

ISTITUTO CESANA MALANOTTI

CARTA DI QUALITA' DEI SERVIZI

VITTORIO VENETO

CASA DEL SOLE

Nuclei:

Nuvola – Margherita – Quadrifoglio

Centro Diurno Socio Sanitario

CASA ARCOBALENO

Nuclei:

Arancione - Azzurro

Verde - Rosso



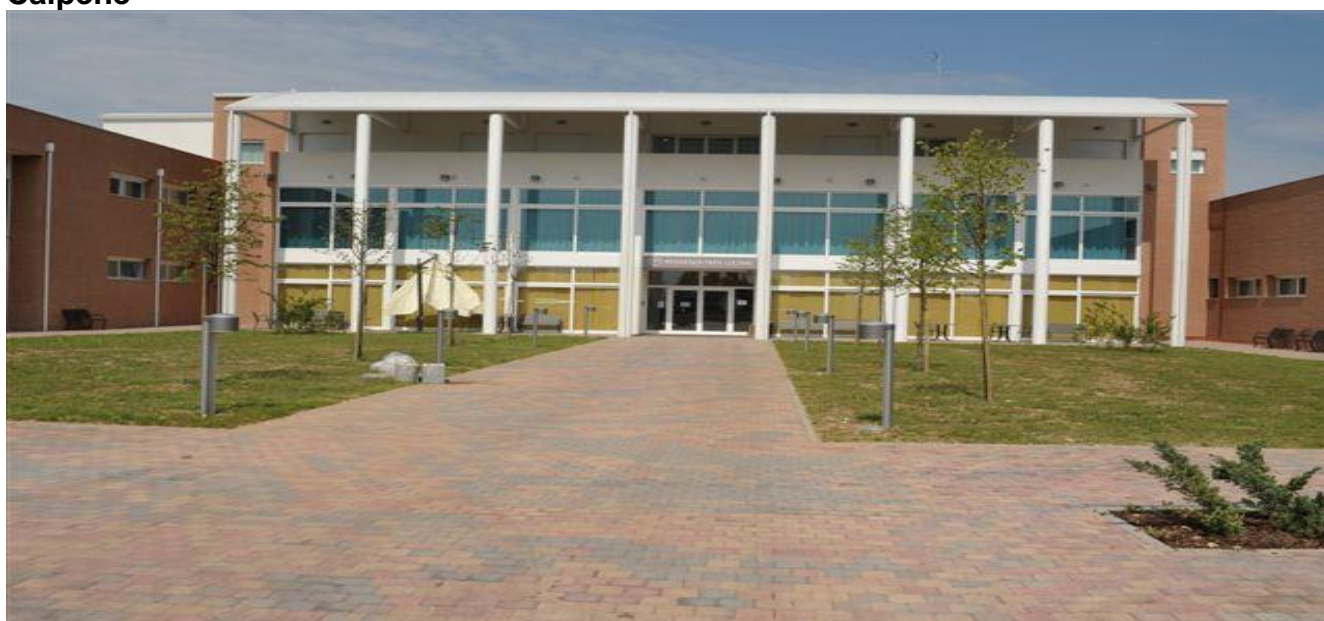
SAN VENDEMIANO RESIDENZA PAPA LUCIANI

Centro servizi Anziani e RSA Disabili

Nuclei:

Palù – San Fris – Molet

Calpene





SOMMARIO

INTRODUZIONE	3
Cos'è la Carta di qualità dei servizi	3
PRESENTAZIONE DELL'ENTE	3
Origine.....	4
Organi di governo e di indirizzo	4
Organi di gestione	4
Organi di revisione economico finanziaria	4
PRINCIPI FONDAMENTALI	4
PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO	7
Vision.....	7
Mission.....	7
ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI	7
Metodologia.....	7
Modalità operative	7
SERVIZI ALLA PERSONA.....	8
SERVIZI ALBERGHIERI.....	9
Personale.....	9
Servizi diretti all'utenza (anziani e disabili).....	10
Servizi generali e di supporto	10
TIPOLOGIE DI SERVIZI	11
Servizi residenziali a lungo termine con posti accreditati per persone non autosufficienti... ..	11
Ricoveri temporanei	11
Centro diurno socio sanitario.....	11
Altre opportunità	12
RSA Disabili	12
Home Care Premium	12
Servizio doposcuola.....	13
CENTRI DI SERVIZIO	14
Centro diurno "De Mori" – Vittorio Veneto	14
Casa del Sole – Vittorio Veneto	14
Casa Arcobaleno – Vittorio Veneto	14
Residenza Papa Luciani – San Vendemiano	14
Servizi educativi – Istituto de Zorzi Luzzatti - Vittorio Veneto	15
PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI E FAMILIARI	15
Servizi socio-sanitari.....	15
Servizi educativi.....	15
ALTRE INFORMAZIONI UTILI	16
Il sistema delle segnalazioni.....	16
ALLEGATI.....	16

INTRODUZIONE

Cos'è la Carta di qualità dei servizi

La Carta di qualità dei servizi permette la conoscenza organizzativa dell'Ente, delle modalità di accesso e di contatto, dei livelli di qualità prefissati nell'erogazione dei servizi verso l'utente. L'utente è considerato cittadino titolare di diritti e protagonista attivo del servizio in rapporto diretto con l'Istituto.

