

CARTA DEI SERVIZI

Servizi alla Persona Longarone Zoldo a.s.c.

Approvata con Deliberazione CdA n° 12 del 14/11/2023

INDICE

1. PREMESSA

1. 1 Informazioni di carattere generale sulla carta dei servizi	pag. 3
1. 2 Normativa di riferimento.....	pag. 4
1. 3 Principi fondamentali.....	pag. 5

2. SERVIZI ALLA PERSONA LONGARONE ZOLDO

2. 1 L'Azienda e la mission aziendale.....	pag. 8
2. 2 La gestione di situazioni emergenziali e pandemie.....	pag. 9

3. I SERVIZI EROGATI

1. Servizi Residenziali per anziani.....	pag. 11
1. Informazioni per l'accesso al servizio	pag. 13
2. La fase dell'accoglienza.....	pag. 14
3. Il modello organizzativo.....	pag. 15
4. Le prestazioni offerte e le loro caratteristiche.....	pag. 18
5. Organismi di rappresentanza.....	pag. 21
6. Alcune informazioni utili	pag. 21
Centro Servizi Cav. L. Barzan Longarone	pag. 23
Centro Servizi A. Santin Val di Zoldo	pag. 30
DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI NEI SERVIZI RESIDENZIALI	pag. 35
2. Servizi sociali	pag. 37
1. Segretariato sociale e Servizio sociale professionale.....	pag. 38
2. Servizio di Assistenza Domiciliare	pag. 42
3. Asilo nido Girotondo	pag. 46
4. Farmacia territoriale.....	pag. 53

5. Studio di Fisioterapia Fizio LZpag. 56

ALLEGATI

1. Struttura Organizzativa e Organigramma.....pag. 69

2. Modulo per suggerimenti-reclamipag. 70

3. Questionario di soddisfazione Residenti/Familiari Centri Servizi..... pag. 71

4. Questionario di soddisfazione genitori Asilo Girotondo AE.....pag. 73

5. Questionario di soddisfazione del Paziente Poliambulatorio FizioLZ.....pag. 74

6. Standard assistenziali garantiti nella struttura.....pag. 75

7. Standard di Qualità del servizio.....pag. 77

8. Tariffe del Centro Servizi “Cav. L. Barzan”pag. 78

9. Tariffe del Centro Servizi “A. Santin”pag. 79

10. Tariffe del SAD “Servizio a domicilio” Longarone..... pag. 80

11. Tariffe del SAD “Servizio a domicilio Val di Zoldo.....pag. 81

11. Tariffe dell’Asilo Nido “Girotondo” di Longaronepag. 82

12. Costo prestazioni Poliambulatorio FizioLZ.....pag. 83

1. PREMESSA

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

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

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

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

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

Tale documento è soggetto a periodiche rivalutazioni da parte della Direzione, qualora si verificano variazioni significative.

1.1 INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE SULLA CARTA DEI SERVIZI

Che cos'è la Carta dei Servizi

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

A cosa serve la Carta dei Servizi

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

A chi si rivolge la Carta dei Servizi

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

Che cosa contiene la Carta dei Servizi

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

Come utilizzare la Carta dei Servizi

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

1.2 NORMATIVA DI RIFERIMENTO

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

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

1.3 PRINCIPI FONDAMENTALI

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

UGUAGLIANZA

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

IMPARZIALITÀ e TRASPARENZA

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

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

DIRITTO DI SCELTA

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

CHIAREZZA e CORTESIA

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

CONTINUITÀ

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

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

TERRITORIALITÀ

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

PARTECIPAZIONE

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

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

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

EFFICIENZA ED EFFICACIA

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

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

2. SERVIZI ALLA PERSONA LONGARONE ZOLDO

2.1 L'AZIENDA E LA MISSION AZIENDALE

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

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

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

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

A tal fine, Azienda LZ gestisce in particolare:

a) per il Comune di Val di Zoldo:

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

b) per il Comune di Longarone:

- il Centro Servizi "Cav. L. Barzan" sito in Longarone via Larese 6;
- l'Asilo Nido comunale "Girotondo"

- i servizi domiciliari alla persona anziana;
- le attività di servizio sociale professionale
- lo studio di Fisioterapia FisiolZ

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

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

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

2.2 LA GESTIONE DI SITUAZIONI EMERGENZIALI E PANDEMIE

L'azienda Servizi alla persona Longarone Zoldo si dota, in contesti emergenziali e pandemici, di specifici protocolli operativi in recepimento di atti, circolari, linee guida ministeriali, Regionali, locali con l'obiettivo di porre in essere tutte quelle buone pratiche volte a ridurre al minimo i rischi connessi alla diffusione di un contagio all'interno del Centro Servizi e volte a minimizzare il pericolo nella contestuale situazione emergenziale.

I protocolli sono condivisi e di libera fruizione da parte del personale.

I SERVIZI EROGATI

Servizi Residenziali per Anziani

1. INFORMAZIONI PER L'ACCESSO AL SERVIZIO

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

Persone NON AUTOSUFFICIENTI:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

A tal fine deve essere compilata la modulistica prevista dal regolamento interno e allegata la documentazione sanitaria che attesti lo stato di salute e le abilità residue del richiedente. L'accesso ai posti con trattativa privata è gestita tramite graduatoria interna in seguito ad autorizzazione a procedere dell'Ufficio Gestore Unico dell'Azienda ULSS n. 1 Dolomiti

PERSONE AUTOSUFFICIENTI

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

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

2. LA FASE DI ACCOGLIENZA

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

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

Per rendere il distacco meno difficile si consiglia di mantenere le relazioni telefoniche ed in presenza, in maniera frequente, con i propri familiari e se il residente lo desidera, abbellire la nuova stanza con oggetti personali e familiari.

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

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

In questa importante fase i familiari vengono incoraggiati a mantenere rapporti frequenti con il proprio caro, con il referente dell'ingresso e dei servizi infermieristico-assistenziali per affiancarlo nel percorso dell'inserimento. I familiari sono comunque invitati a rivolgersi ai referenti dei servizi presenti in struttura per ogni richiesta o informazione ritenuta necessaria.

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

3. IL MODELLO ORGANIZZATIVO

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

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

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

- il lavoro per progetti: si tratta di una modalità operativa che prevede un'organizzazione impegnata a perseguire obiettivi di salute e benessere per gli ospiti e la valutazione dei risultati raggiunti.

L' Unità Operativa Interna (UOI)

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

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

L'UOI ha il fine di:

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

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

L'UOI è costituita dalle seguenti figure professionali:

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

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

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

Il Piano di Assistenza Individuale (PAI)

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

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

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

La sua definizione segue quattro fasi:

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

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

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

4. LE PRESTAZIONI OFFERTE E LORO CARATTERISTICHE

Assistenza medico generica	É garantita dai Medici di Assistenza Primaria della struttura nei giorni feriali mentre nei giorni festivi è assicurata dal Servizio Medico di Continuità Assistenziale (guardia medica). Vengono garantite le visite specialistiche e gli esami strumentali presso le strutture sanitarie pertinenti. Alcune visite specialistiche possono essere effettuate all'interno della struttura. Per le situazioni di emergenza sanitaria si fa riferimento al Centro di Pronto Soccorso (118) e al Servizio Medico di Continuità Assistenziale (guardia medica) presente in struttura. La struttura garantisce la fornitura di presidi, ausili e farmaci nell'ambito delle vigenti convenzioni e sulla base di quanto prescritto dai medici specialisti. I farmaci esclusi sono forniti con spese a carico dell'utente.
Assistenza infermieristica:	La presenza del servizio infermieristico è garantita ventiquattro ore su ventiquattro anche con l'utilizzo della reperibilità. Gli infermieri professionali svolgono i loro compiti quali la compilazione della cartella infermieristica, la rilevazione dei parametri vitali, l'esecuzione degli esami strumentali, la somministrazione della terapia secondo le disposizioni del medico, le medicazioni, la prevenzione delle piaghe da decubito, la riattivazione della funzionalità dell'Ospite, controllano e gestiscono i presidi sanitari e le diete. Inoltre partecipano alle UOI (Unità Operativa Interna) e la stesura del PAI (Piano di Assistenza Individualizzato).
Servizio assistenziale	il servizio socio assistenziale è svolto dagli operatori socio sanitari e socio assistenziali muniti di specifico attestato Regionale. Questi operatori si prendono cura dell'anziano in tutte le attività di base della vita quotidiana: igiene, alimentazione, abbigliamento, mobilizzazione, deambulazione, ecc. Il personale opera con tecniche e metodologie dirette a tutelare, recuperare e mantenere l'autonomia funzionale, tenuto conto della situazione individuale di ciascun Ospite. Ad ogni operatore è richiesta la capacità di cogliere, segnalare e soddisfare i bisogni degli Ospiti.
Servizio di fisioterapia	viene garantita la presenza di terapisti della riabilitazione per lo svolgimento di attività professionali finalizzati alla rieducazione motoria e/o terapia fisica, provvedendo in tal modo alla prevenzione, cura, riabilitazione, mantenimento delle capacità motorie e funzionali dell'Ospite. In caso di ricoveri temporanei per specifiche esigenze riabilitative viene garantita la possibilità di un maggiore accesso al servizio. I trattamenti e le attività proposte sono inoltre la rieducazione motoria funzionale individuale, la ginnastica di gruppo, il training al passo in struttura e all'esterno, le terapie fisiche (tens-ionoforesi-ultrasuoni), le consulenze e visite fisiatriche, in collaborazione con l'ospedale di Belluno per la prescrizione di protesi, ortesi ed ausili
Servizio assistenza	viene garantita la presenza di una psicologa di supporto ai Residenti e ai loro familiari, soprattutto nel periodo immediatamente successivo all'ingresso in struttura, e nei momenti di difficoltà.

