



Centro Residenziale Anziani “S. Scalabrini” Arzignano (VI)



Via 4 Martiri n. 73 - 36071 Arzignano (VI)
telefono 0444-670683 - fax 0444-455358
email: segreteria@crascalabrin.it
pec: segreteria@pec.crascalabrin.it
Codice Fiscale 81000490243
Partita i.v.a. 00781270244

CARTA DEI SERVIZI

Approvata con delibera n. 16 del 21 giugno 2018

Gentile utente,

nel ringraziarLa per aver scelto la nostra struttura, cogliamo l'occasione per presentare questa Carta dei Servizi al fine di illustrare i servizi socio-assistenziali che sono erogati dal Centro Residenziale Anziani "S. Scalabrin", e per instaurare un rapporto di trasparenza tra Utente ed Ente.

Siamo convinti, infatti, che un utente consapevole sia più libero di scegliere per meglio soddisfare le proprie esigenze.

Lo spirito assistenziale e la storia, che da oltre un secolo lega questa Istituzione alla cura degli anziani, si concretizzano quotidianamente nella ricerca e nell'impegno di mantenere e migliorare una qualità costante nei servizi offerti.

In quest'ottica La invitiamo ad essere attivo nel partecipare con noi al benessere di tutti offrendo consigli, suggerimenti ed eventualmente reclami che saranno puntualmente presi in considerazione.

Cordialmente.

*Il Presidente
e il Consiglio di Amministrazione*

INDICE

- 1. Norme di riferimento**
- 2. Principi fondamentali**
- 3. Presentazione dell'Ente**
 - 3.1 Riferimenti storici
 - 3.2 Mission dell'Ente e politica per la qualità
- 4. Informazioni sulla struttura**
 - 4.1 Organi di amministrazione
 - 4.2 La struttura residenziale
- 5. Accoglienza e inserimento**
- 6. I servizi offerti**
 - 6.1 Servizi amministrativi
 - 6.2 Coordinatori di nucleo
 - 6.3 Servizio assistenziale di base
 - 6.4 Servizio infermieristico
 - 6.5 Servizio medico
 - 6.6 Servizio di fisiokinesiterapia
 - 6.7 Servizio di logopedia
 - 6.8 Servizio di assistenza sociale
 - 6.9 Servizio psicologico
 - 6.10 Servizio educativo/animativo
 - 6.11 Unità Operativa Interna e Piano Assistenziale Individuale
 - 6.12 Ufficio relazioni con il pubblico (URP)
 - 6.13 Ristorazione
 - 6.14 Lavanderia
 - 6.15 Assistenza religiosa
 - 6.16 Parrucchiera e podologia estetica
 - 6.17 Manutenzione
 - 6.18 Visite
 - 6.19 Trasporto ospiti
 - 6.20 Corrispondenza
 - 6.21 Assistenza privata
- 7. Informazioni utili**
 - 7.1 Partecipazione degli utenti e dei familiari
 - 7.2 Volontariato
- 8. Standard di Qualità**

1. Norme di riferimento

La presente Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i contenuti della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995, *schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari"*.

Ulteriori riferimenti normativi sono:

- L. 7 agosto 1990 n. 241 – Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi
- D.L. 12 maggio 1995 n. 163 – Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni
- Ministero della Sanità – Linee Guida n. 2/95 – Attuazione della carta della carta dei servizi nel Servizio Sanitario Nazionale
- Decreto del Ministero della Sanità 15 ottobre 1996 – Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie
- L. 8 novembre 2000 n.328 – Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali art. 13 “al fine di tutelare le posizioni degli utenti, (.....), ciascun ente erogatore di servizi adotta una carta dei servizi ed è tenuto a darne adeguata pubblicità agli utenti”
- Regolamento regionale 10 maggio 2001 n. 3 – regolamento attuativo emanato ai sensi dell'art.41 della legge regionale 5/2001.

