

**REV. MAGGIO 2023**

## **LA CARTA DEI SERVIZI<sup>1</sup>**

Questo documento mira a far conoscere Luigi e Augusta Cooperativa Sociale, i suoi valori fondanti, la struttura, i servizi e gli standard di qualità di riferimento.

E' il principale riferimento per tutte le persone che vengono quotidianamente in contatto con la Cooperativa e quindi serve a:

- Ospiti e familiari, per avere chiarezza sui servizi offerti, sul livello di qualità/prestazione attesa ed anche per tutelare i propri diritti con un reclamo presso la Direzione;
- Istituzioni e Enti locali;
- Operatori, collaboratori e volontari.

La Carta dei Servizi è oggetto di verifica annuale nel rispetto degli standard dichiarati e nella raccolta di eventuali spunti di miglioramento che possano emergere in base alle segnalazioni ricevute dalle diverse componenti sociali della comunità: ospiti, famiglie, operatori, volontari, istituzioni.

Con questo documento Luigi e Augusta Cooperativa Sociale manifesta a priori le prestazioni offerte e l'impegno che si assume con i propri Ospiti favorendo al massimo le migliori condizioni per la libera scelta dell'Ospite e dei suoi familiari.

INDICE

### **CHI SIAMO**

VALORI FONDANTI

LA COOPERATIVA

GARANZIE DI BASE

### **LA RESIDENZA**

PRESENTAZIONE

LA STRUTTURA

GIORNATA TIPO

MENÙ

### **I NOSTRI SERVIZI**

L'EQUIPE MULTIDISCIPLINARE

RIABILITAZIONE

RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA

RIABILITAZIONE COGNITIVA

---

<sup>1</sup> La presente Carta dei Servizi ha validità in fase di normale ciclo di vita della struttura e delle attività, nel caso di pandemia o di casi eccezionali (es. rotture di tubature, guasti all'impianto elettrico o altro) alcuni degli aspetti qui descritti potranno non essere rispettati.

LOGOPEDIA  
SOCIALIZZAZIONE E ANIMAZIONE  
SERVIZI AUSILIARI  
CULTO RELIGIOSO

## L'ACCOGLIMENTO

MODALITÀ DI ACCESSO

DOVE SIAMO

CONTATTI

## CHI SIAMO

VALORI FONDANTI

### **I diritti di una popolazione che invecchia**

L'anziano non è più visto come un essere umano al capolinea, ma come una preziosa risorsa, spesso affidata ad un contenitore fragile, che va per questo salvaguardato creando situazioni e contesti in cui la relazione tra le persone, tra le generazioni, tra i ruoli, tra gli ambienti, diventi testimonianza concreta della possibilità individuale di continuare a vivere in maniera adeguata secondo le personali aspirazioni e secondo l'ispirazione cristiana che contraddistingue la nostra Cooperativa e nel costante perseguimento di finalità di solidarietà sociale.

### **Eguaglianza ed equità**

Obiettivo di Luigi e Augusta Cooperativa Sociale è la soddisfazione del bisogno e delle esigenze della singola Persona: non viene quindi erogato a tutti lo stesso identico servizio bensì una specifica personalizzazione dinamica adeguata al soddisfacimento delle reali necessità individuali, sulla base di un identico livello qualitativo e con priorità alle esigenze di natura sanitaria.

### **Cittadinanza**

Ogni Ospite non è ritenuto un paziente, quindi neppure un degente ma una Persona che ha "residenza" e "vive" all'interno di una comunità di Persone in un Centro Residenziale adeguato a garantire un elevato livello di qualità di vita, salvaguardando l'individualità, la dignità umana, la storia, la personalità, le emozioni, i sentimenti e le esigenze ed aspirazioni di ciascuno.

Il personale è impegnato a garantire quotidianamente la piena affermazione del diritto di cittadinanza degli Ospiti, in sinergia con la comunità dei familiari e dei volontari.

### **Centralità della Persona**

Obiettivo principale di Luigi e Augusta Cooperativa Sociale è assicurare il più possibile un'assistenza personalizzata ad ogni singolo Ospite, inteso come portatore di specifiche necessità e bisogni espressi o non espressi. In questo senso il Servizio Socio-Educativo, gli appuntamenti di animazione, le attività ricreative e di socializzazione, la stimolazione cognitiva, riabilitazione motoria, l'attività socio sanitaria e tutto quanto scandisce la vita quotidiana all'interno delle Residenze sono elementi importanti per garantire una piena esperienza di vita.

Particolare cura ed attenzione viene dedicata al momento di inserimento di un nuovo Ospite, con l'illustrazione di tutte le attività presenti, la presentazione delle figure professionali di riferimento, il colloquio individuale in modo da creare un clima che permetta al nuovo arrivato di trovare le motivazioni necessarie per partecipare attivamente alla nuova vita quotidiana, favorendone cioè un sereno radicamento nel nuovo contesto abitativo.

### **Diritto di scelta**

Ogni Ospite, in quanto Persona, è libero di fare le proprie scelte, spaziando dalla decisione di effettiva permanenza nella Struttura alla selezione dei servizi alberghieri (menù, ecc.) o alla partecipazione alle attività proposte. All'interno del Progetto personalizzato di intervento definito dal Servizio Sociale competente, Luigi e Augusta Cooperativa Sociale garantisce la massima libertà nella scelta dell'intervento assistenziale migliore, dando informazione e visibilità sul tema all'Ospite stesso e lasciando libertà nell'eventuale ricorso a forme aggiuntive di assistenza privata. Nel caso in cui l'Ospite non sia in grado di scegliere viene coinvolta la famiglia o l'amministratore di sostegno.

### **Libertà di movimento e di accesso**

La Residenza Luigi e Augusta è una "comunità di Persone" all'interno della quale ogni Ospite può spostarsi in libertà, nell'ovvio rispetto della privacy e delle esigenze degli altri residenti. Compatibilmente con il suo stato di salute, l'Ospite può liberamente uscire dalla Residenza, dandone informazione al personale, anche per brevi ritorni a casa o dai suoi familiari.

Ogni Ospite può e deve sentirsi come a casa propria ed in questo senso la logica delle "porte aperte" è estesa a familiari, amici e volontari: non esistono limiti agli orari di visita.

### **Tutela e rafforzamento dell'autonomia e delle competenze distintive**

Una persona è autonoma quando gode della completa capacità cognitiva e motoria. Proprio questo è l'obiettivo che Luigi e Augusta Cooperativa Sociale si prefigge nei confronti degli anziani residenti, ossia concepire sempre interventi e progetti che promuovano un miglioramento o un mantenimento o un possibile mancato peggioramento nei casi più difficili.

Ecco che il lavoro in equipe di diversi professionisti diventa una metodologia comunemente usata per predisporre in modo accurato e personalizzato attività e supporto nell'arco di tutta la vita quotidiana dell'anziano senza per questo sostituirsi a lui ma, attraverso l'incoraggiamento, attuare un'azione di stimolazione verso il mantenimento della propria autonomia, anche residua.

### **Partecipazione**

All'Ospite ed ai suoi familiari è garantita la possibilità di partecipare al miglioramento del servizio attraverso l'espressione di pareri e la formulazione di proposte, sulla base di specifici strumenti

previsti all'interno del Sistema di Qualità Aziendale (questionari, moduli di reclamo, ecc.). È inoltre previsto, la costituzione del Comitato di rappresentanza dei famigliari degli ospiti, ai sensi del Regolamento Regionale n. 3/2001.