psicologica	Ha come principali obiettivi il mantenimento delle componenti psico-cognitive ed emotivo-relazionali dell'anziano e il miglioramento del processo di inserimento ed integrazione della persona e della sua famiglia in struttura. A questa figura viene affidata la redazione finale del Progetto Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) così come risultante dalle periodiche Unità Organizzativa Interne (U.O.I.).
Servizio educativo e di animazione	<p>Il servizio educativo e di animazione finalizza i propri interventi al mantenimento degli interessi specifici degli anziani ed alla prevenzione del decadimento cognitivo. Le attività proposte sono estremamente diversificate in relazione al vissuto di ogni Ospite, ai suoi interessi, alle sue capacità residue, al progetto individuale. L'educatrice partecipa, per quanto di propria competenza, alla stesura del piano di assistenza individuale.</p> <p>L'attività del servizio prevede:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Iniziative ludico-ricreative di gruppo (feste a tema, tombolate, lettura commentata del giornale, uscite sul territorio, pomeriggi animati, feste di compleanno) ed individuali; • Valutazione di nuovi Ospiti e tutela nella fase di inserimento in struttura e creazione del PEI (Progetto Educativo Individualizzato) secondo le esigenze emerse in Unità Operativa Interna.
Servizio sociale	<p>Il servizio di Assistenza Sociale prevede la programmazione e gestione dell'ingresso dei nuovi Ospiti non autosufficienti sulla base della Graduatoria Unica gestita dall'A. Ulss n.1 Dolomiti e autosufficienti sulla base della graduatoria interna.</p> <p>Cura in modo particolare la fase di pre-accoglienza, in modo che il profilo sociosanitario dell'Ospite venga conosciuto nella sua singolarità e la persona possa essere adeguatamente accolta nella struttura. Durante il periodo di permanenza dell'Ospite, l'Assistente Sociale mantiene costanti rapporti con i familiari per problematiche di vario tipo, ad eccezione delle informazioni sanitarie che vengono riportate dal personale infermieristico.</p> <p>Questo servizio ha anche il compito di supportare gli Ospiti, soprattutto quelli privi di riferimento familiare, nel disbrigo di pratiche amministrative, segretariato sociale, rapporti con le amministrazioni pubbliche (ULSS, amministrazioni comunali, Tribunali per amministrazioni di sostegno...), custodia di documenti...etc.</p>
Servizio ristorazione	<p>Il servizio cucina è affidato ad una ditta esterna che prepara i pasti all'interno delle cucine delle singole strutture; per contratto la stessa deve dotarsi di norme di autocontrollo attraverso il sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point), procedure e controlli che permettono di individuare e minimizzare i pericoli di contaminazione degli alimenti durante le varie fasi di lavorazione.</p> <p>Il responsabile della cucina predispone settimanalmente un menù con un'ampia varietà di piatti scelti sulla base delle esigenze degli Ospiti presenti e sulle caratteristiche nutrizionali degli alimenti. Tale menù viene validato dal Servizio Igiene della Nutrizione e degli Alimenti.</p> <p>Tutti i giorni in alternativa ai piatti proposti vengono serviti: minestrina, purè di patate, omogeneizzati di vario tipo, carne in scatola, frullati. Il menù viene modificato durante la stagione estiva, proponendo piatti freddi come pasta, riso, vitello tonnato, prosciutto e melone, ecc. Il menù viene comunque sottoposto a validazione da parte del Servizio Igiene dell'Ulss n.1. Vi è la possibilità di avere menù personalizzati per</p>

	<p>gli Ospiti con diete speciali.</p> <p>La cucina rispetta inoltre le tradizioni locali, preparando pietanze consone alla cultura gastronomica del territorio e collabora con il servizio di animazione in occasione delle feste. I pasti della giornata vengono serviti dal personale di assistenza ed infermieristico nelle sale da pranzo interne ad ogni piano.</p>
Servizio lavanderia	<p>I Servizi Residenziali effettuano il servizio di lavanderia e guardaroba interno, con proprio personale e con proprie attrezzature; per questo motivo i residenti e le loro famiglie, prima dell'ingresso, verranno opportunamente informati circa le modalità per contrassegnare ogni indumento. Le strutture forniscono lenzuola, coperte, asciugamani tovaglie e tovaglioli. Per i capi particolarmente delicati per i quali è prevista la pulitura a secco o a mano, i familiari sono invitati a provvedere direttamente. La consegna degli indumenti lavati e stirati è garantito in 2 giorni dal ricevimento degli stessi nei locali lavanderia.</p>
Servizio pulizia	<p>Il servizio di pulizia degli ambienti è affidato ad una ditta esterna ed avviene secondo una precisa programmazione. La pulizia degli ambienti viene effettuata a cadenza plurigiornaliera, giornaliera, settimanale, mensile e semestrale, in relazione alla destinazione dei diversi spazi (stanze, servizi igienici, locali da pranzo e soggiorno, altri locali) ed al tipo di pulizia effettuato: ordinario o periodico (a fondo).</p>
Servizio di manutenzione	<p>Il servizio di manutenzione effettua interventi conservativi o riparativi sia strutturali che impiantistici per garantire il regolare funzionamento dei servizi ed il rispetto delle norme vigenti in materia di igiene e sicurezza.</p> <p>Gli interventi di emergenza (es. guasti ascensori, allagamenti, problemi idraulici, ecc.) sono garantiti 24 ore al giorno e affidati a tecnici e ditte specializzate.</p>
Assistenza religiosa	<p>Nei CS è presente un luogo di culto ove i residenti vengono accompagnati e dove settimanalmente viene celebrata la Santa Messa. Il personale religioso è presente in struttura con visite e momenti di preghiera.</p>
Servizio consegna corrispondenza	<p>La corrispondenza in arrivo viene recapitata ad ogni residente interessato dall'animatrice che provvede, se necessario, a fornire un aiuto nella lettura e nella comprensione della corrispondenza.</p>
Servizio segreteria	<p>Gli uffici amministrativi nell'ambito delle rispettive competenze sono a disposizione dei residenti e delle loro famiglie per informazioni e disbrighi di procedimenti amministrativi.</p>
Servizio trasporto	<p>Il trasporto del residente autosufficiente per visite specialistiche esterne o per visite di controllo, che esulino dal servizio garantito dalla SSN, in assenza della disponibilità di familiari, è garantito grazie a convenzionamento con le associazioni di volontariato del territorio.</p>

Servizio di camera ardente	In caso di aggravamento insanabile del residente questi viene spostato in una stanza singola dedicata, al fine di garantire adeguata privacy. In caso di decesso viene messa a disposizione la camera mortuaria. I familiari scelgono liberamente l'impresa di pompe funebri.
Servizi ulteriori	Viene garantito un servizio di parrucchiera in apposito locale sito al piano terra con costi a carico dell'utente.

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

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

5. ORGANISMI DI RAPPRESENTANZA

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

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

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

6. ALCUNE INFORMAZIONI UTILI

Comunicazione di disservizi, reclami e richieste

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

Permessi d'uscita

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

Informazioni sanitarie

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

Cosa non portare nei Centri Servizi

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

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

Non è possibile portare bevande alcoliche.

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

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

Fumo

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

Centro Servizi “Cav. Luigi Barzan” Longarone

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

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

Centro Servizi Barzan	INFORMAZIONI GENERALI
POSTI LETTO	L’azienda dispone di: _ 70 posti letto per ricoveri definitivi e/o temporanei per utenti non autosufficienti; _ 38 posti letto per utenti autosufficienti, di cui 2 posti riservati a ricoveri d’urgenza sociale di competenza della Giunta Comunale
INDIRIZZO E RECAPITI	Via Bortolo Larese n° 6, Longarone Tel 0437 770392 centralino Fax 0437 770414 Per questioni amministrative: ragioneria@aziendalz.it Per informazioni relative all’accesso: ass.socialecr_longarone@aziendalz.it Per informazioni relative alla degenza: coordinamento@aziendalz.it pec: aziendalz@pec.it
PER INFORMAZIONI	Tel 0437 770392 Centralino Servizio Infermieristico da lunedì a domenica 10.00 - 12.00, 18.30 - 19.00 Servizio Amministrativo-Ragioneria da lunedì a venerdì 11.00 -12.00 Servizio Psicologico da lunedì a venerdì 12.00-14.00 Servizio Sociale lunedì e mercoledì 8.30-9.30 Medico, Psicologo, Fisioterapista, Educatore ricevono su appuntamento.
ORARIO DI VISITA AI PARENTI	Mattina: dalle 9.30 alle 12.00 Pomeriggio: dalle 15.00 alle 18.30

1. L'ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI

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

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

2. LA GIORNATA TIPO

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

MATTINA:

dalle ore 6.00: risveglio e alzata degli ospiti.

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

dalle ore 8.00: bagno.

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

dalle ore 8:30 alle ore 9.30: colazione.

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

dalle ore 9.30: progetto incontinenza.

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

dalle ore 9.30 alle ore 11.15: attività di vario tipo.

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

dalle ore 10.00: idratazione degli ospiti.

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

dalle ore 09.00 alle ore 11.00: visite dei familiari.

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

dalle ore 11.30: pranzo

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

POMERIGGIO:

dalle ore 12.45 alle 14.00: riposo pomeridiano.

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

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

dalle ore 14.15: alzata pomeridiana e progetto incontinenza.

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

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

dalle ore 15.00 alle ore 18.30: visite dei familiari.

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

dalle ore 16.00: idratazione degli ospiti.

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

dalle ore 17.30: cena

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

dalle ore 18.30 alle ore 20.00: messa a letto,

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

ore 23:00-03:00-05:00: controllo degli ospiti ed eventuale cambio panno.

3. LE TARIFFE ALBERGHIERE

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

La retta non comprende:

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

Il pagamento della retta

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

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

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

4. INFORMAZIONI VARIE

I colloqui con i familiari:

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

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

Orari di visita

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

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

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

Custodia valori

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

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

Si consiglia di non tenere nella propria stanza oggetti di valore o importanti somme di denaro. Il Centro Servizi "Cav. L. Barzan" declina ogni responsabilità in caso di furti o smarrimenti, come

riportato nella lettera di Comunicazione della Direzione, che i familiari sono tenuti a sottoscrivere al momento dell'ingresso in struttura.

