

CARTA DEI SERVIZI

Servizi alla Persona Longarone Zoldo a.s.c.

Approvata con Deliberazione CdA n 2 del 7 febbraio 2018

0

INDICE

1. PREMESSA

1. 1 Informazioni di carattere generale sulla carta dei servizi	pag. 3
1. 2 Normativa di riferimento.....	pag. 5
1. 3 Principi fondamentali.....	pag. 6

2. SERVIZI ALLA PERSONA LONGARONE ZOLDO

2. 1 l'azienda e la mission aziendale	pag. 8
---	--------

3. I SERVIZI EROGATI

1. Servizi Residenziali per anziani.....	pag. 11
1. Informazioni per l'accesso al servizio	pag. 13
2. La fase dell'accoglienza	pag. 14
3. Il modello organizzativo	pag. 15
4. Le prestazioni offerte e le loro caratteristiche.....	pag. 17
5. Organismi di rappresentanza	pag. 20
6. Alcune informazioni utili	pag. 21
Centro Servizi Cav. L. Barzan Longarone	pag. 23
Centro Servizi A. Santin Val di Zoldo	pag. 29
DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI NEI SERVIZI RESIDENZIALI	pag. 35
2. Servizi sociali	pag. 37
1. Segretariato sociale e Servizio sociale professionale	pag. 38
2. Servizio di Assistenza Domiciliare	pag. 40
3. Asilo nido Girotondo	pag. 43
4. Farmacia territoriale.....	pag. 51

ALLEGATI

1. Struttura Organizzativa e Organigramma.....	pag. 55
2. Modulo per suggerimenti- reclami	pag. 56
3. Questionario di soddisfazione Ospiti/Parenti	pag. 57
4. Standard assistenziali garantiti nella struttura	pag. 59

Centro Servizi "A. Santin"

via Ciamber, 1 | 32010 Val di Zoldo
tel 0437794224 | fax 0437 796140

Centro Servizi "L. Barzan"

via B. Larese, 6 | 32013 Longarone
tel 0437 770392 | fax 0437 770414

Asilo Nido Girotondo

via Roma, 64 | 32013 Longarone

1. PREMESSA

La carta dei servizi adottata da servizi alla persona Longarone e Zoldo asc (di seguito Azienda LZ) è un documento che nasce dalla volontà di promuovere una corretta informazione in merito ai servizi residenziali, territoriali, sociali, offerti nei territori di Longarone e Zoldo.

Vuole essere uno strumento informativo agile, di facile lettura, finalizzato alla trasparenza per orientare gli utenti nella rete dei servizi erogati per il corretto esercizio dei propri diritti, per apprendere le modalità di accesso e per sottolineare l'impegno che le parti si assumono nell'erogazione delle prestazioni.

La Carta dei Servizi si inserisce nel sistema organizzativo dell'azienda diventandone perno di consultazione e di confronto per il cliente, inteso sia in qualità di utente in prima persona che di persona di riferimento dello stesso.

Rimane comunque un testo di riferimento per rendere il nostro operato chiaro, accessibile e comprensibile: vi sono indicati i servizi proposti, le caratteristiche strutturali ed organizzative delle singole unità di offerta ed i principali obiettivi di qualità che possono essere direttamente verificati dagli utenti e dai loro familiari.

Da percorso obbligato diviene occasione di crescita collettiva della struttura organizzativa e del personale ivi impiegato, tesa al mantenimento e al miglioramento dei livelli qualitativi dei servizi offerti e dichiarati nel documento in oggetto.

1.1 INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE SULLA CARTA DEI SERVIZI

Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un documento di trasparenza a tutela dell'utenza e dei suoi familiari nelle modalità di accesso e di fruizione dei servizi offerti e costituisce un patto scritto tra il fruitore dei servizi e Azienda LZ rispetto alle modalità di erogazione dei servizi dell'azienda.

A cosa serve la Carta dei Servizi

- permettere la conoscenza dei servizi, le finalità e gli obiettivi che si intendono raggiungere garantendo al fruitore gli strumenti di verifica della qualità offerta;

- agevolare l'esercizio dei diritti di cittadinanza a persone con bisogni assistenziali e/o sanitari di vario livello, a volte in situazione di disagio e di bisogno, valorizzandone l'iniziativa nel contesto delle risorse disponibili;
- rendere trasparenti i percorsi dell'accesso, dell'accoglienza, della gestione dei progetti personalizzati, dei reclami nei servizi alla persona offerti dall'azienda, tutelando gli utenti nell'esercizio dei loro diritti, fornendo percorsi e strumenti per il controllo dell'osservanza degli impegni presi;
- evidenziare la responsabilità del personale a vario titolo impiegato nei servizi aziendali nell'impostare i percorsi di cura e assistenza, di sostegno alle varie epoche di vita delle persone (infanzia, età adulta, vecchiaia...), nel valutare e nell'erogare i trattamenti, nell'offrire prestazioni.

A chi si rivolge la Carta dei Servizi

- fruitori dei servizi residenziali, dei servizi sociali, del servizio per la prima infanzia ed ai loro familiari se coinvolti ed ai fruitori della farmacia territoriale;
- operatori e professionisti impiegati dal servizio;
- Amministratori del territorio.

Che cosa contiene la Carta dei Servizi

- una descrizione della struttura, del personale presente con la relativa qualifica e mansionario;
- gli standard di qualità dei servizi offerti;
- i progetti volti al miglioramento della qualità del servizio;
- gli strumenti di tutela del fruitore.

Come utilizzare la Carta dei Servizi

Gli utenti ed i loro familiari che riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella carta possono tutelare i loro diritti con un reclamo che deve essere presentato secondo lo schema predisposto nell'allegato e secondo le modalità disciplinate dalla presente.

1.2 NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Le principali fonti normative da cui deriva questa carta dei servizi sono:

- Il decreto del Presidente della Repubblica del 27 Giugno 1992, n 352 *“Regolamento per la disciplina delle modalità di esercizio e dei casi di esclusione del diritto di accesso ai documenti amministrativi”*.
- La direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 *“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”*.
- La direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre 1994 *“Direttive sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”*.
- Il D.P.C.M. del 19 maggio 1995 *“Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari”*.
- Legge quadro 328 del 2000 art. 13 *“Richiesta agli Enti di assistenza di dotarsi di Carta dei Servizi”*.
- La Legge Regionale n. 22 del 16 agosto 2002, *“Requisiti per l'autorizzazione al funzionamento e per l'accreditamento delle Residenze Sanitarie Assistenziali per Anziani (R.S.A.)”*
- La D.G.R. 84 del 16 gennaio 2007, *“Approvazione dei requisiti e degli standard degli indicatori di attività e di risultato, degli oneri per l'accreditamento e della tempistica di applicazione per le strutture sociosanitarie e sociali”*
- La D.G.R. 2067 del 3 luglio 2008 *“Autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie sociosanitarie e sociali”*; approvazione delle procedure per l'applicazione della D.G.R. 84/07

1.3 PRINCIPI FONDAMENTALI

Servizi alla Persona Longarone Zoldo eroga servizi socio-sanitari nel rispetto dei seguenti principi:

UGUAGLIANZA

A tutti i potenziali fruitori dei servizi di Azienda LZ sono assicurate, in base al grado di bisogno riscontrato, opportunità di accesso ai vari servizi al fine di promuovere il loro benessere. L'erogazione delle prestazioni è ispirata al principio dell'uguaglianza dei diritti dei cittadini senza alcuna distinzione per motivi di genere, razza, lingua, religione, opinione politica, condizioni fisiche ed economiche e pertanto inteso come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non come generica uniformità delle prestazioni.

IMPARZIALITA' e TRASPARENZA

Azienda LZ assicura ad ogni persona servizi e prestazioni di pari livello qualitativo, garantendo le priorità di ordine sanitario. Le regole relative ai rapporti tra gli utenti e servizi si ispirano al principio di obiettività, giustizia e imparzialità così come la professionalità del personale operante nella struttura, garantendo inoltre la continuità del servizio nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge.

Ogni cittadino ha inoltre diritto di conoscere, in qualsiasi momento, l'andamento delle proprie pratiche; viene garantita ai cittadini la partecipazione attraverso il diritto di accesso, la tutela della privacy.

DIRITTO DI SCELTA

L'utente ha il diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio. Ogni persona, qualunque sia la propria condizione di salute, ha diritto di vedere riconosciuta e promossa la propria autonomia. Le diverse figure professionali che operano nell'azienda hanno il compito di favorire e stimolare le scelte personali nello svolgimento delle attività quotidiane.

CHIAREZZA e CORTESIA

Ogni cittadino deve essere assistito e trattato con premura, cortesia e attenzione, nel rispetto della sua dignità. Tutti i servizi devono essere erogati in un clima di riservatezza.

CONTINUITA'

Azienda LZ assicura tutti i giorni servizi di cura alle persone e prestazioni integrate continue così come previste dalle normative di riferimento e recepite in questo documento.

In caso di funzionamento irregolare o interruzione del servizio saranno attivate tempestivamente procedure atte a ridurre l'eventuale disagio.

TERRITORIALITA'

Azienda LZ mira a favorire progettualità, legami socio-culturali e collegamenti con il territorio circostante, con le organizzazioni di volontariato e le amministrazioni.

PARTECIPAZIONE

I cittadini e i fruitori del servizio sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della carta dei servizi, attraverso una gestione partecipata nell'ambito delle procedure vigenti.

Alla persona che usufruisce del servizio ed eventualmente ai suoi familiari è riconosciuta la possibilità di partecipare al miglioramento del servizio attraverso la corretta informazione, l'espressione di pareri e la formulazione di proposte mirate al mantenimento e miglioramento degli standard qualitativi, mediante questionari di gradimento e moduli di reclamo.

Azienda LZ, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

I servizi e le prestazioni di Azienda LZ sono forniti secondo criteri d'efficienza ed efficacia, mediante l'uso appropriato e senza sprechi delle risorse e l'adozione di misure idonee per soddisfare i bisogni dell'utente e promuovere il benessere.

Gli stessi servizi sono valutati in base alle specifiche capacità di soddisfare le esigenze dei cittadini e di ottimizzare le risorse a disposizione.

2. SERVIZI ALLA PERSONA LONGARONE ZOLDO

2.1 L'AZIENDA E LA MISSION AZIENDALE

Azienda LZ è stata costituita nel giugno 2016 quale ente strumentale dei Comuni di Longarone e Val di Zoldo per la gestione dei servizi socio assistenziali, educativi e culturali; è un ente pubblico dotato di personalità giuridica pubblica, soggettività fiscale e autonomia gestionale; non ha finalità di lucro e persegue il pareggio di bilancio.

Il suo scopo è provvedere alla gestione dei servizi pubblici che abbiano per oggetto produzione di beni e servizi rivolti a realizzare fini sociali e a promuovere lo sviluppo economico e civile delle comunità locali.

La mission aziendale conferma il proprio obiettivo volto a potenziare e valorizzare il benessere delle persone e dei nuclei familiari che vivono in situazioni di bisogno, di difficoltà o di disagio, di ogni fascia di età e di ogni condizione sociale, attraverso l'erogazione di servizi sociali, assistenziali e/o sanitari, nelle loro diverse forme territoriali e residenziali secondo le linee e gli obiettivi espressi dai Comuni, ciascuno con riferimento ai settori nei quali l'Azienda opera sul rispettivo territorio comunale.

Azienda LZ persegue la promozione e la gestione di servizi alla persona attraverso attività sociali, educative, sociosanitarie ed assistenziali diversificando i servizi offerti, anche con la funzione di gestore unico degli interventi e dei Servizi Sociali territoriali e di soggetto promotore di azioni sociali attive a beneficio dei cittadini: vuole essere soggetto attivo e propositivo, offrire progettualità e prestazioni fortemente radicate nel territorio, offrire un'assistenza personalizzata alle singole esigenze ed esperienze, un servizio integrato e mirato a promuovere l'autodeterminazione delle persone

A tal fine, Azienda LZ gestisce in particolare:

a) per il Comune di Val di Zoldo:

- il Centro servizi "A. Santin" sito in Val di Zoldo, in via Ciamber n. 1;
- i servizi di assistenza domiciliare alla persona anziana;
- la farmacia "Monte Pelmo";
- le attività di servizio sociale professionale.

b) per il Comune di Longarone:

- il Centro Servizi "L. Barzan" sito in Longarone via Larese 6;
- l'Asilo Nido comunale "Girotondo"
- i servizi domiciliari alla persona anziana;
- le attività di servizio sociale professionale;

c) altri eventuali servizi nell'ambito socio-assistenziale, educativo e culturale che vengano conferiti ad Azienda LZ dai Comuni di Longarone e Val di Zoldo, anche in attuazione di accordi protocolli e convenzioni con altri Enti Locali.

