

Residenza per Anziani
Città di Roncade

Carta dei servizi



*Fondazione "Città di Roncade"
Cooperativa Sociale di Solidarietà Promozione Lavoro*

Aggiornamento 9/2022

Residenza per Anziani “Città di Roncade”

Carta dei Servizi

Residenza per Anziani “Città di Roncade”

Carta dei Servizi

Indice

Presentazione del Presidente della Fondazione Città di Roncade
Presentazione del Presidente della Cooperativa Promozione Lavoro

1. LA RESIDENZA PER ANZIANI “CITTÀ DI RONCADE”

1. La storia
2. La mission e i valori
3. Amministrazione e gestione
4. La Struttura, i nuclei, gli spazi
5. Il modello organizzativo
 - Strumenti e idee guida
 - I principi fondamentali
6. L'organigramma

2. L'OFFERTA RESIDENZIALE

1. Prima dell'ingresso in Residenza...
2. L'accoglienza
3. Ufficio Cortesia
4. Servizio Sociale
5. Ufficio Amministrativo
6. L'assistenza nella quotidianità
7. Il nostro impegno per la salute degli Ospiti
 - L'Assistenza Medica
 - L'Assistenza Infermieristica
8. L'attività di riabilitazione
 - Il Servizio di Fisioterapia
 - Il Servizio di Logopedia
9. La cura della vita affettiva e relazionale
 - Il Servizio di Psicologia
10. Perché non sia solo assistenza.....
 - Il Servizio Educativo
 - Il Volontariato
 - L'Assistenza Spirituale
 - I Soggiorni Climatici
11. La Cura della Persona
 - L'Estetista e il Parrucchiere
 - Il Servizio di Lavanderia e Guardaroba
12. Il bello della Tavola
13. L'attenzione per gli ambienti
 - Il Servizio di Pulizie
 - Il Servizio di Manutenzione

3. LA PARTECIPAZIONE DEI FAMILIARI E DEGLI OSPITI

4. GLI STANDARD DI QUALITÀ

5. IL COSTO DEI SERVIZI

Residenza per Anziani "Città di Roncade"

Carta dei Servizi



Residenza per Anziani “Città di Roncade”

Carta dei Servizi

Presentazione da parte della Fondazione “Città di Roncade” (edizione 2019)

Gentile Signora, Egregio Signore,

questo documento rappresenta uno strumento utile per conoscere gli obiettivi che si propone la Residenza per Anziani “Città di Roncade e i servizi offerti per rispondere in modo adeguato ai bisogni delle persone non autosufficienti qui accolte e assistite o a coloro che ne richiedono il servizio.

La Residenza costituisce una risposta dell'Amministrazione Comunale di Roncade al bisogno delle comunità locali di accoglienza residenziale per persone anziane non curabili a domicilio in quanto bisognose di un livello medio di assistenza medica, infermieristica e riabilitativa, accompagnata da un livello alto di assistenza tutelare ed alberghiera. In generale la struttura si rivolge a persone con esigenze di ospitalità a lungo termine.

Titolare del servizio è la “Fondazione Città di Roncade”, costituita nel 2006 dall'Amministrazione Comunale, con il Sindaco Sen. Simonetta Rubinato, quale strumento utile per perseguire le finalità di miglioramento della qualità di vita nel territorio del Comune di Roncade mediante la promozione, il sostegno e la gestione di interventi finalizzati alla tutela sociale delle persone e delle famiglie. La Fondazione sostiene le politiche nel settore sociale del Comune di Roncade a favore delle fasce deboli e disagiate, attraverso la gestione di servizi di assistenza sociale e socio-sanitaria, come la Residenza per Anziani, nonché altri servizi di assistenza scolastica, mense, palestre ed impianti sportivi, centri estivi, ecc..., sia attraverso la gestione diretta dei servizi, sia mediante convenzionamento con soggetti privati o del privato sociale.

All'avvio del servizio (marzo 2007), la Fondazione, con l'allora Presidente Ivano Sartor, ha affidato la gestione della Residenza per Anziani, alla Cooperativa Sociale Promozione Lavoro, mantenendo un ruolo di controllo, stimolo e supporto alle attività. Ha successivamente rinnovato tale affidamento nel 2014 con l'allora Presidente Sergio Leonardi.

Attraverso la Residenza per Anziani e la Fondazione, l'Amministrazione Comunale esprime in maniera fattiva la propria volontà di rispondere al meglio alla domanda di cura e assistenza emergente dagli ospiti e dai loro familiari, assumendo come principi ispiratori la considerazione degli anziani come persone portatrici di valori indipendentemente dalle loro condizioni di salute e la responsabilizzazione della famiglia come insostituibile risorsa per il buon esito del progetto di assistenza dell'ospite.

La Residenza vuole proporsi come un ambiente familiare, dove i professionisti e gli operatori qualificati si prendono cura degli ospiti, in un clima di rispetto della loro dignità e di accoglienza delle individualità e dei bisogni di ciascuno. Vuole inoltre essere struttura aperta al territorio, promuovendo la partecipazione delle famiglie a momenti di vita comunitaria della Residenza (feste, celebrazioni religiose, ricorrenze, gite, ecc.), favorendo la presenza del volontariato organizzato; stimolando le associazioni e realtà presenti sul territorio a dare un specifico contributo per l'animazione della struttura.

Con questa Carta dei Servizi, condivisa con l'ente gestore, si vuole offrire un ulteriore contributo alla conoscenza della struttura, alla trasparenza amministrativa e valoriale sui servizi offerti, allo sforzo per rendere gli ospiti e i loro familiari sempre più protagonisti e partecipi del proprio benessere.

Dott. Mazzon Giovanni
Presidente
Fondazione “Città di Roncade”

Residenza per Anziani "Città di Roncade"

Carta dei Servizi

Presentazione del Presidente della Cooperativa Promozione Lavoro

Gentile Cliente,

La Cooperativa Sociale di Solidarietà "Promozione Lavoro" è stata selezionata dal Comune di Roncade per gestire la Residenza per Anziani "Città di Roncade" nell'interesse degli "ospiti - utenti", dei loro familiari, della comunità locale e di coloro che vi lavorano. Grazie alla esperienza di quasi 25 anni nella gestione di servizi socio-sanitari e allo specifico progetto organizzativo presentato è stata ritenuta capace di garantire la qualità dei servizi offerti e di contribuire a creare un sistema di relazioni fiduciarie tra Amministrazione Pubblica, utenti ed erogatori del servizio.