2. Principi fondamentali

I principi ai quali il C.R.A. “S. Scalabrin” si ispira nell'erogazione dei servizi sono:

- **Eguaglianza e imparzialità:** erogazione delle prestazioni assistenziali e dei servizi a tutti gli utenti senza discriminazione di razza, età, religione, lingua, opinioni politiche o condizioni socio-economiche;
- **Diritto di scelta:** consentire all'utente una libera e consapevole valutazione dei servizi distribuiti sul territorio;
- **Coinvolgimento dei cittadini:** al fine di stimolare una libera partecipazione degli stessi attraverso suggerimenti ed osservazioni volte al miglioramento dei servizi e delle prestazioni fornite.



3. Presentazione dell'Ente

3.1 Riferimenti storici

Le origini della casa di riposo, secondo concorde affermazione degli storici O. Berltrame e G. Mantese, datano all'anno 1896 in seguito al lascito disposto dal cittadino di Arzignano Sebastiano Scalabrin, del quale l'istituzione porta il nome.

Originariamente la casa di riposo fu aperta nelle antiche case Scalabrin in Via Cavour.

Con riguardo però alla sopraindicata datazione di apertura non sono stati rinvenuti documenti atti a suffragare l'attendibilità della data stessa; esiste invece insospettabile testimonianza secondo la quale l'apertura è avvenuta nell'anno 1898.

All'inizio la casa di riposo fu gestita dalla Congregazione di Carità che era una Istituzione prevista dalla legge 17.7.1890, n. 6972, cui era assegnato il compito di amministrare la beneficenza in ogni comune.

Con Regio Decreto 13 febbraio 1913 la casa di ricovero Sebastiano Scalabrin fu eretta in Ente morale con propria personalità giuridica sotto l'amministrazione dell'anzidetta Congregazione di carità.

La casa di riposo rimase nella sede originaria di Via Cavour fino al 1931, anno in cui ebbe destinazione definitiva nel nuovo fabbricato costruito in Viale Vicenza (ora Via 4 Martiri), con l'intervento anche di ulteriori donazioni dei cittadini, in quanto l'amministrazione dell'epoca, ravvisando ormai insufficienti ed inadeguati gli ambienti ricavati nelle antiche case Scalabrin in conseguenza dell'aumentato numero degli anziani Ospiti, prese la decisione di costruire una nuova casa in posizione più isolata e tranquilla.

La nuova casa di ricovero fu eretta nell'appezzamento di terreno, in zona Calavena, a fianco dell'originario ospedale "Cazzavillan" sia per motivi di salubrità del luogo ma anche per la vicinanza dell'ospedale con il quale si sarebbero potuti unificare, a spesa equamente ripartita, taluni servizi.

La nuova residenza fu aperta agli Ospiti nel mese di settembre dell'anno 1931 conservando la denominazione di Casa di Ricovero "Sebastiano Scalabrin".

Nel 1937 furono disciolte le Congregazioni di Carità e con legge 3 giugno 1937 vennero istituiti gli Enti Comunali di Assistenza che

subentrarono alle predette Congregazioni con il conseguente trasferimento di tutte le loro funzioni.

Nell'anno 1938, con Regio Decreto 15.11.1938, l'ospedale di Arzignano e la casa di ricovero vennero trasferite ad un'amministrazione unica, autonoma, composta da un presidente e da quattro consiglieri di nomina Prefettizia, a capo di una Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (IPAB).

In esecuzione del Decreto del Presidente della Repubblica 26.5.1969, n.542, l'ospedale civile di Arzignano fu poi costituito in ente ospedaliero autonomo a norma della legge 13 febbraio 1968 per cui venne a decadere il preesistente raggruppamento dei due enti (ospedale e casa di ricovero) sotto la denominazione di "Opere Pie Riunite" governate da un unico consiglio di amministrazione.

Da quel momento la casa di riposo ha avuto una propria amministrazione autonoma ed ha conservato la natura giuridica di IPAB.

Fin dai primi inizi della sua attività la nuova amministrazione prese atto dello stato generale di invecchiamento dell'edificio e si rese conto dell'inadeguatezza del fabbricato che, strutturato in base al vecchio criterio delle grandi camerate comuni, con un unico salone centrale di soggiorno che serviva allo stesso tempo da refettorio, da luogo di ritrovo e passatempo, non risultava più adatto alle mutate e più attuali esigenze degli anziani.

Il problema di una più idonea struttura per l'accoglienza degli anziani non era più differibile per cui l'amministrazione ritenne che l'unica soluzione fosse quella di effettuare la costruzione di una nuova unità assistenziale.