Nel perseguimento delle proprie finalità, Azienda LZ deve adeguarsi agli indirizzi sugli obiettivi da perseguire, fissati dai Consigli Comunali dei Comuni, predisponendo gli atti fondamentali di gestione in conformità ai medesimi ed ai principi guida ai quali si ispira.

I Comuni assumono a carico dei rispettivi bilanci comunali i costi sociali connessi allo svolgimento dei settori relativi al proprio territorio, negli importi e con le modalità fissate da appositi contratti di servizio, stipulati con Azienda LZ mediante scrittura privata; i citati contratti prevedono anche l'introito diretto da parte di Azienda LZ delle entrate connesse alla gestione dei settori.

I SERVIZI EROGATI

Servizi Residenziali per Anziani

1. INFORMAZIONI PER L'ACCESSO AL SERVIZIO

Possono accedere servizi residenziali per persone anziane di Azienda LZ le persone autosufficienti e non autosufficienti, di entrambi i sessi e senza alcun vincolo di residenza. L'accesso per gli ospiti non autosufficienti è regolato da apposite norme disposte dalla Regione del Veneto e dall'ULSS n. 1, mentre quello per gli ospiti autosufficienti dall'Amministrazione comunale.

Persone NON AUTOSUFFICIENTI:

L'iter previsto per l'accesso ai servizi residenziali per non autosufficienti convenzionati con la Regione del Veneto prevede da parte del cittadino l'avvio di due procedure:

A) la domanda per il diritto all'accesso in qualità di anziano non autosufficiente in una struttura residenziale accreditata, da effettuare presso il proprio distretto socio sanitario:

il cittadino o gli aventi titolo devono recarsi presso l'assistente sociale del territorio di residenza o presso il proprio distretto socio sanitario di competenza per formulare la domanda di accesso ai servizi residenziali o semiresidenziali per anziani non autosufficienti;

il distretto socio sanitario attiva l'Unità di Valutazione Multidimensionale Distrettuale per la valutazione della condizione di bisogno e di non autosufficienza utilizzando la scheda di valutazione SVAMA;

i risultati della valutazione SVAMA vengono sintetizzati in un profilo di non autosufficienza ed in un punteggio sintetico di gravità;

il cittadino viene inserito in una graduatoria per l'accesso ai servizi residenziali con il proprio punteggio di gravità;

il cittadino, nell'esercizio del proprio diritto di libera scelta, individua la/e struttura/e che meglio rispondono alle proprie necessità e lo comunica al distretto socio sanitario.

Il diritto all'accesso del cittadino alla residenza si verifica quando risulta essere primo nella graduatoria unica dell'ULSS 1 Dolomiti, per il tipo di servizio richiesto, e contemporaneamente si rende libero un posto presso la/e struttura/e residenziale/i scelta/e dal cittadino. In questo caso l'ULSS emette, a nome del cittadino interessato, una impegnativa di residenzialità per la sua accoglienza in una struttura residenziale accreditata per anziani non autosufficienti.

B) la domanda per l'ingresso da effettuare con trattativa privata presso la struttura residenziale scelta:

La domanda di accesso deve essere presentata, da parte dell'anziano o degli aventi titolo, all'assistente sociale che opera presso il Centro Servizi prescelto.

A tal fine deve essere compilata la modulistica prevista dal regolamento interno e allegata la

documentazione sanitaria che attesti lo stato di salute e le abilità residue del richiedente. L'accesso ai posti con trattativa privata è gestita tramite graduatoria interna in seguito ad autorizzazione a procedere dell'Ufficio Gestore Unico dell'Azienda ULSS n. 1 Dolomiti

PERSONE AUTOSUFFICIENTI

Per l'ingresso presso uno dei Centri Servizi per anziani come persone autosufficienti la domanda di ammissione deve essere presentata all'assistente sociale del Centro Servizi prescelto compilando la modulistica prevista dal regolamento, allegando specifica documentazione sanitaria del Medico di Assistenza Primaria che accerta lo condizione di persona autosufficiente.

L'accesso ai posti per persone autosufficienti in struttura è gestita tramite graduatoria interna, disciplinata dal regolamento interno.

2. LA FASE DI ACCOGLIENZA

Entrare in un servizio residenziale per anziani significa lasciare la propria abitazione per inserirsi in una nuova realtà sociale e di vita. Accompagnare l'anziano e la sua famiglia in questa fase è importante per cercare di diminuire il disagio che questo importante cambiamento normalmente comporta.

Prima dell'inserimento, quando possibile, i familiari e il futuro ospite vengono invitati in struttura per una visita delle sale comuni e della propria camera da letto e per un colloquio informativo e valutativo, che permetta di raccogliere informazioni sulle esigenze e i bisogni dell'ospite. In tale occasione vengono inoltre consegnati la lista degli indumenti (calzature, biancheria, vestiario, ecc.) e il numero di identificazione da apporre su ciascuno, da preparare e portare il giorno dell'ingresso.

Per rendere il distacco meno pesante si consiglia di portare in struttura qualche piccolo oggetto personale dell'anziano (fotografie e soprammobili a cui è affezionato).

All'ingresso in struttura l'anziano ed i suoi familiari vengono accolti dal personale della struttura che si dedica completamente al nuovo ospite. Tale attenzione continua anche nei giorni successivi per aiutare la persona ad ambientarsi nel nuovo contesto di vita e stringere relazioni con gli altri anziani e il personale.

L'infermiere effettua la prima rilevazione dei dati sanitari salienti e della terapia in atto creando la cartella infermieristica contenente la scheda terapia e l'eventuale scheda medicazioni, raccoglie tesserino sanitario ed esenzioni e dispone il posto a tavola in relazione all'autonomia. L'anziano normalmente viene visitato dal medico nei giorni immediatamente successivi rispetto all'ingresso.

In questa importante fase i familiari vengono incoraggiati a mantenere rapporti frequenti con il proprio caro, con il referente dell'ingresso e dei servizi infermieristico-assistenziali per affiancarlo nel percorso

dell'inserimento. I familiari sono comunque invitati a rivolgersi ai referenti dei servizi presenti in struttura per ogni richiesta o informazione ritenuta necessaria.

Infine, su richiesta, possono essere aiutati e sostenuti nell'affrontare questo delicato momento dal servizio psicologico.

3. IL MODELLO ORGANIZZATIVO

La qualità dell'assistenza di Azienda LZ deve essere intesa come relazione interpersonale qualificata alla cura, al sostegno, viene erogata da tutto il personale presente in struttura e mira al soddisfacimento dei bisogni del singolo grazie al lavoro d'équipe. L'équipe si avvale di strumenti specialistici come la cartella infermieristica che permette di avere una visione globale dell'Ospite, la cartella multidimensionale che permette di avere la precisa identificazione delle peculiarità dell'Ospite e dei suoi bisogni, permettendo una pianificazione individuale dell'assistenza.

Il modello organizzativo dei Servizi Residenziali per anziani di Azienda LZ si basa sui seguenti elementi:

- la valutazione multidimensionale: è la modalità che consente di accertare la condizione di salute globale dell'anziano tenendo conto degli aspetti fisici, psicologici e relazionale, nonché del livello di autonomia, al fine di personalizzare gli interventi dei servizi.
- Il lavoro d'équipe: è la modalità di lavoro che si realizza attraverso l'Unità Operativa Interna, il briefing settimanale d'équipe, il coordinamento e l'integrazione delle diverse attività e professioni. Le diverse figure professionali agiscono, secondo le proprie competenze, in linea con gli obiettivi definiti nel lavoro d'équipe.
- il lavoro per progetti: si tratta di una modalità operativa che prevede un'organizzazione impegnata a perseguire obiettivi di salute e benessere per gli ospiti e la valutazione dei risultati raggiunti.

L' Unità Operativa Interna (UOI)

L'UOI è un gruppo di lavoro previsto dalla vigente normativa regionale il cui obiettivo è la presa in carico globale dei bisogni dell'ospite.

Il compito principale della UOI consiste nel valutare dai punti di vista multidimensionale e multi professionale i bisogni dell'anziano in conseguenza alla sua situazione socio-sanitaria fornendo risposte adeguate.

L'UOI ha il fine di:

- 1) Predisporre un Piano Assistenziale Individualizzato per ogni ospite dove, a partire dalla definizione della situazione socio sanitaria, si indichino tutti gli obiettivi, le modalità di intervento, i tempi e gli strumenti di verifica allo scopo di raggiungere il benessere complessivo dell'ospite.
- 2) Raggiungere gli obiettivi di servizio, che consistono nella verifica dell'organizzazione generale dei servizi, del funzionamento degli scopi fissati e del mutamento della domanda nel tempo.

La valutazione in UOI si svolge entro 30 giorni dall'ingresso in struttura del nuovo ospite e, generalmente viene organizzata con cadenza settimanale; ogni ospite viene rivalutato entro l'anno per l'aggiornamento del P.A.I. o a cadenze specifiche stabilite all'interno dell'U.O.I.

L'UOI è costituita dalle seguenti figure professionali:

- Coordinatore della UOI: Psicologo
- Area Sanitaria: Medico di medicina generale
- Area Sanitaria: Infermiere Professionale
- Area Assistenziale: Operatore Socio Sanitario
- Area Riabilitativa: Fisioterapista
- Area Psicologico Educativa: Psicologo
- Area Psicologico Educativa: Educatore
- Area Sociale: Assistente Sociale

In casi particolari possono prendere parte i familiari e il Direttore della struttura.

Le decisioni dell'UOI trovano applicazione nei Piani di Assistenza Individuali (PAI) e nei programmi terapeutici riabilitativi attivati nei confronti dei singoli o gruppi di anziani.

Il Piano di Assistenza Individuale (PAI)

Viene redatto per ogni Ospite un PAI (Piano di Assistenza Individualizzato) che definisce le prassi assistenziali che tutti gli operatori coinvolti devono adottare. Da un'ottica operativa si procede all'analisi del bisogno, si identificano gli obiettivi e si definiscono le azioni professionali, le modalità, i tempi e chi le esegue. L'obiettivo è quello di aiutare la persona ad esprimere abilità residue cognitive, funzionali, espressive.

Questo presuppone un approccio globale alla persona che richiede un metodo di lavoro Integrato.

Ogni anziano, residente in struttura, ha un proprio Piano di Assistenza Individuale definito in sede di UOI e descritto attraverso la compilazione di un apposito modulo. La compilazione del primo PAI avviene entro trenta giorni dalla data di ingresso dell'ospite ed è seguito da rivalutazione e aggiornamenti continui, in relazione ai bisogni emersi.

La sua definizione segue quattro fasi:

- a) **Conoscenza:** valutazione globale e multiprofessionale della condizione di salute e di bisogno dell'anziano attraverso la compilazione di specifici test e la sintesi della documentazione di ogni professionista.
- b) **Definizione degli obiettivi:** vengono definiti gli obiettivi bio- psico-sociali perseguiti tenendo conto, allo stesso tempo, dei bisogni, evidenziati dall'ospite ad ogni professionista, e delle risorse disponibili e/o attivabili.
- c) **Sviluppo dei programmi operativi:** viene definito l'aspetto operativo del PAI stabilendo chi lo realizza, in quali tempi e con quali risorse.
- d) **Verifica dei risultati raggiunti:** trascorsi i tempi previsti dal PAI o alla luce di eventuali cambiamenti nel frattempo avvenuti, dovrà essere verificato il grado di raggiungimento degli obiettivi posti, facendo riferimento agli indicatori utilizzati da ogni singolo professionista.

Il PAI è, inoltre, un patto che stipuliamo con la persona assistita ed i suoi familiari per meglio rispondere al bisogno individuale e alla sua evoluzione in un'ottica di persona al centro della cura integrata fra il Centro Servizi e la famiglia.