Centro Servizi “Apollonio Santin” Val di Zoldo

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

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

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

	INFORMAZIONI GENERALI
POSTI LETTO	L'azienda dispone di n. 42 posti letto per ricoveri definitivi e/o temporanei per utenti non autosufficienti di 32 posti letto per utenti autosufficienti, di cui due posti riservati a ricoveri d'urgenza sociale di competenza della Giunta Comunale
INDIRIZZO E RECAPITI	Via Ciamber n. 1, Val di Zoldo Tel 0437 796141 reparti degenza Tel 0437 794224 uffici amministrativi Fax 0437 796140 Per questioni amministrative: ragioneria@aziendalz.it Per informazioni relative all'accesso: ass.socialecr_zoldo@aziendalz.it Per informazioni relative alla degenza: coordinamento@aziendalz.it pec: aziendalz@pec.it
PER INFORMAZIONI	Tel 0437 794224 Servizio infermieristico dal lunedì alla domenica 10.00-11.00 e 16.00-17.00 Servizio educativo e psicologico dal lunedì al venerdì 11.00-12.30 e 14.30-15.30 Servizio Sociale dal lunedì al venerdì 10.00 - 14.00
ORARIO DI VISITA AI FAMILIARI E AMICI	Mattina dalle 09.30 alle 11.00 Pomeriggio dalle 15.30 alle 17.00

1. ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI

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

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

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

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

2. GIORNATA TIPO DEL RESIDENTE

MATTINA

Ore 6.00: sveglia

Ore 6.30: alzata degli Ospiti.

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

Dalle ore 8.00: colazione.

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

Ore 8.15: bagno.

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

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

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

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

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

Ore 9.00: progetto incontinenza.

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

dell'incontinenza.

Ore 10.00: idratazione di tutti gli Ospiti.

Vengono servite bevande varie a seconda della stagione (tè, limonata, succo di frutta); per i diabetici è previsto uno spuntino a base di frutta o yogurt.

Dalle ore 09.00 alle ore 11.00: visite dei familiari.

Ore 11.00: pranzo per gli Ospiti

Ore 11.00: integrazione del progetto incontinenza.

Vengono accompagnati in bagno gli Ospiti che lo richiedono.

Dalle ore 12.30 alle 14.00: riposo pomeridiano.

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

Ore 13.00: giro di controllo nelle stanze.

POMERIGGIO

Ore 14.15: alzata pomeridiana.

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

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

Dalle ore 15.00 alle ore 17.00: visite dei familiari

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

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

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

Ore 17.00: cena per gli Ospiti

Dalle ore 18.00 alle ore 20.00: messa a letto.

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

3. TARIFFE ALBERGHIERE NELLA STRUTTURA

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

La retta non comprende:

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

Il pagamento della retta

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

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

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

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI NEI SERVIZI RESIDENZIALI

DIRITTI

Ricevere l'assistenza socio-sanitaria prevista dai Contratti per i servizi accreditati in via transitoria o definitiva.

Essere assistito e ricevere cure nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni culturali, filosofiche e religiose, con atteggiamento corretto ed imparziale.

Ricevere tutte le informazioni relative alle modalità di accesso e alle prestazioni assistenziali e sanitarie erogate.

Ottenere tempestivamente informazioni chiare, corrette ed esaustive dal personale preposto, sulle proprie condizioni di salute e sulla propria situazione socio assistenziale.

Rispetto della propria intimità e riservatezza durante le pratiche mediche, infermieristiche e di cura.

Diritto di esercitare in autonomia alcune scelte nel rispetto di ogni espressione di identità e libertà personale e nel rispetto della vita in collettività.

Diritto a presentare una segnalazione o un reclamo.

Protezione dei dati personali: in ottemperanza al DLgs. 196/03 "codice in materia di protezione dei dati personali" Azienda LZ adotta tutte le misure atte a garantire la riservatezza dei cittadini utenti. In particolare vengono trattati solo i dati sensibili indispensabili per le attività istituzionali dell'azienda e il personale si impegna al rigoroso rispetto del segreto professionale.

DOVERI

Fornire la massima collaborazione e correttezza nei confronti degli operatori socio-sanitari al fine di rendere il più efficace possibile la loro attività.

Rispettare le regole in vigore, nonché gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno delle strutture.

Rispettare gli orari delle attività socio-sanitarie ed alberghiere stabiliti.

Mantenere comportamenti improntati a norme di buona educazione nei confronti degli altri residenti e del personale.

Rispettare la privacy degli altri anziani che risiedono nella stessa camera o nello stesso piano.

Evitare comportamenti che possano arrecare disagio e disturbo ad altri cittadini residenti delle strutture.

Rispettare il divieto assoluto di fumare all'interno delle strutture.

Versare la retta alle scadenze fissate e comunicate a cura dell'ufficio amministrativo.

I SERVIZI EROGATI

Servizi sociali

SEGRETARIATO SOCIALE e SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE

1. Il Segretariato Sociale

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

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

2. Il Servizio Sociale Professionale

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

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

3. A chi sono rivolti?

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

4. La fase di accoglienza

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

5. Prestazioni offerte e loro caratteristiche

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

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

- Sostegno all'utente nel percorso di definizione degli interventi che lo riguardano, valorizzando tutte le risorse presenti nell'ambito socio-familiare e del territorio.

6. Costi

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

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD)

1. DI COSA SI TRATTA?

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

2. A CHI È RIVOLTO

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

È finalizzato a:

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

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

3. LA FASE DI ACCOGLIENZA

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

4. PRESTAZIONI OFFERTE E LORO CARATTERISTICHE

- Cura della persona: aiuto per l'igiene personale, vestizione, cambio biancheria, accompagnamento visite mediche specialistiche, contatti con medici di base, specialisti e ospedalieri, prevenzione piaghe da decubito e assistenza igienico-sanitaria di base.
 - Cura dell'abitazione: pulizia, igiene e riordino delle stanze in uso, lavaggio stoviglie, manutenzione ordinaria.
 - Sostegno nelle attività quotidiane: servizio lavanderia, spese alimentari, accompagnamento in passeggiate o in visite a coetanei, parenti, vicini.
 - Aiuto alla socializzazione e sostegno relazionale.
 - Tutte queste prestazioni potranno essere svolte sia dagli operatori del Servizio che con il coinvolgimento dei familiari e/o del volontariato.
- **Cosa non è il Servizio domiciliare?**
- In base alle finalità sopra descritte il servizio domiciliare:
 - non eroga assistenza continua né notturna;
 - non si sostituisce, in casi di non autosufficienza, ai familiari e/o volontari ma ne ricerca la collaborazione;
 - non è un servizio di pulizie: l'assistente svolge con e per la persona assistita quei lavori che quest'ultima non può svolgere autonomamente o con il supporto dei familiari, effettuando un'attività più ampia e complessiva di aiuto alla persona.

5. PASTI A DOMICILIO

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

6. ORARIO

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

7. COSTI

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

INFORMAZIONI GENERALI		
LONGARONE		
AREA DI RIFERIMENTO	ANZIANI	ADULTI/DISAGIO MINORI SOCIALE E
INDIRIZZO E RECAPITI	Centro Servizi L. Barzan Via B. Larese 6 Tel. 0437 770392 Fax 0437 770414 e-mail ass.socialecr_longarone@aziendalz.it	Municipio di Longarone Via Roma, 60 Tel. 0437 575811 Fax: 0437 771445 e-mail servizisociali_longarone@aziendalz.it
PER INFORMAZIONI	Presso Centro Servizi L. Barzan: Tel. 0437 770392 Apertura al pubblico Lunedì 13.30 – 15.30 Giovedì 10.00 – 12.00 Venerdì 11.00 – 12.00 Presso Municipio di Longarone Tel. 0437 575811 Martedì: 10:30-12:30	Tel. 0437 575811 Apertura al pubblico: Lunedì su appuntamento Giovedì 17:00-18:00 Venerdì 9:00 – 12:30
VAL DI ZOLDO		
AREA DI RIFERIMENTO	ANZIANI	ADULTI/DISAGIO MINORI SOCIALE E

<p>INDIRIZZO E RECAPITI</p>	<p>Centro Servizi A. Santin Via Ciamber 1, Val di Zoldo Assistente sociale Tel 0437794224 Fax 0437796140 e-mail: ass.socialecr_zoldo@aziendaalz.it</p>
<p>PER INFORMAZIONI</p>	<p>Tel 0437-794224 Apertura al pubblico: dal martedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:00 il lunedì dalle 10:30 alle 12:00 Pomeriggio: su appuntamento</p> <p>Sportello di fusine Lunedì ore 9:00-10:00 su appuntamento</p>

I SERVIZI EROGATI

Asilo Nido Girotondo

1. MISSION E FINALITÀ DEL SERVIZIO

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

Deve essere inteso come una comunità educante che ha lo scopo di favorire un armonico sviluppo fisico, psichico, e relazionale del bambino, fornendo una risposta adeguata alle esigenze lavorative della famiglia.

È un ambiente sicuro e personalizzato, ricco di stimoli, che risponde ai bisogni di ogni bambino, in grado di introdurre nella giusta misura novità e supportare le prime difficoltà della crescita, favorendo l'acquisizione di conoscenze e le abilità per costruire un'esperienza viva.

L'asilo Nido è integrato funzionalmente nel sistema dei servizi sociali del Comune e svolge, attraverso opportune iniziative, anche un'azione diretta all'educazione dei genitori nel campo igienico, sanitario, civico e sociale.

L'erogazione del servizio avviene nel rispetto delle normative vigenti, garantendo gli standard gestionali e strutturali previsti dalle leggi nazionali e regionali, risulta infatti conforme agli standard normativi previsti dalla L.R. 22/02 e dal DGR 84/07.

Il Nido è autorizzato per l'accoglienza di 35 bambini divisi in sezioni omogenee per età.

Ogni gruppo di bambini è affidato ad un'Educatrice di riferimento che ne segue il percorso e lo sviluppo dall'inserimento alla conclusione del percorso educativo all'interno del Nido, in modo tale da garantire una continuità educativa ed affettiva.

È compito dell'asilo Nido curare il collegamento con l'istituzione scolastica che accoglierà in seguito il bambino.

2. L'ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI

Gli spazi interni

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

Gli spazi esterni

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

4. IL PERSONALE

Le figure professionali operanti presso il Nido sono:

1 Coordinatore Organizzativo;

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

2 Addetti alle pulizie

1 Coordinatore Pedagogico

Funzioni del personale:

Educatrice:

- accoglie i bambini, quale punto di riferimento stabile anche per il loro bisogno di sicurezza;
- organizza gli spazi e le attività;
- gestisce il gruppo di sezione, i bambini assegnati;
- gestisce i colloqui con i genitori nella fase di inserimento ed in itinere;
- sostiene le iniziative del bambino;
- svolge attività di osservazione, rendicontazione e verifica;
- costruisce nella quotidianità la condivisione del progetto educativo con i genitori attraverso lo strumento della restituzione diretta;
- concretizza, in forma coerente, il progetto pedagogico;
- progetta e realizza itinerari didattici basati su esperienze concrete e di opportunità di apprendimento.