Da ciò partì la proposta progettuale che portò alla realizzazione dei tre distinti edifici: Blocco A) per non autosufficienti, Blocco B per autosufficienti, Blocco C o casa albergo (fabbricato quest'ultimo ricavato dalla ristrutturazione del vecchio edificio) rispondenti a specifiche funzioni ed avvantaggiati dalla possibilità di usufruire dei più importanti servizi comuni.

Il nuovo edificio per anziani autosufficienti venne aperto il venerdì Santo 17 aprile 1981 mentre la casa albergo venne aperta il 2 ottobre 1982.

L'edificio ristrutturato, destinato ad anziani non autosufficienti, fu aperto invece nell'anno 1990.

Gli amministratori dell'ente, nel tempo, si resero conto dell'inadeguatezza dei fabbricati e avviarono la progettazione di un complessivo intervento di ristrutturazione e riqualificazione, che ha visto nel corso del triennio 2015-2018, la realizzazione di un primo importante intervento che ha consentito:

- la completa ristrutturazione del Blocco B e il relativo adeguamento antisismico;
- L'edificazione di un nuovo salone polifunzionale addossato al corpo C e collegato attraverso un tunnel di collegamento al corpo B;
- L'edificazione, in aggiunta al precedente ascensore, di un monta lettighe nel corpo C.

La situazione attuale vede pertanto l'edificio A collegato all'edificio B attraverso un corridoio nel piano interrato e a sua volta l'edificio B è collegato all'edificio C attraverso un breve tunnel di collegamento all'ampio salone polifunzionale a ridosso dell'edificio C.

I tre edifici dividono pertanto nel seminterrato alcuni locali di servizio quali la cucina, i magazzini, la lavanderia, le sale mortuarie e gli spogliatoi del personale.

Nell'edificio A, non interessato dai lavori di ristrutturazione, sono ospitati al primo piano il Nucleo Camelia (n. 29 posti letto per ospiti non autosufficienti) e al secondo piano il Nucleo Mimosa (n. 25 posti letto per ospiti non autosufficienti). Al piano terra oltre agli uffici amministrativi e un ampio salone ci sono due sale da pranzo ed una locale adibito a luogo di culto.

L'edificio B, oggetto di completa ristrutturazione, ospita al primo piano un Nucleo denominato Rose di totali n. 22 posti letto di cui n.12 posti per ospiti non autosufficienti e n.10 posti per persone in Stato Vegetativo Permanente, mentre il secondo piano è dedicato ad Hospice temporaneo per n. 7 pazienti oncologici.

Al piano terra dell'edificio B vi sono la palestra, la sala pranzo, l'ambulatorio e altri locali a disposizione.

Allo storico **edificio C** di proprietà del comune di Arzignano, sul quale l'ente ha però un diritto di superficie e di comodato d'uso per 20 anni, è stato aggiunto un salone polifunzionale di 217 mq comprensivo di servizi ed un nuovo monta lettighe che si affianca all'ascensore preesistente e ospita un reparto per 30 ospiti non autosufficienti e 24 posti per autosufficienti.

Questa configurazione permette all'Ente di accogliere un totale di n. 96 ospiti non autosufficienti, 10 SVP, 7 posti Hospice e 24 ospiti autosufficienti, per un totale di n. 137 utenti.



4. Informazioni sulla Struttura

3.2 Mission dell'ente e politica per la qualità

Missione

La *mission* del CRA S. Scalabrin viene riconosciuta nell'impegno costante a garantire una qualità di vita più elevata possibile all'utente. Il tutto, considerando da una parte i particolari bisogni fisici, psichici e sociali, e dall'altra il rispetto dell'individualità e della dignità della persona, attraverso un'assistenza qualificata, in collaborazione con la famiglia e con i servizi del territorio .