La gestione della Residenza ha vissuto fin dalla sua apertura, nel marzo 2007, la condivisione circa i valori e le soluzioni organizzative tra la Fondazione "Città di Roncade", titolare del servizio, e la Cooperativa, con particolare attenzione alla qualità complessiva di vita all'interno della Residenza, al decoro e alla funzionalità dell'ambiente, alla garanzia di standard organizzativi anche superiori a quanto richiesto dalla normativa vigente, alla trasparenza delle scelte, al coinvolgimento dei familiari e del territorio e, non ultimo, alla complessiva economicità della gestione.

Tutto ciò si sta realizzando innanzitutto grazie alle persone che vi lavorano all'interno, poiché è nostra ferma convinzione che nell'ambito dei servizi alla persona, ove il bene prodotto ha natura principalmente relazionale, la qualità del prodotto-servizio finale dipende innanzitutto dall'impegno, dalla preparazione, dalla motivazione personale e dalla soddisfazione dei lavoratori.

In quest'ottica, la Carta dei Servizi vuole essere principalmente uno strumento di comunicazione trasparente dei servizi offerti dalla Residenza per Anziani alla cittadinanza: uno strumento per facilitare l'apertura della Struttura al territorio. Vuole essere, inoltre, uno strumento di crescita organizzativa finalizzata alla tutela dei diritti degli utenti e di tutti coloro che sono direttamente o indirettamente coinvolti nella vita di quella piccola/grande comunità che è una Residenza per Anziani.

Con la redazione di questo documento ci prefiggiamo infine di coinvolgere maggiormente nella gestione, il cittadino, affinché egli possa valutare direttamente la qualità delle prestazioni offerte. Ci rincuorano, in tal senso, le tante segnalazioni di stima e ringraziamento pervenute in questi primi anni dagli ospiti e dai familiari, come anche le critiche serene e costruttive che ci sono giunte e ci hanno permesso di migliorare ulteriormente il servizio.

Ci auguriamo che la condivisione della nostra Carta dei Servizi sia elemento essenziale per star bene insieme.

*Il Presidente di Promozione Lavoro
Dott. Fabio Piubello*

insieme a tutto il personale della Residenza

Residenza per Anziani “Città di Roncade”

Carta dei Servizi

1. LA RESIDENZA PER ANZIANI “CITTÀ DI RONCADE”

1.1 La storia

La Città di Roncade, ancora nell'Ottocento, avviò un progetto di apertura di una residenza per anziani, ma il tentativo, rivolto a poche persone, ebbe vita travagliata (1880-1903) e si esaurì. Se ne accennò poi per decenni, fin dagli anni '70 del Novecento.

L'obiettivo sembrava troppo ambizioso e mai si ebbe il coraggio di inserirlo con certezza nei programmi amministrativi.

Finalmente nel 1998-1999 s'iniziò ad approfondire l'argomento elaborando uno studio di fattibilità e, dopo aver ottenuto un finanziamento parziale da parte della Regione, fu elaborato il progetto preliminare, con il sostegno di Fondazione Cassamarca (2001). Nel biennio 2001-2003 furono raggiunte tutte le altre tappe: acquisto dell'area delle ex Scuole Professionali, progetto definitivo, progetto esecutivo, ricerca di finanziamenti, appalto delle opere, avvio del cantiere.

Ultimati i lavori con rapidità nel 2006, dopo aver provveduto all'arredamento, a creare il soggetto gestore “Fondazione Città di Roncade”, ad appaltare la gestione alla “Cooperativa Promozione Lavoro”, si arriva all'inaugurazione il 24 febbraio 2007, avviando l'immediata accoglienza dei primi ospiti.

Inizialmente la struttura aveva una capienza di 65 ospiti, successivamente sono stati effettuati i previsti lavori di completamento della nuova ala e nel 2015 la capienza è stata portata a 114 persone ospitabili, di cui 15 per ospiti rientranti nel secondo livello assistenziale e 99 nel primo livello. Tutti i 114 posti letto hanno ottenuto l'accreditamento secondo quanto previsto dalla L. Regionale 22/2002. Dal 2021 la Residenza è stata autorizzata e accreditata per ulteriori 5 posti di primo livello assistenziale. Dal 2023, a seguito della unificazione da parte della Regione Veneto dei precedenti livelli assistenziali, la struttura potrà ufficialmente accogliere 119 ospiti non autosufficienti di “livello unico”.

1.2 La mission e i valori

La Residenza per Anziani “Città di Roncade” ha come Mission il “ *fornire una risposta al bisogno delle comunità locale di accoglienza residenziale per persone anziane non curabili a domicilio in quanto bisognose di un livello medio di assistenza medica, infermieristica e riabilitativa, accompagnata da un livello alto di assistenza tutelare ed alberghiera. In generale la struttura è rivolta ad un servizio di ospitalità a lungo termine ed accoglie, per libera scelta dei richiedenti, persone anziane di ambo i sessi, in condizioni di parziale o totale non autosufficienza*”

I valori che ispirano la gestione e l'operatività quotidiana nella Residenza sono:

- attenzione ai bisogni dell'anziano nel rispetto delle singole individualità e specificità personali;
- professionalità, intesa come capacità di rispondere ai bisogni della persona in modo tecnicamente corretto, imparziale e umanamente partecipe;
- assistenza personalizzata, come definita per ciascun ospite dal Piano Assistenziale Individualizzato basato sulla conoscenza minuziosa e sull'aggiornamento continuo dei bisogni sanitari, riabilitativi e assistenziali e delle relative risposte operative;
- trasparenza: attraverso la “carta dei servizi”, le continue comunicazioni e attraverso il servizio dell' “Ufficio Cortesia” l'ospite e i familiari vengono dettagliatamente e costantemente informati sui servizi erogati e sui relativi costi, nonché su di ogni decisione che influenzi la qualità del processo assistenziale;
- imparzialità, intesa come parità di trattamento per tutti gli ospiti, senza discriminazione alcuna di sesso, razza, lingua, convinzione politica o religiosa e condizione economica;
- riservatezza nel trattamento dei dati personali e rispetto della privacy della ospiti;
- coinvolgimento attivo dei familiari, considerati come risorsa essenziale per la serena permanenza dell'anziano presso la Residenza e come stimolo per il miglioramento continuo del servizio;

Residenza per Anziani “Città di Roncade”

Carta dei Servizi

- economicità nella determinazione delle rette a carico dell'ospite e nella gestione oculata delle risorse economiche e strumentali, per dare così un segno di sensibilità verso le spesso limitate disponibilità economiche dell'anziano e di volontà amministrativa e gestionale attenta ad assicurare un buon servizio al miglior costo possibile;
- integrazione con il territorio, quale elemento fondamentale per far sentire l'ospite come elemento di un ambito comunitario più vasto e far sentire nello stesso tempo la Residenza come una casa aperta ai cittadini.