La Cooperativa, inoltre, favorisce all'interno delle proprie Residenze la presenza e l'attività degli organismi di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini.

## LA COOPERATIVA

La Cooperativa nasce dall'iniziativa di un gruppo di 13 persone legate al territorio e ai problemi sociali presenti. I soci fondatori hanno, dunque, pensato di prendere in gestione la **Casa Luigi e Augusta** per dare un contributo alla collettività, sia in termini socioassistenziali sia occupazionali in un momento di estrema difficoltà.

### Area anziani

Tutti gli sforzi lavorativi all'interno di un centro di servizi per non autosufficienti sono concentrati nella pianificazione e l'elaborazione del Progetto di assistenza individuale. Il piano, attraverso l'individuazione dei bisogno del singolo ospite assistito, tende a preservarne, e possibilmente a migliorarne, le abilità residue, a prevenire il decadimento e le complicanze, a curare le fasi acute di malattia.

Tutto il personale socio-sanitario deve prefiggersi il benessere degli Ospiti assistiti al quale parteciperanno attivamente anche i familiari. Per raggiungere questi obiettivi è determinante la conoscenza dettagliata dei problemi e delle capacità dell'ospite, ed offrire interventi mirati di carattere sanitario, riabilitativo ma anche sociale. Si intende inoltre offrire un ambiente che sia in grado di supportare i diversi deficit di ogni ospite, creando dei piani individuali, attenti alle singole esigenze.

Il Progetto assistenziale individuale è messo a punto da tutte le figure professionali, (medico, infermiere, fisioterapista, assistente sociale, psicologo, educatore, logopedista, operatori socio-assistenziali), che con la loro competenza tecnica possono offrire le migliori conoscenze e applicazione al piano medesimo. La Cooperativa è molto attenta alla preparazione dei propri collaboratori, che sono costantemente aggiornati per renderli sempre più vicini alle esigenze delle persone ospiti.

Per avere sempre sotto controllo il quadro della condizione degli ospiti, in modo da valutare la situazione di partenza e le variazioni di salute successive, sarà necessario stabilire dei criteri oggettivi, attraverso schede ed indici di valutazioni, schede cliniche costantemente aggiornate, che possano dare una serie di valori riproducibili e confrontabili. Si tratta di strumenti utilizzati e validati a livello internazionale, già di uso comune, in grado di rendere confrontabili i dati.

Nel campo della geriatria sono state proposte decine di sistemi valutativi, in grado di esplorare ogni area dell'ospite anziano, sia fisica, psichica, cognitiva che psicologica.

Nella struttura adottiamo alcune scale di valutazione che vengono applicate secondo quanto definito dall'osservazione individualizzata, altri strumenti sono riservati a pazienti con particolari situazioni, che richiedono specifiche attenzioni (si pensi ai degenti dei nuclei di Alzheimer)

Le scale di valutazione di base che adottiamo sono le seguenti:

- Mini Mental State Examination
- B.A.D.L. (Indice di indipendenza nelle attività della vita quotidiana)
- Indice di Barthel (valutazione del carico assistenziale)
- Scala di valutazione Tinetti (valutazione per le attività di deambulazione)
- Exton Smith (Rischio piaghe da decubito).
- Tinetti Andatura e Tinetti Equilibrio

- TSI
- GDS
- Cornell Scale
- CIRS
- CDR

Gli anziani affetti da patologie gravi e multiple o portatori di problematiche che investono diversi campi, saranno seguiti secondo precise direttive, costruite da linee-guida, che il personale è tenuto ad osservare scrupolosamente al fine di garantire la più alta qualità di assistenza possibile.

L'assistenza sociosanitaria si può riassumere:

- Igiene dell'ospite: si ritiene necessaria oltre all'igiene mattutina, praticata al letto dell'anziano e presso i servizi igienici di ogni camera, predisporre controlli periodici durante la giornata. Il calendario dei bagni è stilato in base alle esigenze degli ospiti. L'igiene personale deve tener conto del rispetto della privacy dell'Ospite.
- Prevenzioni cadute: le cadute rappresentano uno degli incidenti più frequenti, e potenzialmente più pericolosi, pertanto precauzioni architettoniche (dalla pavimentazione non sdruciolevoli, assenza di gradini od ostacoli), ambientali ( con una illuminazione adeguata), assistenziali, farmacologiche (precauzioni nella prescrizione di farmaci con controindicazioni a riguardo dell'equilibrio), riabilitative (potenziamento muscolare attraverso attività di fisioterapia), soprattutto controllo e sorveglianza attenta e costante da parte degli operatori, costituiscono elementi essenziali per limitare il più possibile il rischio. Sono utilizzati anche dispositivi per ridurre le conseguenze di eventi traumatici, in particolar modo all'articolazione dell'anca. E' fondamentale sottolineare come le precauzioni adottate, tengono conto del rispetto della libertà individuale; pertanto se necessitano di dispositivi per limitare la libertà individuale, la decisione, essendo un atto medico, verrà assunta dal medico informando i parenti, elencando tutti i vantaggi e gli svantaggi delle possibili soluzioni applicabili.
- Somministrazione alimentazione e bevande: i pasti e le colazioni sono serviti a orari fissi, tranne prescrizione mediche diverse. La prassi prevede la somministrazione di pasti ad orari definiti, secondo le esigenze degli ospiti, oltre alla disponibilità d'acqua minerale in ogni momento della giornata. Si seguono le diete prescritte dai medici, e per i non autosufficienti nell'alimentazione, vengono assistiti tramite un preciso protocollo individualizzato che contempla tipo, quantità e frequenza dell'alimento. La fornitura dei pasti è effettuata da ditta esterna che opera secondo requisiti contrattuali nel pieno rispetto delle norme dietetiche e le norme stabilite dal manuale HACCP. Il fornitore utilizza la cucina situata presso il Centro Servizi stesso, ottimizzando i tempi di consegna e mantenendo il più possibile le caratteristiche organolettiche delle pietanze predisposte, come sopra riportato, secondo tabelle dietetiche appositamente redatte per i nostri ospiti e per la loro età.
- Trattamento dell'incontinenza: è utilizzato naturalmente del materiale monouso (come pannoloni di varie dimensioni ed assorbimento), secondo un protocollo individuato. E' chiaro l'obiettivo di mantenere asciutto il paziente nell'arco di tutta la giornata, in maniera indipendente dal grado di incontinenza, cercando di recuperare, attraverso apposite terapie le normali funzioni.
- Utilizzo mezzi di contenzione: Il Centro Servizi possiede protocollo rischio cadute e protocollo trattamento contenzioni. Le linee guida contemplano come fatto eccezionale, l'utilizzo di mezzi di contenzione, previsti solamente su prescrizione del medico, con i modi e nei tempi descritti. Le misure dovranno essere limitate il più possibile nell'utilizzo ed adottate solo nel caso di prevenzione di eventi lesivi nei confronti di altri anziani o di problematiche di atti di

autolesionismo verso se stessi e solo quando non siano possibili altri rimedi.

