

CARTA DEI SERVIZI SER.S.A.

Premessa

Il Centro Servizi per Anziani "Ser.S.A.", in ottemperanza al decreto del Consiglio dei Ministri n. 65 del 19/05/95, adotta la Carta dei Servizi per illustrare le caratteristiche funzionali e strutturali della Società e la mette a disposizione degli anziani, dei familiari, dei cittadini, delle istituzioni, degli operatori dei servizi e dei suoi collaboratori ai fini di permettere loro di esercitare concretamente il diritto di libera scelta.

Introduzione

Note storiche

La Casa di Riposo di Belluno nasce nel 1839 come "Opera Pia", viene riconosciuta istituzione con Decreto Imperiale nel 1861 e costituita come I.P.A.B. con Legge del 1890. La sede originale della Casa è situata in via Loreto e da lì viene trasferita, per motivi di spazio, nella Villa Pagani Cesa a Cavarzano.

La nuova sede è una costruzione settecentesca, simile a tutte le più importanti ville della Valbelluna.

Nel 1838 l'aspetto dell'edificio subisce un radicale mutamento e nel 1939 diversi sono gli interventi che modificano l'aspetto planivolumetrico del fabbricato, fino al raddoppio della profondità dell'ala est, per adeguarla alle nuove esigenze assistenziali, e alla modifica della copertura delle ali, al fine di creare nel sottotetto nuovi posti letto.

Negli anni '80, quando la struttura settecentesca è ormai contornata da altre costruzioni come Villa "Bizio Gradenigo", iniziano significativi lavori di ristrutturazione che si concluderanno nel 1998 con l'inaugurazione del Padiglione Servizi.

Allo scioglimento dell'ECA il Comune di Belluno subentra nella gestione della Casa di Riposo e nel dicembre 2003 lo stesso Comune, in sostituzione della pre-esistente Istituzione, costituisce Ser.S.A. (Servizi Sociali e Assistenziali), società per azioni a capitale interamente pubblico, con soci lo stesso Comune e l'Azienda Ulss n. 1.

Dal 1° gennaio 2014 la Società torna di proprietà del solo Comune di Belluno e dal 29 giugno 2015 è trasformata in Società a responsabilità limitata (Srl).

Presentazione del Centro Servizi: la MISSION

Ser.S.A. (Servizi Sociali e Assistenziali) **gestisce per conto del Comune di Belluno servizi sociali ed assistenziali** ed ha come fine primario la **cura, l'assistenza ed il recupero funzionale delle persone anziane**, in condizioni di non autosufficienza e di autosufficienza.

Ser.S.A. provvede **all'organizzazione e al governo di:**

- servizi informativi / sportello integrato area anziani;
- servizi per il domicilio (assistenza domiciliare, pasti a domicilio, telesoccorso e gestione impegnativa di cura domiciliare);
- centro diurno per persone autosufficienti e non autosufficienti;
- servizi residenziali per persone non autosufficienti;
- sezione ad alta protezione Alzheimer (SAPA);
- sezione per l'assistenza a persone in stato vegetativo permanente (SVP).

Elabora e propone progetti formativi e culturali indirizzati anche al territorio e attiva ogni forma di assistenza, in accordo con gli organismi competenti, che organizza o presso la struttura o a domicilio.

La Società si rapporta con tutte le realtà sociali presenti sul territorio quali le **cooperative sociali, le organizzazioni no profit, il volontariato organizzato**.

Il bacino d'utenza è rappresentato principalmente dalla popolazione del Comune di Belluno e si allarga a tutto il territorio dell'Ulss n. 1 per accogliere anziani in nuclei di media intensità sanitaria, nella sezione alta protezione Alzheimer e nella sezione stati vegetativi permanenti.

Codice Etico, obiettivi e metodo di lavoro

Il Codice Etico è un documento che definisce i valori e i principi generali di comportamento ai quali s'ispirano tutti coloro che operano, ai diversi livelli di responsabilità, per il conseguimento degli obiettivi di Ser.S.A.

Il fulcro del codice etico è **LA CENTRALITA' DELLA PERSONA**: dal momento dell'accoglienza tutto il gruppo di lavoro si impegna a coinvolgere e stimolare la **persona e la famiglia nella realizzazione del progetto assistenziale**, ponendo le basi per un rapporto reciproco di rispetto e di fiducia.