1.3 Amministrazione e gestione

La titolarità amministrativa e il controllo sulla gestione della Residenza è affidata alla **Fondazione Città di Roncade**.

La fondazione viene costituita dall'Amministrazione Comunale di Roncade, con il Sindaco Sen. Simonetta Rubinato, il 07 luglio 2006. Per compiti statutari ha come Mission il miglioramento della qualità di vita nel territorio del Comune di Roncade mediante la promozione, il sostegno e la gestione di interventi finalizzati alla tutela sociale delle persone e delle famiglie, in particolare a favore delle fasce deboli e disagiate, attraverso la gestione di servizi di assistenza sociale e socio-sanitaria (tra i quali in particolare la Residenza per Anziani) nonché la gestione di altri servizi quali assistenza scolastica, mense, palestre, impianti sportivi, centri estivi. La Fondazione sostiene le politiche di intervento del Comune di Roncade nel settore sociale anche attraverso azioni di sviluppo, valorizzazione e animazione culturale funzionali al perseguimento dei predetti scopi.

La Fondazione non persegue finalità di lucro ma esclusivamente finalità di solidarietà sociale.

La gestione della Fondazione è affidata al Consiglio di Amministrazione e al suo Presidente, nominati direttamente dal Sindaco, che restano in carica per anni tre, possono essere rinominati per rimanere in carica fino al termine della legislatura comunale. La Fondazione nomina il Direttore della Fondazione.

La Fondazione "Città di Roncade" ha sede legale e amministrativa presso la Residenza per Anziani.

La gestione operativa della Residenza per Anziani, a seguito gare di appalto del 2007 e del 2014, è stata affidata fin dall'apertura alla **Cooperativa Sociale di Solidarietà “Promozione Lavoro”** con sede legale in San Bonifacio (VR).

La Cooperativa Sociale di Solidarietà Promozione Lavoro si è costituita il 16 gennaio 1986, è iscritta all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali, sezione “A” ai sensi della Legge 381/91 e a tal fine sostiene, coordina, crea e dirige iniziative di servizio nel campo dei servizi socio-sanitari. Conta oltre 2000 soci lavoratori, di cui oltre l'80% in possesso di titoli abilitanti al servizio in area socio-sanitaria (in particolare operatori socio-sanitari). Ha sede legale in San Bonifacio (VR) e sedi operative distribuite nei territori di azione. Gestisce attualmente circa 150 servizi socio-sanitari, educativi, formativi e ausiliari in Piemonte, Lombardia, Veneto e Friuli Venezia Giulia. Ha come Mission “... *procurare lavoro ai Soci da reperirsi tra i giovani disoccupati o che per la loro condizione sociale e personale si trovino in una situazione di emarginazione rispetto al mercato del lavoro e comunque tra tutti coloro che ricercano una nuova qualità della vita attraverso l'istituzione dei rapporti di lavoro fondati sui valori della solidarietà, dell'uguaglianza, della partecipazione (...) e realizzare interventi qualificati per la promozione della dignità dell'uomo in stato di bisogno, ispirati ai principi cristiani. A tal fine sostiene, coordina, crea, dirige iniziative di servizio nel campo dell'assistenza sociale*”

1.4 La Struttura, i nuclei, gli spazi

La Residenza si trova a pochi passi dal centro di Roncade (TV), vicino alla piazza principale ed al mercato cittadino, a 200 metri circa dalla Rotonda del Castello. È facilmente raggiungibile a piedi dalla fermata di sosta dell'autolinea Treviso - S. Donà di Piave e dispone di parcheggio per chi arriva in macchina. La Struttura si sviluppa su due piani:

Residenza per Anziani “Città di Roncade”

Carta dei Servizi



- al piano terra si trovano i nuclei “Girasole” e “Ciclamino” destinati ad accogliere Ospiti non autosufficienti, l’Ufficio Cortesia e altri uffici, una sala polivalente che può ospitare fino a 250 persone, i magazzini, la lavanderia, gli spogliatoi, alcuni locali per il deposito di ausili, presidi e biancheria e altri locali.

Sempre al piano terra è collocata anche la sede della Fondazione “Città di Roncade”;

- al primo piano si trovano i nuclei “Iris”, “Melograno” e “Arancio”, l’ambulatorio infermieristico, lo studio medico, l’ufficio dello psicologo e degli educatori, del logopedista e dei fisioterapisti, la palestra, il salone di bellezza e la sala animazione, la Sala per la stimolazione multisensoriale (snoezeleen room).



La Residenza è dotata di un giardino esterno e di due giardini interni protetti sui quattro lati, a cui si ha accesso attraverso i nuclei Girasole e Ciclamino. Uno dei due spazi dal 2017 è stato riconfigurato e attrezzato come “Giardino Alzheimer” secondo le prescrizioni più diffuse per tale genere di infrastruttura.

Nel complesso, la Residenza è composta da cinque nuclei che accolgono 119 ospiti non autosufficienti.

I nuclei Melograno, Girasole, Ciclamino e Arancio sono dotati di undici camere a due letti e di una camera a tre letti; il nucleo Iris è composto da otto stanze, con due o tre posti letto e due camere singole.

Tutte le stanze sono dotate di un sistema di chiamate di emergenza ed hanno accesso riservato e diretto a servizi igienici privati ed attrezzati per disabili, completi di lavandino, doccia e WC. In ciascun piano sono presenti anche un bagno assistito, un soggiorno ed un ufficio per gli operatori addetti all’assistenza. Nei nuclei Girasole, Arancio e Ciclamino e Melograno ci sono due sale da pranzo e una sala soggiorno, mentre nel nucleo Iris è stata ricavata un’unica ampia sala da pranzo dove gli Ospiti possono mangiare insieme ad ospiti di altri Nuclei.

All’interno di ogni stanza è possibile personalizzare l’arredamento con oggetti propri (quadri, fotografie, etc.) e televisione privata. La Residenza è dotata di locali climatizzati, filodiffusione e dei dispositivi di sicurezza e prevenzione ai sensi del D. Lgs. 81/2008 e successive modifiche (ascensori



Residenza per Anziani “Città di Roncade”

Carta dei Servizi

antincendio, rilevatori di fumo, impianto di allarme, impianto computerizzato per la segnalazione delle chiamate nelle stanze).