La figura professionale preposta comunica, attraverso colloquio privato, gli elementi evidenziati dal PAI ai familiari dell'ospite, ed è garante della sua applicazione e del raggiungimento degli obiettivi prefissati. Al termine del confronto il familiare di riferimento sottoscrive il PAI per presa visione e condivisione dei contenuti.

4. LE PRESTAZIONI OFFERTE E LORO CARATTERISTICHE

<p>Assistenza medico generica</p>	<p>E' garantita dai Medici di Assistenza Primaria della struttura nei giorni feriali mentre nei giorni festivi è assicurata dal Servizio Medico di Continuità Assistenziale (guardia medica). Vengono garantite le visite specialistiche e gli esami strumentali presso le strutture sanitarie pertinenti. Alcune visite specialistiche possono essere effettuate all'interno della struttura. Per le situazioni di emergenza sanitaria si fa riferimento al Centro di Pronto Soccorso (118) e al Servizio Medico di Continuità Assistenziale (guardia medica) presente in struttura. La struttura garantisce la fornitura di presidi, ausili e farmaci nell'ambito delle vigenti convenzioni e sulla base di quanto prescritto dai medici specialisti. I farmaci esclusi sono forniti con spese a carico dell'utente.</p>
<p>Assistenza infermieristica:</p>	<p>La presenza del servizio infermieristico è garantita ventiquattro ore su ventiquattro anche con l'utilizzo della reperibilità. Gli infermieri professionali svolgono i loro compiti quali la compilazione della cartella infermieristica, la rilevazione dei parametri vitali, l'esecuzione degli esami strumentali, la somministrazione della terapia secondo le disposizioni del medico, le medicazioni, la prevenzione delle piaghe da decubito, la riattivazione della funzionalità dell'Ospite, controllano e gestiscono i presidi sanitari e le diete. Inoltre partecipano alle UOI (Unità Operativa Interna) e la stesura del PAI (Piano di Assistenza Individualizzato).</p>

Servizio assistenziale	il servizio socio assistenziale è svolto dagli operatori socio sanitari e socio assistenziali muniti di specifico attestato Regionale. Questi operatori si prendono cura dell'anziano in tutte le attività di base della vita quotidiana: igiene, alimentazione, abbigliamento, mobilitazione, deambulazione, ecc. Il personale opera con tecniche e metodologie dirette a tutelare, recuperare e mantenere l'autonomia funzionale, tenuto conto della situazione individuale di ciascun Ospite. Ad ogni operatore è richiesta la capacità di cogliere, segnalare e soddisfare i bisogni degli Ospiti.
Servizio di fisioterapia	viene garantita la presenza di terapisti della riabilitazione per lo svolgimento di attività professionali finalizzati alla rieducazione motoria e/o terapia fisica, provvedendo in tal modo alla prevenzione, cura, riabilitazione, mantenimento delle capacità motorie e funzionali dell'Ospite. In caso di ricoveri temporanei per specifiche esigenze riabilitative viene garantita la possibilità di un maggiore accesso al servizio. I trattamenti e le attività proposte sono inoltre la rieducazione motoria funzionale individuale, la ginnastica di gruppo, il training al passo in struttura e all'esterno, le terapie fisiche (tens-ionoforesi-ultrasuoni), le consulenze e visite fisiatriche, in collaborazione con l'ospedale di Belluno per la prescrizione di protesi, ortesi ed ausili
Servizio assistenza psicologica	viene garantita la presenza di una psicologa di supporto agli Ospiti e ai loro familiari, soprattutto nel periodo immediatamente successivo all'ingresso in struttura, e nei momenti di difficoltà. Ha come principali obiettivi il mantenimento delle componenti psico-cognitive ed emotivo-relazionali dell'anziano e il miglioramento del processo di inserimento ed integrazione della persona e della sua famiglia in struttura. A questa figura viene affidata la redazione finale del Progetto Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) così come risultante dalle periodiche Unità Organizzativa Interne (U.O.I.).
Servizio animativo-educativo	Il servizio animativo - educativo finalizza i propri interventi al mantenimento degli interessi specifici degli anziani ed alla prevenzione del decadimento cognitivo. Le attività proposte sono estremamente diversificate in relazione al vissuto di ogni Ospite, ai suoi interessi, alle sue capacità residue, al progetto individuale. L'educatrice partecipa, per quanto di propria competenza, alla stesura del piano di assistenza individuale. L'attività del servizio prevede: <ul style="list-style-type: none"> • Iniziative ludico-ricreative di gruppo (feste a tema, tombolate, lettura commentata del giornale, uscite sul territorio, pomeriggi animati, feste di compleanno) ed individuali; • Valutazione di nuovi Ospiti e tutela nella fase di inserimento in struttura e creazione del PEI (Progetto Educativo Individualizzato) secondo le esigenze emerse in Unità Operativa Interna.
Servizio sociale	Il servizio di Assistenza Sociale prevede la programmazione e gestione dell'ingresso dei nuovi Ospiti non autosufficienti sulla base della Graduatoria Unica gestita dall'A. Ulss n.1 Dolomiti e autosufficienti sulla base della graduatoria interna. Cura in modo particolare la fase di pre-accoglienza, in modo che il profilo sociosanitario dell'Ospite venga conosciuto nella sua singolarità e la persona possa essere adeguatamente accolta nella struttura. Durante il periodo di permanenza dell'Ospite, l'Assistente Sociale mantiene costanti rapporti con i familiari per problematiche di vario tipo, ad eccezione delle informazioni sanitarie che vengono riportate dal personale infermieristico. Questo servizio ha anche il compito di supportare gli Ospiti, soprattutto quelli privi di riferimento familiare, nel disbrigo di pratiche amministrative, segretariato sociale, rapporti con le amministrazioni pubbliche (ULSS, amministrazioni comunali, Tribunali per amministrazioni di sostegno...), custodia di documenti...etc.

<p>Servizio ristorazione</p>	<p>Il servizio cucina è affidato ad una ditta esterna che prepara i pasti all'interno delle cucine delle singole strutture; per contratto la stessa deve dotarsi di norme di autocontrollo attraverso il sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point), procedure e controlli che permettono di individuare e minimizzare i pericoli di contaminazione degli alimenti durante le varie fasi di lavorazione.</p> <p>Il responsabile della cucina predispone settimanalmente un menù con un'ampia varietà di piatti scelti sulla base delle esigenze degli Ospiti presenti e sulle caratteristiche nutrizionali degli alimenti. Tale menù viene validato dal Servizio Igiene della Nutrizione e degli Alimenti.</p> <p>Tutti i giorni in alternativa ai piatti proposti vengono serviti: minestrina, purè di patate, omogeneizzati di vario tipo, carne in scatola, frullati. Il menù viene modificato durante la stagione estiva, proponendo piatti freddi come pasta, riso, vitello tonnato, prosciutto e melone, ecc.. Il menù viene comunque sottoposto a validazione da parte del Servizio Igiene dell'Ulss n.1. Vi è la possibilità di avere menù personalizzati per gli Ospiti con diete speciali.</p> <p>La cucina rispetta inoltre le tradizioni locali, preparando pietanze consone alla cultura gastronomica del territorio e collabora con il servizio di animazione in occasione delle feste. I pasti della giornata vengono serviti dal personale di assistenza ed infermieristico nelle sale da pranzo interne ad ogni piano.</p>
<p>Servizio lavanderia</p>	<p>I Servizi Residenziali effettuano il servizio di lavanderia e guardaroba interno, con proprio personale e con proprie attrezzature; per questo motivo gli Ospiti e le loro famiglie, prima dell'ingresso, verranno opportunamente informati circa le modalità per contrassegnare ogni indumento. Le strutture forniscono lenzuola, coperte, asciugamani tovaglie e tovaglioli. Per i capi particolarmente delicati per i quali è prevista la pulitura a secco o a mano, i familiari sono invitati a provvedere direttamente. La consegna degli indumenti lavati e stirati è garantito in 2 giorni dal ricevimento degli stessi nei locali lavanderia.</p>
<p>Servizio pulizia</p>	<p>Il servizio di pulizia degli ambienti è affidato ad una ditta esterna ed avviene secondo una precisa programmazione. La pulizia degli ambienti viene effettuata a cadenza plurigiornaliera, giornaliera, settimanale, mensile e semestrale, in relazione alla destinazione dei diversi spazi (stanze, servizi igienici, locali da pranzo e soggiorno, altri locali) ed al tipo di pulizia effettuato: ordinario o periodico (a fondo).</p>
<p>Servizio manutentivo</p>	<p>Il servizio manutentivo effettua interventi conservativi o riparativi sia strutturali che impiantistici per garantire il regolare funzionamento dei servizi ed il rispetto delle norme vigenti in materia di igiene e sicurezza.</p> <p>Gli interventi di emergenza (es. guasti ascensori, allagamenti, problemi idraulici, ecc.) sono garantiti 24 ore al giorno e affidati a tecnici e ditte specializzate.</p>
<p>Assistenza religiosa</p>	<p>Nei CS è presente un luogo di culto ove gli Ospiti vengono accompagnati e dove settimanalmente viene celebrata la Santa Messa. Il personale religioso è presente in struttura con visite e momenti di preghiera.</p>
<p>Servizio consegna corrispondenza</p>	<p>La corrispondenza in arrivo viene recapitata ad ogni Ospite interessato dall'animatrice che provvede, se necessario, ad aiutare l'Ospite nella lettura e nella comprensione della corrispondenza.</p>
<p>Servizio segreteria</p>	<p>Gli uffici amministrativi nell'ambito delle rispettive competenze sono a disposizione degli Ospiti e delle loro famiglie per informazioni e disbrighi di procedimenti amministrativi.</p>

Servizio trasporto	Il trasporto dell'Ospite autosufficiente per visite specialistiche esterne o per visite di controllo, che esulino dal servizio garantito dalla SSN, in assenza della disponibilità di familiari, è garantito grazie a convenzionamento con le associazioni di volontariato del territorio.
Servizio di camera ardente	In caso di aggravamento insanabile dell'Ospite questi viene spostato in una stanza singola dedicata, al fine di garantire adeguata privacy. In caso di decesso viene messa a disposizione la camera mortuaria. I familiari scelgono liberamente l'impresa di pompe funebri.
Servizi ulteriori	Viene garantito un servizio di parrucchiera in apposito locale sito al piano terra con costi a carico dell'utente.

Tutto il personale, indipendentemente dalla qualifica, è munito di cartellino di riconoscimento che permette all'Ospite ed ai familiari di sapere il nome e la qualifica degli operatori in servizio.

Il personale partecipa a corsi interni ed esterni di aggiornamento per permettere l'erogazione di prestazioni di qualità e sempre in linea con l'evoluzione dell'assistenza.

5. ORGANISMI DI RAPPRESENTANZA

Sono organismi importanti che prevedono un'attiva partecipazione dei familiari ad alcuni processi decisionali e valutativi della struttura:

a) **Assemblea dei familiari:** si riunisce una volta l'anno confrontandosi con la direzione della struttura su un ordine del giorno stilato in comune accordo fra Comitato dei Familiari e la direzione. Nomina il Consiglio dei Familiari

b) **Comitato dei familiari:** è composto da tre membri nominati dall'Assemblea dei Familiari e instaura con la direzione un rapporto di reciproco confronto sulla gestione globale della struttura mediante incontri prefissati. Rimane in carica un anno.

6. ALCUNE INFORMAZIONI UTILI

Comunicazione di disservizi, reclami e richieste

Nell'ottica di un costante miglioramento, la Direzione di Azienda LZ è interessata ad essere informata di eventuali disservizi o episodi di mancata attenzione da parte del personale operante in struttura e assolvere richieste che favoriscano l'inserimento e il miglioramento della qualità di vita. L'utente e i familiari sono invitati a comunicare e segnalare attraverso la compilazione del modulo reclami, facendo riferimento alle referenti del servizio infermieristico-assistenziale o prendendo appuntamento con la Direzione.

Permessi d'uscita

Le eventuali uscite dalla struttura, orarie e giornalieri o per soggiorni e vacanze, devono essere comunicate in struttura con preavviso, in modo tale da permettere al personale di organizzare l'assistenza e la gestione alternativa dell'ospite. In caso di ospite non autosufficiente, al momento dell'uscita, il familiare è tenuto a compilare e firmare un modulo di permesso, in cui si esonera la struttura da ogni responsabilità per eventuali danni o incidenti che la persona potrebbe subire. Tale documento può essere richiesto in infermeria.