Questo modello è consolidato da una pluriennale esperienza operativa, da una **continua attività di formazione, da un forte radicamento nel territorio, dalla stretta collaborazione con le istituzioni e dal continuo riscontro/verifica dei progetti in atto.**

I **valori assistenziali** nei quali Ser.S.A. si identifica e ai quali l'intera attività si ispira sono: **accoglienza, benessere, condivisione, riservatezza, sicurezza, trasparenza**, mentre quelli che sostengono i **processi organizzativi e imprenditoriali** sono: integrazione dei servizi nel tessuto sociale, orientamento all'eccellenza, responsabilizzazione diffusa, rispetto delle regole e trasparenza, sostenibilità ambientale, promozione della legalità, tutela del patrimonio aziendale, umanizzazione dei rapporti e delle relazioni, valorizzazione dei collaboratori.

I collaboratori di Ser.S.A. che operano nella struttura residenziale e nel centro diurno, nell'area amministrativa, manutentiva e nel servizio mensa ed alberghiero sono tutti dipendenti della Società.

Amministrazione e Direzione

Sono organi di governo di Ser.S.A. l'Assemblea dei Soci, l'organo amministrativo (Amministratore Unico) e l'organo di controllo (Sindaco Unico).

All'Assemblea compete la nomina dell'Amministratore Unico e del Sindaco Unico su designazione degli Enti Pubblici locali soci.

L'organo amministrativo può nominare il Direttore Generale che ha la responsabilità gestionale, tecnico-amministrativa e finanziaria della Società.

L'organigramma

L'organizzazione è suddivisa in due aree, che fanno capo al Direttore Generale:

- Area Socio Sanitaria, alla quale affluiscono tutti i servizi socio-sanitari ed assistenziali residenziali e diurni;
- Area Amministrativa e Tecnico – Manutentiva, cui fanno capo i servizi amministrativi, economici, tecnico-manutentivi e i servizi appaltati.

Il volontariato

Ser.S.A. promuove e valorizza le attività delle associazioni di volontariato che supportano in particolare il servizio educativo, quello assistenziale e collaborano nel servizio di trasporto.

I volontari fanno riferimento ai nuclei e ad una referente del servizio educativo.

Modalità di accesso ai servizi

Porta d'accesso ai servizi

Il punto di accesso ai servizi offerti da Ser.S.A. è lo **"SPORTELLO INTEGRATO AREA ANZIANI"**, Via Andrea Alpago 1 – 32100 Belluno (BL).

L'accesso è gratuito ed è finalizzato a:

- fornire informazioni sulle opportunità, risorse, prestazioni, agevolazioni e servizi del sistema della domiciliarità e della residenzialità;
- raccogliere le domande di accesso a prestazioni e servizi domiciliari, diurni e residenziali;
- effettuare una prima lettura dei bisogni, proponendo al cittadino le prestazioni, gli interventi e i servizi a fruibili;
- effettuare valutazioni per l'accesso ai servizi residenziali e domiciliari e per gli interventi di sostegno economico per anziani non autosufficienti e per le loro famiglie (impegnative di cura, contributi, agevolazioni);
- inviare a servizi e operatori specialistici le situazioni che necessitano di una successiva valutazione e presa in carico integrata;
- sviluppare attività di sensibilizzazione e di supporto alle reti solidaristiche presenti nella comunità locale.

Come contattare il Servizio

L'orario di ricevimento è il seguente:

	LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'
MATTINO	10.30-12	10.30-12	10.30-12		10.30-12
POMERIGGIO	16-18			13.15	

Per rendere più funzionale il servizio le assistenti sociali ricevono preferibilmente **su appuntamento**, che viene fissato telefonando al numero **0437/273768** o scrivendo a: sportellointegrato@sersa.it.

L'appuntamento può essere fissato anche in orari diversi da quelli indicati.

E' attiva anche una segreteria telefonica.

Tempi di attivazione del servizio dal momento della consegna della domanda:

- **PER L'ACCESSO AL SERVIZIO RESIDENZIALE:** l'assistente sociale effettua la visita domiciliare entro 5 giorni dalla presentazione della domanda e inoltra al Distretto socio-sanitario, entro i successivi due giorni la documentazione completa per l'inserimento del richiedente nella graduatoria unica per tutto il territorio della USSL di riferimento. La graduatoria unica viene poi gestita dall'Azienda Sanitaria che inserisce l'anziano nei centri di servizio.
- **PER L'ACCESSO AI SERVIZI DOMICILIARI:** il servizio di assistenza domiciliare viene erogato entro 5 giorni dall'accoglimento della domanda.