- Prevenzione e trattamento piaghe da decubito: le lesioni sono causate da una compressione dei tessuti per un tempo sufficiente a causare un'ischemia dei tessuti stessi, come pure da uno sfregamento di tessuti su una superficie (lenzuola, cuscini), il protocollo preventivo prevede la mobilitazione frequente a orari precedentemente stabiliti per quei pazienti che non sono capaci di muoversi autonomamente, la perfetta manutenzione di lenzuola, materassi e l'utilizzo di appositi strumenti per evitare la formazione di piaghe, attuando i protocolli validati con l'Ulss di appartenenza.

## Cooperativa e Territorio

La nostra Cooperativa vuole essere attiva anche nel territorio, quindi oltre ai servizi ed ai rapporti istituzionali che ci interessano sull'Epidemiologia sull'invecchiamento legato all'ospite al territorio, lavoriamo sull'invecchiamento costruendo un quadro che si auto aggiorna per mostrare come si invecchia e come il nostro territorio invecchia, per riuscire ad avvertire per tempo quello che accadrà nei prossimi anni. Cerchiamo di aiutare gli anziani a risolvere i problemi di mobilità nel territorio, oltre che creare luoghi e momenti di scambio di generazioni.

Il radicamento con il territorio è l'asse portante della cooperativa, che rende possibile l'integrazione, l'incontro con le persone, creando luoghi di incontro con le differenti culture, gestendo reti di sensibilità.

Siamo una cooperativa che crea attività ed i servizi si vanno modificando con il mutare delle necessità degli utenti, per questo ci attrezziamo per avere sempre più capacità di interpretare i bisogni a partire da quelli creati dalle peculiarità dell'intero territorio. Sappiamo che i servizi sono strutturati e misurati intorno all'Ospite, ed ad ogni suo cambiamento, anche la nostra risposta deve mutare per essere vicino alle sue nuove esigenze.

L'anziano ha un ruolo importante, lo coinvolgiamo nelle sue nuove attività, per noi i servizi non sono solamente quelli riguardanti la tutela sanitaria ed igienica, ma soprattutto servizi che migliorino la qualità di vita dell'ospite.

Centrale è l'attività socio psico-educativa con il ruolo dello psicologo, dell'educatore e dell'animatore ruolo sempre più importante, che deve mantenere in movimento la mente, muovere emozioni, ricordi, che diano all'anziano una maggiore serenità nel vivere.

Nella nostra filosofia il concetto di casa di riposo viene totalmente abbandonato, abbracciando il più moderno Centro Servizi per Anziani, dove l'Ospite è il nostro punto di riferimento, la struttura e gli operatori si devono adattare alle sue esigenze e concentrare tutti gli sforzi perché gli anni di vita dell'anziano abbiano la massima qualità possibile.

## GARANZIE DI BASE

### Privacy

È garantito il rispetto della normativa vigente in materia di tutela dei dati personali, sulla base di tutti gli accorgimenti di legge di cui il Centro Servizi è adeguatamente dotato. Al momento dell'ingresso in struttura, viene richiesto all'Ospite od a un suo familiare il consenso al trattamento dei dati, personali e sanitari, limitatamente alle esigenze funzionali della Residenza. All'Ospite od al suo familiare è garantito il diritto di conoscere i dati personali registrati e le modalità di trattamento degli stessi; di non autorizzare la divulgazione dei dati personali o sanitari. La Cooperativa si è dotata del DPO – Data Protection Officer, il Data Protection Officer, o anche Responsabile per la Protezione dei Dati, è una figura introdotta dal nuovo regolamento europeo in materia di protezione di dati personali (art. 37 GDPR 679/2016).

## **Sicurezza**

La Residenza è dotata di mezzi estinguenti (estintori, naspi, idranti) e di uscite di sicurezza, così come previsto dalla normativa antincendio/sicurezza. Sono inoltre presenti impianti di rilevazione di fumi e gas, che prontamente segnalano la presenza di focolai o situazioni di possibile causa d'incendio; la maggior parte degli edifici sono compartimentali, favorendo così il blocco della propagazione di fumo e fiamme e dotati di scale, interne ed esterne, oltreché di montalettighe antincendio per l'evacuazione verticale.

Vengono eseguiti periodicamente dei corsi antincendio per i dipendenti e delle prove di evacuazione, per l'attuazione del piano di emergenza.

## **Qualità**

Luigi e Augusta Cooperativa Sociale garantisce la qualità del servizio erogato in modo costante all'interno della Residenza attraverso la presenza di procedure, linee guida e documentazione che, sia in termini di sicurezza sia di corrette modalità operative, rispettando al contempo la centralità della persona e le sue esigenze.

L'obiettivo del miglioramento continuo, su cui viene basato il concetto di qualità del servizio, è alla base di ogni scelta da parte della Cooperativa. La Cooperativa ha ottenuto il riconoscimento della Certificazione UNI EN ISO 9001 con Ente terzo di riconosciuta stima e validità internazionalmente riconosciuto e accreditato da ACCREDIA in Italia, tale Ente è il RINA Service Spa.

## **Haccp**

La Cooperativa ha affidato ad apposita Azienda Esterna con curriculum di provata serietà e competenza nell'ambito della ristorazione, il servizio di preparazione e confezionamento dei pasti che viene preparato nelle cucine interne alla struttura.

L'HACCP (Hazard analysis and critical control points) è un sistema che consente di applicare l'autocontrollo in maniera razionale e organizzata. Il nostro fornitore esterno che gestisce la parte relativa alla preparazione e confezionamento dei pasti è in possesso di adeguato manuale HACCP oltre ad essere certificato secondo i seguenti schemi normativi volontari: UNI EN ISO 9001: "Sistemi di gestione per la qualità", ISO 14001: "Sistemi di gestione ambientale", UNI EN ISO 22000: "Sistema di gestione per la sicurezza alimentare", UNI EN ISO 22005: "Sistema di gestione della rintracciabilità dei prodotti agroalimentari", UNI 10854: "Sistema di Gestione HACCP", Certificato di conformità ai disciplinari tecnici per il servizio di ristorazione in regimi dietetici, Certificato di conformità agli standard di produzione biologica relativamente all'attività di preparazione, somministrazione e distribuzione di pietanze e piatti pronti.

Le sole fasi di somministrazione dei pasti e di sanificazione delle aree destinate allo sporzionamento e aree di somministrazione sono gestite direttamente da personale interno della Cooperativa avente titolo/qualifica idonea allo svolgimento delle sopracitate fasi. Tali fasi sono definite in apposita documentazione per il monitoraggio e lo svolgimento delle stesse.