1.5 Il modello organizzativo

La Residenza per Anziani “Città di Roncade” nasce per fornire un’assistenza qualificata ai bisogni degli Anziani non autosufficienti e garantire loro un luogo dove poter vivere serenamente. L’obiettivo primario di ciascun servizio è il perseguimento del maggior benessere per l’Anziano, nel rispetto delle esigenze individuali e mantenendo l’integrazione con il territorio e le reti sociali.

Strumenti e Idee Guida:

L’integrazione con le risorse esterne

L’integrazione con Familiari, amici e volontari serve a ridurre la distanza tra la rete sociale e la Struttura ed a contrastare il rischio di isolamento e la solitudine dell’Anziano.

Il lavoro d’équipe

È lo strumento operativo che regola tutta l’attività della Residenza, attraverso il confronto reciproco e continuo tra tutto il personale coinvolto, per il raggiungimento degli obiettivi comuni.

L “Unità Operativa Interna” (U.O.I.)

L’ “Unità Operativa Interna” è lo strumento di lavoro elettivo, basato su un’attenta valutazione multidimensionale dei bisogni dell’Anziano e finalizzato al potenziamento del livello di autonomia e al raggiungimento del maggior benessere possibile. Questo si realizza attraverso la programmazione di interventi e Progetti Assistenziali Individualizzati (P.A.I.), sottoposti periodicamente a verifica dell’efficienza e dell’efficacia. All’ “Unità Operativa Interna” partecipano tutte le figure professionali operanti all’interno della Struttura che si relazionano attraverso la modalità del lavoro in équipe.

Organizzazione per nuclei

La Residenza è stata organizzata e suddivisa in cinque nuclei con l’obiettivo di garantire agli Ospiti omogeneità nell’assistenza ai bisogni primari, tutelari e socio-sanitari, attraverso la formazione di un’équipe di addetti all’assistenza responsabilizzati e addestrati alla gestione delle differenti patologie che possono insorgere nell’età anziana.

I principi gestionali fondamentali sono:

Residenza per Anziani "Città di Roncade"

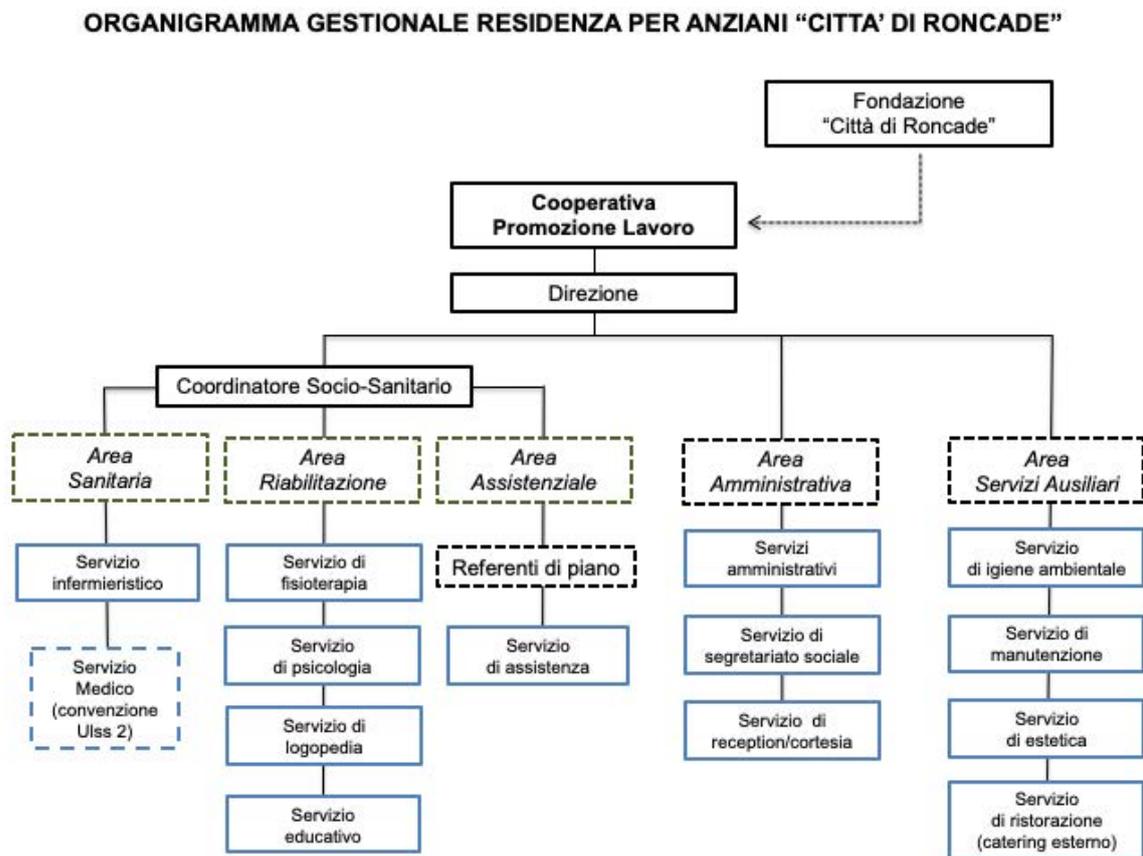
Carta dei Servizi

Centralità della Persona: ogni attività proposta mette al centro della cura l'Anziano, nel rispetto dei suoi diritti e della sua dignità di persona. Gli interventi sono il più possibile diversificati e personalizzati alla luce del bisogno specifico dell'Ospite e della sua famiglia.

Continuità: la Residenza assicura la continuità dell'erogazione dell'assistenza nelle 24 ore e si impegna ad attivare tutte le risorse disponibili per rispondere alle esigenze dell'Ospite.

Efficacia ed efficienza: tutti gli interventi vengono attuati attraverso l'individuazione delle attività da intraprendere, il monitoraggio in itinere delle scelte operate e delle risorse attivate e la verifica degli obiettivi raggiunti.

5 L'organigramma



2. L'OFFERTA RESIDENZIALE

2.1 Prima dell'ingresso in Residenza

Per poter essere accolto in Residenza è necessario che l'Anziano sia in possesso di impegnativa di residenzialità di primo o secondo livello emessa dall'Ulss. L'ammissione al trattamento di residenzialità e l'inserimento in graduatoria viene definita in sede di Valutazione Multidimensionale Distrettuale tramite l'utilizzo della scheda S.V.A.M.A. (Scheda per la Valutazione Multidimensionale delle Persone Adulte e Anziane). Possono accedere Anziani non autosufficienti di età superiore ai 65 anni, con bisogni socio-assistenziali di intensità minimo-ridotta. E' possibile effettuare anche inserimento di tipo privato ma sempre in possesso di regolare scheda Svama.