Informazioni sanitarie

I medici ed il personale Infermieristico di riferimento (referente per i servizi assistenziali) sono disponibili per colloqui informativi. Per correttezza deontologica e per il rispetto degli obblighi di legge sul segreto professionale e sulla privacy, il personale non può fornire informazioni telefoniche su quanto attiene alla salute e comunque alla sfera personale degli Ospiti ricoverati.

Cosa non portare nei Centri Servizi

Azienda LZ non si assume la responsabilità per il furto o lo smarrimento di denaro, o altri valori, si consiglia di portare gli effetti personali strettamente necessari.

Azienda LZ non può essere ritenuta responsabile di uno scorretto utilizzo e gestione di protesi ed ausili da parte degli ospiti non autosufficienti.

Non è possibile portare bevande alcoliche.

Non è possibile portare farmaci da casa né automedicazioni se non autorizzati dal personale sanitario.

Non è consentito tenere cibo e alimenti nei comodini o negli armadi, perché ciò potrebbe causare inconvenienti igienici, né consegnare cibi non consumati ai parenti.

Fumo

Il fumo rappresenta un'abitudine dannosa, inoltre è vietato dalla legge fumare in luoghi pubblici; si invitano Ospiti e parenti al rispetto di questa regola.

Centro Servizi Cav. L. Barzan Longarone

Il Centro Servizi "Cav. L. Barzan" si trova nel Comune di Longarone, lungo la s.p. 251 che porta in Val Zoldana, in un'area adiacente al centro del paese, facilmente raggiungibile anche a piedi

Il Servizio è rivolto a persone anziane autosufficienti e non autosufficienti, in modo particolare a quelle persone che per problemi sociali e sanitari necessitano di una maggiore protezione ed assistenza. Attualmente è in grado di accogliere 108 utenti, suddivisi in relazione alla condizione di autosufficienza (38 posti) e non autosufficienza (70 posti).

Centro Servizi Barzan	INFORMAZIONI GENERALI
POSTI LETTO	L'azienda dispone di: _ 70 POSTI LETTO per ricoveri definitivi e/o temporanei per utenti non autosufficienti; _ 38 posti letto per utenti autosufficienti, di cui 2 posti riservati a ricoveri d'urgenza sociale di competenza della Giunta Comunale
INDIRIZZO E RECAPITI	Via Bortolo Larese n° 6, Longarone Tel 0437/770392 centralino Fax 0437/770414 Per questioni amministrative : ragioneria@aziendalz.it Per informazioni relative all'accesso: ass.socialecr_longarone@aziendalz.it Per informazioni relative alla degenza: coordinamento@aziendalz.it pec: aziendalz@pec.it
PER INFORMAZIONI	Tel 0437-770392 Centralino dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:00 Medico, Psicologo, Fisioterapista, Educatore ricevono su appuntamento.
ORARIO DI VISITA AI PARENTI	Mattina: dalle 9,00 alle 11,00 Pomeriggio: dalle 15,00 alle 18.30 Si richiede il massimo rispetto degli orari indicati, per eventuali deroghe chiedere al personale sanitario
ORARIO RICEZIONE FAMILIARI SU APPUNTAMENTO CON IL REFERENTE SERVIZI ASSISTENZIALI	Lunedì 16.30 – 18.30

1. L'ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI

Il Centro Servizi "Cav. L. Barzan" dispone di 42 stanze per la degenza, distribuite in 3 piani, così ripartite:

- AL PIANO SEMINTERRATO si trovano i servizi di parrucchiera e pedicure, il bagno assistito, un salotto riservato alle visite dei familiari dotato di televisione e area coffee break adiacente ad una piccola area scoperta. Sono collocate in quest'area venti stanze (due stanze singole, diciassette doppie e una tripla) con relativi servizi igienici e terrazzino, un bagno assistito; Inoltre è presente una cella mortuaria i magazzini e l'asciugatoio.
- AL PRIMO PIANO vi sono un'ampia sala comune con televisione collegata alla sala da pranzo e un locale cucina adiacente, gli ambulatori medico e infermieristico, un salottino dove si tengono attività ludico-riabilitative, di stimolazione cognitiva, spazi attrezzati in prossimità delle camere (bow windows) e un giardino attrezzato per i pazienti affetti da demenza.
Sono presenti inoltre sei stanze doppie e dodici quadruple, dotate di servizi igienici e due bagni attrezzati.
- AL SECONDO PIANO sono presenti tre stanze doppie e una tripla con relativi servizi igienici, un bagno assistito, uno spazio attrezzato in prossimità delle camere (bow windows) e due terrazzi.
- AL PIANO TERRA sono presenti l'ingresso e la portineria, un ampio salone centrale con televisione, il salottino biblioteca/caminetto con televisione, la Chiesa, la palestra e un'area dedicata alle attività ludico-educative. Sempre allo stesso piano si trovano gli uffici amministrativi, la direzione, l'ufficio dell'assistente sociale e del coordinatore di struttura, una sala riunioni, gli ambulatori di fisioterapia e l'ufficio riservato al servizio psicologico, i servizi di lavanderia e di sartoria/guardaroba, la cucina con relativa sala da pranzo e area coffee break, il magazzino, servizi igienici comuni, gli spogliatoi del personale, un ampio terrazzo attrezzato con panchine e gazebo.

2. LA GIORNATA TIPO

La giornata tipo degli ospiti inseriti a vario titolo presso il Centro Servizi "L. Barzan" è suddivisa nelle seguenti fasce orarie e di attività. Alcune attività possono variare a seconda del grado di autosufficienza delle persone Ospiti e dei bisogni assistenziali di ciascuno.

MATTINA:

dalle ore 6.00: risveglio e alzata degli ospiti.

Ogni ospite viene preparato per la giornata dopo un'accurata igiene personale, cercando di potenziare e/o mantenere il più possibile le capacità funzionali di igiene e vestizione residue. Non vengono alzati a quest'ora gli ospiti per i quali è previsto in mattinata il bagno assistito o la visita medica.

dalle ore 8.00: bagno.

Ad ogni ospite viene garantito un bagno assistito ogni dieci giorni circa, in situazioni particolari può essere eseguito anche ogni quattro o cinque giorni. È programmato giornalmente per circa sei ospiti. Gli interessati rimangono a letto dove gli viene portata la colazione e a turno vengono accompagnati dagli operatori socio-assistenziali nelle stanze attrezzate per il bagno, che si trovano al piano.

dalle ore 8:30 alle ore 9:30: colazione.

Gli ospiti con limitate capacità funzionali vengono aiutati dagli operatori socio-assistenziali. La colazione prevede la distribuzione di caffelatte, the, caffè nero con pane o biscotti secchi, in relazione alle diete alimentari e ai gusti personali di ciascun ospite.

dalle ore 9.30: progetto incontinenza.

Gli obiettivi del progetto sono il mantenimento della capacità di continenza residua e la programmazione del controllo dell'incontinenza. Rientrano nell'attività gli ospiti, che in base alla valutazione effettuata in sede di UVMD o UOI, sono stati definiti totalmente o parzialmente incontinenti; lo scopo è il mantenimento della capacità residua e/o la programmazione del controllo dell'incontinenza

dalle ore 9.30 alle ore 11.15: attività di vario tipo

(attività di stimolazione motoria, psico-cognitiva e educativo-relazionale). Le attività proposte da educatrice, psicologa e fisioterapista vengono adattate alle caratteristiche del gruppo di ospiti coinvolti o al singolo, in relazione alle informazioni raccolte all'ingresso e condivise nei briefing d'équipe e nel PAI.

dalle ore 10.00: idratazione degli ospiti.

Vengono distribuiti the caldo o tiepido, in base alla stagione, e acqua.

dalle ore 09.00 alle ore 11.00: visite dei familiari.

I familiari assieme agli ospiti possono rimanere al piano o scendere nelle aree coffee break e nel salottino predisposti. Se la stagione lo permette vi è la possibilità di uscire nel giardino situato al primo piano.

dalle ore 11.30: pranzo

Gli ospiti con difficoltà vengono aiutati dal personale della struttura e dai volontari presenti.

POMERIGGIO:

dalle ore 12.45 alle 14.00: riposo pomeridiano.

Secondo l'esigenza e il desiderio di ogni ospite il riposo pomeridiano può avvenire a letto o in poltrona.

dalle ore 13.00: giro di controllo nelle stanze e sorveglianza in salone.

dalle ore 14.15: alzata pomeridiana e progetto incontinenza.

dalle ore 15.30 alle 17.00: attività di stimolazione psico-cognitiva ed educativo-relazionale.

Le attività proposte da educatrice e psicologa vengono adattate alle caratteristiche del gruppo di ospiti coinvolti o al singolo, in relazione alle informazioni raccolte all'ingresso e condivise nei briefing d'équipe e nel PAI.

dalle ore 15.00 alle ore 18.30: visite dei familiari.

I familiari assieme agli ospiti possono rimanere al piano o scendere nelle aree coffee break e nel salottino predisposti. Se la stagione lo permette vi è la possibilità di uscire nel giardino situato al primo piano.

dalle ore 16.00: idratazione degli ospiti.

Vengono distribuiti the e caffè caldi o tiepidi, in base alla stagione, e acqua.

dalle ore 17.30: cena

Gli ospiti con difficoltà vengono aiutati dal personale della struttura e dai volontari presenti.

dalle ore 18.30 alle ore 20.00: messa a letto,

Vengono anticipate, rispetto alle altre, le messe a letto degli ospiti con gravi condizioni patologiche, facile affaticabilità e sintomi comportamentali legati a demenza.

ore 23:00-3:00-5:00: controllo degli ospiti ed eventuale cambio panno.

3. LE TARIFFE ALBERGHIERE

La retta alberghiera nel Centro Servizi è determinata dalla Giunta Comunale del Comune di Longarone, in relazione ai costi di erogazione dei servizi e alla contribuzione da parte di enti pubblici o privati alla copertura parziale della spesa prevista con l'approvazione del bilancio di Azienda LZ.

La retta non comprende:

- il trasferimento dell'ospite da o per un'altra struttura su ambulanza;
- gli indumenti personali dell'ospite;
- il servizio di parrucchiera/barbiere;
- servizi o prestazioni extra richiesti dall'ospite o dai familiari per l'ospite;
- l'acquisto di farmaci non erogati dal SSN;

Il pagamento della retta

Azienda LZ provvede all'inoltro all'utente o al familiare di riferimento dell'ammontare della retta mensile comprensiva di eventuali costi per servizi ulteriori. La fattura contiene altresì gli estremi per il saldo della retta mediante bonifico e l'indicazione della scadenza.

Il pagamento della retta deve essere effettuato posticipatamente entro la scadenza prevista del mese successivo a quello di riferimento mediante bonifico, salvo casi eccezionali appositamente autorizzati.

Dal momento che i costi per l'erogazione dei servizi vengono comunque sostenuti dalla struttura, la retta viene calcolata dal momento della prenotazione del posto anche se non viene fisicamente occupato, e viene calcolato anche per le assenze temporanee a qualsiasi titolo effettuate.

4. INFORMAZIONI VARIE

I colloqui con i familiari:

I medici, il personale Infermieristico e le altre figure professionali sono disponibili per colloqui informativi per condividere informazioni sulle condizioni di salute e di adattamento dell'ospite e la progettualità pensata per migliorarne la qualità di vita e la funzionalità, oppure per discutere di criticità legate alla permanenza dell'ospite in struttura. Per correttezza deontologica e per il rispetto degli obblighi di legge sul segreto professionale e sulla privacy, il personale non può fornire informazioni telefoniche su quanto

attiene alla salute e comunque alla sfera personale degli Ospiti ricoverati.

I familiari possono richiedere un incontro con ciascuna figura professionale, previo appuntamento telefonico allo 0437.770392.

Orari di visita

Per permettere agli ospiti e ai familiari di poter trascorrere più tempo assieme, cercando di ovviare alle difficoltà e alle restrizioni date da un'attività lavorativa e da una quotidianità impegnata, il Centro Servizi non ha stabilito orari di visita restrittivi, caratterizzati da scarsa flessibilità. Al piano terra e nella saletta al seminterrato, predisposta per le visite, è possibile fermarsi anche al di fuori degli orari di visita previsti nella giornata tipo, cercando di rispettare le esigenze degli altri ospiti e in particolare gli orari di riposo.