Addetta alle pulizie:

- igiene, cura e riordino dei locali, delle attrezzature e dei giochi;

- provvede all'organizzazione dei propri compiti (es. acquisto prodotti);
- provvede alla porzionatura dei pasti per il pranzo;
- gestisce la preparazione della merenda del mattino e del pomeriggio.

5. LA GIORNATA TIPO

7.30 – 8.40: accoglienza dei bambini nel salone con musica adeguata. Sul tappetone proposta semi-strutturata con libertà di “entrata e uscita” con materiali alternati quotidianamente tra quelli a disposizione – concesso l’uso dei tricicli su spazio delimitato

8.40 – 8.45: riordino collettivo dei materiali usati, lettura collettiva sul tappetone con rotazione di tutti i libri a disposizione (cartonati, sensoriali, pop-up, con finestrelle, racconti di vita quotidiana). Comprensione e verbalizzazione del testo e del proprio vissuto quotidiano

9.00 – 9.30: merenda in sala da pranzo con frutta di stagione attraverso attività sensoriale (avvicinamento all’assaggio di nuovi cibi attraverso un percorso sensoriale dei cinque sensi)

9.30 – 10.00: primo cambio, una sezione per volta raggiunge il bagno e esce a cambio ultimato. Canti e buns in uno spazio delimitato del salone per chi aspetta. Preparazione alla nanna per i più piccoli

10.00 – 11.00: attività strutturata in sezione o in giardino (come da programmazione giornaliera), giardino e/o passeggiata per le vie del paese

11.00 – 11.15: relax sdraiati con libretti e musica adeguata

11.15 – 11.30: lavaggio mani e preparazione bavaglie

11.30 – 12.10: pranzo quotidiano previsto dal menù – Ricerca autonomia per i più grandi, aiuto per i più piccoli

12.10 – 12.20: lavaggio mani, viso e denti in bagno (a turno)

12.20 – 12.45: gioco libero in salone (spazio delimitato) con materiale alternato – riordino. Lettura relax

12.45 – 13.00: secondo cambio a turno

13.00 – 13.15: stanza della nanna - relax con musica adeguata e nanna

13.15 – 15.30: nanna per tutti i bambini che frequentano full time

15.30 – 16.00: dolce risveglio con musica adeguata, terzo cambio e per i più grandi, vestizione in autonomia

16.00 – 16.15: merenda collettiva prevista dal menù in salone (i più grandi aiutano i più piccoli)

16.15 – 16.45: musica in salone – gioco libero motorio con supporto dell’educatrice (casetta/ponte

/palestrina/tricicli) – Balli collettivi – Lettura individuale sul tappetone – scambio dei libri – giardino (tempo permettendo). Consegna individuale dei bambini ai genitori

16.45 – 17.20: consegna dei bambini ai genitori con descrizione dettagliata dell’andamento della giornata

6. LE TARIFFE

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

7. INFORMAZIONI GENERALI

Inserire un bambino al nido

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

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

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

L’alimentazione

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

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

I pasti sono preparati nella cucina del Centro Servizi “Barzan”.

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

É garantita la preparazione su richiesta dei genitori, con certificazione medica, di diete personalizzate per motivi di salute e diete modificate in relazione a fattori etnico-culturali.

Il sonno

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

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

La cura personale

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

Gioco, attività e laboratori

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

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

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

Come comportarsi in caso di malattia

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

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

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

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

I SERVIZI EROGATI

Farmacia Monte Pelmo

1. LA FARMACIA

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

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

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

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

	INFORMAZIONI GENERALI
INDIRIZZO E RECAPITI	Via Talinera, 9 32012 Val di Zoldo (BL) tel: 0437 788796 - fax: 0437 798001 e-mail: farmaciamontepelmo@gmail.com
ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO	<p>ORARIO INVERNALE da lunedì a venerdì 8.45 – 12.30 15.30 - 19 sabato 8.45 – 12.30</p> <p>ORARIO ESTIVO da lunedì a venerdì 8.45 – 12.30; 16.00 – 19.30 sabato 8.45 – 12.30</p>
	La farmacia garantisce inoltre che i farmaci mancanti vengano reperiti, se richiesti, nel più breve tempo possibile e comunque entro 24 ore feriali, purchè reperibili nel normale ciclo distributivo.

2. PRODOTTI DISPONIBILI

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

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

3. ALTRI SERVIZI OFFERTI

- Misurazione della pressione
- Servizio di noleggio stampelle, aerosol e bombole di ossigeno
- Autoanalisi glicemia, colesterolo e trigliceridi

4. INFORMAZIONI UTILI

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

I SERVIZI EROGATI

Poliambulatorio

FisioLZ

1. POLIAMBULATORIO “Fisio LZ”

Il Poliambulatorio “FisioLZ” è una struttura ambulatoriale nata per la cura e la riabilitazione di patologie lesive dell’apparato muscolo-scheletrico e neurologico. Inizialmente autorizzato all’esercizio come Studio di Fisioterapia con delibera n. 0004930 del 14/04/2023, amplia, nello stesso anno, la sua offerta integrando multidisciplinarietà e prestazioni di carattere medico-sanitario differenti. Eroga esclusivamente prestazioni in regime privato.

Il Centro si avvale di personale qualificato in continua formazione, in grado di fornire le più moderne tecniche di riabilitazione per patologie ortopediche e post-traumatiche e prestazioni sanitarie multidisciplinari, rispettando precisi requisiti di qualità strutturali, tecnologici e organizzativi.

I trattamenti di fisioterapia e le visite specialistiche vengono effettuati in comodi e confortevoli ambulatori, sempre prestando attenzione alla salvaguardia della privacy dei pazienti.

Ogni cittadino è libero di accedere alla struttura.

	INFORMAZIONI GENERALI
INDIRIZZO E RECAPITI	Poliambulatorio FisioLZ Piazza IX ottobre 1963, 23 32013 Longarone Telefono: 380 63331670 e-mail: fisioLZ@aziendalz.it
PER INFORMAZIONI e PRENOTAZIONI	Poliambulatorio FisioLZ Telefono: 380. 63331670 dalle 9.00 alle 12.30 e-mail: fisioLZ@aziendalz.it
ORARIO E PERIODO DI APERTURA	L’ambulatorio di Fisioterapia osserva il seguente orario di apertura: dalle ore 8:30 alle ore 19:00 Il servizio è aperto dal lunedì al venerdì
MODALITÀ DI ACCESSO	La prenotazione della prestazione fisioterapica può essere effettuata sia telefonicamente sia presentandosi di persona presso la nostra Struttura.

2. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI

La struttura situata in Piazza IX ottobre 1963, 23 a Longarone, è aperta dalle ore 08:30 alle 19:00 dal lunedì al venerdì.

Il Direttore Sanitario, Dr. Zamperoni Alberto, è specializzato in Ortopedia e Traumatologia.

L'ambulatorio di Fisioterapia si trova al primo piano ed è accessibile anche alle persone diversamente abili tramite ascensore. Consta di una superficie di circa 112 mq ed è così composto:

- una sala d'attesa con zona reception;
- ambulatorio 1
- Ambulatorio 2
- Ambulatorio 3
- Ambulatorio 4/ stanza riunioni
- wc per il personale;
- wc per gli utenti;
- antiwc
- una sala riunioni;
- un ripostiglio;
- un archivio/deposito
- disimpegno

Gli impianti tecnologici (elettrici, di climatizzazione, ecc.) e la stessa struttura sono stati realizzati e modificati nel rispetto delle norme vigenti e sottoposti a regolare manutenzione da parte di ditte specializzate. Anche le attrezzature specifiche per l'erogazione dei servizi riabilitativi e le apparecchiature elettromedicali necessarie per il raggiungimento delle finalità descritte in seguito sono soggette ad una programmata verifica di efficacia e sicurezza da parte di ditte preparate per tale scopo.

3. PRESTAZIONI EROGATE

I trattamenti fisioterapici proposti dal nostro servizio riabilitativo sono i seguenti:

1. **TERAPIE MANUALI:** insieme di tecniche articolari di mobilizzazione. Vengono utilizzate per ridurre il dolore e ristabilire la normale funzione articolare. Sono spesso associate ad altri trattamenti terapeutici:
 - **KINESI ATTIVA E PASSIVA:** La kinesi attiva e passiva sono due modalità di lavoro utilizzate nella riabilitazione per muovere un'articolazione o un intero segmento corporeo (arto superiore o arto inferiore). La kinesi passiva è la mobilizzazione di un segmento corporeo messa in pratica dal terapeuta senza l'aiuto del paziente, mentre quella attiva è la mobilizzazione di un segmento corporeo messa in atto dal paziente senza aiuto esterno.
 - **MOBILIZZAZIONE ARTICOLARE:** consiste nel mobilizzare una o più articolazioni e consente al paziente di ampliare gli angoli di movimento dell'articolazione coinvolta dalla patologia, a partire da una posizione iniziale fino al risultato massimo ottenuto al termine del ciclo.
 - **MANIPOLAZIONE VERTEBRALE E PERIFERICA:** mobilizzazione diretta, che, per definizione, ha caratteristiche di alta velocità e bassa ampiezza.
 - **MASSAGGIO DECONTRATTURANTE :** il massaggio è un trattamento riabilitativo molto utilizzato in ambito fisioterapico, il cui scopo è quello di ridurre e/o eliminare le contratture muscolari.
 - **TRATTAMENTO MIO-FASCIALE:** la terapia miofasciale è un insieme di tecniche manuali utilizzate per la mobilizzazione dei tessuti molli (muscoli e fascia) che si occupano di trattare il dolore miofasciale e le sindromi dolorose su base biomeccanica e riflessa.
 - **TRATTAMENTO TRIGGER POINT:** conosciuto anche come "Trigger Point Therapy", prevede il trattamento dei Trigger Point Miofasciali (MTrP) che si ritrovano nei muscoli e nella fascia.

2. **RIABILITAZIONE MOTORIA E NEUROMOTORIA:** la rieducazione motoria e neuromotoria mira, attraverso l'esecuzione di esercizi specifici, a ristabilire la normale funzionalità muscolare, articolare e di coordinazione del movimento di uno o più arti e, di conseguenza, di tutto il corpo.

