. E' possibile prendere visione del menù nel sito web della struttura o presso la bacheca affissa in portineria

La struttura dispone altresì di angoli bar con distributori automatici di snack, bevande calde e fredde, a disposizione degli ospiti e dei loro familiari.





SERVIZI EROGATI

Raccolta-smaltimento rifiuti

L'Ente osserva la raccolta differenziata dei rifiuti solidi ed urbani, secondo quanto previsto dal regolamento del Comune di Salzano e dell'azienda di riferimento per i servizi ambientali. Per un corretto conferimento dei rifiuti al servizio di smaltimento sono stati predisposti degli appositi contenitori in alcuni punti della struttura.



Servizio pulizia e igiene ambientale

La Casa di Riposo garantisce la pulizia e il riordino degli ambienti. Il servizio viene svolto quotidianamente da personale preposto, secondo apposite procedure. La sanificazione degli ambienti dedicati alla produzione e al trattamento alimentare si svolge nel rispetto delle procedure previste dalle norme HACCP.

La pulizia straordinaria e la sanificazione ambientale vengono effettuate con cadenze specifiche, secondo un calendario prestabilito.





SERVIZI EROGATI

SERVIZIO DOMICILIARE

Il Servizio Diurno domiciliare fa parte dell'Unità di Offerta del Centro diurno della Casa di Riposo e Soggiorno Don V. Allegri di Salzano.

E' un servizio rivolto a persone fragili, che offre la possibilità di interventi strutturati a domicilio. L'obiettivo generale è volto all'individuazione e al recupero di abilità residue della persona fragile, affinché possa acquisire e/o mantenere condizioni di autonomia tali da favorire una buona qualità di vita.

I principi che guidano la messa in atto del progetto domiciliare sono:

- ▶ La RIATTIVAZIONE e la RIEDUCAZIONE nel senso ampio dei termini: cognitiva, relazionale, funzionale, che permettano di contrastare l'apatia e la perdita di interesse per il contesto ambientale in cui la persona è inserita, nonché come contrasto all'isolamento e alla solitudine.
- ▶ IL MANTENIMENTO E LA VALORIZZAZIONE DELLE CAPACITA' FUNZIONALI CONSERVATE come contrasto alla progressiva perdita delle autonomie.
- ▶ IL SOSTEGNO ALLA FAMIGLIA, non solo in termini psicosociali, ma anche come attuazione di azioni educative volte ad informare sui vari aspetti delle patologie tipiche dell'età anziana e alla loro gestione.

CON LO SCOPO di pianificare e sostenere il passaggio ad altre forme di servizio semiresidenziale maggiormente strutturati, quali i centri diurni.





SERVIZI EROGATI

COSA SI FA

Le attività che vengono svolte sono:

- Attività di stimolo/riattivazione cognitiva: training cognitivo con l'utilizzo di materiali specifici.
- Riattivazione/recupero/sostegno dell'interazione interpersonale e della vita di relazione: attraverso il recupero dei temi autobiografici, l'attuazione di attività di reminiscenza, l'introduzione di un approccio narrativo rispetto ad interessi /hobby/ abilità pregresse, si instaura un dialogo strutturato e guidato, finalizzato al consolidarsi di una relazione di fiducia e d'aiuto.
- Interventi di educazione/informazione/formazione rivolti all'utente e/o alla famiglia su aspetti migliorativi della gestione quotidiana quali: utilizzo degli ausili, formazione/ informazione sulla prevenzione come contrasto alla perdita funzionale, miglior fruibilità dell'ambiente domestico, indicazioni sulle manovre assistenziali, sul controllo delle posture, indicazioni e strategie per favorire una corretta assunzione del cibo ecc.
- Sostegno psicologico/counselling alla famiglia.
- Programmazione e accompagnamento all'inserimento al centro diurno residenziale.

COME SI ACCEDE

Con attivazione della UVMD territoriale di competenza, redazione della scheda SVAMA e richiesta di Centro Diurno.

Importante:

per l'attivazione del servizio, la scheda SVAMA deve riportare la specifica di Centro Diurno Domiciliare.

Il nominativo dell'utente viene successivamente inserito in graduatoria per semiresidenzialità secondo ordine di punteggio come da scheda SVAMA. La persona indicata quale riferimento principale, verrà contattata per la presa in carico dell'Ospite e l'attivazione del servizio.

COME SI SVILUPPA

Accessi domiciliari settimanali della durata due o tre ore, concordati tra persona di riferimento dell'utente e Servizio, in base ai bisogni e alle necessità dell'utente stesso e della famiglia. Il servizio è attivo dal lunedì al sabato. L'arco temporale di attivazione del servizio va dalle 8.00 alle 19.00.