La Carta di qualità dei servizi, prima ancora di essere una guida, è un patto attraverso il quale si pongono le basi per un nuovo rapporto di fiducia tra l'ente pubblico e il cittadino. Agisce infatti in una prospettiva di dialogo che stimola un confronto dinamico verso il continuo miglioramento dei servizi.

Con la Carta di qualità dei servizi l'Istituto s'impegna ad osservare criteri di qualità esplicitati in modo dettagliato e si impegna a rispettare quanto dichiarato rafforzando il rapporto di fiducia con gli utenti. Gli standard di livelli minimi di qualità prevista nell'erogazione di servizi sono garantiti e sono soggetti a rilevazione periodica. Viene inoltre verificato periodicamente il grado di soddisfazione dell'utente fruitore e della famiglia.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi previsti dal piano assistenziale o degli standard prefissati, l'utente può chiedere riscontro ed eventualmente presentare reclamo con le modalità previste.

Quando necessario l'Istituto aggiorna la Carta dei Servizi e la pubblica sul proprio sito internet. Viene pubblicato inoltre l'esito dell'indagine di soddisfazione dell'utenza.

PRESENTAZIONE DELL'ENTE

L'Istituto "Cesana Malanotti"¹ è un IPAB – Istituto pubblico di assistenza e beneficenza, della Città di Vittorio Veneto ed è, pertanto, dotato di personalità giuridica pubblica.

Oggi l'ICM offre servizi alle famiglie, con utenti dalla fanciullezza alla terza età. Ha a disposizione diverse strutture per anziani e disabili a Vittorio Veneto e San Vendemiano, in provincia di Treviso, e una struttura educativa per minori e famiglie in Vittorio Veneto. È quindi un importante centro di servizio per la non autosufficienza del Veneto. La sua *missione* è sintetizzata nell'articolo 2 dello *Statuto*:

«Scopo dell'Istituto Cesana Malanotti è garantire alle persone e alle famiglie la dignità e la qualità della vita in ogni sua fase attraverso supporto, sostegno, interventi e servizi educativi, formativi, sociali, socio sanitari e sanitari, ispirati alle pari opportunità, alla non discriminazione e al rispetto dei diritti di cittadinanza. A tal fine l'Istituto si configura come centro di servizi territoriale, rivolto in particolare ai cittadini della Provincia di Treviso, che opera nella logica della continuità di offerta, sia lungo tutto l'arco della vita, sia in relazione al livello di autonomia e ai bisogni della persona. Per meglio raggiungere il proprio scopo, l'Istituto partecipa al sistema integrato di interventi e servizi sociali del territorio di riferimento, secondo quanto previsto dalle normative vigenti. Inoltre sostiene, promuove, realizza e gestisce ogni iniziativa coerente con il proprio scopo statutario».

¹ d'ora in avanti indicato nel testo come "Istituto".

Origine

L'Istituto Cesana Malanotti trae origine dalla fusione², intervenuta a decorrere dal 1° Gennaio 1989, delle tre preesistenti Istituzioni Casa di Ricovero di Vittorio Veneto, Legato Malanotti e Pensionato Isidoro de Mori che costituivano il raggruppamento delle Opere Pie di Vittorio Veneto. Ha assunto l'attuale denominazione nel 1989.

Organi di governo e di indirizzo

Il **Consiglio di Amministrazione** è composto da cinque membri nominati dal Comune di Vittorio Veneto che durano in carica per quattro anni ed eleggono il Presidente, nel loro ambito nella prima seduta del Consiglio.

Al Consiglio di Amministrazione compete la definizione dell'indirizzo amministrativo e la verifica della rispondenza dei risultati della gestione amministrativa alle direttive generali impartite.

Il **Presidente** ha la rappresentanza legale dell'Istituto, convoca e presiede il Consiglio di Amministrazione e ne assicura l'unità di indirizzo.

Organi di gestione

Alla **Dirigenza** è affidata la responsabilità della gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa dell'Istituto, con adozione di tutti i provvedimenti di organizzazione delle risorse umane e strumentali disponibili, compresi quelli che impegnano l'Ente verso l'esterno.

Organi di revisione economico finanziaria

Il **Collegio dei Revisori dei Conti** è eletto dal Consiglio di Amministrazione ed esplica funzioni di revisione economica e finanziaria

PRINCIPI FONDAMENTALI

1. Legalità

L'erogazione dei servizi da parte dell'Istituto s'ispira al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

2. Eguaglianza

L'erogazione del servizio pubblico è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. L'eguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va comunque intesa come uniformità delle prestazioni, che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali.