Precedentemente all'ingresso viene fissato dall'Assistente Sociale della Residenza un colloquio con la famiglia del futuro Ospite, allo scopo di raccogliere tutte le informazioni utili all'attivazione dei servizi, di concordare tempi e modalità per l'inserimento e di effettuare gli adempimenti burocratici.

2.2 L'accoglienza

L'ingresso in Struttura viene realizzato nei giorni dal lunedì al venerdì, affinché sia possibile una presa in carico immediata da parte del medico, il quale visita l'Anziano e imposta le attività infermieristiche. Le figure preposte ad accogliere l'Ospite e i Familiari sono l'Assistente Sociale, i coordinatori socio-sanitari, che seguono anche le prime fasi dell'inserimento. Nei primi giorni successivi all'ingresso, le varie figure professionali fanno la conoscenza del nuovo Ospite, effettuano una prima valutazione dei bisogni e attivano i servizi. Durante tale periodo, la psicologa incontra i familiari per raccogliere informazioni che possono favorire l'adattamento dell'Anziano alla Struttura.

2.3 Ufficio Cortesia

Il primo approccio che ogni visitatore ha con la Residenza per Anziani è l'Ufficio Cortesia. Qui troverete un sorriso ad accogliervi ed una persona cordiale a fornirvi tutte le informazioni riguardanti i servizi offerti e le modalità di accesso ad essi. Obiettivo dell'Ufficio, oltre a fornire un primo orientamento ai visitatori, è quello di migliorare il soggiorno dei Residenti e dei loro Familiari. Questo è possibile mediante una veloce e accurata gestione delle telefonate e della posta, la prenotazione di visite mediche e l'organizzazione dei relativi trasporti. L'Ufficio Cortesia è inoltre punto di raccolta di segnalazioni e suggerimenti utili al miglioramento continuo. Presso l'Ufficio Cortesia è possibile ricevere copia del Regolamento della Residenza e informazioni circa le rette di ricovero. L'ufficio cortesia è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle ore 14.30 alle ore 18.30; nei giorni di sabato e domenica e nei festivi l'apertura mattutina è posticipata alle ore 9.30.



2.4 Il servizio sociale

Il servizio sociale è svolto da una Assistente Sociale Professionale. Segue le pratiche di inserimento degli Ospiti, i rapporti con l'Utenza, con l'Azienda Sanitaria e con il Comune. Tra i suoi obiettivi vi è quello di rendere più agevole ed appropriato l'accesso ai servizi da parte dell'Utenza. Tutto questo viene erogato garantendo la massima riservatezza nel trattamento dei dati sensibili e delle informazioni acquisite. L'assistente sociale è presente nei giorni feriali dalle ore 9.00 alle ore 16.00.

2.5 Ufficio Amministrativo

L'Ufficio amministrativo segue la fatturazione rette, la gestione del personale e dei fornitori. Garantisce la massima trasparenza sulle rette e si rende disponibile in caso di richiesta di chiarimenti

Residenza per Anziani “Città di Roncade”

Carta dei Servizi

sulla contabilità. Gli Uffici Amministrativi sono aperti dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 15. alle 17:00.

2.6 L'Assistenza di base

Obiettivo delle attività assistenziali è il perseguimento della buona qualità della vita degli Anziani, attraverso il mantenimento o il recupero del grado di autonomia che ciascun Ospite riesce a conservare grazie al sostegno dato dall'organizzazione assistenziale. Tutti i giorni l'Anziano viene seguito dagli operatori nella cura della persona (igiene personale parziale/totale, cura dell'abbigliamento, assunzione dei pasti, gestione dell'incontinenza, ecc.) e supportato nelle attività di socializzazione, animazione, fisioterapia ed estetica.

L'équipe degli operatori addetti all'assistenza comunica al suo interno e con le altre figure professionali attraverso il quaderno delle consegne, compilato ad ogni turno, e tramite apposite schede-controllo, di reparto o personalizzate (nel caso l'Ospite segua un progetto particolare). La squadra si riunisce mensilmente per momenti di verifica, formazione e aggiornamento.



2.7 L'assistenza sanitaria Il nostro impegno per la salute degli Ospiti



strumentale e ponendosi come obiettivo fondamentale la salute degli Ospiti.

Per raggiungere tale scopo, i medici visitano periodicamente tutti gli Ospiti nei nuclei, compilano ed aggiornano le cartelle cliniche (cartella informatica), emettono tutte le certificazioni mediche ed inviano l'Ospite alle strutture specialistiche per l'esecuzione degli esami strumentali specifici. In caso di ricovero ospedaliero, il medico resta in contatto con il personale dell'ospedale di riferimento. I medici assumono anche compiti di coordinamento sanitario del personale infermieristico e di assistenza, nell'ambito di programmi terapeutici e

L'Assistenza Medica

L'assistenza medica viene garantita da due medici di medicina generale che operano secondo le modalità stabilite dalla Normativa Regionale e da apposita convenzione stipulata con l'Azienda Ulss 2 di Treviso.

I medici esplicano, nei confronti degli Assistiti non autosufficienti a loro assegnati, compiti di diagnosi, cura e prevenzione avvalendosi anche di consulenze specialistiche ed esami di diagnostica



Residenza per Anziani “Città di Roncade”

Carta dei Servizi

riabilitativi stabiliti dall'Unità Operativa Interna entro trenta giorni dall'accoglimento dell'Ospite e comunque quando necessario.

Qualora gli Ospiti, in relazione al loro stato di disabilità, avessero necessità di usufruire di prestazioni di assistenza protesica (carrozine, deambulatori, busti ortopedici, protesi acustiche, ecc.) nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale, i medici e il coordinatore medico attuano tutte le procedure necessarie a soddisfare tali esigenze.

I medici sono presenti in Struttura dal lunedì al sabato per un totale 45 ore settimanali. Al di fuori del suddetto orario garantiscono una reperibilità telefonica. Durante la notte e nelle giornate festive e prefestive, la Struttura fa riferimento al Servizio di Continuità Assistenziale (ex-Guardia Medica). I medici sono sempre a disposizione dei Familiari, previo appuntamento da concordare telefonicamente.