Le visite al primo piano, al di fuori dell'orario consigliato, devono essere concordate con il personale in servizio, che farà sempre riferimento alle esigenze di privacy e riposo degli altri utenti.

L'orario di visita di familiari e amici è indicativamente previsto dalle 9.00 alle 11.00 e dalle 15.00 alle 18.30.

Custodia valori

Al fine di rendere possibili piccole spese quotidiane, l'ospite che lo richieda può affidare la custodia di esigue somme di denaro, che verranno conservate in struttura.

Per tale servizio ci si può rivolgere all'assistente sociale.

Si consiglia di non tenere nella propria stanza oggetti di valore o importanti somme di denaro. Il Centro Servizi "Cav. L. Barzan" declina ogni responsabilità in caso di furti o smarrimenti, come riportato nella lettera di Comunicazione della Direzione, che i familiari sono tenuti a sottoscrivere al momento dell'ingresso in struttura.

Centro Servizi Apollonio Santin Val di Zoldo

Il Centro Servizi "A. Santin" si trova nel Comune di Val di Zoldo in località Ciamber n. 1, alle porte del paese, si raggiunge seguendo la strada per il Passo Cibiana.

Il Servizio è rivolto a persone anziane autosufficienti e non autosufficienti, in modo particolare a quelle persone che per problemi sociali e sanitari necessitano di una maggiore protezione ed assistenza. Attualmente è in grado di accogliere 74 utenti, suddivisi in relazione alla condizione di autosufficienza (32 posti) e non autosufficienza (42 posti).

E' presente una fermata per il pullman a circa 250m dalla struttura.

	INFORMAZIONI GENERALI
POSTI LETTO	L'azienda dispone di n. 42 POSTI LETTO per ricoveri definitivi e/o temporanei per utenti non autosufficienti di 32 posti letto per utenti autosufficienti, di cui due posti riservati a ricoveri d'urgenza sociale di competenza della Giunta Comunale
INDIRIZZO E RECAPITI	Via Ciamber n. 1, Val di Zoldo Tel 0437796141 reparti degenza Tel 0437794224 uffici amministrativi Fax 0437796140 Per questioni amministrative: ragioneria@aziendalz.it Per informazioni relative all'accesso: ass.socialecr_zoldo@aziendalz.it Per informazioni relative alla degenza: coordinamento@aziendalz.it pec: aziendalz@pec.it
PER INFORMAZIONI	Tel 0437-794224 Apertura al pubblico ufficio psicologa e assistente sociale: dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:00
ORARIO DI VISITA AI PARENTI	Mattina Dalle 9,00 alle 11,00 Pomeriggio Dalle 15,00 alle 17.00 Per eventuali deroghe chiedere al personale sanitario
ORARIO RICEZIONE FAMILIARI SU APPUNTAMENTO CON IL REFERENTE SERVIZI	Mercoledì 16.30 – 18.30

1. ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI

E' in avanzato stato progettuale la creazione di una nuova ala per la migliore collocazione di parte degli utenti.

- Al PIANO TERRA trovano sede i servizi generali quali cucina e lavanderia, gli uffici amministrativi, la sede della Guardia Medica, l'ambulatorio e la palestra di fisioterapia. Sono situate al piano terra anche la mensa per gli Ospiti che non abbisognano di particolare assistenza durante i pasti, la zona soggiorno per quegli utenti che possono partecipare attivamente alle attività educative e la zona relax costituita da un'accogliente taverna dotata di caminetto, luogo di incontro preferenziale fra Ospiti e parenti.
- Al PRIMO PIANO trovano spazio 12 camere da poco ristrutturate dedicate agli utenti che richiedono un maggior carico assistenziale. Sono situate a questo piano anche l'infermeria e la mensa per Ospiti che devono essere supportati nell'alimentazione. Trova spazio al Primo piano un bagno assistito.
- Al SECONDO PIANO, in attesa dei lavori di rifacimento trovano locazione 17 camere con numeri posti letto diversi, un bagno assistito e la Cappella dove si tengono le celebrazioni religiose.
- Al TERZO PIANO trovano spazio gli Ospiti autosufficienti dotati della maggiore autonomia gestionale, suddivisi in 7 camere. Sono situati in questa piano, nell'altra ala, i magazzini e gli spazi funzionali al personale.

La Struttura fornisce SPAZI ESTERNI ampi e attrezzati per il relax nei mesi estivi. E' presente un comodo e ampio parcheggio per le vetture dei parenti in visita agli Ospiti.

La Struttura, nel rispetto delle norme, è dotata di sistemi di sicurezza, tecnologicamente avanzati, per meglio rispondere alle esigenze degli Ospiti, degli operatori e garantire una corretta prevenzione dei rischi.

2. GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

MATTINA

Ore 6.00: sveglia

Ore 6.30: alzata degli Ospiti.

Ogni Ospite viene preparato per la giornata dopo un'accurata igiene personale, cercando di potenziarne e/o mantenerne il più possibile le capacità residue. Non vengono alzati gli Ospiti per i quali è previsto in mattinata il bagno assistito.

Dalle ore 8.00: colazione.

Gli ospiti con limitate capacità funzionali vengono aiutati dagli operatori socio-assistenziali. La colazione prevede la distribuzione di caffelatte, the, caffè nero con pane o biscotti secchi, in relazione alle diete alimentari e ai gusti personali di ciascun ospite.

Ore 8.15: bagno.

Ad ogni Ospite viene garantito il bagno ogni 10 giorni circa.

E' programmato giornalmente per 6 Ospiti; questi rimangono a letto dove gli viene portata la colazione. A turno vengono accompagnati dagli operatori nelle due stanze attrezzate per il bagno, una al primo piano per gli Ospiti non autosufficienti, una al secondo piano per gli Ospiti più autonomi e collaboranti.

Dalle ore 8.45 alle ore 11.15: attività di vario tipo:

Attività di vario tipo proposte da educatrice, psicologa, fisioterapista: lettura giornali, tombola, lavori manuali, decoupage, stimolazione motoria, psico-cognitiva, educativo – relazionale.

Tutti i mercoledì mattina gli Ospiti vengono coinvolti nel gruppo di ginnastica condotto dal fisioterapista.

Ore 9.00: progetto incontinenza.

Fanno parte del progetto gli Ospiti che in base alla valutazione effettuata in sede di Unità Operativa Interna sono definiti totalmente o parzialmente incontinenti; lo scopo è il mantenimento della capacità residua e/o la programmazione del controllo dell'incontinenza.

Ore 10.00: idratazione di tutti gli Ospiti.

Vengono servite bevande varie a seconda della stagione (thè, limonata, succo di frutta); per i

diabetici è previsto un spuntino a base di frutta o yogurt.

Dalle ore 09.00 alle ore 11.00: visite dei familiari.

Ore 11.00: pranzo per gli Ospiti

Ore 11.00: integrazione del progetto incontinenza.

Vengono accompagnati in bagno gli Ospiti che lo richiedono.

Dalle ore 12.30 alle 14.00: riposo pomeridiano.

Secondo l'esigenza e il desiderio di ogni ospite il riposo pomeridiano può avvenire a letto o in poltrona.

Ore 13.00: giro di controllo nelle stanze.

POMERIGGIO

Ore 14.15: alzata pomeridiana.

Dalle ore 15.30 alle ore 17.00: attività pomeridiane con l'educatrice/animatrice e visite dei familiari.

Le attività proposte dall'educatrice e dalla psicologa vengono adattate alle caratteristiche del gruppo di ospiti coinvolti o al singolo, in relazione alle informazioni raccolte all'ingresso e condivise nel briefing d'équipe e nel PAI.

Dalle ore 15.00 alle ore 17.00: visite dei familiari

I familiari assieme agli ospiti possono rimanere al piano o scendere nelle aree coffee break e nel salottino predisposti. Se la stagione lo permette vi è la possibilità di uscire nel giardino.

Ore 16.00: progetto incontinenza e idratazione degli Ospiti, con le modalità della mattina.

Vengono distribuiti the e caffè caldi o tiepidi, in base alla stagione, e acqua.

Ore 17.00: cena per gli Ospiti

Dalle ore 18.00 alle ore 20.00: messa a letto.

Ore 23:00-3:00-5:00: controllo degli Ospiti con cambio panno per quelli che ne hanno bisogno

3. TARIFFE ALBERGHIERE NELLA STRUTTURA

La retta alberghiera nel Centro Servizi è determinata dalla Giunta Comunale del Comune di Val di Zoldo, in relazione ai costi di erogazione dei servizi e alla contribuzione da parte di enti pubblici o privati alla copertura parziale della spesa prevista con l'approvazione del bilancio di Azienda LZ.

La retta non comprende:

- il trasferimento dell'ospite da o per un'altra struttura su ambulanza;
- gli indumenti personali dell'ospite;
- il servizio di parrucchiere/barbiere;
- servizi o prestazioni extra richiesti dall'ospite o dai familiari per l'ospite;
- l'acquisto di farmaci non erogati dal SSN;

Il pagamento della retta

Azienda LZ provvede all'inoltro all'utente o al familiare di riferimento dell'ammontare della retta mensile comprensiva di eventuali costi per servizi ulteriori. La fattura contiene altresì gli estremi per il saldo della retta mediante bonifico e l'indicazione della scadenza.

Il pagamento della retta deve essere effettuato posticipatamente entro la scadenza prevista del mese successivo a quello di riferimento mediante bonifico, salvo casi eccezionali appositamente autorizzati.

Dal momento che i costi per l'erogazione dei servizi vengono comunque sostenuti dalla struttura, la retta viene calcolata dal momento della prenotazione del posto anche se non viene fisicamente occupato, e viene calcolato anche per le assenze temporanee a qualsiasi titolo effettuate.

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI NEI SERVIZI RESIDENZIALI

DIRITTI

- Ricevere l'assistenza socio-sanitaria prevista dai Contratti per i servizi accreditati in via transitoria o definitiva
- Essere assistito e ricevere cure nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni culturali, filosofiche e religiose, con atteggiamento corretto ed imparziale
- Ricevere tutte le informazioni relative alle modalità di accesso e alle prestazioni assistenziali e sanitarie erogate
- Ottenere tempestivamente informazioni chiare, corrette ed esaustive dal personale preposto, sulle proprie condizioni di salute e sulla propria situazione socio assistenziale
- Rispetto della propria intimità e riservatezza durante le pratiche mediche, infermieristiche e di cura
- Diritto di esercitare in autonomia alcune scelte nel rispetto di ogni espressione di identità e libertà personale e nel rispetto della vita in collettività
- Diritto a presentare una segnalazione o un reclamo
- Protezione dei dati personali: in ottemperanza al DLgs. 196/03 "codice in materia di protezione dei dati personali" Azienda LZ adotta tutte le misure atte a garantire la riservatezza dei cittadini utenti. In particolare vengono trattati solo i dati sensibili indispensabili per le attività istituzionali dell'azienda e il personale si impegna al rigoroso rispetto del segreto professionale.

DOVERI

- Fornire la massima collaborazione e correttezza nei confronti degli operatori socio-sanitari al fine di rendere il più efficace possibile la loro attività
- Rispettare le regole in vigore, nonché gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno delle strutture
- Rispettare gli orari delle attività socio-sanitarie ed alberghiere stabiliti
- Mantenere comportamenti improntati a norme di buona educazione sia nei confronti degli altri ospiti che del personale
- Rispettare la privacy degli altri anziani che risiedono nella stessa camera o nello stesso piano;
- Evitare comportamenti che possano arrecare disagio e disturbo ad altri cittadini residenti delle strutture
- Rispettare il divieto assoluto di fumare all'interno delle strutture
- Versare la retta alle scadenze fissate e comunicate a cura dell'ufficio amministrativo

I SERVIZI EROGATI

Servizi sociali

SEGRETARIATO SOCIALE e SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE

1. Il Segretariato Sociale

Il segretariato sociale è uno spazio di ascolto, informazione e orientamento, è rivolto a tutti i cittadini ed ai nuclei familiari che si trovano in difficoltà o hanno bisogno di consulenza per l'accesso ai servizi territoriali. Il suo obiettivo principale è accompagnare il cittadino nella fruizione delle prestazioni offerte dalla rete dei servizi, è permettere che tutti i cittadini possano avere pari accesso alle risorse degli aiuti sociali e sanitari disponibili nel territorio, di conoscere quali possibilità sono presenti in termini di opportunità, *servizi* e prestazioni

Il Segretariato Sociale è un punto di accesso ai servizi per il cittadino. Gli operatori definiscono la necessità di presa in carico del cittadino o forniscono l'indicazione del professionista o altro Ente cui rivolgersi in base al bisogno espresso.