3. Imparzialità

L'Istituto ispira i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

4. Continuità

Nell'ambito delle modalità stabilite dalle vigenti normative di settore, l'erogazione dei servizi residenziali e semi residenziali da parte dell'Istituto avviene, salvo casi eccezionali di forza maggiore, con continuità, regolarità e senza interruzioni assicurando i massimi livelli possibili di assistenza. In caso di funzionamento irregolare saranno adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i disagi agli utenti.

² disposta con Decreto del Presidente della Giunta Regionale del Veneto n. 1306 del 5.10.1988

5. Diritto di scelta

L'Ente riconosce alla persona assistita la più ampia facoltà di autodeterminazione, anche tramite modalità operative mirate a renderla effettiva nei casi di ridotta capacità.

6. Partecipazione

L'Istituto s'impegna a promuovere la partecipazione degli utenti sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorirne il rapporto collaborativo.

Per migliorare la prestazione dei servizi e la partecipazione attiva degli utenti, questi possono produrre documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

7. Efficienza ed efficacia

L'Istituto si impegna costantemente affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, in base agli standard previsti dalle norme di settore e compatibilmente con le risorse disponibili.

8. Chiarezza e cortesia

L'Istituto assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni relative ai servizi, ponendo la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato; ritiene inoltre importante che i rapporti con l'utenza siano improntati alla cortesia, alla disponibilità, all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproca.

9. Informazione

L'Istituto considera l'informazione fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti. In tal senso l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte degli utenti alle modalità di erogazione dei servizi. All'utente riconoscere il diritto a un'informazione comprensibile, semplice, completa riguardo alle condizioni di erogazione dei servizi

10 Trasparenza

L'Istituto si impegna a pubblicare sul sito istituzionale dati ed informazioni concernenti l'organizzazione, i risultati dell'attività per consentire un'effettiva conoscenza dell'azione dell'Istituto e agevolare la partecipazione dei cittadini

PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

Questa Carta di qualità dei servizi trae origine da un insieme di normative che ha nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 il riferimento principale.

L'Istituto si rifà alla "Carta europea dei diritti e delle responsabilità delle persone anziane bisognose di cure ed assistenza a lungo termine (giugno 2010) e alla Convenzione delle Nazioni unite sui diritti delle persone con disabilità del 2005 (Lg. n.18/2009).

Nell'ambito dei servizi educativi, l'Istituto si riferisce alla Convenzione sui diritti dell'infanzia approvata dall'Assemblea generale delle Nazioni Unite nel 1989 e inserita nell'ordinamento italiano con legge n. 176/1991.

Qui di seguito sono citate le principali norme di riferimento e i concetti.

Legge 7 agosto 1990 n. 241 – *“Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi”*, che hanno dettato nuove regole nei rapporti tra cittadini e autorità”. La norma disciplina l'attività amministrativa e determina i criteri sui quali deve essere basata: economicità, efficacia e trasparenza. Il rapporto cittadino e pubbliche amministrazioni acquista maggiore simmetria.

DPCM 27 gennaio 1994 – *“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”*. La norma individua i principi a cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi

pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione.

DPCM 11 ottobre 1994 – *“Direttiva sui principi per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”*. Essa definisce i principi e le modalità per l’istituzione, l’organizzazione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico.

Decreto Legge 12 maggio 1995 n. 163 convertito con la L. 11 luglio 1995 n. 273 – *“Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle P.A.”* In relazione alla Qualità dei servizi pubblici la norma stabilisce l’emanazione di schemi generali di riferimento di Carte dei Servizi pubblici, che tengano conto delle norme del “codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni”.

Legge 8 novembre 2000 n. 328 – *“Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”*. Art. 13: «Nella Carta dei Servizi Sociali sono definiti i criteri per l’accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le condizioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti..».

Decreto legislativo 27 ottobre 2009 n. 150 – *“Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”*. Questo Decreto prevede, tra l’altro, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, in particolare con i destinatari dei servizi.

Decreto legislativo 14 marzo 2013 n. 33 – *“Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”* che stabilisce che la trasparenza è intesa come accessibilità totale delle informazioni concernenti l’organizzazione e l’attività delle pubbliche amministrazioni

Legge regionale 16 agosto 2002 n. 22 ed allegati – *“Autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, socio sanitarie e sociali”*.

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

L'Istituto "Cesana Malanotti" è una comunità di vita e di lavoro composta dagli utenti, dai loro familiari, dai volontari e dall'équipe multiprofessionale degli operatori. È una comunità aperta al territorio, volta a costruire relazioni sociali e culturali.

Vision.

Un "progetto di vita" che aiuti l'utente a esprimere se stesso all'interno della comunità dell'Istituto.

Mission.

L'obiettivo è che ciascun utente possa vivere la propria vita nonostante i limiti della condizione personale e i vincoli della vita comunitaria. Si cerca il più possibile il soddisfacimento dei bisogni fisiologici, di salute, delle relazioni, della socialità, della cultura e della spiritualità.