L'Assistenza Infermieristica

L'assistenza infermieristica è prevista 24 ore al giorno nel rispetto degli standard Regionali. L'obiettivo fondamentale è il benessere dell'Ospite che si persegue attraverso la prevenzione e la cura delle patologie acute e croniche. Gli infermieri seguono il piano assistenziale che viene predisposto mediante lo scambio continuo di informazioni con il medico, l'interazione con le varie professionalità e le riunioni periodiche. L'assistenza infermieristica prevede la somministrazione e la conservazione dei farmaci, la rilevazione dei parametri vitali, il controllo dell'alimentazione e delle diete particolari, la prevenzione e cura delle piaghe da decubito, le medicazioni; questo viene effettuato tramite protocolli di lavoro aggiornati in base alla normativa vigente.



L'attività di riabilitazione

Il Servizio di Fisioterapia



Il servizio di fisioterapia mira al recupero, al mantenimento o al rallentamento del declino delle capacità residue, attraverso programmi di rieducazione individuali ed attività motoria di gruppo. Il lavoro viene svolto dai fisioterapisti nei vari momenti della giornata in palestra o a letto, anche attraverso interventi manuali di massokinesiterapia e terapie fisiche, quest'ultime previa prescrizione medica. I fisioterapisti collaborano tra di loro e con le varie figure professionali, in particolare con i medici della Struttura e con il coordinatore medico. Garantiscono la loro presenza dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.30.

Il Servizio di Logopedia

Il servizio logopedico programma interventi rivolti agli Ospiti che presentano patologie specifiche del linguaggio, dell'udito e della deglutizione. Particolare attenzione viene rivolta alla salute del cavo orale e all'assunzione dei pasti, per ricercare ed escludere i segni di un'eventuale disfagia, aspetto

Residenza per Anziani “Città di Roncade”

Carta dei Servizi

spesso presente nella popolazione anziana. Il logopedista propone l'eventuale adozione di ausili, addestra all'uso degli stessi e ne verifica l'efficacia; lavora, inoltre, a contatto con le altre figure professionali e stabilisce e mantiene contatti anche con specialisti esterni alla Struttura (otorinolaringoiatra, odontoiatra, audioprotesista ecc.). Svolge attività di counseling nei confronti dei Familiari relativamente alle patologie di competenza (afasia, disfagia, ipoacusia). Il logopedista è presente in Struttura 15 ore a settimana.

2.8 La cura della vita affettiva e relazionale

Il Servizio di Psicologia

L'obiettivo del servizio di psicologia consiste nella promozione del benessere psicologico e della qualità di vita della persona anziana. Sulla base di una valutazione (emotiva, comportamentale, cognitiva) fatta all'ingresso ed in itinere e grazie anche a percorsi di stimolazione e di riattivazione cognitiva per piccoli gruppi, si prefigge il mantenimento ed il potenziamento delle abilità conservate. Il servizio offre, inoltre, sostegno psicologico all'Ospite e ai Familiari, soprattutto nella fase dell'inserimento ma anche nell'accompagnamento alle fasi della vita in Struttura e ai sentimenti connessi. Lo psicologo collabora con le altre figure professionali nell'elaborazione di progetti ed è presente in struttura 40 ore a settimana.

Il Servizio Educativo – Animativo

Scopo principale del servizio è sviluppare negli Ospiti un maggior senso di appartenenza alla Struttura, quotidianamente le capacità residue (cognitive e manuali) e incoraggiando la socializzazione. Gli interventi educativo-animativi, svolti da tre educatori professionali, sono organizzati in grande/piccolo gruppo o individualmente ed hanno luogo in diversi ambienti della Struttura (sala animazione, all'interno del nucleo, sala polivalente e giardino). L'educatore diversifica e personalizza le offerte d'attività ricreative per rispondere agli interessi variegati degli Ospiti. Le attività proposte sono varie e comprendono la lettura di libri, quotidiani e riviste, le attività manuali, l'ascolto della musica e il canto, la tombola, le attività di stimolazione cognitiva, la ginnastica dolce (in collaborazione con il fisioterapista), le uscite, le feste di compleanno. Sono previsti anche particolari progetti innovativi riabilitativi, individuali o in piccoli gruppi, di pet-therapy, doll-therapy, arteterapia, ecc...). Inoltre sono attive collaborazioni con il territorio (professionisti esterni, associazioni locali, altre strutture). Si organizzano attività di confronto intergenerazionale con i bambini delle scuole del territorio. Gli educatori sono presenti in Struttura dal lunedì al venerdì.



L'Assistenza Spirituale

La dimensione religione è un aspetto fondamentale e irrinunciabile nella vita degli Ospiti, nel rispetto di tutte le scelte individuali. Con cadenza bisettimanale viene celebrata la Santa Messa e tutte le settimane viene recitato il Santo Rosario da alcuni volontari nei diversi nuclei.



Il Volontariato

Uno degli obiettivi fondamentali del servizio educativo è la creazione di legami con il Volontariato, in un continuum tra interno (la Struttura) ed esterno (il territorio). Il Volontario mette a disposizione il suo tempo e la sua sensibilità per creare una relazione positiva con gli Ospiti promuovendo attività di occupazione del tempo libero, al fine di raggiungere obiettivi complementari al servizio educativo. L'educatore e il Volontario si confrontano periodicamente sul loro operato per fornire sempre maggior qualità all'animazione.

2.9 La Cura della Persona

L'Estetista e il Parrucchiere

La cura dell'aspetto estetico è un passaggio importante per migliorare l'immagine che l'Anziano ha di sé. Parrucchiere ed estetista prestano il loro servizio due giorni a settimana nella Sala adibita alla cura della Persona o, se necessario, presso la camera dell'Ospite. Le prenotazioni vengono prese dall'Ufficio Cortesia. Il costo del servizio non è compreso nella retta dell'ospite.



Il Servizio di Lavanderia e Guardaroba



Il servizio provvede alla etichettatura, lavaggio e stiratura degli indumenti personali degli Ospiti, oltre ad assicurare eventuali piccole riparazioni. La gestione della biancheria piana (lenzuola, cuscini, asciugamani, traverse) è affidata ad una ditta esterna. Il personale addetto alla lavanderia è presente dal lunedì al venerdì, con l'obiettivo di garantire agli Ospiti un aspetto sempre curato, ordinato e pulito. Il costo del servizio è compreso nella retta dell'ospite.

2.10 Il servizio di Ristorazione

La giornata dell'Anziano è cadenzata dai pasti; è quindi molto importante valorizzare questi momenti. La colazione e la merenda sono gestite dagli operatori di reparto, mentre il pranzo e la cena sono veicolati da una società esterna che li produce nella vicina Residenza per Anziani di Casale sul Sile. Il menù, supervisionato da un dietista, è distinto in due carte estive e due carte invernali che a loro volta ruotano su quattro settimane, con scelte diverse che tengono conto dei prodotti di stagione e delle preferenze espresse dagli Ospiti. Il menù giornaliero viene esposto per la consultazione da parte di tutti. Sono previsti menu personalizzati per gli ospiti soggetti a diete specifiche, nonché i pasti appositamente preparati per gli ospiti con problemi di disfagia.