## **Accreditamento istituzionale e certificazione di qualità**

Il modello Veneto prevede un processo graduale che parte dalle autorizzazioni alla realizzazione, come primo gradino di un più ampio e complessivo processo di miglioramento continuo della qualità, si perfezionerà con l'autorizzazione all'esercizio e si completerà con l'accREDITAMENTO

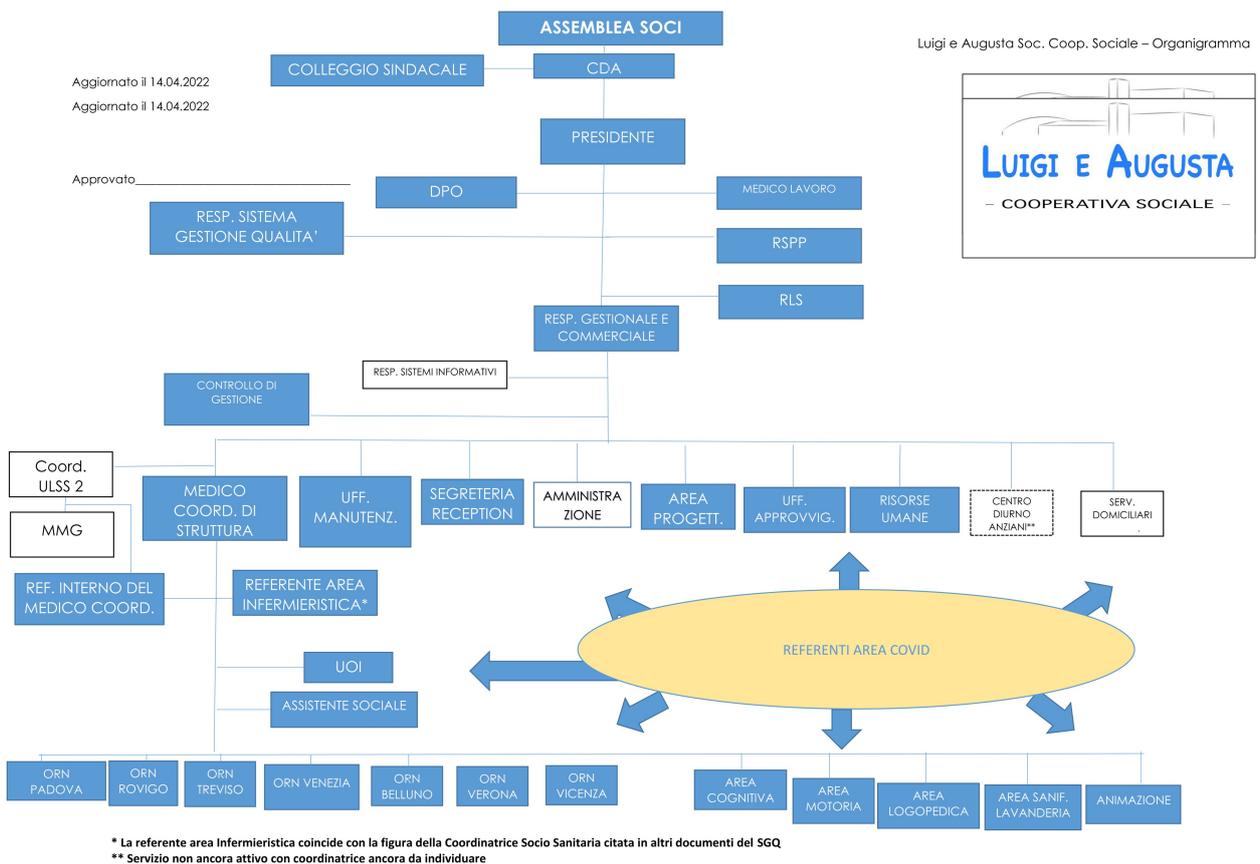
istituzionale basato su standard funzionali, strutturali di qualità per poter realizzare l'integrale realizzazione del progetto assistenziale.

L'obiettivo della Cooperativa è quello di proseguire verso la realizzazione di quel sistema che deve essere costituito da condizioni organizzative, procedure, processi e risorse tali da garantire il miglioramento continuo della qualità del servizio erogato, in conformità alle norme nazionali, internazionali e regionali (LR. 22 del 16/08/2002).

Nell'ottica del miglioramento del servizio e dei processi gestiti dall'organizzazione secondo procedure certificate da ente terzo, dal 2015 la Cooperativa è certificata secondo lo schema UNI EN ISO 9001 "Sistemi di gestione per la qualità", con rinomato ente di certificazione RINA Service Spa. Attraverso il processo di certificazione di terza parte vi è la garanzia di indipendenza che un sistema di gestione, e il servizio oggetto di certificazione rispondano ai requisiti definiti dagli standard internazionali normativi di riferimento.

## LA RESIDENZA

### ORGANIGRAMMA



## PRESENTAZIONE

La Casa Luigi e Augusta accoglie anziani autosufficienti e non autosufficienti e offre assistenza sanitaria e riabilitativa funzionale accanto a prestazioni di tipo socio-assistenziale, in regime residenziale.

La Residenza è strutturata attraverso un modello organizzativo modulare con nuclei specifici; la struttura può offrire un'ampia rete di servizi per affrontare le varie peculiarità ed esigenze della persona, nonché fornire una valida risposta a situazioni di bisogno sanitario (medico-infermieristico e riabilitativo) di persone non autosufficienti o a grande rischio di non autosufficienza per età, esiti di patologie invalidanti e degenerative che non possono essere adeguatamente assistite a domicilio.

L'assetto organizzativo tiene conto della complessità e l'estrema variabilità che il processo di invecchiamento riserva, distinguendo quali sono i soggetti che possono essere aggregati per "somiglianza" di problematiche cliniche e, conseguentemente, per carichi assistenziali simili.

**I servizi di nucleo.** Ogni nucleo dispone di spazi comuni interni: soggiorno - sala pranzo, bagno assistito, ambulatorio medico – guardiola infermieristica. Vi sono inoltre spazi riservati a: deposito biancheria pulita e sporca, spogliatoi del personale.

**I servizi comuni.** I servizi comuni sono presenti al piano terra e al primo piano: reception, uffici amministrativi e di coordinamento, ingresso con spazi di sosta, soggiorno e angolo bar con ristorante, sala attività collettive, locale dedicato al culto, locale parrucchiera ed estetica, servizi per il pubblico, giardino esterno.

**I servizi sanitari.** I servizi sanitari sono presenti in ciascun nucleo e comprendono ambulatorio medico ed infermieristico deposito materiali sanitari ed ausili.

**I servizi di riabilitazione cognitiva e motoria.** I servizi di riabilitazione cognitiva e neuromotoria vengono erogati dai professionisti competenti nei locali dedicati all'interno della residenza.

**I servizi generali.** I servizi generali comprendono: il servizio ristorazione, servizio bar, servizio di igiene e sanificazione ambientale e servizio lavanderia.

## STRUTTURA

L'edificio è stato concepito per soddisfare gli standard, previsti dalla normativa vigente. È organizzato in quattro nuclei da 30 posti letto ciascuno, per persone non autosufficienti; al secondo piano vi è un nucleo con 23 posti letto per persone autosufficienti.

Successivamente alla prima struttura la Cooperativa ha investito in altro spazio adiacente realizzando ulteriori due nuclei per autosufficienti da 30 posti ciascuno. Sempre in questa ultima struttura troverà spazio nel prossimo futuro un Centro Diurno per Anziani e molto probabilmente uno spazio di poliambulatori aperti alle esigenze territoriali.

I nuclei prendono i nomi delle province della nostra Regione Veneto, anche per dare lustro alle nostre bellissime province cosa che anche alla memoria dei nostri anziani ospiti giova.

Per le persone anziane non autosufficienti affetti da demenza con disturbi comportamentali, che necessitano di maggior bisogno assistenziale, nella Residenza viene riservato un nucleo di 30 posti letto situato al Piano Terra.

Questo nucleo è stato pensato e costruito per adattarsi in modo particolare alle caratteristiche delle persone non autosufficienti, deambulanti, affette da demenza. Infatti, grazie alla particolare configurazione e la loro facile accessibilità all'esterno, gli ospiti possono camminare liberamente ed in sicurezza perché non vi sono impedimenti.