Nell'ambito educativo, il servizio assume un'idea globale dello sviluppo del bambino / adolescente, che prescindendo da ogni forma di separazione tra cognitivtà, affettività, relazionalità. Obiettivo del servizio educativo è lo sviluppo dell'autonomia nel rispetto delle attitudini personali e relazionali.

ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

Metodologia

La metodologia dell'organizzazione è orientata al miglioramento della qualità di vita dell'utente operando secondo il ciclo: programmazione, definizione degli obiettivi, verifiche e riprogrammazione. Tale ciclo si caratterizza per:

- ✓ la capacità di lettura dei bisogni degli utenti e del loro modificarsi nel tempo, quale riferimento per le azioni concrete da sviluppare;
- ✓ la definizione e il presidio dei processi;
- ✓ la circolazione delle informazioni;
- ✓ l'integrazione del lavoro delle diverse figure professionali in relazione ai bisogni dell'utenza;
- ✓ la relazione all'interno di un processo "di rete" di attivazione di risorse e di opportunità;
- ✓ un'adeguata informazione sulle opportunità e i diritti e doveri per gli utenti e i loro familiari;

L'utente è, pertanto, il riferimento di un processo circolare che parte dai suoi bisogni e produce un progetto di vita personale, verificato e adattato alle condizioni personali e alle caratteristiche del servizio.

Modalità operative

L'Istituto svolge la sua attività attraverso le seguenti modalità:

- lavoro per progetti: l'organizzazione persegue obiettivi di salute e benessere degli ospiti e provvede alla valutazione dei risultati raggiunti
- lavoro di équipe: si realizza attraverso le Unità Operative interne e le riunioni di staff

- valutazione multidimensionale: al fine di personalizzare gli interventi e redigere il piano assistenziale individuale, vengono valutati negli incontri delle unità operative interne (UOI) gli aspetti fisici, psicologici e relazionali degli ospiti unitamente al livello di autonomia residua e viene predisposto un piano assistenziale individuale (PAI).

SERVIZI ALLA PERSONA

Igiene e cura della persona, adempimento degli atti quotidiani della vita	viene assicurata l'igiene personale quotidiana e periodica dell'utente, la mobilizzazione, l'igiene posturale, l'igiene alimentare, la prevenzione delle lesioni da decubito, l'assistenza nel cambio degli indumenti, l'aiuto per l'adempimento dei bisogni fisiologici
Assistenza medica	gli utenti del servizio temporaneo e a lungo termine usufruiscono dell'assistenza medica dei medici di medicina generale che operano presso le strutture in rapporto di convenzione con l'Azienda ULSS N.7; gli ospiti del centro diurno mantengono invece il loro medico di base. La consulenza specialistica è garantita nei presidi ospedalieri. Alcune consulenze mediche specialistiche possono essere fornite in sede.
Assistenza infermieristica	l'attività prevede la valutazione, pianificazione e gestione dell'intervento infermieristico, garantendo l'applicazione delle prescrizioni diagnostiche e terapeutiche
Riabilitazione fisioterapica	l'attività di fisioterapia mira alla gestione/recupero/mantenimento del più alto grado di autonomia possibile, attraverso la programmazione di specifiche attività individuali/collettive e/o trattamenti individuali
Riabilitazione logopedica	l'attività di logopedia si esplica attraverso la gestione/riabilitazione dei disturbi del linguaggio, della comunicazione e della deglutizione mediante la programmazione di attività individuali/collettive e/o trattamenti individuali
Servizio di assistenza sociale	l'attività amministrativa organizzativa è finalizzata all'inserimento dell'ospite e sua permanenza in struttura, attraverso la gestione di contatti con organismi pubblici e privati esterni ed elaborazione e attuazione di progetti individuali
Servizio di psicologia	L'attività prevede, su indicazione dell'U.O.I., un idoneo supporto psicologico agli ospiti ed eventualmente ai loro familiari e la collaborazione/formazione con le figure professionali dell'Istituto
Servizio educativo animativo	l'attività educativa animativa mira al perseguimento del benessere socio psico-fisico dell'utente attraverso specifici progetti individuali e collettivi volti a promuovere l'inserimento e la partecipazione sociale
Assistenza religiosa	è assicurata nei nuclei da sacerdoti cattolici e/o diaconi che operano presso le strutture dell'Istituto assicurando l'assistenza spirituale e la celebrazione della S. Messa
Servizio di parrucchiere/barbiere	nei nuclei è presente con cadenza periodica il parrucchiere, ferme restando le prestazioni comunque assicurate in occasione dell'igiene periodica personale
Volontariato	l'Istituto ha stipulato convenzioni con associazioni per l'attività di volontariato che viene prestata con autonomia organizzativa e metodologica in collaborazione con il personale dell'Istituto, nel massimo rispetto degli ospiti