2.11. L'attenzione per gli ambienti

Residenza per Anziani “Città di Roncade”

Carta dei Servizi

Il Servizio di Pulizie

Il servizio assolve quotidianamente alle operazioni di sanificazione di tutti i locali comuni, delle stanze private e degli arredi, garantendone la pulizia, con l'obiettivo di rendere gradevoli e piacevoli gli ambienti. Il personale addetto alle pulizie è presente tutti i giorni sia la mattina che il pomeriggio.

Il Servizio di Manutenzione

L'obiettivo di questo servizio è garantire il buon funzionamento degli spazi interni e del giardino della Residenza e tutelare la sicurezza degli Ospiti residenti, del personale e dei Visitatori. Si occupa anche del controllo periodico e straordinario di ausili e presidi. Il manutentore è presente dal lunedì al venerdì.



3. LA PARTECIPAZIONE DEI FAMILIARI E DEGLI OSPITI

La partecipazione dei Familiari degli Ospiti è promossa attraverso assemblee generali periodiche o incontri dei familiari dei singoli nuclei, durante le quali la Direzione e lo staff relaziona sull'operato dell'organizzazione e accoglie eventuali osservazioni. Presso l'Ufficio Cortesia è disponibile un modulo in cui proporre osservazioni e suggerimenti utili al raggiungimento di obiettivi comuni.

Con cadenza annuale viene realizzata una indagine sulla soddisfazione degli utenti e dei familiari, i questionari compilati vengono raccolti ed elaborati e i risultati sono resi noti pubblicamente durante la assemblea annuale dei familiari.

I familiari degli ospiti vengono coinvolti, nel rispetto della loro possibilità e volontà, in tutte le scelte importanti che riguardano l'ospite. Vengono coinvolti, su richiesta o in specifici casi, nella stesura del Piano Assistenziale Individuale (PAI) e nelle decisioni terapeutiche e assistenziali. Sono inoltre invitati e coinvolti in tutti i momenti di festa e di vita comunitaria della Residenza.

Residenza per Anziani "Città di Roncade"

Carta dei Servizi

E' presente un Comitato dei Familiari, eletto dai familiari stessi, che raccoglie richieste, reclami e suggerimenti da parte dei familiari e si interfaccia con la Direzione della residenza per il miglioramento dei servizi.

4. GLI STANDARD DI QUALITÀ

ATTIVITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD
Ammissione	Autorizzazione all'inserimento da parte dell'Unità Operativa Distrettuale	Colloquio con i Familiari entro le 24 ore precedenti l'ingresso. Compilazione della modulistica per l'ingresso con la collaborazione dei Familiari, almeno 24 ore prima dell'inserimento.
Accoglienza	Cura delle prime fasi di ambientamento in Struttura	Compilazione delle schede di accoglienze con la collaborazione dei Familiari, al momento dell'ingresso. Condivisione della modulistica acquisita e presentazione del nuovo Ospite al personale di nucleo al momento dell'inserimento.
Inserimento	Valutazione da parte di tutte le figure professionali	Presentazione del nuovo Ospite a personale e professionisti, prima dell'ingresso. Convocazione dell'Unità Operativa Interna e redazione del Piano Assistenziale Individualizzato, entro 30 giorni dall'inserimento.
	Cura dei Familiari e del loro percorso legato all'inserimento	Colloqui con la psicologa, entro un mese dall'inserimento.
Uscita dalla Struttura	Comunicazione di elementi rilevanti dal punto di vista clinico-assistenziale	Trasmissione immediata, in caso di ricovero ospedaliero o di visita specialistica, di copia della cartella clinica interna ed esami strumentali.
		In caso di dimissione, produzione contestuale di lettera di dimissione da parte del medico curante e di relazione del percorso riabilitativo effettuato da parte delle figure professionali coinvolte. In caso di decesso, vengono seguite le procedure come da protocollo.
Servizi Organizzativi	Direzione	Presenza del Direttore almeno 4 giorni a settimana e colloqui con i Familiari previo appuntamento. Convocazione a cadenza almeno annuale della riunione con i Familiari degli Ospiti per ogni nucleo.
Servizi Assistenziali	Alzata, igiene personale, vestizione	Viene effettuata dalle ore 7.00 alle ore 9.30 secondo quanto previsto nel piano di lavoro stilato dal coordinatore.

Residenza per Anziani “Città di Roncade”

Carta dei Servizi

<p><i>(con garanzia di rispetto degli standard minimi previsti dalla Regione Veneto pari a 1 operatore ogni 2,5 ospiti non autosufficienti)</i></p>		Tutti gli Ospiti, eccetto i casi segnalati dal medico e dal personale infermieristico in turno, vengono alzati. Gli Ospiti allettati verranno alzati quando prescritto dal medico curante.
	Bagno assistito	Viene effettuato una volta alla settimana o secondo necessità, con prestazioni minime di manicure e pedicure.
	Prevenzione rischi da immobilizzazione e piaghe da decubito	In collaborazione e con la supervisione del fisioterapista e del personale infermieristico, gli operatori effettuano tutti gli interventi necessari alla prevenzione delle piaghe da decubito con le cadenze previste dai protocolli.
	Assistenza alle attività della vita quotidiana	Accompagnamento al bagno e cambio del panno per le persone incontinenti, secondo il protocollo stilato dal coordinatore. Segnalazione immediata al personale infermieristico delle variazioni nella produzione fisiologica dell’Ospite e compilazione quotidiana della scheda di rilevazione e del quaderno delle consegne, registrando l’andamento della diuresi e dell’alvo.
	Assistenza notturna	Presenza di almeno un operatore addetto all’assistenza in ogni nucleo
Servizi Sanitari	Assistenza Medica	<p>Presenza dei medici per almeno 36 ore settimanali, dal lunedì al sabato, e reperibilità secondo gli orari seguiti dai medici di medicina generale.</p> <p>Compilazione della cartella clinica dell’ospite ed esame obiettivo entro 24-48 ore dall’accoglimento.</p> <p>Aggiornamento immediato della cartella clinica informatizzata dopo visita medica e/o esami clinici.</p> <p>Emissione di certificazioni mediche entro 48 ore dalla richiesta.</p> <p>Colloqui con i Familiari entro due giorni feriali dalla richiesta previo appuntamento. Colloquio telefonico immediato in caso di urgenza.</p>
	Assistenza Infermieristica	<p>Presenza di almeno un infermiere professionale in Struttura 24 ore su 24.</p> <p>Esecuzione di prelievi ematochimici entro 24 ore dalla prescrizione medica in caso di urgenza.</p> <p>Prevenzione e trattamento quotidiano dei decubiti e delle lesioni cutanee.</p> <p>Controllo dei parametri vitali su prescrizione medica una volta al mese e qualora necessario.</p> <p>Controllo quotidiano dell’alimentazione, dell’alvo e della diuresi.</p> <p>Controllo quotidiano dei farmaci e controllo mensile delle loro scadenze.</p>
Servizi Riabilitativi	Servizio di Fisioterapia	Valutazione del potenziale residuo di ogni Ospite entro 72 ore dall’ingresso e secondo