2. Il Servizio Sociale Professionale

L'attività di servizio sociale professionale è finalizzata alla lettura e decodificazione della domanda, alla presa in carico della persona, della famiglia e/o del gruppo sociale, all'attivazione ed integrazione dei servizi e delle risorse in rete, all'accompagnamento e all'aiuto nel processo di promozione ed emancipazione da parte dell'assistente sociale del territorio di residenza.

Il *servizio sociale* è il riferimento primario per la valutazione *professionale* del bisogno e per la *definizione* del progetto personalizzato.

3. A chi sono rivolti?

È rivolto a tutti i cittadini residenti o a persone temporaneamente presenti sul territorio, alle associazioni di volontariato, alle associazioni di promozione sociale ed in genere agli enti che chiedono di avere informazioni complete in merito ai diritti, alle prestazioni, alle modalità di accesso ai servizi e delle risorse sociali disponibili sul territorio in cui vivono o necessitano di una presa in carico globale e multidimensionale

4. La fase di accoglienza

Attraverso colloqui informativi con l'Assistente Sociale di Azienda LZ.

5. Prestazioni offerte e loro caratteristiche

Il Servizio Sociale Professionale e di Segretariato sociale è rivolto a tutti i cittadini ed ai nuclei familiari che si trovano in difficoltà o hanno bisogno di consulenza e orientamento per l'accesso ai servizi territoriali, le cui finalità possono essere come di seguito descritte.

- Interventi finalizzati a contrastare l'emarginazione sociale, favorendo il contatto ed il rapporto con le strutture ricreative e culturali per promuovere la partecipazione dell'utente alla vita della comunità (attivazioni servizi e/o prestazioni economiche, borse lavoro, altro).
- Lettura del bisogno, definizione del problema e accompagnamento nell'attivazione di prestazioni e/o servizi.
- Integrazione e collaborazione con i servizi socio sanitari, del terzo settore e con servizi specialistici dell'ULSS n 1 (area famiglia, disabilità. Integrazione sociale etc.).
- Collaborazione con l'Autorità Giudiziaria.
- Collaborazione con le istituzioni formative ed occupazionali (scuola, ufficio per l'impiego).
- Interventi di prevenzione, informazione, promozione sociale, sostegno al singolo, alla famiglia e alla collettività.
- Aiuto e/o disbrigo di pratiche di carattere previdenziale ed amministrativo, tra le quali la gestione delle procedure di ammissione al servizio ADI-SAD in collaborazione con i soggetti istituzionali e rendicontazione periodica all'ULSS e ad altri Enti su modelli pre-definiti.
- Relazioni con le Associazioni con mission sociale presenti sul territorio.
- Funzioni preventive nell'area minori e famiglie e di supporto alle azioni protettive.
- Interventi di contrasto alla marginalità sociale e di supporto all'integrazione lavorativa.
- Erogazione di prestazioni e servizi anche in situazioni di emergenza.
- Sostegno all'utente nel percorso di definizione degli interventi che lo riguardano, valorizzando tutte le risorse presenti nell'ambito socio-familiare e del territorio.

6. Costi

L'accesso al servizio è gratuito per l'utenza e con oneri a carico dell'Ente Locale.

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD)

1. DI COSA SI TRATTA?

Il SAD prevede l'erogazione di un aiuto o sostegno a domicilio di tipo socio-assistenziale, per un supporto alle autonomie residue, per un aiuto alle persone sole o con familiari in difficoltà per garantire loro l'assistenza necessaria. Si attiva per poter mantenere la persona nel proprio ambiente di vita.

2. A CHI E' RIVOLTO

Il servizio domiciliare è un Servizio socio-assistenziale per persone ultra 65enni o invalide che si trovano in stato di bisogno causato da solitudine, abbandono, handicap o malattia.

E' finalizzato a:

- garantire la permanenza dell'anziano o dell'invalide nel proprio ambiente fornendo il sostegno e le prestazioni necessarie;
- creare le condizioni idonee per rendere l'utente il più possibile autonomo;
- migliorare la qualità di vita.

Il Servizio, in generale, ha carattere temporaneo, con l'eccezione di casi in cui i destinatari siano anziani che presentino bisogni tali da richiedere interventi prolungati nel tempo e quindi assumano carattere di stabilità.

3. LA FASE DI ACCOGLIENZA

Attraverso colloqui con l'Assistente Sociale Azienda LZ del proprio territorio di competenza e una successiva presa in carico della situazione. Il tipo, la frequenza e la durata del Servizio verranno stabilite dall'équipe in accordo con il richiedente e/o i familiari.

4. PRESTAZIONI OFFERTE E LORO CARATTERISTICHE

- Cura della persona: aiuto per l'igiene personale, vestizione, cambio biancheria, accompagnamento visite mediche specialistiche, contatti con medici di base, specialisti e ospedalieri, prevenzione piaghe da decubito e assistenza igienico-sanitaria di base.
- Cura dell'abitazione: pulizia, igiene e riordino delle stanze in uso, lavaggio stoviglie, manutenzione ordinaria.

- Sostegno nelle attività quotidiane: servizio lavanderia, spese alimentari, accompagnamento in passeggiate o in visite a coetanei, parenti, vicini.
- Aiuto alla socializzazione e sostegno relazionale.

Tutte queste prestazioni potranno essere svolte sia dagli operatori del Servizio che con il coinvolgimento dei familiari e/o del volontariato.

Cosa non è il Servizio domiciliare?

In base alle finalità sopra descritte il servizio domiciliare:

- non eroga assistenza continua né notturna;
- non si sostituisce, in casi di non autosufficienza, ai familiari e/o volontari ma ne ricerca la collaborazione;
- non è un servizio di pulizie: l'assistente svolge con e per la persona assistita quei lavori che quest'ultima non può svolgere autonomamente o con il supporto dei familiari, effettuando un'attività più ampia e complessiva di aiuto alla persona.

5. PASTI A DOMICILIO

Il servizio prevede la fornitura del pranzo presso l'abitazione della persona. Si rivolge a coloro che non sono autosufficienti nel procurarsi o prepararsi i pasti o che necessitano di un particolare regime dietetico. L'obiettivo è di garantire una adeguata e sana alimentazione consentendo il permanere nel proprio ambiente di vita.

6. ORARIO

Il servizio è attivo dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 14.00.

7. COSTI

Le prestazioni del Servizio Domiciliare sono soggette ad una tariffazione stabilita dall'Amministrazione Comunale, calcolata in base all'ISEE socio sanitario o ordinario del nucleo familiare del cittadino residente.

INFORMAZIONI GENERALI		
LONGARONE		
AREA DI RIFERIMENTO	ANZIANI	ADULTI/DISAGIO SOCIALE E MINORI
INDIRIZZO E RECAPITI	Centro Servizi L. Barzan Via B. Larese 6 Tel. 0437770392 Fax 0437/770414 e-mail ass.socialecr_longarone@aziendalz.it	Municipio di Longarone Via Roma, 60 Tel. 0437 575811 Fax: 0437 771445 e-mail serviziociali_longarone@aziendalz.it
PER INFORMAZIONI	Presso Centro Servizi L. Barzan: Tel. 0437-576274 Apertura al pubblico Lunedì 13.30 – 15.30 Giovedì 10.00 – 12.00 Venerdì 11.00 – 12.00 Presso Municipio di Longarone Tel. 0437 575811 Martedì: 10:30-12:30	Tel. 0437 575811 Apertura al pubblico: Lunedì su appuntamento Giovedì 17:00-18:00 Venerdì 9:00 – 12:30
VAL DI ZOLDO		
AREA DI RIFERIMENTO	ANZIANI	ADULTI/DISAGIO SOCIALE E MINORI
INDIRIZZO E RECAPITI	Centro Servizi A. Santin Via Ciamber 1, Val di Zoldo Assistente sociale Tel 0437794224 Fax 0437796140 e-mail: sociale.zoldo@aziendalz.it	
PER INFORMAZIONI	Tel 0437-794224 Apertura al pubblico: dal martedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:00 il lunedì dalle 10:30 alle 12:00 Pomeriggio: su appuntamento Sportello di fusine Lunedì ore 9:00-10:00 su appuntamento	

I SERVIZI EROGATI

Asilo Nido Girotondo

1. L'ASILO NIDO GIROTONDO

L'Asilo Nido è un servizio educativo diurno di interesse pubblico per l'infanzia, organizzato per accogliere i bambini dai 3 mesi fino a 3 anni di età.

Il Nido si configura come servizio educativo e sociale per l'infanzia in grado di rispondere alle esigenze familiari e alla pluralità dei bambini e delle bambine che lo frequentano, garantendo ulteriore personalizzazione rispetto ai suoi bisogni specifici senza alcuna distinzione di genere, razza, cultura e religione.

Il Nido configura un ambiente sicuro e personalizzato, ricco di stimoli, che risponde ai bisogni di continuità e coerenza di ogni bambino, un servizio in grado di introdurre nella giusta misura novità e che supporta, al contempo, le prime difficoltà della crescita, l'acquisizione delle conoscenze e delle abilità per costruire un'esperienza di vita ricca ed armonica.

L'Asilo offre opportunità di relazioni affettive e di rassicurazione. Tempi e spazi sono organizzati in modo da favorire l'integrazione sociale, la conquista graduale dell'autonomia, il potenziamento dell'autostima e l'identità dei bambini.

L'Asilo è stato Autorizzato all'Esercizio in data 26/09/2013 e Accreditato in data 23/04/2014 e risulta quindi conforme agli standard normati dalla L.R. 22/02 e dal DGR 84/07 che indicano le tipologie dei servizi previsti per la prima infanzia, la loro articolazione e i requisiti che devono avere per essere autorizzati e accreditati, anche al fine di eventuali sostegni finanziari riconosciuti da enti pubblici.

Il Nido è autorizzato per l'accoglienza di 35 bambini di età compresa tra i 3 mesi e i 36 mesi, divisi in sezioni omogenee per età.

L'Educatrice di riferimento segue il suo gruppo di bambini dall'inserimento alla conclusione del percorso educativo, in modo tale da avere una continuità educativa ed affettiva.

	INFORMAZIONI GENERALI
INDIRIZZO E RECAPITI	<p>Asilo Nido GIROTONDO Via Roma, n. 64 32013 Longarone Telefono: 0437 – 770848 e-mail: asilo.longarone@cooplevalli.it</p> <p>Sede Amministrativa AziendaLZ Via M. B. Larese 6 32013 Longarone Ufficio Ragioneria Telefono 0437 - 770392 e-mail: ragioneria@aziendalz.it</p>
PER INFORMAZIONI	<p>Asilo Nido Girotondo Il Coordinatore del Nido riceve su appuntamento programmato. L'Educatore di Sezione riceve su appuntamento programmato.</p> <p>Servizi alla Persona Longarone – Zoldo: Ufficio Ragioneria Telefono 0437 – 770392 e-mail: ragioneria@aziendalz.it Si riceve su appuntamento</p>
ORARIO E PERIODO DI APERTURA	<p>L'Asilo Nido, aperto dal lunedì al venerdì, osserva il seguente orario di apertura: dalle ore 7.30-17.30 Il servizio è aperto dal 1° Settembre fino al 31 Luglio. I periodi di interruzione dell'attività educativa sono comunicati all'inizio di ogni singolo anno scolastico e, comunque, ricordati di volta in volta ai familiari/adulti di riferimento</p>
COME ISCRIVERE IL PROPRIO FIGLIO	<p>Le domande di iscrizione sono disponibili dalla metà del mese di maggio ai primi del mese di luglio. I formulari sono reperibili presso l'ufficio ragioneria di AziendaLZ Durante tutto l'anno scolastico si possono presentare nuove domande che saranno accolte compatibilmente con i posti disponibili.</p>

2. L'ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI

Gli spazi interni

L'ambiente è costituito da spazi che accolgono tutti i bambini, i gruppi di sezione e luoghi che facilitano il rapporto duale Educatore - bambino al fine di calibrare le attività secondo le finalità perseguite ed i diversi momenti della giornata. I materiali scelti, i giochi e tutte le attrezzature rispondono pienamente ai requisiti di legge ed alle esigenze dei bambini, consentendo una vasta gamma di esperienze ludico-espressive.