SERVIZI ALBERGHIERI

Ristorazione	<p>i pasti destinati agli ospiti dell'Istituto vengono confezionati presso la cucina centralizzata. Il menu settimanale, esposto presso le sedi, prevede la scelta tra diversi primi e secondi piatti sia per il pranzo che per la cena. Il processo di confezionamento dei pasti è sottoposto a costante controllo secondo quanto previsto dal sistema H.A.C.C.P. I pasti vengono serviti nelle sale da pranzo o nelle camere qualora la condizione dell'utente lo renda necessario</p> <p>Orario pasti: colazione. dalle ore 8,00 alle ore 8,45 circa – pranzo: dalle ore 12,00 alle ore 12,45 circa – cena: dalle ore 18,00 alle ore 18,45 circa</p>
Bar	l'Istituto nella sede di Vittorio Veneto è dotato del servizio bar utilizzato da ospiti, famigliari e pubblico esterno
Lavanderia stireria guardaroba	l'Istituto offre un servizio di lavanderia comprensivo di lavaggio e stiratura della biancheria piana e degli indumenti personali degli utenti accolti in regime di ricovero a lungo termine. Agli indumenti degli ospiti sono applicati dei tag identificativi
Sale da pranzo	tutte le strutture sono dotate di sala da pranzo in ogni nucleo
Sale soggiorno- TV	tutte le strutture sono dotate, in ogni nucleo, di sale di soggiorno-TV ad uso comune
Sale polivalenti	tutte le strutture sono dotate di sale polivalenti utilizzate sia per attività di animazione degli ospiti sia per riunioni diverse
Cappella	presso la sede Casa Arcobaleno e presso la sede di San Vendemiano è disponibile una cappella per gli ospiti ed i loro famigliari
Giardino interno	le sedi dell'Istituto sono dotate di spazi verdi
Servizio telefonico	In tutti i nuclei di ogni sede è possibile ricevere telefonate dall'esterno tramite apparecchi senza filo
Custodia valori	L'ospite può chiedere la custodia di piccoli oggetti di valore
Trasporti	Nei casi programmati e in quelli di accertata necessità di trasporti anche di persone in barella o carrozzina non in grado di provvedervi con mezzi propri, l'Istituto predispone, in collaborazione con i famigliari, se disponibili, lo spostamento con i mezzi in dotazione

Personale

Il personale dell'Istituto è suddiviso in due aree: i servizi diretti all'utenza e i servizi generali e di supporto. Il complesso di queste due aree costituisce la pianta organica dell'Istituto.

Il personale impiegato può essere: dipendenti dell'Istituto, inquadrati con il contratto degli Enti locali; dipendenti di società esterne con le quali l'Istituto ha stipulato convenzioni, inquadrati con i contratti del settore di appartenenza; liberi professionisti.

Per scelta, l'Istituto non si avvale di prestazioni di terzi attraverso appalti, ma ha costituito una società a responsabilità limitata la Cesana Servizi, quale strumento di supporto alla propria attività istituzionale. La società è controllata all'80% dal socio pubblico Cesana Malanotti, mentre il 20% è detenuto dai soci privati cooperativa "Insieme Si Può" di Treviso e ristorazione "Ottavian" di San Vendemiano (TV). La scelta dei soci privati è avvenuta con gara europea.

Servizi diretti all'utenza (anziani e disabili)

Il personale è quello previsto dalle norme e dagli standard dell'accreditamento istituzionale (ove previsto). In particolare, sono previsti i seguenti standard:

figure professionali	Non autosuf. 1° livello	Non autosuf. 2° livello	Disabili	Centro diurno socio sanitario
Medico di Medicina Generale	Servizio convenzionato con l'ULSS 7			
Operatore Socio Sanitario	1:2,5	1:2,4	1:1,4	1:4
Infermiere Professionale	1:15	1:12	1:20	(*)
Terapista della riabilitazione	1:60	1:60	(**)	(**)
Logopedista	1:200	1:200	(**)	
Educatore Professionale	1:60	1:60	1:20	
Assistente Sociale	1:120	1:120	1:40	
Psicologo	1:120	1:120	1:40	(**)
Coordinatore	1:90	1:90	(***)	(***)

(*) Orario previsto in base alle presenze – (**) Previsto in base alle esigenze, in convenzione con ULSS 7 – (***) Funzione prevista ma non quantificata

Tutto il personale è in possesso dei titoli professionali previsti dalle norme. Per meglio comprendere la tabella di fa un esempio: dove è indicato 1:2,5, significa che è previsto un operatore ogni 2,5 utenti. Secondo quanto previsto dall'accreditamento istituzionale, per unità-operatore si intende una persona con contratto a tempo pieno (36 ore settimanali).

Servizi generali e di supporto

Per servizi generali si intendono le attività dirigenziali e amministrative necessarie a gestire l'Istituto e tutti i suoi servizi.