3. **RINFORZO FUNZIONALE:** l'attività è volta all'incremento delle prestazioni di forza in generale, con riferimento più specifico all'incremento della forza massimale, resistenza e al tono della muscolatura posturale, ai fini di ristabilire un recupero funzionale dell'articolazione interessata.

4. **GINNASTICA POSTURALE:** la ginnastica posturale è un insieme di esercizi di contrazione e di allungamento muscolare che ristabiliscono l'equilibrio del corpo e agisce per lo più sulle zone rigide e dolorose in modo da ristabilire una postura corretta.

5. **BENDAGGIO FUNZIONALE:** il bendaggio funzionale è una tecnica di immobilizzazione parziale, caratterizzata dalla possibilità di consentire un buon livello di mobilità funzionale rispetto a una completa immobilizzazione. È utilizzato per trattare traumi acuti e patologie legamentose, tendinee e muscolari. Usando un'opportuna combinazione di bende adesive estensibili e inestensibili, è possibile bendare singole strutture muscolo-tendinee e legamentose in maniera isolata, senza però limitare eccessivamente i naturali movimenti articolari del paziente.
- **KINESIOTAPING:** Il kinesio-taping è un bendaggio funzionale che ha l'obiettivo di ridurre il dolore e l'infiammazione delle strutture muscolo-scheletriche, spesso utilizzato in associazione a trattamenti gestiti da un fisioterapista in base all'inquadramento del problema, come massaggi, manipolazioni, ultrasuoni, elettroterapia, ecc.
6. **MASSAGGIO LINFODRENANTE POST CHIRURGICO E LINFODRENAGGIO MANUALE:** il linfodrenaggio manuale è una particolare tecnica utilizzata nel trattamento del Linfedema Primario (linfedema congenito-ereditario, linfedema precoce, ecc.) o Secondario (in seguito ad interventi chirurgici come la mastectomia, radioterapia, linfangiti, traumi, tromboflebiti, ecc.).
7. **TERAPIE FISICHE:** i trattamenti con terapie fisiche proposti dal nostro servizio riabilitativo sono i seguenti:
- **ULTRASUONO TERAPIA :** l'ultrasuonoterapia è una terapia fisica che sfrutta gli effetti biologici di vibrazioni sonore aventi una frequenza così elevata da causare l'accelerazione dei processi metabolici cellulari, la vasodilatazione e l'aumento della permeabilità capillare, da cui derivano i seguenti effetti terapeutici: analgesico, antinfiammatorio, spasmolitico, aumento della soglia del dolore, aumento dell'elasticità del tessuto fibroso.
 - **CORRENTI ANTALGICHE (TENS, IONOFRESI):** Le correnti antalgiche sono correnti in grado di ridurre la sensibilità dolorifica agendo attraverso la rimozione delle sostanze algogene dalla sede del dolore, la liberazione di endorfine oppure tramite il blocco spinale degli input nocicettivi. La terapia con le correnti antalgiche è indicata per patologie e dolori muscolo-scheletrici.
8. **RIABILITAZIONE PREOPERATORIA:** serve ad insegnare gli esercizi che saranno poi effettuati in fase di riabilitazione vera e propria, sfruttando il fatto che il paziente è ancora "in forma" ed è maggiormente collaborativo dal momento che lo sforzo che deve fare è molto inferiore rispetto

ai giorni successivi all'intervento; è utile per potenziare la muscolatura in vista di un successivo ed inevitabile decadimento.

9. **RIABILITAZIONE POST INTERVENTO:** La riabilitazione post-operatoria segue una serie di tecniche specifiche, su misura per ogni paziente. La riabilitazione post-operatoria è un percorso fisioterapico finalizzato a raggiungere il miglior risultato possibile dopo un intervento chirurgico. Prevede una serie di esercizi e tecniche riabilitative, atte a favorire il recupero completo del paziente o meglio delle sue attività motorie

Le consulenze medico specialistiche sono:

1. **VISITA GERIATRICA:** esame clinico abituale comprensivo di valutazione cognitiva di primo livello, valutazione funzionale con grado di autonomia (IADL e ADL), analisi dell'andatura rispetto al rischio caduta e valutazione del tono dell'umore (giovedì dalle ore 15.00 alle 19.00)
2. **VISITA NEUROLOGICA** per la diagnosi e il trattamento delle patologie a carico del sistema nervoso (mercoledì dalle 14:00 alle 19:00).
3. **VISITA REUMATOLOGICA** per la diagnosi e la cura delle principali malattie reumatologiche (martedì dalle 09.00 alle 12:00)
4. **VISITA UROLOGICA** per la diagnosi e la cura delle infezioni urinarie, ipertrofia prostatica, calcolosi, neoplasie delle vie urinarie, neurourologia e incontinenza urinaria (martedì dalle ore 15.00 alle ore 19:00)
5. **VISITA ORTOPEDICA** rivolta a tutte le fasce d'età, anche in ambito pediatrico. (venerdì dalle ore 9.00 alle 12.00)
6. **CONSULENZA NEUROPSICOLOGA e SOSTEGNO PSICOLOGICO:** somministrazione screening neuropsicologici e valutazione cognitive di secondo livello per l'individuazione e la valutazione delle malattie neurodegenerative e delle cerebrolesioni acquisite, con strutturazione di training cognitivi di intervento per il miglioramento o il mantenimento delle capacità cognitive residue.

Valutazione dello stato umorale con strutturazione di percorsi a sostegno del benessere emotivo. Sostegno psicologico rivolto a familiari e caregiver di persone affette da patologia dementigena. (mercoledì dalle 15:00 alle 19:00)

7. **CONSULENZA DIETISTICA SCIENZE DELL'ALIMENTAZIONE:** valutazione dello stato nutrizionale, anche attraverso BIA (con esame massa magra/grassa, metabolismo). Elaborazione piani dietetici personalizzati, in base alle esigenze e patologie. Attività di educazione alimentare (martedì dalle 9.30 alle 12:00)
8. **CONSULENZA OSTETRICA:** valutazione del pavimento pelvico con conseguente riabilitazione, sedute di ginnastica ipopressiva. Massaggio in gravidanza utili al mantenimento del benessere materno-fetale e alla preparazione del corpo al parto. (lunedì e venerdì dalle 9:00 alle 12:00).

4. IL PERSONALE

Le figure professionali operanti presso l'Ambulatorio di Fisioterapia sono:

- Direttore Sanitario specializzato in Ortopedia e Traumatologia
- Responsabile di Segreteria
- Fisioterapisti per i servizi di Medicina Fisica Riabilitativa.
- Medici specialisti e liberi professionisti che operano in ambito sanitario

5. MODALITÀ DI ACCESSO

Prenotazione

La prenotazione della prestazione può essere effettuata telefonicamente, attraverso mezzo e-mail o presentandosi di persona presso la struttura. Il servizio telefonico di informazione e prenotazione è a disposizione dei pazienti: 380.6331670 dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 12:30. Il personale del servizio accettazione informerà gli utenti sugli aspetti relativi ai tempi d'attesa per l'inserimento al trattamento, alla compilazione e gestione del questionario di gradimento e del questionario di reclamo, ai costi, alla durata e alla frequenza dei trattamenti, a eventuali convenzioni e alle modalità di pagamento.

Accettazione

È necessario presentarsi in segreteria almeno 5 minuti prima dell'orario della prestazione.

Privacy - Trattamento dei dati sensibili

Il paziente viene informato al momento del primo accesso allo studio, dove riceverà la modulistica che dovrà essere firmata.

Pagamento delle prestazioni

Il pagamento delle prestazioni deve essere effettuato esclusivamente tramite POS.

Disdette

Si comunica che sedute di eventuali terapie perse non possono essere recuperate. È importante comunicare l'impossibilità ad effettuare la PRESTAZIONE entro due giorni lavorativi precedenti all'appuntamento, per consentire di assegnare il posto ad un altro paziente. In caso di mancata disdetta, nei tempi sopraindicati, il paziente dovrà pagare la prestazione ugualmente.

Richiesta della cartella clinica

Il paziente o altra persona, munita di delega rilasciata dal paziente, avranno la possibilità di richiedere la propria cartella clinica o parte di essa compilando apposito modulo che andrà consegnato alla Coordinatrice del Servizio, visionato e controfirmato, prima del rilascio della documentazione, dal Direttore Generale dell'Azienda Servizi alla Persona Longarone Zoldo asc.

6. OBIETTIVI DEL POLIAMBULATORIO E VALORI

I principali OBIETTIVI del Poliambulatorio possono essere così riassunti:

- recuperare una competenza funzionale che per ragioni patologiche o di infortunio è andata perduta;
- favorire le abilità non acquisite nel corso dello sviluppo e fornire strategie facilitanti per il recupero delle abilità compromesse;
- migliorare continuamente la qualità e l'efficacia dei trattamenti medici e specialistici;
- adottare protocolli operativi coerenti con linee guida emesse da Società Scientifiche;
- mettere a disposizione dei clienti-assistiti un ambiente sicuro e accogliente;

- favorire la partecipazione e la comunicazione con i clienti-assistiti per il miglioramento della qualità dei servizi erogati;
- garantire l'efficienza e il miglioramento continuo delle attività del poliambulatorio.

I principali VALORI che ispirano le azioni dell'ambulatorio sono:

- Professionalità
- Sicurezza
- Puntualità
- Empatia e cordialità
- Uguaglianza
- Qualità del servizio

7. METODOLOGIA DELLE PRESTAZIONI

Tutti i trattamenti terapeutici fisioterapici vengono praticati in seguito ad una valutazione fisioterapica. I trattamenti ambulatoriali e/o domiciliari avranno una frequenza personalizzata che si basa sulla valutazione fisioterapica preliminare e sugli esiti del trattamento stesso. I nostri operatori adeguatamente formati e specializzati, sono a disposizione degli utenti per pianificare un percorso di recupero post-operatorio all'avanguardia, secondo indicazioni degli specialisti con terapie fisiche e riabilitative studiate ad hoc per ogni singolo caso specifico.

Le prestazioni mediche e sanitarie vengono erogate secondo l'applicazione delle linee guida predisposte dalle società scientifiche o da gruppi di esperti, per una buona pratica clinica nelle varie branche specialistiche. Fondamentale requisito dell'operare dei medici e dei liberi professionisti, alla base di ogni prestazione, è la formazione continua e il continuo aggiornamento rispetto alle nuove conoscenze del settore in cui operano.