SERVIZI EROGATI DA SER.S.A.

Servizi a sostegno della domiciliarità

Ser.S.A. gestisce tutti i servizi di sostegno alla domiciliarità, che supportano nella propria abitazione l'anziano e la sua famiglia e che di seguito vengono elencati:

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE: cura della persona e dell'ambiente, aiuto nelle attività quotidiane e nella preparazione dei pasti. Il servizio è supportato, se necessario, dal servizio di "Assistenza Domiciliare Integrata" (ADI) - che fa capo all'ULSS per la gestione delle problematiche sanitarie.

SERVIZIO CONSEGNA PASTI A DOMICILIO: il servizio è effettuato tutti i giorni della settimana.

SERVIZIO DI TELESOCORSO: il servizio è sempre attivo 24 H su 24 H.

SERVIZIO DI GESTIONE ED EROGAZIONE DELL'IMPEGNATIVA DI CURA DOMICILIARE: il servizio prevede la gestione completa della pratica amministrativa per persone anziane, disabili o non autosufficienti.

SERVIZIO CENTRO DIURNO "IL GIRASOLE"

Il centro diurno è un servizio semiresidenziale per persone anziane autonome e non autosufficienti che vivono al proprio domicilio e frequentano la struttura durante tutta la giornata o per metà giornata.

Il servizio ha la finalità di ritardare l'istituzionalizzazione e il decadimento psico-fisico dell'anziano, di fornire sostegno e sollievo alle persone autonome e non autosufficienti e alle loro famiglie.

Si trova nel padiglione servizi ed è collegato alla struttura principale.

Il servizio può accogliere fino a 26 anziani ed è gestito da personale qualificato.

All'interno del centro diurno vengono organizzate **attività ricreative, culturali e di mantenimento dell'autonomia**.

Il servizio **mensa** è attivo sia per il pranzo che per la cena e il servizio di **trasporto** (a pagamento) si effettua al mattino e nel pomeriggio.

Il centro è aperto dalle **7.00 alle 18.00 da lunedì a venerdì** (sabato su richiesta).

Servizi a sostegno della residenzialità

SERVIZIO DI RESIDENZIALITA' PER PERSONE NON AUTOSUFFICIENTI

La Residenza per persone anziane non autosufficienti "Maria Gaggia Lante" dispone di 153 posti letto, distribuiti su 3 piani, di sale da pranzo, di aree ricreative, di ambulatori, una cappella, un ampio giardino accessibile, una palestra attrezzata e una sala convegni.

Gli spazi sono organizzati in 8 nuclei, distribuiti nelle due ali del palazzo:

Ala Ovest:

piano terra: nucleo **Mimosa** 22 posti letto

piano primo: nucleo **Margherita** 19 posti letto, Nucleo **Bucaneve** 15 posti letto

piano secondo: nucleo **Ciclamino** 27 posti letto, Nucleo **Fiordaliso** 21 posti letto

Ala Est:

piano terra: nucleo **Lilla** 19 posti letto

primo piano: nucleo **Stella Alpina** 27 posti letto

SERVIZIO DI RESIDENZIALITA' PER PERSONE AFFETTE DA MALATTIA DI ALZHEIMER

Nel nucleo Lilla si trova la Sezione S.A.P.A. (*SEZIONE AD ALTA PROTEZIONE ALZHEIMER*) che dispone di 10 posti letto: accoglie persone affette da demenza con gravi disturbi del comportamento provenienti da tutta l'area dell'Ulss n.1.

SERVIZIO DI RESIDENZIALITA' PER PERSONE IN STATO VEGETATIVO PERMANENTE

All'interno del Nucleo Bucaneve è ubicata la Sezione SVP (*SEZIONE DI ACCOGLIENZA E ASSISTENZA PER STATI VEGETATIVI PERMANENTI*), accreditata dalla Regione Veneto per 6 posti letto e utilizzata per tutto il territorio dell'Ulss 1. Accoglie persone in stato vegetativo e/o pazienti a minima coscienza, clinicamente stabilizzati, ma con rischio di complicazioni.

Nel nucleo sono a disposizione due posti letto dedicati all'accoglienza di persone affette da sclerosi laterale amiotrofica (SLA).

L' accoglienza

Al momento dell'ingresso presso il Centro Servizi, l'anziano e il suo familiare vengono ricevuti dall' assistente sociale e accompagnati al nucleo di riferimento dove sono affidati al coordinatore.