SERVIZI EROGATI

4.3 Accesso ai servizi

L'accesso ai servizi della casa di riposo e soggiorno avviene abitualmente in due fasi:

FASE 1: CONOSCENZA

Per accedere al CENTRO SERVIZI DON VITTORIO ALLEGRI è necessario essere in possesso di **SCHEDA SVAMA** in corso di validità. Durante questa prima fase, è possibile concordare un appuntamento al fine di:

VISITARE IL CENTRO SERVIZI E
CONOSCERNE
L'ORGANIZZAZIONE

CREARE UN CLIMA DI FIDUCIA E
COLLABORAZIONE

CONDIVIDERE INFORMAZIONI
UTILI ALLA CONOSCENZA
DELL'OSPITE

STRUTTURARE UN'ANAMNESI
GENERALE

**PROFESSIONISTI
FAMILIARI
OSPITI**

Nel corso del colloquio viene consegnato alla persona interessata:

- un fascicolo informativo contenente l'elenco dei documenti da consegnare prima dell'accesso ai servizi
- copia del regolamento generale dei servizi
- uno schema del contratto di servizi che deve essere sottoscritto
- la Carta dei Servizi
- l'informativa relativa al trattamento dei dati personali.

Venuta a conoscenza del possibile ingresso presso il centro servizi, la persona interessata per sé, per un proprio caro o familiare, o in qualità di amministratore di sostegno, viene contattata dal centro servizi al fine verificare le condizioni per la presa in carico della persona.

FASE 2: PRESA IN CARICO

Nel caso in cui si perfezionino le condizioni per l'accesso ai servizi si procede con la gestione degli adempimenti amministrativi e con la redazione del **PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO (PAI)** di cui ogni ospite, al momento dell'ingresso, diventa titolare.

Si specifica che, in una prima fase di avvio del PAI, il Centro Servizi valuta la congruità del progetto indicato nella **SVAMA** con il servizio offerto.



SERVIZI EROGATI

La SCHEDA SVAMA è una scheda di valutazione che viene compilata, su richiesta dell'interessato, dal medico di famiglia e dall'assistente sociale del Comune, che riassume tutte le informazioni utili a descrivere le condizioni dell'anziano sotto il profilo sanitario e socio-assistenziale e delle abilità funzionali residue. Essa è valida 12 mesi e va rinnovata prima della scadenza. Se l'UVMD valuta l'inserimento in residenza per anziani come il progetto più adeguato di assistenza per la persona, a questa viene attribuito un "punteggio di gravità" con il quale viene inserita in una "graduatoria" unica per tutta l'Azienda ULSS del territorio (Registro Unico della residenzialità). Si precisa che il cittadino o suo rappresentante, al momento della richiesta dovrà necessariamente indicare ai servizi sociosanitari le strutture residenziali preferite, secondo il criterio della libera scelta, e verrà contattato dai centri servizi scelti unicamente per i posti che si rendono disponibili nelle strutture indicate e solo nel momento in cui il posto si rende disponibile.

Il PAI, PIANO ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATO è lo strumento con cui si definisce e si aggiorna il piano delle diverse attività previste a favore dell'ospite.

A titolo informativo gli elementi costitutivi del PAI sono:

- la data di avvio;
- gli obiettivi clinici e assistenziali;
- il piano di lavoro;
- il mix degli interventi sociosanitari;
- modalità di condivisione con la famiglia.

Il Piano di Assistenza Individualizzato viene approvato e periodicamente aggiornato dall'Unità Operativa che opera presso la casa di riposo e che è composta da:

- il MMG di riferimento dell'ospite;
- il Medico coordinatore del distretto sociosanitario (in convenzione);
- il Responsabile del servizio residenziale o semiresidenziale;
- il Coordinatore Infermieristico;
- il Referente di nucleo (Oss);
- Fisioterapista, Logopedista, Psicologo, Assistente Sociale per la quota di competenza nella gestione nel PAI.





SERVIZI EROGATI

4.4 Orario e modalità d'accesso

Le visite al proprio familiare sono possibili durante tutti i giorni della settimana dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 17.30. In casi particolari si concordano gli orari direttamente con la Direzione. Le visite vengono effettuate su appuntamento chiamando la reception.

4.5 Le rette

L'importo delle rette dei Servizi di Residenzialità, Centro Diurno e Diurno Domiciliare sono stabilite annualmente dal Consiglio di Amministrazione che da opportuna comunicazione agli interessati. Per informazioni sulle rette è possibile consultare il nostro sito.

4.6 Servizio di prevenzione e protezione dai rischi

La Casa di Soggiorno e Riposo Don V. Allegri E.T.S. è stata progettata e fornita delle dotazioni tecnologiche ed impiantistiche nel rispetto del D.P.R. 14/01/1997 e s.m.i., assicurando la massima sicurezza dell'ospite e del lavoratore. Trovano applicazione i servizi previsti dal D.Lgs. 81/08 sulla sicurezza degli ambienti di lavoro.

4.7 Comitato dei familiari degli ospiti

La Casa di Riposo e Soggiorno Don V. Allegri E.T.S., ai sensi dell'art. 3 del Regolamento Regionale 10 maggio 2001 n. 3, favorisce e supporta la costituzione di un organismo rappresentativo dei familiari degli ospiti, denominato Comitato dei Familiari. Fanno parte del Comitato i familiari eletti i cui cari afferiscono alle diverse Unità di Offerta.

