Fondazione Marzotto

ENTE MORALE

Centro Servizi per anziani

"Casa Laura"

Carta dei Servizi

ENTE MORALE RICONOSCIUTO CON D.P.R. N. 1376 DEL 29 OTTOBRE 1960. REGISTRATO ALLA CORTE DEI CONTI IL 24 NOVEMBRE 1960

36078 VALDAGNO – Sede Legale: Via G. Marzotto, 3 – Sede Amm.: Via Petrarca, 1 – C.F. 85000690249 – P.I. 00168200244
Tel. 0445 423700 – Fax 0445 401897 – E-mail: info@fondazionemarzotto.it

PREMESSA

La Fondazione Marzotto per la Sua residenza per anziani adotta la Carta dei Servizi e la mette a disposizione del cittadino-utente per informarlo sui principi di valore e sulle caratteristiche funzionali e strutturali dell'Ente e per permettergli di esercitare concretamente il diritto di libera scelta.

La carta dei Servizi è anche uno strumento di verifica e controllo sulla rispondenza tra il servizio offerto e la qualità percepita dall'utente.

Si ispira ai principi di:

- eguaglianza nella erogazione dei servizi, che va intesa come assenza di ingiustificata discriminazione e attenzione all'obiettività e all'imparzialità nelle prestazioni;
- personalizzazione, cioè approccio all'assistenza centrato sui bisogni dell'ospite, in cui sono salvaguardate ed incentivate le prestazioni che guardano alla globalità dei bisogni individuali (sanitari, igienici, riabilitativi, sociali, psicologici);
- partecipazione, in quanto la Residenza per Anziani ritiene indispensabile la collaborazione attiva degli ospiti e dei famigliari attraverso suggerimenti ed osservazioni volte al miglioramento dei servizi e delle prestazioni fornite

CENNI STORICI E SCOPO

L'Ente Morale Fondazione Marzotto nasce nel 1960 e raccoglie in sé tutte quelle attività socio assistenziali svolte dalle preesistenti "Istituzioni Sociali" volute, sin dal 1935, dal conte Gaetano Marzotto "con l'intento di mirare alla elevazione sociale, al miglioramento del tenore di vita, al benessere, alla unione delle famiglie, per alleggerire loro le preoccupazioni giornaliere e vivere più serenamente secondo le leggi sociali e morali".

Come previsto dallo Statuto La Fondazione Marzotto, nell'ambito e con la qualifica del perseguimento delle attività sociali promuove, realizza e gestisce anche servizi residenziali ed altre iniziative sociali ed assistenziali a favore di persone anziane.

La Residenza per Anziani offre una qualificata assistenza tutelare ed alberghiera integrata da interventi socio sanitari e riabilitativi con la finalità di recupero, potenziamento e mantenimento dell'autonomia funzionale e cognitiva degli ospiti.

ORGANI DIREZIONE E RISORSE UMANE

Il governo e la direzione politica dell'Ente sono assicurati dal Consiglio di Amministrazione.

Il Consiglio di Amministrazione elegge un Presidente, un Vice Presidente ed un Amministratore Delegato.

Responsabile della gestione è l'Amministratore Delegato che con il Direttore della Residenza ed i responsabili delle altre diverse aree, mette in atto le strategie ed i programmi definiti dal Consiglio di Amministrazione.

Il Collegio Sindacale provvede a controllare la regolarità dei Bilanci e degli atti contabili.

All'interno della Residenza per Anziani operano persone con vari profili professionali quali coordinatori di nucleo, medici di medicina generale, infermieri professionali, operatori socio assistenziali, terapisti della riabilitazione, logopedisti, educatori e operatori addetti ai servizi generali.

La Residenza si avvale della collaborazione di volontari e gruppi di volontariato che si affiancano alle altre figure professionali aiutandole nel normale svolgimento delle attività assistenziali.

Inoltre si occupa della formazione e inserimento nel mondo del lavoro di tirocinanti e persone svantaggiate.

Presso gli uffici amministrativi dell'Ente si trovano la Ragioneria, l'Economato, la Segreteria, l'Ufficio personale, L'Ufficio Tecnico.

STRUTTURA

La Residenza per anziani si trova in Via G. Marzotto, in zona centrale a pochi minuti dal Centro Storico di Valdagno. La capacità ricettiva è di 64 posti.

La residenza è organizzata in tre moduli, ognuno dei quali è strutturato per nuclei che si differenziano in base al tipo di assistenza erogato e alle condizioni psico-fisiche dell'ospite.