Politica per la qualità

La politica per la qualità che ne deriva, vede il Centro Residenziale Anziani “S. Scalabrin” impegnato a:

- definire e aggiornare in Unità Operativa Interna, sulla base di valutazioni multiprofessionali, progetti di intervento personalizzati (PAI), da attuarsi a livello sia individuale sia di gruppo;
- garantire all'utente un'assistenza qualificata effettuando una formazione continua del personale;
- garantire all'utente l'accesso alle informazioni socio-sanitarie;
- assicurare la continuità del servizio socio-assistenziale;
- garantire misure di sicurezza attraverso l'adozione di protocolli assistenziali e sanitari, l'addestramento e le esercitazioni del personale sui piani di emergenza, l'adozione del sistema HACCP per garantire la qualità e l'igiene dei generi alimentari;
- rispettare la “privacy” degli ospiti assicurando il massimo riserbo da parte degli addetti dell'ente che sono tenuti al segreto professionale.

4.1 Organi di Amministrazione

Il C.R.A. “S. Scalabrin” è una IPAB (Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza).

La natura giuridica è pubblica.

Il **Consiglio di Amministrazione** da Statuto è composto da un Presidente e da quattro membri nominati dal Comune di Arzignano, in carica per cinque anni, è organo di governo ed esercita le funzioni di indirizzo, programmazione e controllo.

Il **Direttore** è responsabile della gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa e come tale adotta tutti i provvedimenti di organizzazione delle risorse umane e strumentali disponibili, compresi quelli che impegnano l'Ente verso l'esterno.

4.2 La Struttura Residenziale

Il Centro Residenziale Anziani “S. Scalabrin” ha sede legale ed operativa in Arzignano (VI), in via 4 Martiri, n.73 ed è situato in un contesto urbano (Villaggio Giardino) tranquillo, comodo al centro cittadino, al distretto socio-sanitario, all'ospedale, ai negozi. La fermata dei mezzi pubblici che collegano Arzignano con gli altri comuni limitrofi è a pochi minuti a piedi in viale Vicenza.

E' circondato da una vasta area verde, dotata di giardini ombreggiati e di percorsi pedonali privi di ostacoli per facilitare le passeggiate agli anziani.

Il Centro ha una capacità recettiva di 137 posti letto ed è organizzato nei seguenti nuclei abitativi, a sé stanti ma nello stesso tempo tra loro collegati:

- **Casa Albergo:**

la Casa Albergo è dotata di alloggi, dotati di propri servizi igienici. L'Ospite può condurre una vita indipendente, in una condizione simile a quella che condurrebbe nel proprio domicilio, in un ambiente confortevole e protetto.



- **Nuclei:**

I Nuclei abitativi per non autosufficienti ospitano in stanze singole, doppie, triple o quaduple, dotate di propri servizi igienici, persone con diverso grado di autonomia alle quali sono erogati i servizi socio-assistenziali e sanitari in base alle patologie o necessità.



- **Sezione per persone in Stato Vegetativo Permanente:**

E' operativo un Nucleo di dieci posti, in un reparto appositamente progettato e attrezzato per persone in Stato Vegetativo Permanente.

- **Hospice:**

In collaborazione con l'ULSS 8 Berica è attivo un reparto di Hospice per 7 pazienti oncologici dotato di camere singole che possono accogliere anche un familiare o un accompagnatore.

Il Centro può accogliere ospiti di tutti i livelli di autonomia, in regime convenzionato e non, a titolo temporaneo o definitivo.



5. Accoglienza e inserimento

L'ingresso di un nuovo ospite è preceduto da un colloquio tra l'assistente sociale, il Coordinatore dei Servizi e i familiari e/o l'anziano stesso: vengono presentate le modalità di accesso, consegnati i moduli e illustrata la struttura con consegna della Carta dei Servizi e del Regolamento.

Al momento dell'inserimento, l'ospite viene accompagnato nella sua stanza dove gli vengono indicati il letto, l'armadio e il comodino dei quali potrà usufruire.

6. I servizi offerti

6.1 Servizi amministrativi

Tali servizi consistono in: gestione rette ospiti, amministrazione del personale, acquisti, economato, ragioneria.

6.2 Coordinatori di nucleo

Il coordinatore di nucleo gestisce la programmazione e l'organizzazione del lavoro in ogni rispettivo nucleo, tenendo presente le specifiche caratteristiche del nucleo stesso e degli ospiti inseriti. Egli è il referente principale sia dell'ospite che dei familiari.