Il nucleo è collegato al "giardino di Alzheimer" costituito da un giardino, recintato, dotato di piante e di percorsi pedonali ben individuabili, con postazioni attrezzate per soste e per riposo.

L'ambiente interno è vario, stimolante, ma non stressante, piacevole ed ampiamente percorribile, con aspetto familiare; colpiscono i vivaci dipinti murari che propongono diversi paesaggi che fanno sicuramente parte dei ricordi della vita passata degli ospiti.

Le dimensioni e l'organizzazione degli ambienti consentono adeguati spazi a disposizione degli ospiti che possono usufruire di luoghi a "misura di persona" in cui trascorrere sia momenti di socializzazione ed aggregazione, sia momenti di riservatezza e tranquillità.

Gli spazi interni sono molto ampi, luminosi e disposti in modo da consentire un facile utilizzo da parte degli ospiti; sono dotati di arredi confortevoli, molto simili a quelli di una civile abitazione e tali da permettere una buona vivibilità in funzione delle diverse esigenze di ciascuno. Tutti i locali sono climatizzati.

All'esterno della struttura c'è un giardino, per trascorrere piacevoli momenti all'aria aperta. La struttura è dotata di parcheggio.

### **Residenzialità temporanea**

La Casa Luigi e Augusta è stata ideata, anche, come struttura in grado di rispondere alle esigenze urgenti e di soggiorno temporaneo.

La residenzialità temporanea consente all'ospite che necessita di trattamento riabilitativo post-traumatico o di stabilizzazione clinica post ricovero ospedaliero, di beneficiare di osservazione, monitoraggio clinico, trattamenti riabilitativi e terapeutici suggeriti dal presidio ospedaliero.

## GIORNATA TIPO

### ORA ATTIVITÀ

7.00 Inizio alzata

8.30 Colazione

9.30 Attività di animazione

9.30 Fisioterapia individuale e di gruppo

9.30 Stimolazione cognitiva individuale e/o di gruppo

12.00 Pranzo

13.00 Fisioterapia individuale e di gruppo

13.00 Messa a letto di alcuni ospiti (segue alzata alle 15.00)

15.00 Attività di animazione

16.00 Merenda

18.00 Cena

21.00 Inizio messa a letto

## MENU

Il menu viene stilato su indicazione dietetiche in relazione alle esigenze del singolo Ospite. Il Menu lascia ampia scelta all'Ospite prevedendo la possibilità di scegliere tra 4/5 primi e 4/5 secondi, oltre

ad antipasti, contorni, pane, frutta e bevande. Le pietanze variano anche in base alla stagione.

## I NOSTRI SERVIZI

### L'EQUIPE MULTIDISCIPLINARE

La tipologia di Residenza per Anziani gestita da Luigi e Augusta Cooperativa Sociale è una struttura di assistenza sociosanitaria che si distacca dal tradizionale approccio di tipo medico-specialistico, mirato esclusivamente alla cura delle singole malattie. La nostra filosofia si basa infatti su una visione globale delle complesse problematiche che caratterizzano la persona anziana, in cui i fattori legati alla presenza di patologie fisiche si intrecciano strettamente con fattori di carattere psico-sociale.

Per questo motivo il nostro approccio è strutturalmente di tipo multidisciplinare integrato, cioè prende in considerazione nelle loro interrelazioni tutti i fattori sopra citati, poiché il concetto cardine della moderna geriatria è che le modificazioni involutive fisiche e mentali - generalmente considerate una caratteristica propria dell'invecchiamento possono, al contrario, essere causate o comunque aggravate dal disimpegno, dal ridotto esercizio delle funzioni, dal distacco psicologico dalla vita, dalla riduzione di stimoli.

Conseguentemente, parimenti multidisciplinare è la metodologia di lavoro, in cui l'integrazione tra le diverse competenze consente di formulare un progetto di intervento assistenziale individuale di tipo preventivo, curativo e riabilitativo, che prevede il coinvolgimento delle diverse specialità e dei diversi servizi.

Quanto sopra descritto si concretizza in un modello organizzativo che prevede:

- l'individuazione attraverso gli appositi strumenti della valutazione multidimensionale eseguita dall'èquipe interdisciplinare (Medico di base, Infermiere, Fisioterapisti, Psicologo, Logopedista, Educatore Professionale, Assistente Sociale OSS, ecc...) dei problemi/bisogni sanitari, cognitivi, psicologici e sociali dell'Ospite al momento dell'ammissione;
- la stesura di un Progetto di Assistenza Individualizzato corrispondente ai problemi/bisogni identificati;
- il lavoro degli operatori deputati all'assistenza secondo le modalità e le logiche dell'èquipe interdisciplinare;
- la raccolta dei dati ed il confronto tra le successive valutazioni multidimensionali, come strumento indispensabile per valutare l'efficacia degli interventi prodotti;
- il coinvolgimento attivo dell'Ospite e dei suoi familiari.

Quanto sopra definito viene gestito attraverso un software apposito che permette di seguire le varie attività/interventi svolti riportando adeguate registrazioni delle attività medesime.

### STIMOLAZIONE – RIATTIVAZIONE – RIABILITAZIONE

Luigi e Augusta Cooperativa Sociale pone la massima attenzione al recupero funzionale degli ospiti. Pertanto, la riabilitazione nella Residenza è un capitolo di estrema importanza ed è realizzata con tutte le possibili figure in riferimento alle seguenti aree:

- Riabilitazione neuromotoria - Fisiatra e Fisiokinesiterapista
- Stimolazione cognitiva - Psicologo, Educatore Professionale

- Logopedia - Logopedista
- Socializzazione e Animazione - Educatore e Animatore.

## RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA

La riabilitazione è condotta dal fisioterapista con la supervisione del Direttore Sanitario che propone un programma di riabilitazione individualizzato da realizzare in un periodo definito.

Le attività di riabilitazione sono effettuate dai fisioterapisti presso la palestra della struttura, oppure, se le condizioni dell'ospite non lo consentono, nella sua stanza.

Il programma riabilitativo, definito in funzione alle condizioni di salute e allo stato generale dell'ospite, si prefigge di eliminare, contenere o prevenire alterazioni funzionali in modo da consentire il maggior grado possibile di autonomia.

Durante e alla fine del programma riabilitativo il Direttore Sanitario visita l'ospite al fine di verificare l'efficacia e l'esito del trattamento svolto.

## STIMOLAZIONE COGNITIVA

Il servizio di psicologia presso la Casa Luigi e Augusta svolge interventi che mirano:

- alla raccolta dell'anamnesi psicologica da parte dei familiari dell'ospite e al sostegno psicologico al momento dell'inserimento in struttura e nelle eventuali fasi critiche della vita dell'ospite;
- alla diagnosi e all'attuazione di interventi di stimolazione e riattivazione e al sostegno psicologico per le patologie neuropsicologiche che provocano disturbi percettivi, cognitivi, comportamentali, affettivi ed emotivi;
- alla valutazione periodica della situazione psicologica dell'ospite e alla compilazione ed aggiornamento della cartella individuale;
- all'attuazione di interventi di supervisione psicologica del personale.

Il servizio di psicologia ha come obiettivo la presa in carico non solo dell'ospite, ma anche dei familiari attraverso incontri che hanno lo scopo di condividere e renderli partecipi del processo terapeutico in atto.