Gli spazi esterni

Anche gli spazi esterni sono una preziosa risorsa educativa. Si tratta di luoghi in cui il gioco motorio si accompagna al desiderio di scoprire, incontrare, collaborare, costruire. Ci sono angoli con giochi fissi, come l'altalena la casetta di legno il tunnel, altri liberi per dare espressione al bisogno di movimento e di esplorazione.

3. IL PERSONALE

Le figure professionali operanti presso il Nido sono:

1 Coordinatore Organizzativo;

Educatori secondo il rapporto 1 Educatore ogni 6 bambini (di età inferiore ai 12 mesi) o 1 ogni 8 bambini (in età superiore ai 12 mesi)

2 Addetti alle pulizie

1 Coordinatore Pedagogico

Funzioni del personale:

Educatrice	<ul style="list-style-type: none"> ■ accoglie i bambini, quale punto di riferimento stabile anche per il loro bisogno di sicurezza; ■ organizza gli spazi e le attività; ■ gestisce il gruppo di sezione, i bambini assegnati; ■ gestisce i colloqui con i genitori nella fase di inserimento ed in itinere; ■ sostiene le iniziative del bambino; ■ svolge attività di osservazione, rendicontazione e verifica; ■ costruisce nella quotidianità la condivisione del progetto educativo con i genitori attraverso lo strumento della restituzione diretta; ■ concretizza, in forma coerente, il progetto pedagogico; ■ progetta e realizza itinerari didattici basati su esperienze concrete e di opportunità di apprendimento
Addetta alle pulizie	<ul style="list-style-type: none"> ■ igiene, cura e riordino dei locali, delle attrezzature e dei giochi; ■ provvede all'organizzazione dei propri compiti (es. acquisto prodotti); ■ provvede alla porzionatura dei pasti per il pranzo; ■ gestisce la preparazione della merenda del mattino e del pomeriggio

4. LA GIORNATA TIPO

7.30 – 8.40	Accoglienza dei bambini nel salone con musica adeguata. Sul tappetone proposta semistruutturata con libertà di “entrata e uscita” con materiali alternati quotidianamente tra quelli a disposizione – concesso l’uso dei tricicli su spazio delimitato
8.40 – 8.45	Riordino collettivo dei materiali usati, lettura collettiva sul tappetone con rotazione di tutti i libri a disposizione (cartonati, sensoriali, pop-up, con finestrelle, racconti di vita quotidiana). Comprensione e verbalizzazione del testo e del proprio vissuto quotidiano
9.00 – 9.30	Merenda in sala da pranzo con frutta di stagione attraverso attività sensoriale (avvicinamento all’assaggio di nuovi cibi attraverso un percorso sensoriale dei cinque sensi)
9.30 – 10.00	1° cambio, una sezione per volta raggiunge il bagno e esce a cambio ultimato. Canti e buns in uno spazio delimitato del salone per chi aspetta. Preparazione alla nanna per i più piccoli
10.00 – 11.00	Attività strutturata in sezione o in giardino (come da programmazione giornaliera), giardino e/o passeggiata per le vie del paese
11.00 – 11.15	Relax sdraiati con libretti e musica adeguata
11.15 – 11.30	Lavaggio mani e preparazione bavaglie
11.30 – 12.10	Pranzo quotidiano previsto dal menù – Ricerca autonomia per i più grandi, aiuto per i più piccoli
12.10 – 12.20	Lavaggio mani, viso e denti in bagno (a turno)
12.20 – 12.45	Gioco libero in salone (spazio delimitato) con materiale alternato – riordino. Lettura relax
12.45 – 13.00	2° cambio a turno
13.00 – 13.15	Stanza della nanna - relax con musica adeguata e nanna
13.15 – 15.30	Nanna per tutti i bambini che frequentano full time
15.30 – 16.00	Dolce risveglio con musica adeguata – 3° cambio e per i più grandi vestizione in autonomia
16.00 – 16.15	Merenda collettiva prevista dal menù in salone (i più grandi aiutano i più piccoli)
16.15 – 16.45	Musica in salone – gioco libero motorio con supporto dell’educatrice (casetta/ponte /palestrina/tricicli) – Balli collettivi – Lettura individuale sul tappetone – scambio dei libri – giardino (tempo permettendo). Consegna individuale dei bambini ai genitori
16.45 – 17.20	Consegna dei bambini ai genitori con descrizione dettagliata dell’andamento della giornata

5. LE TARIFFE

Le rette sono calcolate su reddito familiare globale al netto delle imposte pagate.

6. INFORMAZIONI UTILI

Inserire un bambino al nido

L'inserimento al Nido è solitamente la prima esperienza di separazione e distacco dalla famiglia. E' importante che per il bambino ed i suoi genitori sia una fase di crescita in cui l'Educatore accolga i genitori con professionalità e competenza e instauri con loro una relazione di fiducia affinché l'inserimento del piccolo avvenga serenamente.

Ogni bambino porta in sé un bagaglio di storia e di relazioni con le figure che si prendono cura di lui. L'inserimento indirettamente mira all'evoluzione di un rapporto che coinvolge la famiglia, il bambino, l'educatore, in quanto momento caratterizzato da una consegna affettiva.

Prima dell'entrata del piccolo sono strutturati incontri singoli con i genitori per condividere il progetto d'inserimento, di ambientamento e di consolidamento dell'esperienza.

Come comportarsi in caso di malattia

E' indispensabile che i genitori valutino bene le condizioni di salute del bambino, specie quando insorgono sintomi associabili a malattie diffuse.

In caso di assenza per malattia superiore ai 5 giorni, o in caso di malattie diffuse, il rientro all'asilo è subordinato alla presentazione di un certificato medico attestante la guarigione.

Inoltre le educatrici non sono abilitate alla somministrazione di farmaci. In casi eccezionali verranno incontro alle esigenze delle famiglie previa presentazione di prescrizione medica riportante le modalità per la somministrazione.

L'alimentazione

Il pranzo, come il cambio, ha più di una valenza:

- cura fisica del bambino tramite un'assunzione corretta del cibo, sia come qualità dello stesso sia come modalità di offerta;
- esperienza senso motoria importante con la scoperta e la manipolazione del cibo ed il conseguente sviluppo della motricità fine;
- possibilità preziosa di acquisire autonomia pratica e psicologica;
- esperienza sociale di condivisione, imitazione, aiuto reciproco.

I pasti sono preparati nella cucina del Centro Servizi "Barzan".

Il menù viene organizzato su quattro settimane e viene elaborato tenendo conto delle indicazioni della A. U.L.S.S. n. 1 Dolomiti, che definisce l'equilibrato apporto di nutrimenti che i bambini devono assumere in relazione ai loro bisogni di crescita.

E' garantita la preparazione su richiesta dei genitori, con certificazione medica, di diete personalizzate per motivi di salute.

Il sonno

Orari regolari e tranquillità favoriscono un riposo pacifico del bambino, che durante tale attività non va mai bruscamente risvegliato.

Per il bambino che frequenta il nido è fondamentale una stretta collaborazione fra famiglia e gli Educatori, per far sì che i suoi ritmi veglia/sonno siano rispettati e perché vi sia una certa uniformità di intenti e modalità operative.

La cura personale

Con la parola cura vengono indicati tutti quei momenti di routine dedicati all'igiene, il cambio dei pannolini, alle coccole. Per i piccoli può essere un' occasione di contatto individuale con le educatrici, mentre per i più grandi, il piacere di lavarsi le mani e fare la pipì in gruppo rappresentano un sostegno al processo di crescita verso l' autonomia.

Gioco, attività e laboratori

Il gioco è il modo di rapportarsi alla realtà più familiare al bambino e anche lo strumento privilegiato delle attività che gli vengono proposte.

Il giocattolo aiuta a scoprire e costruire la propria personalità: stimola i sensi, il pensiero logico, il pensiero divergente (creatività, fantasia, immaginazione), il linguaggio, lo sviluppo motorio e le abilità manuali ed aiuta ad esprimere le emozioni e gli affetti.

Numerosi sono i laboratori creativi, sensoriali correlati agli ambiti motori, della manipolazione, musicali - ritmici, grafico-pittorici, simbolici che supportano la crescita del bambino e che variano di anno in anno.

I SERVIZI EROGATI

Farmacia Monte Pelmo

1. LA FARMACIA

La farmacia "Monte Pelmo" si trova nel Comune di Val di Zoldo in località Fusine in Via Talinera, 9, lungo la strada principale che porta verso il Passo Staulanza.

La farmacia è attiva dal 3 dicembre 2013 per dare un servizio al cittadino in un territorio particolarmente disagiato, di alta montagna. E' un punto di riferimento per la popolazione poiché offre, in caso di emergenza, le informazioni e il supporto necessario a superare una situazione di pericolo, tramite il collegamento con le strutture sanitarie d'emergenza.

Mantiene attività di collaborazione con i medici prescrittori al fine di evitare disagi o potenziali danni ai cittadini.

Effettua, inoltre, la consegna gratuita dei farmaci a domicilio per le persone con disabilità, gravi malattie o in caso di emergenza.

	INFORMAZIONI GENERALI
INDIRIZZO E RECAPITI	Via Talinera, 9 32012 Val di Zoldo (BL) tel: 0437-788796 - fax: 0437-798001 e-mail: farmaciamontepelmo@gmail.com
ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO	<p>ORARIO INVERNALE da lunedì a venerdì 8.45 – 12.30 15.30 - 19 sabato 8.45 – 12.30</p> <p>ORARIO ESTIVO da lunedì a venerdì 8.45 – 12.30 16 – 19.30 sabato 8.45 – 12.30</p>
	La farmacia garantisce inoltre che i farmaci mancanti vengano reperiti, se richiesti, nel più breve tempo possibile e comunque entro 24 ore feriali, purchè reperibili nel normale ciclo distributivo.

2. PRODOTTI DISPONIBILI

- farmaci e parafarmaci
- dispositivi medici (apparecchi per aerosolterapia, misuratori di pressione ecc...)
- prodotti omeopatici

- prodotti nutraceutici (integratori contenenti antiossidanti, probiotici, omega 3/6, creatina, vitamine, minerali, ecc...)
- integratori per sportivi
- prodotti per l'igiene e la protezione della pelle (per gli adulti e per la cute delicata dei bambini)
- farmaci e prodotti veterinari
- articoli sanitari (cinture elastiche, ginocchiere, cavigliere, collari , ecc...)
- alimenti per l'infanzia
- prodotti cosmetici
- prodotti fitoterapici (tisane, capsule, sciroppi, gocce...)
- prodotti per celiaci e diabetici