6.3 Servizio assistenziale di base

L'assistenza di base è garantita da O.S.S qualificati (operatore Socio-Sanitario) 24 ore su 24.

Essi operano in un'area di confine tra il sociale e il sanitario e la loro attività è indirizzata a soddisfare i bisogni primari della persona e a favorire, dove possibile, il benessere e l'autonomia dell'utente.

Le attività dell'OSS si esplicano in particolare nell'aiuto alla persona nelle attività quotidiane (vestizione, assunzione dei pasti, messa a letto e alzata, ecc.) e nell'intervento igienico-sanitario (bagno completo assistito, igiene quotidiana, ecc.).

6.4 Servizio infermieristico

Questo ente fornisce l'assistenza infermieristica diurna e notturna, garantendola quindi 24 ore su 24 tramite personale abilitato da titolo professionale.

6.5 Servizio medico

Il servizio medico è garantito da medici di medicina generale in regime di convenzione con l'ULSS8 Berica. All'interno della struttura vi è anche la sede del servizio di continuità assistenziale (guardia medica).

6.6 Servizio di fisiokinesiterapia

Le attività di questo servizio sono volte a mantenere/migliorare il grado di autonomia degli ospiti mediante prestazioni individuali o di gruppo in

palestra ed ai piani, nonché il controllo posturale e/o mobilitazione passiva, previa valutazione dei bisogni riabilitativi da parte del fisioterapista e del medico fisiatra. Le attività sono svolte da fisioterapisti abilitati da titolo professionale.

6.7 Servizio di logopedia

Questo servizio è volto a prevenire, valutare e rieducare i disturbi di comunicazione, le alterazioni del linguaggio e dei disturbi della deglutizione che rendono difficile l'alimentazione. Le attività sono svolte dal logopedista, con interventi individuali e talvolta di gruppo.

6.8 Servizio di assistenza sociale

Si occupa delle procedure di ammissione e dimissione degli utenti. Partecipa alla progettazione sul caso per l'intera durata del ricovero. Espleta attività di segretariato sociale e di assistenza amministrativa. Gestisce i rapporti con gli ente ed i servizi del territorio.

6.9 Servizio psicologico

Il servizio prevede il sostegno e la valutazione psico-diagnostica degli ospiti, quando necessaria.

Sono inoltre previsti interventi di sostegno ai familiari sia individuali che di gruppo e supervisione del personale relativamente alle dinamiche di gruppo.

6.10 Servizio educativo/animativo

Il servizio di animazione attua specifici progetti educativi per meglio rispondere ai bisogni relazionali ed è gestito da educatori professionali.

L'educatore opera sia attraverso la realizzazione di gruppi che la progettazione di laboratori e attività di intrattenimento.

Operatori qualificati assicurano le attività di Pet Therapy e Musicoterapia.

6.11 Unità operativa interna (UOI) e Piano Assistenziale Individuale (PAI)

Nella prima Unità Operativa Interna (UOI) successiva all'ingresso la situazione globale dell'ospite viene esaminata da una equipe

multiprofessionale dove ogni professionista porta il proprio specifico contributo. In tale sede viene infine predisposto un piano d'intervento personalizzato con obiettivi verificabili (PAI).

Tale valutazione avviene poi con cadenza periodica minima annuale, salvo diversa programmazione e/o evoluzione dello stato di salute.

6.12 Ufficio relazioni con il pubblico (URP)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è un servizio operante con la Direzione che offre agli utenti la possibilità di essere ascoltati e informati.

L'URP tende, quindi, a facilitare:

- il dialogo tra l'ente e l'utente;
- il diritto degli utenti ad essere ascoltati e ricevere una risposta;
- l'accesso e l'orientamento all'interno della struttura.

Inoltre, l'URP raccoglie commenti, osservazioni o reclami con schede apposite.

SCHEDA PER COMUNICAZIONI, SEGNALAZIONI E RECLAMI

Persona che effettua la comunicazione	Cognome e nome
	Tel.
	7. Utente
	8. familiare
	9. volontario
	10. altro _____

Tipo di comunicazione: segnalazione reclamo comunicazione

Descrizione :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Ai sensi del D. Lgs. n. 196 del 30.06.2003 e del Regolamento UE 2016/679, i dati personali forniti saranno trattati esclusivamente per la gestione della presente comunicazione.