5. CONTINUITÀ

In caso di interruzioni o di funzionamento irregolare del servizio sono adottate tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi.

8. IL TEMPO

I tempi di attesa per l'erogazione dei servizi sono contenuti nei termini dettati dalle normative vigenti e dichiarati al momento della prenotazione. Nei casi di maggiore urgenza lo Studio si impegnerà ad erogare la prestazione nelle 48 ore successive alla richiesta. La lista d'attesa altrimenti avrà una tempistica di 7 giorni dal primo contatto, in caso di trattamenti di mantenimento dieci giorni di attesa. In caso di impossibilità ad eseguire la prestazione, il paziente verrà contattato telefonicamente dalla segreteria. Sarà compito della medesima ricontattare il paziente non appena sarà in grado di programmare un nuovo appuntamento. La refertazione della visita avverrà in seguito alla stessa.

9. INFORMAZIONE - ACCOGLIENZA - TUTELA DEGLI UTENTI

Gli standard di qualità relativi a informazione, accoglienza e cortesia sono monitorati mediante la realizzazione di un questionario sulla soddisfazione dei pazienti che viene distribuito al termine della singola prestazione o del ciclo di prestazioni erogate. L'utente può esprimere il proprio giudizio in relazione ad una serie di domande sul servizio. Ciò consentirà di ottenere in forma anonima le valutazioni sulla qualità del servizio offerto. I dati da esso ricavati sono analizzati dal Responsabile Sistema di Gestione per la Qualità e riesaminati dalla Direzione Aziendale. Sempre nell'ottica di fornire un servizio di qualità, è disponibile presso l'Accettazione una Scheda Reclami/ Suggerimenti, dove l'utente può reclamare a fronte di un disservizio o presentare eventuali segnalazioni.

Gli utenti in caso di necessità potranno utilizzare il telefono dello studio.

10. LE TARIFFE

Le prestazioni fisioterapiche del Poliambulatorio sono soggette ad una tariffazione stabilita dall'Azienda Servizi alla Persona Longarone Zoldo (allegato 10), approvata in sede di Giunta Comunale, mentre quelle medico-sanitarie erogate dai liberi professionisti sono stabilite dagli stessi in accordo con l'Azienda Servizi alla Persona Longarone-Zoldo.

11. STANDARD DI QUALITÀ E SICUREZZA

- l'ambulatorio rispetta i tempi di attesa indicati dal Sistema Sanitario Regionale per i trattamenti convenzionati;
- al momento della prenotazione, per quanto possibile, si tiene conto delle eventuali esigenze

personali dell'assistito;

- vengono gestiti i post intervento, fratture, traumi, nel minor tempo possibile;
- ogni cliente-assistito riceve chiara e completa informazione in merito alle pratiche amministrative, direttamente dal personale della reception;
- informazioni riguardanti lo stato di salute, i trattamenti da eseguire, i rischi correlati e altre informazioni sanitarie vengono fornite dal medico e dal terapeuta;
- altre informazioni generali (servizi erogati, modalità di prenotazione, indirizzo, recapito telefonico, ecc.) sono disponibili oltre che sulla Carta dei servizi, anche sul sito web.
- l'ambulatorio fisioterapico assicura l'aggiornamento e il coinvolgimento di tutto lo staff tramite la partecipazione a corsi di formazione sia interni che esterni;
- tutto il personale è in possesso dei titoli di studio accademici e professionali;
- nella struttura sono presenti apparecchiature elettromedicali innovative, consolidate e di provata efficacia per uso a fini terapeutici;
- l'intero parco macchine dell'ambulatorio di fisioterapia è soggetto a manutenzione ordinaria (condivisa con gli operatori) e straordinaria da parte del referente per l'uso sicuro e appropriato. Ne consegue la regolare funzionalità e l'eventuale sostituzione per obsolescenza o malfunzionamento;
- tutti gli interventi sugli apparecchi elettromedicali vengono registrati per singola apparecchiatura tracciando la storia della macchina;
- è previsto il rilevamento della presenza del paziente con data e firma giornaliera;
- la pulizia e l'igiene di tutti gli ambienti sono garantite quotidianamente da una ditta specializzata;
- all'interno della struttura vi è un Piano di evacuazione antincendio ed emergenze che prevede addetti: antincendio, defibrillatore e primo soccorso.

12. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA DELLA QUALITÀ

Gli utenti del poliambulatorio possono esercitare il diritto a presentare osservazioni, denunce, reclami contro atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni mediche e fisioterapiche mediante comunicazioni al Responsabile della Qualità dell'Azienda Servizi alla Persona Longarone-Zoldo con la compilazione di un apposito modello da richiedere presso la segreteria del Centro o scaricabile dalla Carta dei Servizi (allegato 2).

Al termine della prestazione o del ciclo di prestazioni, al paziente viene consegnato o inviato tramite

email un questionario nel quale è possibile esprimere la soddisfazione o le eventuali mancanze notate nella gestione del poliambulatorio. Il questionario compilato viene restituito al personale dell'accettazione o inviato tramite google form. Una volta all'anno (durante il riesame documentale del Sistema Qualità) la Direzione si riunisce ed effettua un approfondito controllo di tutti i processi aziendali e, tramite verifiche di processo effettuate in alcuni momenti dell'attività dell'ambulatorio, esamina le problematiche scaturite ed individua le modalità per ovviare a tali situazioni ed evitare il ripetersi di analoghi inconvenienti; in questo modo si cerca di garantire una tutela sempre maggiore verso l'utenza dell'ambulatorio. La carta dei servizi è a disposizione degli utenti e delle parti interessate che ne fanno richiesta.

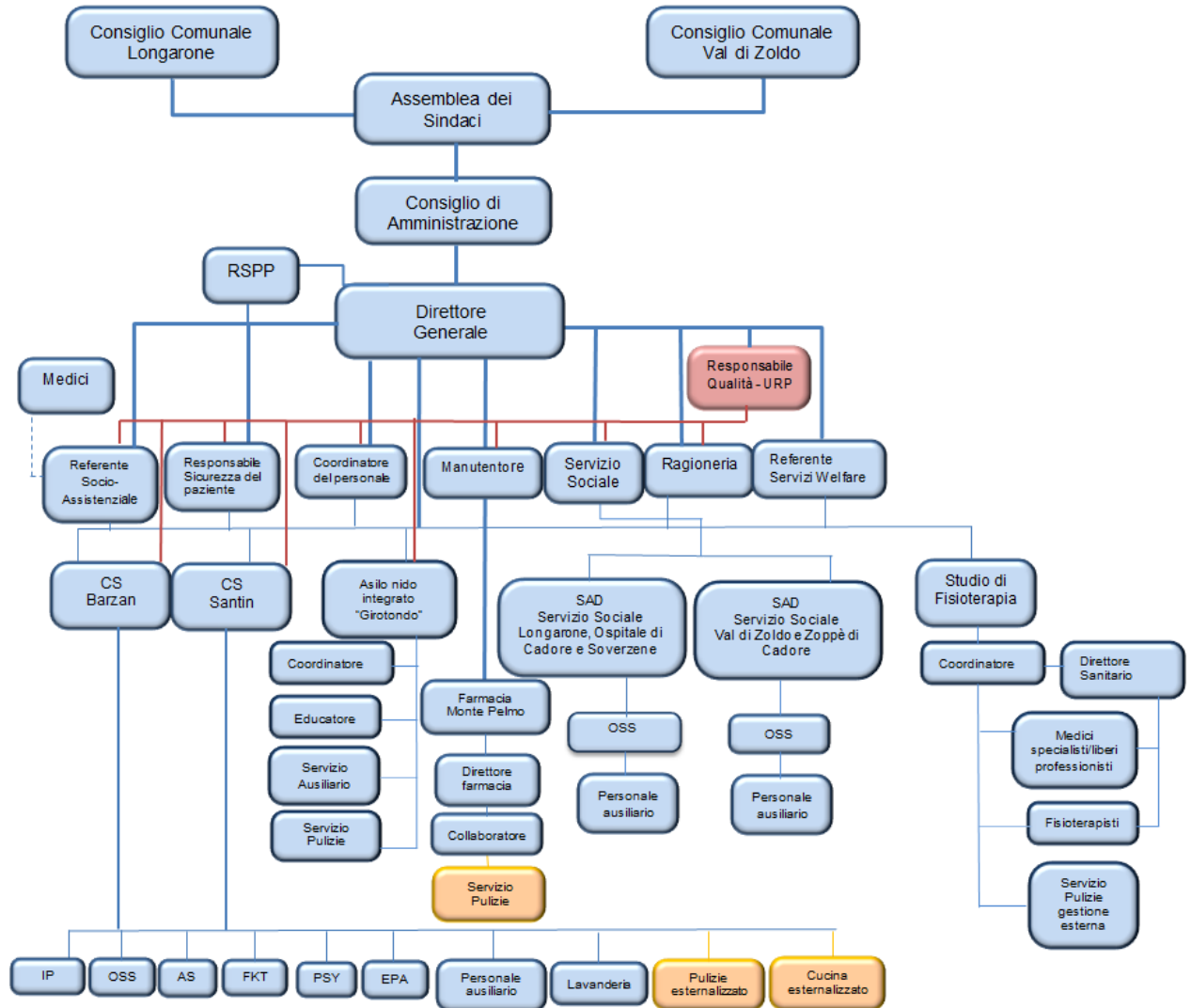
13. I DOVERI

- Il Cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura fisioterapica.
- Il Cittadino è tenuto al rispetto degli orari indicati per l'effettuazione delle prestazioni, comunicando tempestivamente l'eventuale impossibilità di recarsi all'appuntamento (entro 72 ore).
- Nel Centro è vietato fumare. L'osservanza di tale disposizione è un atto di rispetto verso gli altri e indicatore di un sano stile di vita.
- Per evidenti ragioni di igiene e pulizia è vietato introdurre animali, salvo il caso dei pazienti non vedenti accompagnati da cani addestrati.
- Il paziente ha il dovere di tenere un comportamento responsabile, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri pazienti e nel rispetto del personale medico e sanitario.
- Il paziente ha il dovere di collaborare con il personale medico e tecnico, dimostrando di avere fiducia verso il personale sanitario, al fine di un corretto approccio terapeutico. Ci si aspetta, quindi, che il paziente fornisca informazioni chiare e precise sulla propria salute, sui ricoveri e sulle terapie eseguite.
- Il paziente deve informare il medico e/o il terapeuta dell'insorgenza di eventuali disturbi.
- È vietato riprendere con macchine fotografiche, cineprese o telefoni cellulari persone, ambienti e apparecchiature situate all'interno dell'ambulatorio, se non dietro specifica richiesta alla Direzione.
- Il paziente è tenuto al rispetto di tutti i cartelli segnalatori di sicurezza.
- Il paziente è tenuto al rispetto delle disposizioni di sicurezza: non allontanandosi dal luogo di

destinazione senza autorizzazione, non avvicinandosi o toccando apparecchiature elettriche e non accedendo alle aree in cui è espressamente vietato l'accesso.