Appartengono a questo ambito:

- Area dirigenziale: Direttore generale – Direttore sede San Vendemiano.
- Area amministrativa: Direttore amministrativo – Ragioneria – Personale – Segreteria – Servizio Sociale - Segreteria didattica (doposcuola) - Sportello sociale (Home Care Premium).
- Area strutture: Provveditore Economo Patrimonio – Economato.
-

I servizi di supporto riguardano anche altre attività/interventi necessari alla gestione degli ambienti e dei rapporti esterni.

Appartengono a questo ambito:

- Area alberghiera: Igiene ambientale
- Area servizi generali: Manutenzioni – Portineria

TIPOLOGIE DI SERVIZI

Servizi residenziali a lungo termine con posti accreditati per persone non autosufficienti

destinatari

I posti accreditati con contributo regionale sono riservati a persone non autosufficienti. L'inserimento avviene in base alla graduatoria unica dell'ULSS 7. Le persone che accedono dalla graduatoria hanno diritto al contributo regionale, relativo alle prestazioni sanitarie, pari a circa metà della retta giornaliera. Vale sia per il centro diurno che per la casa di riposo.

I posti accreditati senza contributo regionale sono riservati a persone non autosufficienti. Possono anche essere richiesti per periodi temporanei.

modalità di accesso

Per accedere ai posti accreditati per la non autosufficienza con contributo regionale è necessario rivolgersi all'ufficio di Servizio Sociale del Comune di residenza della persona in stato di bisogno. È possibile compilare con l'assistente sociale la domanda di accesso, in cui verranno specificate le proprie preferenze in relazione alle strutture presenti sul territorio. Verrà predisposta la valutazione dei bisogni della persona attraverso la scheda S.Va.M.A. L'accesso in struttura con relativa impegnativa di residenzialità avviene attraverso una graduatoria gestita dall'ULSS 7 e aggiornata con cadenza quindicinale. Il punteggio è connesso alla valutazione dei bisogni (con meno di 60 punti della scheda S.Va.M.A non si ha diritto al contributo regionale).

L'accesso ai posti accreditati per la non autosufficienza senza contributo regionale è in base alla disponibilità dei posti ed è gestito direttamente dall'Istituto. Ci si rivolge all'Ufficio di Servizio Sociale dell'Istituto.

Ricoveri temporanei

L'Istituto è convenzionato con l'ULSS 7 per n. 13 posti in ricovero temporaneo (dimissioni protette – art. 2): sono garantite tutte le prestazioni multiprofessionali necessarie al recupero di autonomie che consentano il rientro a domicilio o in diversa sistemazione assistenziale. Sono garantiti inoltre tutti i servizi alberghieri con esclusione del lavaggio degli indumenti personali. L'accesso degli ospiti è gestito dall'ULSS 7.

Centro diurno socio sanitario

destinatari

Il centro diurno socio sanitario è rivolto a persone non autosufficienti con lo scopo di evitare e prevenire le conseguenze di un prolungato isolamento, evitare forme improprie di istituzionalizzazione, promuovere il mantenimento dell'autonomia e fornire una forma di sollievo giornaliero ai famigliari.

modalità di accesso

Per accedere ai posti accreditati per non autosufficienti con contributo regionale ci si rivolge all'ufficio di Servizio Sociale del Comune di residenza della persona in stato di bisogno.



L'accesso in struttura avviene attraverso una lista interna all'Istituto con priorità d'accesso alla data di arrivo delle schede S.Va.M.A. provenienti dai Distretti Socio Sanitari dell'ULSS 7 e dal numero di protocollo dell'ULSS 7 rilevato dalla copertina della scheda S.Va.M.A.

Altre opportunità

Presso l'Istituto si può usufruire del servizio bar in Piazza Cesana con attività ludiche, musicali e di animazione; del libero utilizzo di Parco Malanotti e del giardino Alzheimer (Vittorio Veneto) e dell'area verde (San Vendemiano); dei parcheggi auto riservati e del self service ristorazione aperto ai familiari.

RSA Disabili

destinatari

È riservata a persone con disabilità grave. L'accesso è stabilito dal Servizio Disabilità dell'ULSS 7. Sono previsti contributi pubblici e compartecipazione alla spesa da parte della famiglia in base a uno specifico regolamento.

modalità di accesso

L'accesso è stabilito dal Servizio Disabilità Età Adulta dell'ULSS 7, via Galvani, 4 - 31015 Conegliano, telefono 0438 662912, disabiliadulti@ulss7.it

Home Care Premium

I servizi sono erogati in base al regolamento nazionale dell'Inps – Gestione ex Inpdap. Sono previsti contributi economici e prestazioni integrative assistenziali, di sollievo, di domotica, di ausili e di contributi ad integrazione della retta per il ricovero diurno/residenziale presso Istituti per la non autosufficienza. Sono previsti inoltre programmi socio assistenziali in favore di giovani studenti in condizione di disabilità. Gli interventi sono definiti in base alla valutazione del grado di non autosufficienza ed al reddito ISEE.

destinatari

È riservato ai dipendenti e pensionati pubblici e loro familiari di primo grado residenti nei Comuni dell'ULSS 7 in condizione di non autosufficienza stabilita in base al regolamento nazionale dell'Inps – Gestione ex Inpdap.

modalità di accesso

Ci si può rivolgere allo Sportello sociale di informazione e di consulenza familiare in via Carbonera 15 a Vittorio Veneto, aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 12.30. Per informazioni si può chiamare il numero 0438 948767 o inviare una e-mail a homecarepremium@cesanamalanotti.it.

personale

Il progetto "Home Care Premium" prevede le figure dell'Assistente sociale, di Operatori socio sanitari e di Educatore professionale.