Data _____

Firm _____

6.13 Ristorazione

I pasti vengono preparati dal servizio di cucina. Il menù viene periodicamente revisionato dai responsabili e dal servizio igiene dell'Ulss8 Berica. I pasti vengono poi distribuiti ai vari nuclei con l'ausilio di appositi carrelli termici. Il servizio viene strettamente controllato tramite il sistema HACCP.

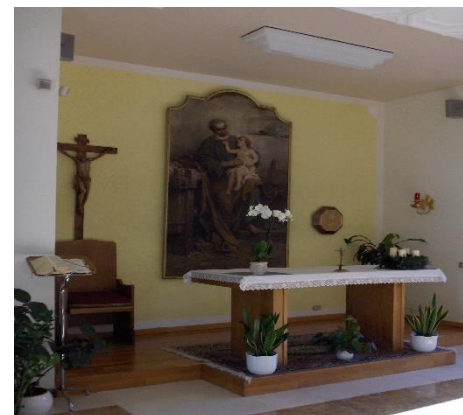
6.14 Lavanderia.

E' erogato, a pagamento, il servizio di lavanderia della biancheria personale degli Ospiti. Il servizio fornito comprende l'etichettatura del vestiario (obbligatoria), la sanificazione e la stiratura. La lavanderia effettua lavaggi con sistemi industriali, per tale motivo i capi lavati sono soggetti ad usura maggiore rispetto ad una gestione domestica.

6.15 Assistenza religiosa

Il servizio religioso cattolico è presieduto da un sacerdote che periodicamente celebra la S. Messa ed offre a chi lo desidera la possibilità di un'assistenza spirituale e/o di un conforto.

Nel rispetto di ogni convinzione religiosa, gli ospiti aderenti ad altre religioni, possono chiedere l'assistenza religiosa di esponenti della propria fede.



6.16 Parrucchiera e servizio di podologia estetica

Il servizio di parrucchiera, ad opera di un professionista del territorio, si

svolge in un locale appositamente attrezzato. Il costo del servizio è a carico dell'utente.

Il servizio di podologia estetica è svolto da una estetista e permette di risolvere piccoli problemi al piede che, con l'avanzare dell'età, possono arrecare dolore e/o disturbo alla deambulazione.

6.17 Manutenzione

Il servizio di manutenzione provvede alle manutenzioni ritenute necessarie.

6.18 Visite

Gli orari di visita vengono esposti all'entrata di ogni nucleo.

6.19 Corrispondenza

L'ente effettua il servizio di ricezione ed eventuale smistamento della corrispondenza degli ospiti. I familiari sono tenuti a passare periodicamente allo sportello per il ritiro della medesima in quanto l'ente avvisa telefonicamente il familiare di riferimento solo in caso di lettere raccomandate.

6.20 Assistenza privata

Gli ospiti possono farsi assistere, con onere di spesa e responsabilità anche amministrative a proprio esclusivo carico, da persone esterne all'ente. E' obbligatorio avere il benestare della direzione che potrà anche negarlo o, se già concesso revocarlo, nel caso operino persone che non godano della fiducia o che creino problemi nello svolgimento dei servizi erogati dall'ente.

6.21 Assistenza Domiciliare e pasti a domicilio.

In convenzione con il comune di Arzignano sono attivi i servizi di assistenza domiciliare e di consegna pasti a domicilio per i residenti nel comune di Arzignano.

7. Informazioni utili

7.1 Partecipazione degli utenti e dei familiari

L'Ente oltre ad aver approvato un regolamento che disciplina le modalità di costituzione e di funzionamento degli organi rappresentativi dei familiari e degli ospiti, promuove annualmente una rilevazione statistica sulla loro

soddisfazione per mezzo di un questionario o altro strumento ritenuto idoneo.

7.2 Volontariato

E' possibile svolgere attività di volontariato presso la sede del C.R.A. "S. Scalabrin", dopo aver inoltrato la richiesta ed aver espresso la propria adesione ad un'attività proposta con visite programmate. E' necessario acquisire l'autorizzazione dalla direzione.

9. Standard di qualità

Vedasi scheda allegata