Le camere sono prevalentemente a uno o due posti letto con servizi privati. Ogni camera è dotata di un sistema di chiamate di emergenza.

Sono presenti nei nuclei la sala da pranzo, il soggiorno, l'ambulatorio ed il bagno assistito. Inoltre, comuni ai tre moduli, ci sono locali adibiti a fisioterapia e logopedia e a sala polivalente.

Al piano interrato è collocata la cappella.

Nel piano terra trovano spazio l'Ufficio Cortesia, una sala soggiorno, una sala da pranzo, una sala riunioni.

Nel seminterrato sono collocati i servizi generali di cucina, magazzino e spogliatoio.

La struttura dispone di uno spazio esterno

SERVIZI ASSISTENZIALI ATTIVATI

I servizi proposti dalla residenza per Anziani Villa Margherita sono i seguenti:

- Residenzialità per ospiti autosufficienti
- Residenzialità per ospiti parzialmente autosufficienti e non autosufficienti
- Ospitalità temporanea

La richiesta di ammissione ai servizi deve essere presentata presso la residenza su apposito modulo.

Inoltre, essendo la residenza per Anziani Villa Margherita convenzionata con l'Azienda Sanitaria, gli ospiti non autosufficienti devono presentare domanda di inserimento anche presso il distretto sanitario dell'Ulss di residenza.

Il distretto attraverso l'Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale (U.V.M.D.) provvederà a valutare le condizioni sanitarie, cognitive, funzionali e sociali del richiedente inserendolo poi nel Registro Unico della Residenzialità Extra ospedaliera.

I Servizi Socio Sanitari dell'Ulss provvederanno, rispettando le graduatorie ed alle reali necessità dell'anziano a emettere **l'impegnativa di residenzialità.**

RETTA

La retta a carico dell'ospite è commisurata alla tipologia del servizio reso secondo la seguente suddivisione:

- Ospite autosufficiente
- Ospite parzialmente autosufficiente
- Ospite non autosufficiente con impegnativa regionale
- Ospite non autosufficiente senza impegnativa regionale.

Gli ex dipendenti del Gruppo Marzotto godono di una retta di favore.

La retta non con comprende il servizio di lavanderia e guardaroba per gli ospiti, il servizio parrucchiere e pedicure, il servizio di trasporto.

METODO DI LAVORO

Il metodo di lavoro comporta un'analisi dei bisogni dell'ospite basata su una valutazione multidimensionale per comprendere le diverse caratteristiche degli ospiti da un punto di vista cognitivo, motorio, funzionale, psicologico e relazionale. Questa analisi permette di mettere in evidenza le diverse esigenze degli ospiti ed impostare un piano di assistenza personalizzato, commisurato al livello di autonomia funzionale di ciascuno.

Fondamentale è il lavoro di equipe che, in fase di analisi dei problemi ed in quella d'individuazione di possibili interventi, mette insieme le competenze dei diversi professionisti presenti, al fine di stendere un Piano di Assistenza Individualizzata (P.A.I).

In sintesi per ogni ospite ci si propone di:

- analizzare i bisogni
- valutare le risorse strutturali, umane, professionali ed i vincoli esistenti
- formulare obiettivi e progetti
- valutare periodicamente i reali risultati raggiunti.

L' Unità Operativa Interna (U.O.I) è formata da coordinatore, addetti all'assistenza, medico, infermieri, educatore, logopedista, terapista della riabilitazione.

SERVIZI ALL'OSPITE

Coordinatore

Il coordinatore è il primo punto di riferimento dell'ospite all'ingresso nella struttura.

Organizza e coordina tutto ciò che riguarda l'assistenza dell'ospite.

Si relaziona con i famigliari rendendoli partecipi delle particolari esigenze degli ospiti.

Gestisce la programmazione e l'organizzazione del lavoro in ogni nucleo. Inoltre si occupa della qualità dei servizi erogati.

Servizio Assistenziale alla quotidianità

Il servizio assistenziale all'ospite è svolto dagli operatori di assistenza che, sulla base di una preparazione professionale specifica, si occupano delle attività di assistenza diretta alla persona.

Sono presenti in struttura 24 ore al giorno.