Servizio doposcuola

Assistenza didattica di gruppo per l'espletamento dei compiti per casa; approfondimento delle materie lacunose, attività ludico-educative; sorveglianza; servizio mensa; centri estivi. Il servizio è erogato in base al Regolamento di gestione.

destinatari

È previsto per alunni delle scuole primarie, secondarie di primo grado per gli studenti delle scuole Superiori del territorio. Un progetto individualizzato è possibile per alunni con particolari esigenze didattiche segnalate e certificate. Attualmente viene svolto solo nella sede storica di via Pasqualis 30. L'accesso al Doposcuola è libero, si perfeziona attraverso un'iscrizione scritta ed il pagamento di una retta mensile in base alla frequenza.

modalità di accesso

La segreteria didattica e organizzativa dell'Istituto si trova in via Pasqualis 30 a Vittorio Veneto, telefono 0438 57081, cell 347 2585311 e-mail: dezorzi.luzzatti@libero.it; orari segreteria: martedì e giovedì dalle 10 alle 13 e dalle ore 14.30 alle 18.

personale

Nel servizio di Doposcuola è impegnato personale con formazione ed esperienza in servizi educativi e didattici. È previsto un educatore ogni minimo 12 alunni e massimo 15 alunni.

CENTRI DI SERVIZIO

Centro diurno “De Mori” – Vittorio Veneto

Il centro diurno rappresenta un'importante opportunità per mantenere i legami con la famiglia, rallentando nel contempo il processo di perdita di autonomia. Offre tutti i servizi della casa di riposo. Ospita 25 anziani non autosufficienti tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì e potrà essere esteso anche ai giorni festivi per sette giorni alla settimana, con orario dalle 8 alle 18.30. È previsto servizio giornaliero di trasporto da e per l'abitazione degli utenti tranne il sabato ed i giorni festivi.

Il centro diurno De Mori è stato realizzato come “giardino d'inverno”. Ha a disposizione 350 mq. di superficie utile ed è dotato dei più moderni criteri di risparmio energetico ed ergonomia. Si affaccia con l'ampia vetrata di oltre venti metri su Parco Malanotti.

Casa del Sole – Vittorio Veneto

È un centro servizi accreditato per la non autosufficienza ad alta specializzazione. È organizzato nei seguenti nuclei:

- Nuvola, con 20 posti riservati a utenti affetti da demenze con disturbi del comportamento. Dispone di un giardino protetto di 400 mq.
- Margherita e Quadrifoglio, con 13 posti per ricoveri temporanei post ospedalieri e 5 posti per stati vegetativi permanenti con alta connotazione sanitaria. Completano la dotazione dei nuclei 22 posti di 1° e 2° livello assistenziale.

Casa Arcobaleno – Vittorio Veneto

Ospita 120 anziani non autosufficienti di 1° e 2° livello distribuiti in quattro nuclei (Azzurro e Arancione al piano terra – Rosso e Verde al primo piano), ciascuno con 30 utenti.

La struttura è stata scelta dalla Regione Veneto come buona prassi di efficienza energetica e nel rapporto qualità / costo per posto letto.

Caratteristiche: stanze di grandi dimensioni di 1 o 2 letti, distribuzione ottimale degli spazi e dei servizi, ambienti comuni di facile accesso ai familiari e di fruibilità per gli ospiti, grandi terrazze.

Residenza Papa Luciani – San Vendemiano

La sede di San Vendemiano è costituita da un centro servizi per non autosufficienti, un Centro Diurno per persone non autosufficienti e una RSA disabili.

Il centro servizi per non autosufficienti è costituito dai nuclei Palù, San Fris e Molet che ospitano 70 anziani non autosufficienti di 1° livello, organizzati in due nuclei da 30 posti e un nucleo di 10 posti.

Gli ambienti sono molto luminosi, con grandi vetrate. A disposizione un grande spazio di animazione e una palestra attrezzata per interventi fisioterapici.