ALLEGATO 1

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



Approvato con Delibera CdA n. 12 14/11/2023

ALLEGATO 2



MODULO RECLAMI

Utente: _____	data di nascita: _____
Persona di riferimento (se presente): _____	grado di parentela: _____
Servizio <input type="checkbox"/> C.S. Barzan Longarone	<input type="checkbox"/> C.S. Santin Val di Zoldo
<input type="checkbox"/> Asilo Nido Girotondo	<input type="checkbox"/> Farmacia Monte Pelmo
<input type="checkbox"/> Studio di fisioterapia FisiolZ	

Osservazioni:

Reclami:

Data _____

Firma _____

ALLEGATO 3

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE GESTIONE EMERGENZA COVID-19 ANNO

Segni semplicemente con una X il quadratino corrispondente alla risposta prescelta. Se desidera fornire ulteriori informazioni su aspetti particolarmente negativi o positivi dell'assistenza erogata in relazione all'emergenza covid-19, può utilizzare lo spazio libero finale per "suggerimenti, proposte e modifiche sulla gestione del Covid-19".

SICUREZZA e COMUNICAZIONE				
1. Ritiene che la quantità di informazioni, fornite dal personale del Centro Servizi, relativi alle misure restrittive e all'applicazione dei protocolli sanitari sia stata esaustiva nel corso del 20...?	1 <input type="checkbox"/> <i>per niente</i>	2 <input type="checkbox"/> <i>poco</i>	3 <input type="checkbox"/> <i>abbastanza</i>	4 <input type="checkbox"/> <i>molto</i>
2. Le sono state comprensibili le informazioni fornite dal Centro Servizi relative al COVID-19 durante l'anno 20...?	1 <input type="checkbox"/> <i>per niente</i>	2 <input type="checkbox"/> <i>poco</i>	3 <input type="checkbox"/> <i>abbastanza</i>	4 <input type="checkbox"/> <i>molto</i>



MANTENIMENTO DELLE RELAZIONI CONI FAMILIARI				
3. Si ritiene soddisfatto delle modalità delle visite in presenza e al vetro effettuate nel corso del 20...?				

ATTIVITÀ E SERVIZI AL TEMPO DEL COVID-19				
4. Si ritiene soddisfatto delle attività psicologiche svolte e del servizio psicologico fornito a Lei e al suo familiare?	1 <input type="checkbox"/> <i>per niente</i>	2 <input type="checkbox"/> <i>poco</i>	3 <input type="checkbox"/> <i>abbastanza</i>	4 <input type="checkbox"/> <i>molto</i>
5. Si ritiene soddisfatto delle attività educative svolte all'interno del Centro Servizi?	1 <input type="checkbox"/> <i>per niente</i>	2 <input type="checkbox"/> <i>poco</i>	3 <input type="checkbox"/> <i>abbastanza</i>	4 <input type="checkbox"/> <i>molto</i>
6. Si ritiene soddisfatto delle attività motorie e di riabilitazione fisioterapica fornite al suo familiare?	1 <input type="checkbox"/> <i>per niente</i>	2 <input type="checkbox"/> <i>poco</i>	3 <input type="checkbox"/> <i>abbastanza</i>	4 <input type="checkbox"/> <i>molto</i>
7. Si ritiene soddisfatto della gestione infermieristica del suo familiare?	1 <input type="checkbox"/> <i>per niente</i>	2 <input type="checkbox"/> <i>poco</i>	3 <input type="checkbox"/> <i>abbastanza</i>	4 <input type="checkbox"/> <i>molto</i>
8. Si ritiene soddisfatto della gestione sanitaria del suo familiare?				
9. Si ritiene soddisfatto della gestione assistenziale del suo familiare (accuratezza nel vestire, pulizia e igiene della persona)?	1 <input type="checkbox"/> <i>per niente</i>	2 <input type="checkbox"/> <i>poco</i>	3 <input type="checkbox"/> <i>abbastanza</i>	4 <input type="checkbox"/> <i>molto</i>

10. Si ritiene soddisfatto del servizio di lavanderia e gestione degli indumenti personali?	1 <input type="radio"/> <i>per niente</i>	2 <input type="radio"/> <i>poco</i>	3 <input type="radio"/> <i>abbastanza</i>	4 <input type="radio"/> <i>molto</i>
11. Si ritiene soddisfatto del servizio di ristorazione? Qualità e varietà degli alimenti, quantità delle porzioni.	1 <input type="radio"/> <i>per niente</i>	2 <input type="radio"/> <i>poco</i>	3 <input type="radio"/> <i>abbastanza</i>	4 <input type="radio"/> <i>molto</i>
12. Si ritiene soddisfatto del servizio di pulizia? Cura, igiene e ordine negli ambienti	1 <input type="radio"/> <i>per niente</i>	2 <input type="radio"/> <i>poco</i>	3 <input type="radio"/> <i>abbastanza</i>	4 <input type="radio"/> <i>molto</i>

COMUNICAZIONE CON IL SERVIZIO				
13. Si ritiene soddisfatto delle modalità e tempistiche nella comunicazione telefonica di informazioni sanitarie e infermieristiche riguardanti il suo familiare?	1 <input type="radio"/> <i>per niente</i>	2 <input type="radio"/> <i>poco</i>	3 <input type="radio"/> <i>abbastanza</i>	4 <input type="radio"/> <i>molto</i>
14. Si ritiene soddisfatto delle modalità e tempistiche di comunicazione telefonica del Piano assistenziale individualizzato annuale (P.A.I.)?	1 <input type="radio"/> <i>per niente</i>	2 <input type="radio"/> <i>poco</i>	3 <input type="radio"/> <i>abbastanza</i>	4 <input type="radio"/> <i>molto</i>
15. Si ritiene soddisfatto delle modalità e tempistiche nella comunicazione telefonica di informazioni di carattere psicologico, motorio e socio-assistenziale riabilitativo riguardanti il suo familiare?	1 <input type="radio"/> <i>per niente</i>	2 <input type="radio"/> <i>poco</i>	3 <input type="radio"/> <i>abbastanza</i>	4 <input type="radio"/> <i>molto</i>
16. Si ritiene soddisfatto delle modalità e tempistiche nella comunicazione telefonica di informazioni di natura amministrativa riguardanti il suo familiare?	1 <input type="radio"/> <i>per niente</i>	2 <input type="radio"/> <i>poco</i>	3 <input type="radio"/> <i>abbastanza</i>	4 <input type="radio"/> <i>molto</i>

altre...				
17. Si ritiene soddisfatto della globalità dei servizi offerti a seguito della diffusione della pandemia?	1 <input type="radio"/> <i>per niente</i>	2 <input type="radio"/> <i>poco</i>	3 <input type="radio"/> <i>abbastanza</i>	4 <input type="radio"/> <i>molto</i>
18. Ha apprezzato le scelte effettuate in termini di restrizioni e norme adottate dal Centro Servizi a causa della pandemia COVID-19?	1 <input type="radio"/> <i>per niente</i>	2 <input type="radio"/> <i>poco</i>	3 <input type="radio"/> <i>abbastanza</i>	4 <input type="radio"/> <i>molto</i>

**LA COMPILAZIONE DELLE SEGUENTI DOMANDE è RISERVATA
AI FAMILIARI DEGLI INGRESSI AVVENUTI NELL' ANNO**

1. Si ritiene soddisfatto riguardo al modo in cui Lei e il Suo familiare siete stati accolti dal personale all'arrivo in struttura?	1 <input type="radio"/> <i>per niente</i>	2 <input type="radio"/> <i>poco</i>	3 <input type="radio"/> <i>abbastanza</i>	4 <input type="radio"/> <i>molto</i>
2. Si ritiene soddisfatto riguardo alle informazioni che avete ricevuto al momento dell'ingresso in struttura?	1 <input type="radio"/> <i>per niente</i>	2 <input type="radio"/> <i>poco</i>	3 <input type="radio"/> <i>abbastanza</i>	4 <input type="radio"/> <i>molto</i>
3. Si ritiene soddisfatto di come è stato preso in carico, dai vari servizi, il suo familiare nei primi mesi dall'ingresso in struttura?	1 <input type="radio"/> <i>per niente</i>	2 <input type="radio"/> <i>poco</i>	3 <input type="radio"/> <i>abbastanza</i>	4 <input type="radio"/> <i>molto</i>

SUGGERIMENTI, PROSPORTE E MODIFICHE PER IL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

.....

ALLEGATO 4

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE GENITORI
A.E. /

Segni semplicemente con una X il quadratino corrispondente alla risposta prescelta. Se desidera fornire ulteriori informazioni su aspetti particolarmente negativi o positivi, può utilizzare lo spazio libero finale per "suggerimenti, proposte e modifiche del servizio".

1. PER QUALE MOTIVO AVETE ISCRITTO IL VOSTRO FIGLIO AL NIDO?

non avevamo altra scelta
 per esigenze di lavoro
 l'asilo nido è un ambiente sicuro e affidabile
 siamo stati consigliati dal medico pediatra
 siamo stati consigliati da altri genitori
 pensiamo sia importante per l'educazione del bambino
 conoscevamo l'ambiente per esperienza diretta
 altro

2. COME AVETE ACQUISITO LE INFORMAZIONI NECESSARIE PER L'ISCRIZIONE?

ci siamo rivolti direttamente all'asilo nido
 ci siamo rivolti a conoscenti
 abbiamo consultato il sito/rivolti all'ufficio amministrativo aziendale

3. PER LE VOSTRE ESIGENZE RITENETE UTILE UN AMPLIAMENTO DI APERTURA?

tutti i giorni oltre l'orario attuale di apertura/chiusura
 durante il mese di agosto (se si specificare il periodo)

ISCRIZIONE
Descriva il suo grado di soddisfazione rispetto a:

a. *Facilità di acquisire informazioni sull'organizzazione del nido*
 molto abbastanza poco per niente

b. *Procedura per l'iscrizione*
 molto abbastanza poco per niente

c. *Modalità di inserimento del bambino (ambientamento)*
 molto abbastanza poco per niente

d. *Esito inserimento del bambino*
 molto abbastanza poco per niente

Pag.