Si occupa

- dell'aiuto alla persona nelle attività quotidiane: nella cura di se stesso, nelle operazioni di alzata e messa a letto, nell'idratazione, nell'aiuto alla deambulazione
- dell'assistenza igienico sanitaria mediante prestazioni igienico sanitarie al momento dell'alzata, al bagno completo assistito, alla gestione delle incontinenze, agli interventi di mobilitazione o posturazione;
- della cura delle condizioni igienico sanitarie dell'ambiente con il rifacimento dei letti, il riordino delle camere, la pulizia degli ausili e del mobilio.
- Contribuisce inoltre all'individuazione dei bisogni degli ospiti.

SERVIZI SANITARI e RIABILITATIVI

Servizio medico

Opera nella struttura un medico di medicina generale convenzionato con l'ULSS n. 8 con compiti di diagnosi, cura e riabilitazione. Oltre che gestire le patologie acute effettua periodicamente delle visite agli ospiti.

Il medico è presente nella almeno due giorni a settimana. Durante la notte e nei giorno festivi e prefestivi la struttura fa riferimento al servizio di continuità assistenziale (guardia medica).

Il medico è a disposizione dei famigliari, previo appuntamento.

Le prestazioni specialistiche e di diagnostica strumentale vengono garantite presso le strutture dell'ULSS.

Fornitura farmaci

A tutti gli ospiti della struttura l'Ulss garantisce direttamente, attraverso la Farmacia Ospedaliera, i farmaci presenti nel Prontuario.

Per richieste di farmaci non presenti nel Prontuario, la struttura provvede a prelevare i farmaci, con ricetta medica, presso una farmacia esterna con l'addebito del relativo costo agli ospiti stessi.

Servizio Infermieristico

Il servizio infermieristico è garantito da un gruppo composto da infermieri professionali che forniscono un'assistenza continua nell'arco delle 24 ore.

L'infermiere, presente nell' ambulatorio, diventa un riferimento costante per gli ospiti che necessitano di essere curati, visitati, soccorsi.

In particolare l'infermiere quotidianamente:

- collabora con i medici nell'espletamento delle visite mediche e nella tenuta delle cartelle degli ospiti;
- distribuisce le terapie anche endovenose, assiste gli ospiti con alimentazione artificiale, rileva parametri vitali, provvede alle medicazioni e ai prelievi per esami di laboratorio;
- esegue un controllo preciso sulla conservazione dei farmaci e presidi;
- collabora con tutti gli altri operatori al Piano assistenziale Individualizzato dell'ospite definendo gli obiettivi assistenziali di sua competenza.

Servizio di riabilitazione fisica ed erogazione protesi ed ausili

I terapisti della riabilitazione, normalmente chiamati fisioterapisti, hanno come obiettivo il mantenimento del maggior grado di autonomia possibile dell'ospite.

In concreto i terapisti

- si attivano su precise indicazioni del medico o dello specialista;
- effettuano interventi riabilitativi personalizzati;
- svolgono attività di ginnastica sia individuale che di gruppo;
- danno indicazioni al personale del nucleo sulla pasturazione e movimentazione degli ospiti allettati o in carrozzina e sulla deambulazione assistita;
- individuano gli strumenti ed i presidi personalizzati per la riabilitazione, prendendosi carico dell'evasione delle procedure burocratiche per il loro acquisto.

Servizio di logopedia

Il Logopedista è il terapista che si occupa della comunicazione nei sui vari aspetti e quindi si attiva quando l'ospite presenta:

- deficit di linguaggio quali afasie;
- deficit della comunicazione verbale e non verbale quali, demenze, disturbi mnestici, sordità
- deficit funzionali quali disfagie, disartrie, disfonie.

Inoltre provvede, dopo la valutazione con il medico dei problemi relativi alla deglutizione,alla prescrizione della dieta personalizzata.

Provvede anche alla formazione del personale relativamente alle sue competenze.

SERVIZI SOCIALI

Servizio di educazione e animazione

Questo servizio è gestito da Educatori Professionali Animatori.

L'obiettivo primario di tale servizio è mantenere vivo e recuperare il patrimonio individuale di ciascun ospite, fatto di capacità sensoriali, cognitive e di socializzazione.

Per questo motivo promuove attività socio culturali ricreative, attività di stimolazione neurosensoriale, attività di laboratorio e attua progetti multidisciplinari in collaborazione con le altre figure professionali.

Inoltre mantiene i contatti e organizza gli interventi dei gruppi di volontariato.

Servizio di sostegno psicologico

Lo Psicologo cura l'equilibrio socio comportamentale degli ospiti e partecipa per quanto di sua competenza, alla formazione del personale.