Qualora sull'ospite venga rilevato un deterioramento cognitivo o una mera smemoratezza senile, viene inserito in uno dei trattamenti di stimolazione cognitiva, scelto in base alle sue caratteristiche neuropsicologiche e realizzato dallo psicologo e dall'Educatore Professionale.

L'intervento di riattivazione cognitiva si prefigge di potenziare le abilità o le funzioni cognitive che risultano relativamente preservate dal deterioramento cognitivo.

Tale intervento mira, da una parte, a contrastare la progressiva compromissione delle abilità residue e, dall'altra, a favorire i meccanismi di compensazione nei confronti delle funzioni lese.

Gli interventi possono essere individuali o di gruppo.

Il training viene adattato alla tipologia ed al livello di compromissione di ciascun soggetto in modo che gli esercizi non siano né eccessivamente facili, tali da non indurre alcuna forma di

stimolazione, né tanto difficili da risultare frustranti.

Prima e dopo le azioni gli ospiti, oggetto dell'intervento, sono esaminati dallo Psicologo mediante appositi test, in modo da verificare il miglioramento delle funzioni esercitate. Gli ospiti che migliorano la performance cognitiva possono accedere al ciclo di riabilitazione più evoluto.

## LOGOPEDIA

Il compito principale del logopedista è quello di valutare le abilità comunicative e linguistiche degli ospiti nel continuo rispetto della soggettività e della motivazione dell'ospite stesso; egli interviene poi, con la pratica di metodiche specialistiche nel trattamento e riabilitazione delle comunicopatie afasiche e disartiche dovute a lesioni cerebrovascolari o degenerative.

Il Logopedista, inoltre, raccoglie segnalazioni da parte del personale riguardante possibili difficoltà dell'ospite durante il momento dell'alimentazione, valuta l'eventuale presenza di disfagia ed interviene con trattamenti riabilitativi specifici, ricerca di posture facilitanti e/o modifica delle abitudini alimentari.

Al bisogno in collaborazione dell'Audioprotesista (fornitore esterno chiamato al bisogno), il Logopedista effettua screening per valutare eventuali perdite uditive e valutare circa l'opportunità di applicare protesi acustica, al fine di migliorare le relazioni sociali dell'ospite.

## SOCIALIZZAZIONE E ANIMAZIONE

Gli obiettivi di Luigi e Augusta Cooperativa Sociale sono: valorizzare le competenze e le capacità di ciascuno, stimolare l'autonomia, attivare una rete relazionale per un'armoniosa convivenza all'interno della struttura.

Le attività proposte dall'educatore professionale e dall'animatore, con la supervisione dello psicologo, seguono uno schema di progettazione legato alla scansione della giornata e delle stagioni e spaziano dalla lettura del giornale, ad attività di canto, danza, cineforum, passeggiate, giochi e varie occasioni di eventi culturali e ricreativi, ai laboratori creativi, quali, ad esempio, taglio e cucito e progetto orto giardino.

Gli obiettivi del programma di animazione sono:

- mantenere la manualità fine,
- stimolare l'aggregazione e lo spirito di gruppo,
- impegnare il tempo libero degli ospiti in attività interessanti e piacevoli,
- attivare relazioni con le risorse del territorio, favorendo incontri con le associazioni, il volontariato, le scuole, la comunità locale (Comune e Parrocchia).

## SERVIZI AUSILIARI

Ristorazione e bar. Il servizio ristorazione è gestito da una primaria società nel settore, in particolar modo in termini di qualità. Inoltre, tutti i pasti serviti agli ospiti vengono preparati nella cucina all'interno della Casa Luigi e Augusta.

Il menù viene redatto mensilmente, su base stagionale, e prevede la scelta tra piatti diversi sia per il

pranzo sia per la cena. Il menù viene esposto in ogni nucleo. Vedi capitolo della Carta dei Servizi relativo alla gestione HACCP.

L'orario dei pasti è il seguente:

- colazione: ore 8.00;
- pranzo: ore 12.00;
- cena: ore 18.00.

Sono previsti due momenti per la merenda durante la giornata.

Il bar, situato nella hall al piano terra è punto di ritrovo quotidiano per Ospiti, parenti e visitatori.

**Lavanderia.** Nel seminterrato è situata la lavanderia per il vestiario personale degli ospiti, studiata con un sistema di lavaggio, tale da garantire la massima riduzione della carica microbica. Tutti i capi di vestiario degli ospiti vengono etichettati al fine di individuare gli indumenti dell'ospite e forniti dai famigliari.

**Igiene e sanificazione.** Il servizio di igiene e sanificazione viene gestito in forma diretta per garantire un'alta qualità igienica agli ambienti.

#### **Parrucchiere ed Estetista.**

Lo spazio riservato alla cura estetica della persona è situato al piano primo ed è attrezzato in modo da favorirne l'accesso e l'utilizzo agli ospiti. Se le condizioni dell'ospite non consentono, il servizio viene svolto nel suo alloggio.

## CULTO RELIGIOSO

Nel rispetto di ogni singolo "credo", la Cooperativa ha situato all'interno della struttura uno spazio riservato al culto. Settimanalmente viene data la possibilità di partecipare al rito cattolico della Messa. Inoltre, su richiesta dell'ospite, la Direzione si adopera per rispondere all'esigenza di rapportarsi con una figura religiosa.

## L'ACCOGLIMENTO

### MODALITÀ DI ACCESSO

**Persone autosufficienti:** una persona viene considerata "autosufficiente" quando è in grado di svolgere in autonomia le attività di base della vita quotidiana (lavarsi, vestirsi, camminare, alimentarsi), è lucida ed è in grado di provvedere all'organizzazione della propria giornata.

Per accedere alla Residenza, le persone autosufficienti devono presentare richiesta direttamente all'Assistente Sociale della Casa Luigi e Augusta. In tal modo, vengono inserite nella graduatoria gestita direttamente dalla Cooperativa.

**Persone non autosufficienti:** una persona è "non autosufficiente" quando ha bisogno di essere aiutata nelle attività della vita quotidiana e/o non è lucida ed ha necessità di sorveglianza in più momenti della giornata.

Il profilo di non autosufficienza è formalmente stabilito dall'Unità Valutativa Multidimensionale del

Distretto di residenza dell'anziano (l'U.V.M.D. è composta da: medico di base, assistente sociale, infermiere ed eventualmente altri professionisti).

#### **L'accesso alla Residenza può avvenire in due modi:**

**Con impegnativa di residenzialità:** le persone non autosufficienti devono fare domanda di valutazione da parte dell'U.V.M.D.. Tale richiesta può essere inoltrata per mezzo dell'Ufficio Servizi Sociali del Comune oppure direttamente dal Distretto Socio Sanitario o dal Medico di Medicina Generale.

A seguito della valutazione, il nominativo dell'interessato viene collocato in graduatoria nel Registro Unico per la Residenzialità (RUR), dell'ULSS 9.

La persona inserita in graduatoria, secondo il principio di libera scelta, individua la struttura o le strutture che più rispondono ai propri bisogni e sarà convocata dalla ULSS 9 qualora si renda libero il posto nella struttura prescelta.

Se l'interessato esprime parere favorevole all'ingresso, viene rilasciata l'impegnativa di residenzialità ed attivata la procedura di inserimento.