Residenza per Anziani “Città di Roncade”

Carta dei Servizi

		<p>protocolli funzionali condivisi in ambito geriatrico.</p> <p>Trattamento individualizzato (in palestra, a letto, con utilizzo di eventuali apparecchi elettromedicali specifici) a seguito di valutazione U.O.I., su prescrizione del medico curante o dello specialista o di valutazione congiunta del fisioterapista con altre figure professionali, entro 48 ore dalla segnalazione.</p> <p>Colloqui con i Familiari entro 48 ore dalla richiesta previo appuntamento.</p>
	Servizio di Logopedia	<p>Valutazione dei disturbi dell'apparato fonatorio e delle prime vie respiratorie entro una settimana dall'accoglienza.</p> <p>Colloqui con i Familiari al bisogno entro 48 ore dalla richiesta.</p>
Servizio di Psicologia	Cura degli Ospiti e del loro benessere psicologico	Valutazione cognitiva e psicologica dell'Ospite attraverso colloqui clinici e test standardizzati (qualora utilizzabili), entro una settimana dall'accoglienza.
	Cura dei Familiari	Colloqui individuali con i Familiari in prossimità dell'inserimento e in situazioni di necessità su programmazione o entro tre giorni lavorativi dalla richiesta.
Servizio Educativo e di Animazione	Effettuazione di attività educativo-animative	Programmazione delle attività di animazione su base annuale, mensile e settimanale.
		Realizzazione di almeno 10 attività settimanali di animazione.
Assistenza Religiosa	Conforto spirituale agli Ospiti	Celebrazione della S. Messa con cadenza quindicinale e recita del S. Rosario con cadenza settimanale.
Servizi di Cura alla Persona	Servizio di Estetista	Disponibilità servizio pedicure, manicure e depilazione viso disponibili almeno una volta la settimana, previo appuntamento concordato tramite l'Ufficio Cortesia.
	Servizio di Parrucchiera	Disponibilità servizio di taglio, messa in piega, permanente e colore, un giorno a settimana, previo appuntamento concordato tramite l'Ufficio Cortesia.
Servizi Alberghieri	Servizio di Ristorazione	<p>Distribuzione quotidiana di colazione, merenda e di due pasti principali secondo la dieta prescritta dalla dietista e variata settimanalmente.</p> <p>Possibilità di scelta ogni pasto fra almeno due menù alternativi.</p>
Servizi Ausiliari	Servizio di Pulizie	<p>Pulizia giornaliera della stanza e del bagno degli Ospiti.</p> <p>Pulizia giornaliera degli ambienti e dei bagni comuni.</p>
	Servizio di Lavanderia e Guardaroba	<p>Cambio quotidiano della biancheria intima e del vestiario secondo necessità.</p> <p>Cambio della biancheria piana non oltre i 7 giorni o secondo necessità.</p>

Residenza per Anziani “Città di Roncade”

Carta dei Servizi

	Servizio di Manutenzione	Interventi di riparazione e sostituzione riguardanti gli impianti elettrici ed idraulici e interventi di manutenzione degli ausili e presidi degli Ospiti, dal lunedì al venerdì. Interventi di manutenzione ordinaria entro 48 ore dalla segnalazione scritta del personale.
Servizi Amministrativi	Ufficio Cortesia	Apertura del servizio 7 giorni su 7. In orario di apertura risposta telefonica dell'operatore entro 1 minuto.
	Amministrazione	Emissione di fatture e note di accredito con cadenza mensile.

IL COSTO DEI SERVIZI

Le rette giornaliere a carico dell'ospite, al netto del contributo che la Regione del Veneto riconosce agli anziani non autosufficienti in regime di convenzione, sono state determinate in sede di concessione dalla Fondazione Città di Roncade e vengono annualmente aggiornate in base agli indici ISTAT sul costo della vita.

Sono esclusi dalla retta quotidiana i servizi a richiesta di parrucchiere ed estetista, i trasporti per visite mediche, quando non predisposto dal SSN, farmaci e presidi non rientranti nel prontuario fornito direttamente dall'Ulss, eventuale assistenza dell'ospite per ricovero ospedaliero.

I costi dei singoli servizi a pagamento e le rette in vigore sono disponibili presso l'Ufficio Cortesia della Residenza, vengono forniti con la documentazione informativa in sede di colloquio pre-inserimento e sono affissi nella bacheca destinata ai familiari.

Residenza per Anziani “Città di Roncade”

Carta dei Servizi

CONTATTI

Residenza Per Anziani “Città di Roncade”

Via Selvatico 17

31056 Roncade (TV)

Tel. 0422 707445

Fax 0422 708580

E mail: amministrazione@residenzacittadironcade.it

Sito Web: www.residenzacittadironcade.it



Orari Di Visita Per i Familiari

INVERNALI

*Tutti i giorni dalle 10.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 18.00
con possibilità di accesso autorizzato anche fuori orario*

ESTIVI

*Tutti i giorni dalle 10.00 alle 12.00 e dalle 15.30 alle 18.30
con possibilità di accesso autorizzato anche fuori orario*

IN PERMANENZA DELLA SITUAZIONE PANDEMICA COVID-19 GLI ORARI E LE MODALITA' DI ACCESSO PER LE VISITE POSSONO VARIARE IN FUNZIONE DELLE INDICAZIONI DATE DALLE AUTORITA' SANITARIE

L'Ufficio Cortesia è aperto dal lunedì al venerdì
dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle ore 14.30 alle ore 18.30;
nei giorni di sabato e domenica e nei festivi l'apertura mattutina è posticipata alle ore 9.30.

Come raggiungerci:

Uscita Roncade dalla Strada Treviso Mare, alla rotonda nel centro di Roncade prendere la direzione Casale sul Sile, poi prendere la prima via sulla sinistra (via Selvatico)