Servizio religioso

Il servizio Religioso e affidato ad un sacerdote e a delle suore sempre presenti nella residenza. Fornisce un sostegno spirituale all'ospite ed ai suoi famigliari nei vari momenti della sua permanenza in struttura. Organizza e promuove iniziative di carattere spirituale e pastorale.

SERVIZI ALBERGHIERI

Servizio di ristorazione

Il pasto rappresenta un momento importante nella quotidianità dell'ospite, L'obiettivo è che ogni ospite si alimenti adeguatamente, nel rispetto dei gusti personali e delle limitazioni imposte da eventuali problemi di salute.

I pasti principali, le merende e le diete personalizzate vengono preparati dalla cucina interna.

I menu' variano stagionalmente ed è possibile scegliere giornalmente tra varietà di primi,di secondi, di contorni e di frutta.

In occasione di festività o ricorrenze vengono proposti piatti legati alla tradizione locale.

I famigliari possono pranzare con i loro congiunti previa prenotazione all'Ufficio Cortesia.

Servizio di guardaroba e lavanderia

La biancheria piana in dotazione alla residenza viene lavata e stirata da una ditta esterna.

Il servizio di lavanderia e guardaroba per la biancheria ed il vestiario degli ospiti è su richiesta e a pagamento.

Servizio di pulizia

Provvede giornalmente alla pulizia di tutti gli spazi e superfici della residenza e periodicamente alla loro sanificazione.

Servizio Manutenzione

Il servizio è svolto da personale interno ed esterno e si occupa di fornire un'adeguata manutenzione alla struttura, agli impianti ed alle attrezzature.

ALTRI SERVIZI

Ufficio Cortesia

Ha come obiettivo di fornire un primo contatto positivo con la Residenza.

Situato all'Entrata della struttura vigila sulle entrate alla residenza e fornisce le informazioni necessarie per muoversi correttamente all'interno della stessa.

Gestisce le telefonate e la posta degli ospiti.

E' inoltre punto di ritiro e raccolta dell'apposito modulo per segnalazioni di eventuali disservizi e per suggerimenti utili al miglioramento continuo della qualità offerta.

Servizio di Parrucchiera ed estetista

E' attivo il servizio di parrucchiera e con cadenza settimanale quello di pedicure. L'onere è a carico degli ospiti.

Partecipazione e tutela

La residenza favorisce la collaborazione degli ospiti e dei loro familiari attraverso l'elezione di un Comitato, come previsto dalla legislazione regionale.

ELEMENTI DI QUALITA'

Lavoro per progetti Individuali

L'obiettivo della Residenza per Anziani della Fondazione Marzotto è promuovere, tutelare e garantire la migliore qualità di vita possibile ad ogni anziano ospite riaffermando anche il suo ruolo sociale.

Questo obiettivo si può raggiungere solo rilevando i bisogni reali valutandoli in forma multidisciplinare per decidere le azioni sociali, assistenziali, sanitarie e riabilitative concrete da sviluppare verificandone poi i risultati.

Formazione del personale

La Fondazione Marzotto ha scelto lo strumento della formazione del personale per creare e sviluppare professionalità capaci di costruire omogeneità di interventi, autonomia nell'esercizio dei ruoli, di mantenere flessibilità negli atteggiamenti e comportamenti.

Piano di Controllo Alimentare (HACCP)

La Fondazione Marzotto, conformemente a quanto previsto dal DGL 155/97 e successive circolari applicative, ha adottato un proprio piano di autocontrollo alimentare con l'obiettivo di salvaguardare la salubrità degli alimenti.

Il personale addetto alla produzione alimentare ed alla distribuzione è stato adeguatamente formato.

Attuazione Decreto Legislativo 626

La Fondazione Marzotto ha ottemperato agli obblighi contenuti nel Decreto riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo Piano di Emergenza. I Lavoratori hanno ricevuto una formazione sui rischi e sulle misure di prevenzione da adottare, sulle procedure da seguire in caso di emergenza, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale.

Sistema di comunicazione interna

La Fondazione Marzotto ha implementato un sistema di comunicazione informatico di rete che consente di utilizzare protocolli di comunicazione comuni al fine rendere le prestazioni più rapide e sicure.

Sono disponibili presso l'Ente:

- Statuto
- Regolamento interno della residenza per Anziani
- Regolamento per le assistenze private
- Regolamento per il servizio di volontariato
- Regolamento per il comitato ospiti e parenti

Letto firmato e sottoscritto il ___/____/_____

FIRMA DELL'OSPITE _____

(Precisare nel caso sia impossibilitato alla firma)

FIRMA DEL GARANTE _____