**Senza impegnativa di residenzialità:** le persone anziane non autosufficienti possono accedere alla Residenza sulla base di una graduatoria interna alla struttura.

Anche in questo caso l'utente interpellato dalla Casa Luigi e Augusta, secondo la graduatoria interna, è tenuto a dichiarare la disponibilità all'inserimento entro 24 ore dalla chiamata.

La pratica per l'inserimento viene presentata e seguita dall'assistente sociale della struttura che concorderà data e ora di ingresso. Nella fase di inserimento l'ospite e i suoi familiari vengono accompagnati per cercare di ridurre al minimo il disagio che un cambiamento così importante comporta.

Prima dell'inserimento, l'anziano e i suoi familiari saranno invitati a visitare la struttura, in particolare la stanza in cui verrà ospitato e gli spazi a sua disposizione.

All'ingresso, l'ospite sarà accolto dal coordinatore e accompagnato nella conoscenza dei servizi della struttura.

Tale attenzione continuerà anche nei giorni successivi per favorire un graduale adattamento.

In questa importante fase, i familiari vengono incoraggiati a mantenere rapporti frequenti sia con l'ospite sia con la struttura, per affiancare e supportare efficacemente il loro caro nel percorso di inserimento.

#### **ATTENZIONE PARTICOLARI RELATIVA A VISITE MEDICO/ESAMI PRENOTATI DA PARTE DELL'OSPITE/FAMIGLIARE E NON DALLA STRUTTURA**

E' cura e responsabilità dell'ospite e/o del familiare, comunicare all'ingresso, e anche una volta inserito in struttura, se ha assunto impegni e prenotazioni mediche presso altre strutture/servizi. Ciò al fine di predisporre eventuali analisi, visite, esami preliminari allo svolgimento della visita prenotata dall'ospite/famigliare ad insaputa della struttura. Questa accortezza è necessaria al fine di evitare perdite di tempo con uscite e dispendio di tempo da parte dell'ospite/famigliare che comportino l'impossibilità dello svolgimento della visita non prenotata direttamente dalla Coordinatrice Socio Sanitaria della Cooperativa.

#### **STANDARD DEL SERVIZIO**

Gli standard che il servizio mantiene sono quelli previsti dalla Legge Regionale 22 del 2002 per i

servizi residenziali per anziani. Questi standard sono validi sia relativamente alla struttura che a standard del personale impiegato nell'erogazione del servizio.

In modo particolare gli standard di "qualità" relativi al servizio sono i seguenti:

STANDARD	VALORE
apertura della struttura ai famigliari	365 giorni
Attività di animazione con gruppi esterni del territorio	40/anno
Attività di animazione interna	362 STANDARD PREVISTO (escluso Natale, S. Pasqua e Ferragosto)
visita del dottore al nuovo inserimento dell'ospite	entro 24 ore dall'inserimento
Assistenza infermieristica	H24 - GARANTITO

Indicatore	Valore standard
1. orari e modalità distribuzione pasti	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rispetto degli orari previsti per il pranzo e la cena.</li> <li>- Rispetto delle diete e delle scelte effettuate dall'ospite sulla base del menù mensile e vincolato a eventuali diete mediche prescritte.</li> </ul>
2. regolarità delle visite mediche	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Frequenza quotidiana diurna delle visite mediche tranne che nei giorni festivi in cui viene garantita la reperibilità medica.</li> <li>- Garanzia di h24 del personale infermieristico con chiamata al 118 dalle 24 alle ore 7 del mattino in caso di esigenza medica.</li> </ul>
3. accessibilità dei famigliari	Apertura 24 ore su 24 per accesso alla struttura da parte dei famigliari. Dalle ore 24 alle ore 7 del mattino si apre la struttura previo appuntamento. <sup>2</sup>
4. informazione data all'ospite dal medico sul trattamento terapeutico	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Al momento dell'ingresso e fino a quando l'ospite è all'interno del nostro Centro Servizi è cura del Medico o del personale sanitario comunicare tutti gli aspetti salienti relativi allo stato di salute dell'ospite, all'ospite stesso e al parente avente titolarità per acquisire i dati del proprio parente.</li> <li>- Idem di quanto sopra descritto riguardo ai trattamenti farmacologici e trattamenti di cura in essere con comunicazione di orari e quantità di somministrazione di farmaci qualora l'ospite effettui dei periodi al domicilio o in ricovero ospedaliero.</li> </ul>
5. Pulizia ed igiene	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rispetto della pianificazione relativa all'igiene dell'ospite.</li> <li>- Rispetto della pianificazione relativa alle pulizie della stanza e spazi comuni utilizzati dagli ospiti.</li> <li>- Rispetto dei capi di abbigliamento dell'ospite.</li> </ul>

<sup>2</sup> L'accessibilità negli orari notturni è stata data soprattutto in caso che il proprio parente abbia bisogno di assistenza o accompagnamento. In tal senso è richiesto di prenotare l'accesso onde permettere l'apertura della porta di accesso.

Reclami: Nel garantire la funzione di tutela il Servizio offre all'utente la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni attraverso Moduli specifici reperibili in Reception e presso l'ufficio dell'Assistente Sociale.

Indagini sulla soddisfazione degli utenti: Il Servizio garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti promovendo la somministrazione di questionari, indagini ed osservazioni dirette.

## OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

AREA	SPECIFICA	INDICATORE
Area Personalizzazione dell'intervento	Garantire gli obiettivi e la personalizzazione degli interventi	Numero di ospiti che hanno un PAI aggiornato negli ultimi sei mesi con data di aggiornamento non antecedente ai sei mesi dalla data di compilazione/ totale residenti presenti. VALORE OBIETTIVO non inferiore al 70%
Area gestione delle cadute	La caduta è un evento possibile in struttura di cui ci si assume il rischio pur di garantire ai residenti libertà di movimento	n° cadute/totale ospiti cadute con ricovero/tot cadute  VALORE OBIETTIVO numero di ospiti con cadute $\geq$ 2/tot. ospiti
Gestione lesioni	Attenzione nella movimentazione dei residenti affinché sia ridotta la comparsa di lesioni. Riuscire a garantire la guarigione.	Ospiti con lesioni/tot. Ospiti numero ospiti entrati o rientrati con lesioni/tot. Ospiti lesioni guarite/tot. Lesioni
Gestione malnutrizione	I pasti e la qualità del cibo sono un momento importante per la vista dei residenti	Numero ospiti malnutriti/tot. ospiti (valutazione attraverso scala MNA - Mini Nutritional Assessment o altro strumento) Numero di ospiti malnutriti che hanno ricevuto una consulenza dietologica/nutrizionale nell'anno di riferimento/totale numero ospiti malnutriti nell'anno di riferimento
Errore farmaco	La segnalazione dell'errore è uno strumento utile per garantire un'attenta preparazione e somministrazione della terapia	Errore rilevato da scheda errore terapia e gestito nel sito delle NC (Non Conformità)
Ricoveri ospedalieri	Ove possibile riuscire ad evitare l'ospedalizzazione come evento che spesso scompensa il residente	Numero giorni di ricovero in struttura ospedaliera/ Numero totale di residenti convenzionati presenti in struttura nell'anno.  Numero giorni di ricovero in struttura ospedaliera/ Numero totale di residenti non convenzionati presenti in struttura nell'anno.