RSA Disabili – San Vendemiano

Si è configurata fin dall'inizio come un'esperienza pubblica innovativa. Si tratta di una delle poche strutture del genere in Veneto. È una comunità residenziale che ospita 30 persone giovani e adulte con disabilità grave che non possono essere gestite in casa o in altre strutture. I 2 nuclei Calpene si caratterizzano per il forte carico sanitario, assistenziale e

riabilitativo che si coniugano con un ambiente umanamente ricco di rapporti e di stimoli che favoriscono l'autonomia fisica, affettiva e relazionale.

Servizi educativi – Istituto de Zorzi Luzzatti - Vittorio Veneto

L'Istituto De Zorzi-Luzzatti, dal 2011 accorpato nel Cesana Malanotti, offre da anni un servizio di doposcuola e di centri estivi rivolto ai giovani ed è diventato punto di riferimento per numerose famiglie del Vittoriese e soprattutto per i Servizi sociali dei Comuni e le Scuole con cui collabora stabilmente. Il servizio di doposcuola coinvolge oggi circa 300 ragazze e ragazzi delle scuole primarie (elementari) e secondarie di primo grado (medie) seguiti da venti educatrici.

PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI E FAMILIARI

Servizi socio-sanitari

L'informazione e il coinvolgimento degli utenti e dei loro familiari è prevista in ogni fase dei processi di erogazione dei servizi e in particolare:

- Fase preliminare: informazioni sono fornite attraverso il sito istituzionale www.cesnamalanotti.it ed il Servizio Sociale.
- Fase accogliamento e inserimento: tutto il processo è codificato in un'apposita procedura a cura del Servizio Sociale (accogliamento) e del Responsabile di struttura/Coordinatore (inserimento).
- Fase di permanenza nel servizio: il personale presente in nucleo può fornire giornalmente indicazioni/informazioni utili alla gestione quotidiana dell'ospite. Sono inoltre possibili colloqui personali con il Medico, il Responsabile di struttura/Coordinatore di nucleo e con la Direzione. E' prevista la partecipazione dell'utente/famigliare/referente al programma assistenziale individuale (PAI)

Oltre a questi momenti di informazione e coinvolgimento dell'utente e dei suoi familiari, sono previsti momenti di confronto comunitari, in particolare:

- Incontri di nucleo: coinvolgono utenti-familiari, personale e Responsabile del nucleo di appartenenza.
- Assemblea annuale degli utenti e dei familiari per la presentazione dei risultati del periodo precedente, delle rette per l'anno e dei progetti futuri. Solitamente si tiene in primavera.

Infine l'Istituto promuove la costituzione di associazioni o comitati rappresentativi degli ospiti e/o dei loro famigliari secondo le vigenti normative e in particolare il Regolamento regionale 10 maggio 2001, n. 3.

Nel caso in cui l'associazione o il comitato non aggreghi almeno il 40% degli ospiti o dei loro famigliari, l'Istituto può riconoscere comunque l'ospite / familiare più votato in ciascuno dei centri servizio accreditati, che sarà considerato il portavoce del centro servizi di appartenenza.

Servizi educativi

Sono previste riunioni con i genitori all'inizio dell'anno scolastico per la presentazione del servizio e delle educatrici e a conclusione dell'anno scolastico per una valutazione dell'andamento del servizio. Sono inoltre sempre possibili colloqui personali con le educatrici e con la segreteria negli orari di apertura.



ALTRE INFORMAZIONI UTILI

Il sistema delle segnalazioni

I suggerimenti e i le segnalazioni sulla qualità delle prestazioni fornite vanno presentati per iscritto e devono contenere tutte le indicazioni necessarie per individuare il problema.

I suggerimenti e i reclami possono essere presentati direttamente presso le sedi dei servizi rivolgendosi ai Responsabili di struttura/Coordinatore oppure presso il Servizio Sociale – assistenti sociali Flavia Andreetta e Giulia Biral – in via Carbonera 15 a Vittorio Veneto, da lunedì a venerdì dalle 10 alle 13, telefono 0438 948955, e-mail: sociale@cesanamalanotti.it, oppure presso la Segreteria – Antonella Pazziaia – in via Carbonera 15 a Vittorio Veneto, da lunedì a venerdì dalle 10 alle 13, telefono 0438 9488, e-mail: segreteria@cesanamalanotti.it.

Entro 30 giorni dal ricevimento di reclami e suggerimenti verrà fornita risposta scritta ai/alle cittadini/e. Nel caso di particolari richieste che comportino un'approfondita analisi, entro 30 giorni lavorativi sarà comunque inoltrata al/alla cittadino/a/utente una lettera nella quale si spiegheranno le ragioni della necessità di tempi più lunghi.

La sede legale e gli uffici amministrativi sono in via Carbonera 15 a Vittorio Veneto (TV) – telefono: 0438 9488 – fax: 0438 941260 – e-mail: info@cesanamalanotti.it

ALLEGATI

- n. 1 - Organi di governo e di gestione; riferimenti e contatti
- n. 2 - Giornata tipo
- n. 3 - Corrispettivi del servizio, determinazione retta e modalità di versamento
- n. 4 - Modulo presentazione proposte/segnalazioni