Scopo del Comitato è la collaborazione con l'Ente finalizzata al miglioramento della qualità dei servizi offerti agli ospiti mediante segnalazione costruttiva di eventuali problemi o disfunzioni; collaborazione per la tempestiva diffusione alle famiglie e agli ospiti delle informazioni provenienti dalla Casa di Riposo o, in caso di provenienza da terzi, dalla stessa autorizzate.



SERVIZI EROGATI

4.8 Volontariato

In un'ottica di apertura dei Centri Servizi al territorio è promossa, valorizzata e favorita la presenza del volontariato quale espressione di partecipazione e solidarietà, per supportare le attività ludico ricreative e di animazione rivolte agli Ospiti della struttura.

A tal fine l'Ente ha stipulato convenzioni con associazioni iscritte nell'apposito albo regionale ai sensi della L.R. n.22/93.

L'attività dei volontari osserva i requisiti di legge e le disposizioni stabilite dalla Casa di Riposo e Soggiorno Don V. Allegri. L'attività svolta dai volontari all'interno della struttura viene gestita dal servizio educativo che ne cura anche i momenti di coordinamento, le azioni formative e di aggiornamento previste.

4.9 Reclami, segnalazioni ed apprezzamenti

I familiari degli Ospiti possono inoltrare reclami/segnalazioni/apprezzamenti in forma scritta attraverso la compilazione di un modulo da inserire in una casella per la raccolta di osservazioni, oppure verbalmente direttamente al Direttore o alle Referenti dei Servizi.

5.0 Misurazione della soddisfazione dell'utente

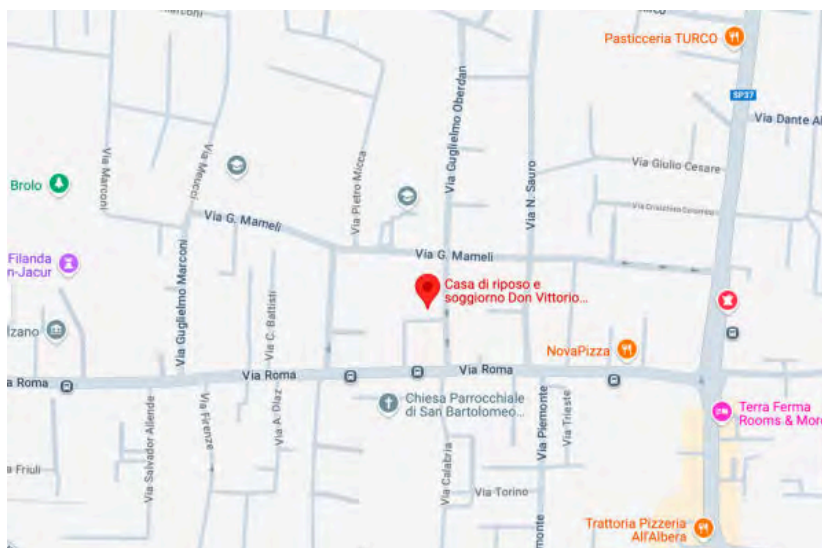
La Casa di Riposo e Soggiorno Don V. Allegri E.T.S., provvede annualmente all'invio del questionario di soddisfazione ai familiari degli ospiti concernente la qualità del servizio percepita dall'utente e dai familiari stessi. I risultati vengono condivisi con il Comitato dei Familiari e sono elementi che concorrono al miglioramento continuo della qualità servizio offerto.

5.1 Rispetto della privacy

Tutte le informazioni sensibili sono raccolte da personale formato sugli aspetti di tutela dei dati personali, esclusivamente al fine di garantire gli interventi sanitari ed assistenziali, nel rispetto della normativa vigente (art. 13 del Reg. UE n. 2016/679 GDPR e D.Lgs. n. 196/2003, come modificato dal D.Lgs. n. 101/2018), dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità delle persone. Il personale è tenuto, per normativa e per etica professionale, a mantenere la massima riservatezza ed evitare la divulgazione con ogni mezzo di notizie di qualsivoglia natura inerenti agli ospiti, al di fuori di quanto strettamente necessario e nelle modalità previste dalle procedure per l'erogazione corretta del servizio. Ogni disfunzione o mancato rispetto dei diritti degli ospiti deve essere segnalata alla Direzione. All'attivazione del servizio sarà richiesto il consenso al trattamento dei dati personali per le sole esigenze di funzionamento del servizio e per i rapporti con l'Ente, attraverso la sottoscrizione dell'apposita modulistica.

Come Raggiungerci

La Casa di Riposo e Soggiorno Don V. Allegri E.T.S., è ubicata in Via Allegri 5, nel centro del paese di Salzano.



Per informazioni potete contattare la struttura ai seguenti recapiti:

Telefono: 041 437500

Email: info@cdrsalzano.it

Sito internet: www.cdrsalzano.it



Contattaci:



041/437500



info@cdrsalzano.it



www.cdrsalsano.it



Via V. Allegri, 5 - SALZANO (VE)



CASA DI RIPOSO E SOGGIORNO
DON VITTORIO ALLEGRI
CENTRO SERVIZI - E.T.S. SALZANO

Gennaio 2026