Igiene	Pulizia e igiene anche come momenti piacevoli per il residenti	giorni intercorrenti tra un bagno/doccia/spugnatrice a letto valore massimo ammesso 10 giorni valore obiettivo 8 giorni
--------	--	---

## RETTE

L'importo della retta mensile è stabilito periodicamente dal Consiglio di Amministrazione con propria deliberazione.

L'importo delle rette e del tariffario sono allegati alla presente Carta dei Servizi.

La retta mensile comprende: vitto, alloggio, riscaldamento, lavanderia, servizi comuni e servizi sanitari e servizio fisiokinesiterapico. Inoltre è incluso nella tariffa mensile una prestazione mensile per taglio e piega dei capelli e servizio manicure/pedicure.

La retta mensile non comprende le seguenti voci di spesa:

- 1) costo dei medicinali per uso personale prescritti dal medico curante e non a carico del S.S.N.;
- 2) visite specialistiche a pagamento, ticket su esami di diagnostica strumentale e di laboratorio;
- 3) trasporto in ambulanza, in ospedale o ambulatori per visite o esami;
- 4) parrucchiere e servizio manicure/pedicure (oltre la prestazione mensile inclusa);
- 5) servizio pasti per i parenti;
- 6) telefono per uso personale;
- 7) servizio bar (con prezzario esposto al pubblico).

Eventuali spese causate da guasti o rotture di cui l'ospite è responsabile sono a carico dell'ospite.

## MODALITÀ' DI PAGAMENTO

La retta è pagata in via anticipata entro il giorno 15 del mese, prorogato al giorno successivo se coincide con un giorno festivo.

Il pagamento della retta decorre dal giorno di assegnazione del posto a seguito di accettazione sottoscritta.

Nel caso di assenza temporanea l'ospite è tenuto a corrispondere la tariffa intera.

Il periodo di soggiorno minimo addebitabile all'ospite è di 12 gg. In caso di soggiorno inferiore ai 30 gg la retta giornaliera applicata sarà maggiorata di euro 5 al giorno.

Nel caso di dimissioni volontarie l'ospite deve darne comunicazione con 7 gg di anticipo. In caso contrario sarà tenuto al pagamento della retta sempre di 7 gg.

Il servizio Residenziale garantisce la prenotazione del posto letto per l'ospite per un periodo di 3-5 gg al costo stabilito nell'allegato rette e tariffario annuale approvato dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa.

## INFORMAZIONI UTILI

Le domande più frequenti

1. Chi è il punto di riferimento per il/la residente ed i familiari dopo l'ammissione in struttura?

L'Assistente Sociale, che sarà presentato/a al momento dell'ammissione.

2. I/Le residenti possono uscire dalla struttura per una o più notti? Certamente sì, ogni residente può lasciare la struttura previa comunicazione alla responsabile di piano e compatibilmente con le proprie condizioni sanitarie.

3. Cosa bisogna fare per essere dimessi? Ogni residente o suo rappresentante legale, ovvero amministratore di sostegno può, in qualsiasi momento, richiedere la dimissione, presentando comunicazione scritta all'Assistente Sociale della struttura.

4. I familiari possono assistere direttamente il/la proprio/a congiunto/a in struttura? I familiari possono naturalmente visitare il/la proprio/a congiunto/a ogni qualvolta lo desiderino, 24 ore su 24, ma non possono eseguire pratiche assistenziali, se non concordandolo preventivamente con la direzione della struttura.

5. I/Le residenti possono usufruire di un servizio di assistenza privata in struttura? Premesso che il personale delle strutture garantisce risposte adeguate a tutti i bisogni del/della residente, il/la residente e/o i familiari sono liberi di procurare la presenza di un'assistente privata/o, che ovviamente deve attenersi alle regole della struttura, nella stessa misura del familiare stesso, concordandolo preventivamente alla Coordinatrice Socio Sanitaria.

6. Come si fa ad avere un trasporto da e per il Centro Servizi? Sia i trasporti ordinari che i trasporti sanitari possono essere richiesti direttamente alla Cooperativa. Il tariffario e la descrizione del servizio possono essere richiesti all'Assistente Sociale.

7. Che cosa è l'HACCP? L'HACCP è un sistema di autocontrollo che si riferisce alle cucine e alle diverse attività di preparazione/confezionamento e somministrazione dei pasti. Mediante l'applicazione dell'HACCP si vuole tenere sotto controllo l'igiene degli alimenti che ogni giorno vengono offerti ai/alle nostri/e ospiti. Il rispetto di tale sistema è per noi molto importante per garantire in ogni momento un'alimentazione sicura.

## DOVE SIAMO

La Casa Luigi e Augusta si trova a Roncadelle, località del Comune di Ormelle (TV), immersa nel verde e nei vigneti che caratterizzano il territorio.

## CONTATTI

Centro Servizi per Anziani **"Casa Luigi e Augusta"**

Via Negrisia 24/e - 31024 Ormelle (TV)

Tel. 0422-751135/ 0422-851491 - fax 0422-75192

E-mail: [info@luigieaugusta.it](mailto:info@luigieaugusta.it) - [luigieaugusta@pec.it](mailto:luigieaugusta@pec.it)

Ogni cittadino/a che dispone di un proprio indirizzo di posta elettronica certificata (PEC), può utilizzarlo per inviare una comunicazione all'indirizzo di posta certificata della Cooperativa Luigi e Augusta. L'invio di messaggi tramite il sistema di PEC ha valore legale solo nel caso in cui sia il mittente che il destinatario siano dotati di una casella di posta elettronica certificata. POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA (PEC): [luigieaugusta@pec.it](mailto:luigieaugusta@pec.it)

IN ALLEGATO TARIFFARIO PER PRESTAZIONE EXTRA RETTA.

**TARIFFARIO PRESTAZIONI ESTRA RETTA**  
**Allegato alla Carta dei Servizi**

<b>Altri costi</b>	<b>Importo*</b>
Pasto famigliari (escluse le festività vedi Natale, ecc.)	€ 8,20
Servizi estetista e parrucchiera/barbiere	
Taglio e piega (extra l'intervento mensile inserito nella retta)	Inclusi
Piega extra	€ 15,00
Taglio capelli	€ 12,00
Prestazione colore	€ 35,00
Permanente	€ 45,00
Colpi di sole	Da € 20,00 a € 30,00 in base alla quantità di applicazione
Pettinatura	€ 6,00
Manicure (extra l'intervento mensile inserito nella retta)	€ 10,00
Pedicure (extra l'intervento mensile inserito nella retta)	€ 20,00
Trasporti verso strutture sanitarie	
Ospedale di Oderzo**	€ 47,00
Ospedale di Motta di Livenza**	€ 57,00
Ospedale di Treviso**	€ 65,00
Ospedale di Pordenone**	€ 76,00
Trasporti dal proprio domicilio alla struttura** <small>Ospiti con domicilio nei Comuni di Ponte di Piave, San Polo di Piave, Cimadolmo, Ormelle e Salgareda.</small>	€ 47,00
Trasporti dal proprio domicilio alla struttura** <small>Per gli ospiti domiciliati in altri Comuni verrà applicata la tariffa sopra citata con la maggiorazione di € 1,00 al km.</small>	a preventivo

\* IVA inclusa

\*\* La tariffa è comprensiva di 1 ora di sosta, Per ogni ora in più verranno conteggiati € 25,00/ora.