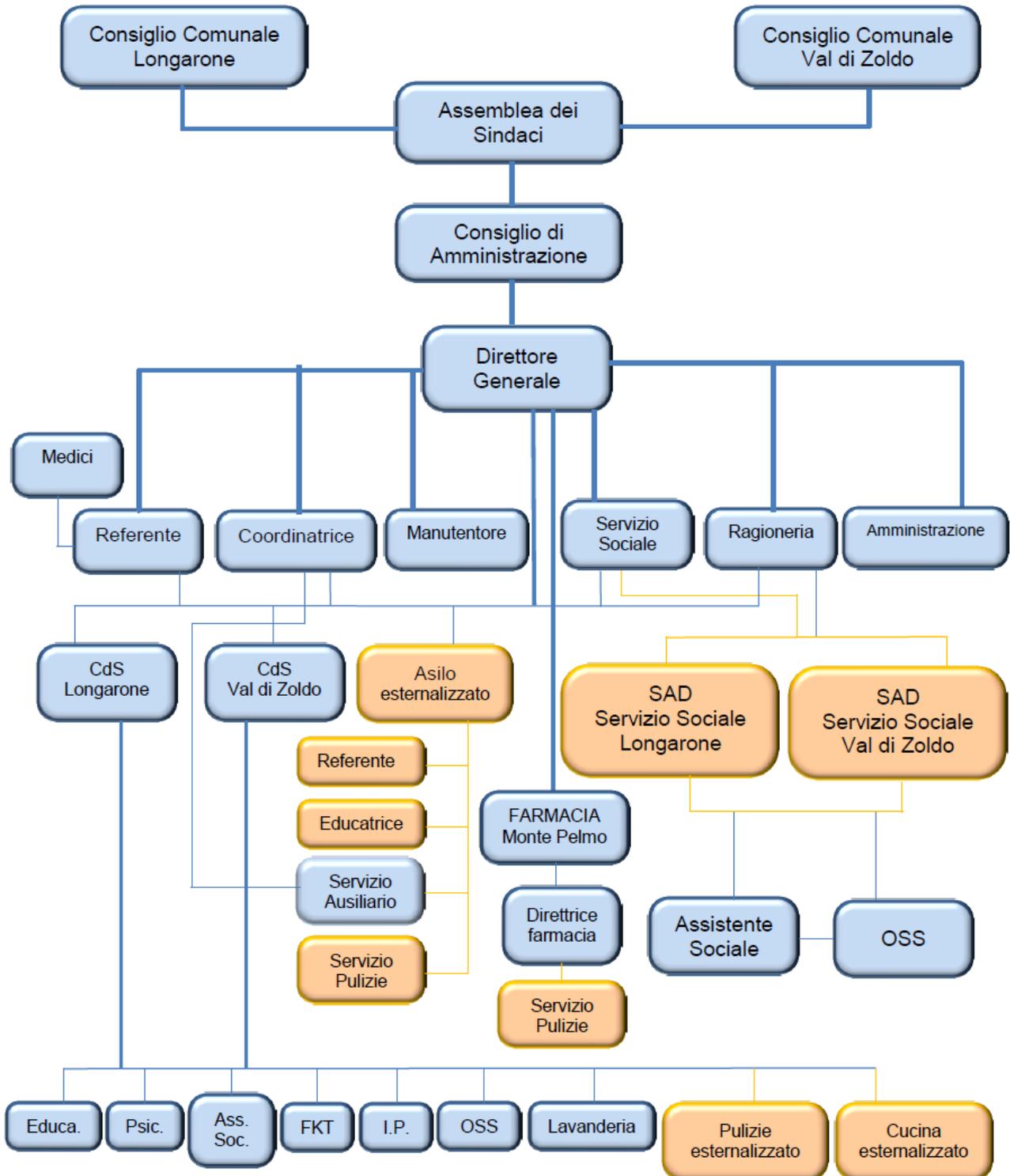
3. ALTRI SERVIZI OFFERTI

- Misurazione della pressione
- Servizio di noleggio (Stampelle, aerosol..) e bombole di ossigeno
- Autoanalisi glicemia, colesterolo e trigliceridi

4. INFORMAZIONI UTILI

La farmacia garantisce inoltre che i farmaci mancanti vengano reperiti, se richiesti, nel più breve tempo possibile e comunque entro 24 ore feriali, purché reperibili nel normale ciclo distributivo.

ORGANIGRAMMA SERVIZI ALLA PERSONA LONGARONE ZOLDO a.s.c.



MODULO RECLAMI

Ospite: _____	data di nascita: _____
Persona di riferimento: _____	grado di parentela: _____
Servizio <input type="checkbox"/> C.S. Barzan Longarone	<input type="checkbox"/> C.S. Santin Val di Zoldo
<input type="checkbox"/> Asilo Nido Girotondo	<input type="checkbox"/> Farmacia Monte Pelmo

Osservazioni:

Reclami:

Data _____

Firma

QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DELL'OSPITE

Il presente questionario viene fatto compilare per rilevare la soddisfazione dell'ospite e dei suoi familiari, al fine di poter migliorare i servizi offerti.

*Segni semplicemente con una "X" il quadratino corrispondente alla risposta prescelta. Se desidera fornire ulteriori informazioni su aspetti particolarmente negativi o positivi dell'assistenza erogata può utilizzare lo spazio libero finale per "note e suggerimenti". Il questionario può essere consegnato in forma anonima o firmato.
La ringraziamo vivamente per le informazioni e i consigli che vorrà darci.*

- A) LEI E':**
- maschio
 - femmina
- B) LA SUA ETA' E':**
- 50- 74 anni
 - 75- 84 anni
 - 85 anni e oltre
- C) LEI E' IN STRUTTURA DA:**
- meno di 6 mesi
 - da 6 mesi a 2 anni
 - più di 2 anni

D) CHE COSA PENSA RIGUARDO A:	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	INSODDISFATTO	MOLTO INSODDISFATTO
Il modo in cui è stato accolto dal personale al Suo arrivo in Struttura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le informazioni che ha ricevuto al momento dell'ingresso in struttura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

E) CHE COSA PENSA RIGUARDO A:	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	INSODDISFATTO	MOLTO INSODDISFATTO
Il servizio di assistenza di base (igiene, aiuto nel vestirsi, alimentarsi, ecc...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gli orari dell'alzata e del riposo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il servizio di assistenza medica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il servizio di assistenza infermieristica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il servizio di fisioterapia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il servizio amministrativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il servizio di psicologia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il servizio animativo-educativo (feste, gite...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il servizio di assistenza sociale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il servizio di assistenza religiosa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Il servizio delle manutenzioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il servizio dei trasporti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

F) CHE COSA PENSA RIGUARDO A:	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	INSODDISFATTO	MOLTO INSODDISFATTO
Il rapporto umano del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il rispetto della riservatezza e del pudore da parte del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La disponibilità del personale all'ascolto delle Sue esigenze	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La disponibilità del personale a fornirLe informazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

G) CHE COSA PENSA RIGUARDO A:	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	INSODDISFATTO	MOLTO INSODDISFATTO
L'orario dei pasti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La qualità e quantità dei pasti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La flessibilità degli orari di visita	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La pulizia e l'igiene dei locali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La pulizia e il decoro della biancheria e degli abiti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La quantità di spazio personale a disposizione (armadio, comodino, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'aspetto e l'arredamento della camera da letto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'aspetto e l'arredamento delle altre stanze (sala da pranzo, soggiorno, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La possibilità di occupare il tempo libero	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La temperatura degli ambienti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

H) CHE COSA PENSA RIGUARDO A:	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	INSODDISFATTO	MOLTO INSODDISFATTO
L'assistenza offerta dalla nostra struttura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

I) IL QUESTIONARIO E' STATO COMPILATO DA:

ospite familiare/parente altro (specificare) _____

J) QUESTO SPAZIO E' A SUA DISPOSIZIONE PER NOTE E SUGGERIMENTI:

ALLEGATO 4 C.S. BARZAN

STANDARD ASSISTENZIALI GARANTITI PER OSPITI NON AUTOSUFFICIENTI

FIGURA PROFESSIONALE	Standard previsto ore/anno	Standard previsto ore/gg	Standard fornito ore/anno	Standard fornito ore/gg	Ore/gg fornite sovrastandard
OSS	44.800,00	122,74	49.886,00	136,67	13,93
I.P.	7.466,67	20,46	10.816,44	29,63	9,18
EDUCATORE	1.866,67	7,78	1.824,00	7,6	-
ASS. SOC.	933,33	3,89	933,33	3,89	-
PSICOLOGA	933,33	3,89	1.029,33	4,29	0,40
FISIOTERAPISTA ex art. 7 conv.	1.808,33	7,53	1.776,00	7,4	-
COORDINATORE	1.244,44	5,19	1.528,44	6,37	1,18

STANDARD ASSISTENZIALI GARANTITI PER OSPITI NON AUTOSUFFICIENTI

FIGURA PROFESSIONALE	Standard previsto ore/anno	Standard previsto ore/gg	Standard fornito ore/anno	Standard fornito ore/gg	Ore/gg fornite sovrastandard
OSS	4.864,00	13,33	4.864,00	13,33	-
I.P.	675,56	1,85	675,56	1,85	-
ASS. SOC.	506,67	2,11	506,67	2,11	-
PSICOLOGA	506,67	2,11	506,67	2,11	-
COORDINATORE	675,56	2,81	675,56	2,81	-

STANDARD ASSISTENZIALI GARANTITI PER OSPITIAUTOSUFFICIENTI E NON AUTOSUFFICIENTI

FIGURA PROFESSIONALE	Standard previsto ore/anno	Standard previsto ore/gg	Standard fornito ore/anno	Standard fornito ore/gg	Ore/gg fornite sovrastandard
OSS auto + non auto	49.664,00	136,07	54.750,00	150,00	13,93
I.P. auto + non auto	8.142,22	22,31	11.492,00	31,48	9,18
EDUCATORE non auto	1.866,67	7,78	1.824,00	7,60	-
ASS. SOC. auto + non auto	1.440,00	6,00	1.440,00	6,00	-
PSICOLOGA auto + non auto	1.440,00	6,00	1.536,00	6,40	0,40
FISIOTERAPISTA ex art. 7 conv.	1.808,33	7,53	1.776,00	7,40	-
COORDINATORE auto + non auto	1.920,00	8,00	2.204,00	9,18	1,18

C.S. SANTIN

STANDARD ASSISTENZIALI GARANTITI PER OSPITI NON AUTOSUFFICIENTI

FIGURA PROFESSIONALE	Standard previsto ore/anno	Standard previsto ore/gg	Standard fornito ore/anno	Standard fornito ore/gg	Ore/gg fornite sovrastandard
OSS	26.880,00	73,64	28.538,00	78,19	4,54
AUSILIARIE			1.253,00	3,43	3,43
I.P.	4.480,00	12,27	5.843,56	16,01	3,74
EDUCATORE	1.120,00	4,67	1.632,00	6,80	2,13
ASS. SOC.	560,00	2,33	773,33	3,22	0,89
PSICOLOGA	560,00	2,33	1.053,33	4,39	2,06
FISIOTERAPISTA ex art. 7 conv.	1.085,00	4,52	1.325,00	5,52	1,00
COORDINATORE	746,67	3,11	1.635,11	6,81	3,70

STANDARD ASSISTENZIALI GARANTITI PER OSPITI NON AUTOSUFFICIENTI

FIGURA PROFESSIONALE	Standard previsto ore/anno	Standard previsto ore/gg	Standard fornito ore/anno	Standard fornito ore/gg	Ore/gg fornite sovrastandard
OSS	4.096,00	11,22	4.352,00	11,92	0,70
AUSILIARIE			955,00	2,62	2,62
I.P.	568,89	1,56	604,44	1,66	0,10
ASS. SOC.	426,67	1,78	426,67	1,78	-
PSICOLOGA	426,67	1,78	426,67	1,78	-
COORDINATORE	568,89	2,37	568,89	2,37	-

STANDARD ASSISTENZIALI GARANTITI PER OSPITIAUTOSUFFICIENTI E NON AUTOSUFFICIENTI

FIGURA PROFESSIONALE	Standard previsto ore/anno	Standard previsto ore/gg	Standard fornito ore/anno	Standard fornito ore/gg	Ore/gg fornite sovrastandard
OSS auto + non auto	30.976,00	84,87	32.890,00	90,11	5,24
AUSILIARIE auto + non auto			2.208,00	6,05	6,05
I.P. auto + non auto	5.048,89	13,83	6.448,00	17,67	3,83
EDUCATORE non auto	1.120,00	4,67	1.632,00	6,80	2,13
ASS. SOC. auto + non auto	986,67	4,11	1.200,00	5,00	0,89
PSICOLOGA auto + non auto	986,67	4,11	1.480,00	6,17	2,06
FISIOTERAPISTA ex art. 7 conv.	1.085,00	4,52	1.325,00	5,52	1,00
COORDINATORE auto + non auto	1.315,56	5,48	2.204,00	9,18	3,70

Centro Servizi "A. Santin"

via Ciamber, 1 | 32010 Val di Zoldo
tel 0437794224 | fax 0437 796140

Centro Servizi "L. Barzan"

via B. Larese, 6 | 32013 Longarone
tel 0437 770392 | fax 0437 770414

Asilo Nido Girotondo

via Roma, 64 | 32013 Longarone