L'assistente sociale consegna all'utente o ai familiari copia del codice etico, del regolamento interno, della carta dei servizi e richiede:

- l'accettazione dell'ammissione;
- l'informativa sulla privacy;
- il documento di presa visione delle rette;
- la sottoscrizione dell' obbligazione a versare il corrispettivo a Ser.S.A.;
- la tessera sanitaria;
- la carta di identità;
- l'attestazione di invalidità civile.

I servizi offerti in struttura

Percorso di inserimento dell'anziano in struttura

All'anziano inserito in struttura viene assegnato un medico che, entro 30 giorni dall'ingresso, effettua il colloquio per conoscere la persona e i suoi familiari.

Entro 5 giorni dall'ingresso i professionisti di Ser.sa che compongono l'équipe di riferimento (infermiere, psicologo, educatore, fisioterapista e logopedista) contattano l'anziano e i familiari con lo scopo di intraprendere il percorso di collaborazione e raccogliere informazioni utili (valutazione multidimensionale) per la definizione del progetto assistenziale individualizzato

Progetto assistenziale individualizzato (PAI)

Nel progetto assistenziale individualizzato l'équipe del nucleo definisce obiettivi assistenziali e riabilitativi da perseguire, modalità d'intervento, tempi e risorse utili al loro raggiungimento. La verifica dei risultati raggiunti viene effettuata attraverso un incontro multiprofessionale definito "unità operativa interna" (U.O.I), che si ripete ogni 6 mesi (ogni 15 giorni per il nucleo SAPA). Annualmente il coordinatore di nucleo, o suo delegato, condivide il contenuto del P.A.I. con l'anziano e/o i suoi familiari attraverso colloqui programmati.

Servizio Sociale

Gli obiettivi del servizio sociale sono di supportare l'anziano e la famiglia nella gestione del bisogno di cura ed in particolare negli adempimenti necessari per l'ammissione in struttura e in particolare a fornire informazioni relative al servizio e ai costi, nell'espletamento delle pratiche relative alla richiesta di invalidità civile e il riconoscimento dell'indennità di accompagnamento e nel ricorso per la nomina di amministratore di sostegno e nella compilazione della domanda da inoltrare ai comuni per la compartecipazione della retta.

L'assistente sociale insieme agli altri professionisti partecipa all'équipe e all'unità organizzativa interna (U.O.I), nella quale viene elaborato il PAI.

Servizio di assistenza medica e specialistica

Nella struttura è assicurata la presenza del **medico di medicina generale (MMG) dalle 8.00 alle 17.00**, dal lunedì al sabato. Nelle ore notturne, nei giorni festivi e pre-festivi è assicurato dal Servizio Medico di Continuità Assistenziale (**Guardia Medica**) o dall'intervento di pronto soccorso dell'ospedale San Martino.

In collaborazione con l'Ulss n. 1 e su richiesta del medico di medicina generale (MMG) è possibile organizzare in loco la consulenza di medici specialisti (dermatologo, fisiatra, ecc.)

Servizio infermieristico

Il servizio infermieristico è attivo tutti i giorni, 24 ore al giorno

Le finalità del servizio infermieristico sono l'assistenza e la cura della salute degli anziani attraverso la soddisfazione dei bisogni individuali e la valorizzazione delle abilità residue. In ogni nucleo è a disposizione un ambulatorio gestito da un infermiere di riferimento.

Servizio di psicologia

Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì. Gli psicologi promuovono il benessere psicologico della persona attraverso i colloqui, l'osservazione e l'utilizzo di strumenti di diagnosi psicologica per evidenziare e valutare eventuali problemi di memoria, di attenzione, di ragionamento, affettivi e relazionali. Offrono interventi di recupero e/o mantenimento delle abilità cognitive e relazionali e spazi di aiuto e di ascolto per gli anziani e i loro familiari.

Servizio di fisioterapia

Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì. Il servizio di fisioterapia ha come obiettivo quello di mantenere e migliorare l'autonomia degli anziani attraverso attività di riabilitazione specifica, praticare attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle attività motorie, gestire le protesi e gli ausili in collaborazione con l'Azienda Sanitaria.

Servizio educativo

Il servizio è attivo dal lunedì al sabato. Gli educatori accompagnano e sostengono l'anziano nella socializzazione e nelle difficoltà comunicative e di relazione. A tale scopo sono programmate ogni settimana una serie di attività ricreative (laboratori grafici, pittorici), gruppi di lettura, attività di socializzazione (feste di compleanno mensili, gioco delle carte e della tombola, gite sul territorio per fini culturali, ludici e ricreativi)

Servizio di logopedia

Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì. Le finalità del servizio logopedico sono relative all'attività di riabilitazione del linguaggio, alla gestione dell'alimentazione nelle persone affette da disfagia, all'utilizzo delle protesi utili negli utenti audiolesi.

Servizio di assistenza

Il servizio è attivo 24 ore al giorno per assicurare il benessere degli anziani attraverso la soddisfazione dei bisogni primari e la cura dell'ambiente di vita. Assicura ad ogni utente l'igiene personale, l'aiuto nell'alimentazione, nella mobilizzazione, la cura nell'abbigliamento e soddisfa le esigenze quotidiane.

Servizio di assistenza religiosa e Santa Messa

Il personale religioso, presente con continuità nella struttura, garantisce l'assistenza spirituale a chi la richiede; nella giornata di domenica e in occasione delle principali ricorrenze religiose viene celebrata la Messa.

Servizio di lavanderia e guardaroba

Vengono garantiti il lavaggio, la stiratura e il rammendo della biancheria personale dell'anziano, resa individuabile e classificata tramite l'apposizione di un apposito dispositivo elettronico nominativo.

Ser.S.A. richiede periodicamente ai familiari la sostituzione/integrazione dei capi di vestiario.

Servizio Ristorazione:

Il servizio ristorazione prevede la **scelta del menù giornaliero** e si diversifica nell'arco di **quattro settimane**.

E' garantita la somministrazione di pasti frullati e il supporto agli anziani che non si alimentano autonomamente.

Il menu è autorizzato dal **Servizio di Dietologia e Nutrizione Clinica dell'Ulss 1** e segue le **indicazioni mediche**.

Servizio trasporto

Alle persone non-autosufficienti è garantito gratuitamente il trasporto:

- nei presidi ospedalieri siti nel territorio del Comune di Belluno, con accompagnamento dei familiari;
- per attività ricreative organizzate dal centro servizi all'esterno della struttura

È possibile usufruire del **servizio di trasporto per/dal centro diurno**, pagando la tariffa fissata annualmente.

INFORMAZIONI GENERALI



La qualità certificata

Il Centro Servizi Ser.S.A. è in possesso della certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2000-UNI 10881 dal 25/06/2010. Il modello organizzativo consente di programmare l'attività annuale, definire i processi, misurare i risultati, coinvolgere i fruitori dei servizi ed evidenziare la qualità dell'assistenza erogata.

Suggerimenti e reclami

Segnalazioni o reclami da parte degli utenti o loro familiari possono essere inoltrati alla direzione utilizzando l'apposito **modulo prestampato che si trova a fianco della "cassetta dei reclami"** nei pressi dell'entrata degli uffici.

Inoltre gli anziani e i loro familiari esprimono annualmente la valutazione sul servizio offerto compilando il **"questionario di soddisfazione"**, parte integrante del sistema qualità.

E' operativo all'interno del centro servizi, il **Comitato dei Familiari**, dotato di un proprio regolamento.

Trasparenza sui costi

Le rette alberghiere vengono approvate con delibera di Giunta Comunale dal comune di Belluno e successivamente comunicate per iscritto ai familiari degli ospiti e pubblicate nel sito internet di Ser.S.A..

La retta è onnicomprensiva di tutti i servizi offerti. Restano a carico dell'utente i medicinali fuori prontuario e gli ausili.

Il pagamento delle rette può essere effettuato con una delle seguenti modalità:

- tramite bonifico bancario codice IBAN: IT 77 G 02008 11910 000040060976 UNICREDIT BANCA;
- tramite richiesta di mandato per addebito diretto (SEPA).

L'Ufficio Contabilità, su richiesta degli interessati, redige ogni anno apposita dichiarazione a certificazione dei pagamenti della retta, effettuati nel corso dell'anno precedente.

INFORMAZIONI UTILI

Indirizzo: Sersa S.p.A. via Andrea Alpago, 1 32100 Belluno Tel. 0437-273511 Fax. 0437-273713 email: info@sersa.it

PEC: sersa@pec.sersa.it SITO: <http://www.sersa.it/>

COME RAGGIUNGERE LA SEDE DI SER.S.A.

La sede del Centro Servizi per anziani Ser.S.A. è ubicata in prossimità del nucleo storico della frazione di Cavarzano ed è raggiungibile con mezzi pubblici (linea h-bianco).

ORARIO VISITE e VITA COMUNITARIA

Orari di accesso: 09.00 - 11.15 14.30 - 17.15

Gli orari d'accesso al nucleo ad Alta Protezione Alzheimer- Lillà vanno concordati con il Coordinatore del nucleo.

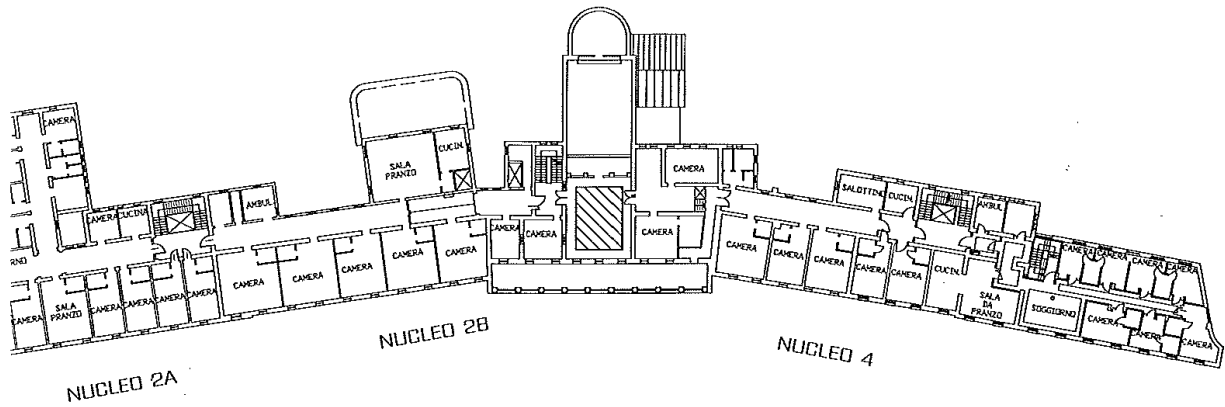
Le norme generali sulla vita comunitaria all'interno della struttura sono contenute nel **regolamento interno**, che viene consegnato al momento dell'ingresso dell'ospite ed è reperibile sul sito internet

Numeri telefonici

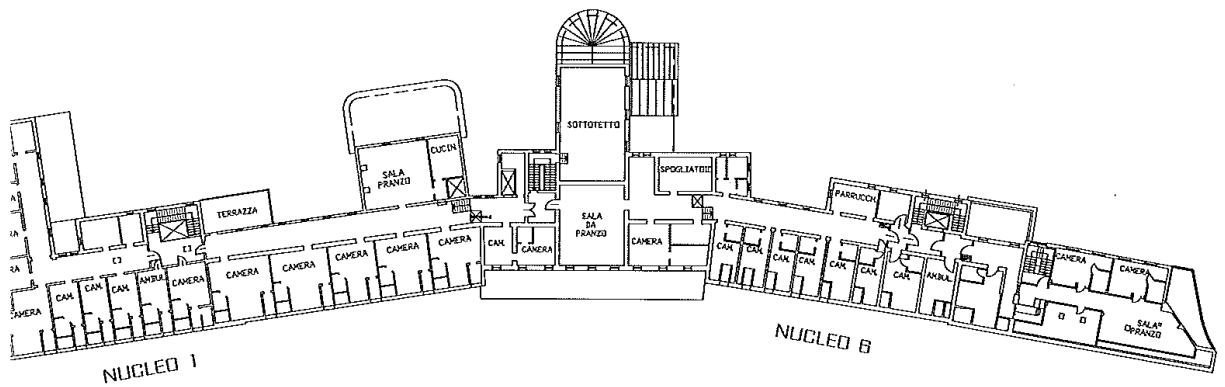
Centralino, ufficio rette e uffici amministrativi 0437 -273511	
Sportello Integrato area anziani	0437 – 273768
Servizio sociale per accesso all'assistenza domiciliare	0437 – 273768
Servizio sociale per accesso al servizio residenziale e diurno	0437 – 273719
Coordinamento dei Nuclei	0437-273761/62

NUCLEO	Infermiere di Nucleo	Nucleo
Ciclamino	273769	273723
Bucaneve e SVP	273752	273724
Margherita	273752	273776
Mimosa	273773	273711
Stella Alpina	273726	273714
Fiordaliso	273772	273720
Lillà (SAPA)	273786	273770
Centro Diurno "Girasole"		273729

PIANTA DEL CENTRO SERVIZI PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI "MARIA GAGGIA LANTE" – in fase revisione



PIANO SECONDO



PIANO TERRA