Rev. 00 del 01.09.2021 1 di 3

STRUTTURA
Descriva il suo grado di soddisfazione rispetto a:

a. *Adeguatezza degli arredi e dei materiali*
 molto abbastanza poco per niente

b. *Igiene e pulizia*
 molto abbastanza poco per niente

c. *Interventi di manutenzione*
 molto abbastanza poco per niente

ALIMENTAZIONE
Descriva il suo grado di soddisfazione rispetto a:

a. *Appropriatezza del cibo e della dieta*
 molto abbastanza poco per niente

b. *Attenzione alle diete personalizzate*
 molto abbastanza poco per niente

PERSONALE EDUCATIVO
Descriva il suo grado di soddisfazione rispetto a:

a. *Competenza e preparazione del personale educativo*
 molto abbastanza poco per niente

b. *Comprensione e sostegno per affrontare i problemi/esigenze dei bambini con i genitori*
 molto abbastanza poco per niente

c. *Cortesia del personale educativo nei confronti dei genitori e familiari*
 molto abbastanza poco per niente

d. *Rapporto affettivo tra il personale e il bambino*
 molto abbastanza poco per niente

Pag.

Rev. 09 del 01.09.2021 2 di 3

ASPETTO EDUCATIVO
Descriva il suo grado di soddisfazione rispetto a:

a. *Contenuti del progetto educativo-didattico*
 molto abbastanza poco per niente

b. *Continuità con la scuola dell'infanzia*
 molto abbastanza poco per niente

c. *Apprendimento del bambino*
 molto abbastanza poco per niente

d. *Conoscenza delle proposte educative realizzate nella giornata*
 molto abbastanza poco per niente

e. *Partecipazione dei genitori alla vita del nido (feste, riunioni...)*
 molto abbastanza poco per niente

f. *Attenzione alla "salute" del nido*
 molto abbastanza poco per niente

SUGGERIMENTI E PROPOSTE

.....

Grazie per l'attenzione

Pag.

Rev. 00 del 01.09.2021 3 di 3

ALLEGATO 5

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE

Gentile Signora/e, per migliorare i servizi offerti dal Poliambulatorio **FisioLZ** Le chiediamo di rispondere ad alcune domande. Il nostro Centro intende mettere a disposizione uno strumento che consentirà di interagire con Lei, ascoltando impressioni, suggerimenti e consigli utili. Il questionario è completamente anonimo (in nessun modo il Centro può risalire all'identità dei dati raccolti) e saranno trattati in modo aggregato nel rispetto della legge sulla privacy.

DI QUALE PRESTAZIONE HA USFRUITO?*

- VISITA SPECIALISTICA MEDICA
- TERAPIA FISICA O STRUMENTALE/ RIEDUCAZIONE IN PALESTRA MEDICA
- ALTRE PRESTAZIONI

INDICARE IL SESSO*

- M
- F

SE VUOLE PUÒ INDICARCI LA SUA FASCIA DI ETÀ (facoltativo)

- Fino a 20 anni
- Da 21 a 30 anni
- Da 31 a 45 anni
- Da 46 a 64 anni
- Oltre i 65 anni

COME È VENUTA/O A CONOSCENZA DEL NOSTRO CENTRO?*

- Inviato dal Medico Specialista
- Inviato dal Medico di Base
- Passaparola (amici o parenti)
- Dal WEB (sito internet, Google....)
- Inviato da Associazione o Convenzione

Rev. 01 17.10.2023

Qualità, professionalità e cortesia del Medico o degli altri specialisti durante la visita, del fisioterapista durante la valutazione funzionale*

Pessimo				Ottimo
1	2	3	4	5

Qualità, professionalità e cortesia del fisioterapista o degli altri specialisti durante i trattamenti*

Pessimo				Ottimo
1	2	3	4	5

Visita medica, consulenze specialistiche o valutazione fisioterapica; puntualità nel rispettare i tempi dell'appuntamento*

Pessimo				Ottimo
1	2	3	4	5

Seduta di terapia fisica o strumentale; puntualità nel rispettare i tempi dell'appuntamento*

Pessimo				Ottimo
1	2	3	4	5

L'ordine e la pulizia degli ambienti*

Pessimo				Ottimo
1	2	3	4	5

La percezione sulla modernità e qualità delle attrezzature e dei macchinari utilizzati*

Pessimo				Ottimo
1	2	3	4	5

Reputo il rapporto qualità/prezzo delle prestazioni ricevute*

Pessimo				Ottimo
1	2	3	4	5

Rev. 01 17.10.2023

Valute le seguenti affermazioni con un punteggio da 1 a 5

1 = PESSIMO 2 = INSUFFICIENTE 3 = SUFFICIENTE 4 = BUONO 5 = OTTIMO

Disponibilità negli orari di apertura al pubblico*

Pessimo

1
2
3
4
5

Ottimo

Disponibilità di parcheggio e accesso alla struttura*

Pessimo				Ottimo
1	2	3	4	5

Tempi di attesa per l'appuntamento alla visita medica o valutazione funzionale (dove con 1 si intende che il tempo di attesa è stato lungo e con 5 è stato rapidissimo)*

Pessimo				Ottimo
1	2	3	4	5

Tempi di attesa per l'appuntamento a terapia fisica o strumentale (dove con 1 si intende che il tempo di attesa è stato lungo e con 5 è stato rapidissimo)*

Pessimo				Ottimo
1	2	3	4	5

Informazioni ricevute, durante la prenotazione, dal personale di segreteria*

Pessimo				Ottimo
1	2	3	4	5

Cortesia e professionalità del personale di segreteria*

Pessimo				Ottimo
1	2	3	4	5

Rev. 01 17.10.2023

In generale per la qualità dei servizi ricevuti, valuto la mia esperienza*

Pessimo				Ottimo
1	2	3	4	5

HAI SUGGERIMENTI, OSSERVAZIONI O ALTRO DA SIGNALARCI?

LA RINGRAZIAMO PER IL TEMPO CHE CI HA DEDICATO

Rev. 01 17.10.2023

ALLEGATO 6

Centro Servizi "Cav. L. Barzan"

STANDARD ASSISTENZIALI PREVISTI PER 70 UTENTI NON AUTOSUFFICIENTI

FIGURA PROFESSIONALE	Standard previsto ore/anno	Standard previsto ore/gg
OSS	37.199,25	101,92
AUSILIARI	9.028,95	24,74
I.P.	7.584,31	20,78
EDUCATORE	963,09	2,64
ASS. SOC.	963,09	2,64
PSICOLOGA	963,09	2,64
FISIOTERAPISTA	1808,33	4,95

STANDARD ASSISTENZIALI PREVISTI PER 38 UTENTI AUTOSUFFICIENTI

FIGURA PROFESSIONALE	Standard previsto ore/anno	Standard previsto ore/gg
OSS	4864,00	13,33
I.P.	675,56	1,85
EDUCATORE	1013,33	2,78
ASS. SOC.	506,67	1,39
PSICOLOGA	506,67	1,39

Centro Servizi "A. Santin"

STANDARD ASSISTENZIALI PREVISTE PER 42 UTENTI NON AUTOSUFFICIENTI

FIGURA PROFESSIONALE	Standard previsto ore/anno	Standard previsto ore/gg
OSS	25.321,65	69,37
AUSILIARI	6.146,03	16,84
I.P.	5.162,67	14,14
EDUCATORE	655,58	1,80
ASS. SOC.	655,58	1,80
PSICOLOGA	655,58	1,80
FISIOTERAPISTA	1085,00	2,97

STANDARD ASSISTENZIALI PREVISTE PER 32 UTENTI AUTOSUFFICIENTI

FIGURA PROFESSIONALE	Standard previsto ore/anno	Standard previsto ore/gg
OSS	4.096,00	11,22
I.P.	568,89	1,56
EDUCATORE	426,67	1,17
ASS. SOC.	426,67	1,17
PSICOLOGA	426,67	1,17

ALLEGATO 7

STANDARD DI QUALITÀ

Dal 2019 il Sistema di Gestione della Qualità consente di mantenere sotto controllo i principali processi di erogazione dei servizi, attraverso la raccolta di indicatori che vengono costantemente monitorati ed ogni anno elaborati al fine di mantenere gli standard entro valori certi.

Nella tabella potete trovare specificati:

1. La descrizione degli standard (per i principali processi di assistenza);
2. L'obiettivo che il servizio si pone;
3. Lo standard garantito;
4. Il responsabile della rilevazione.

PROCESSO	OBIETTIVO	STANDARD GARANTITO	RESPONSABILE
AMMISSIONE	Accoglienza personalizzata del nuovo residente	Predisposizione di una scheda di presentazione dell'anziano precedentemente all'ingresso del nuovo residente nel 99% dei nuovi ingressi	Assistente sociale
INSERIMENTO	Pianificazione individuale vicina ai bisogni della persona	Predisposizione del 100% dei Piani Assistenziali Individuali (PAI) entro 40 giorni dall'ingresso	Psicologa
	Condivisione della pianificazione individuale con i familiari	Condivisione del 100% dei PAI con i familiari	Psicologa
SERVIZI SOCIO SANITARI	Assistenza riabilitativa, ritardare allettamento	Garantire ad ogni residente almeno un'alzata dal letto al giorno e posizionamento in poltrona o carrozzina (condizioni cliniche e personali permettendo) almeno nel 97% delle alzate totali	Referente assistenziale
	Benessere della persona	Garantire l'esecuzione del bagno ogni 10 giorni almeno nel 90% dei casi	Referente assistenziale
SERVIZIO RIABILITATIVO	Riabilitazione tempestiva dei residenti	Presenza in carico, da parte del servizio, della totalità di residenti, entro sette giorni dall'ingresso in struttura	Fisioterapista
SERVIZIO EDUCATIVO	Monitoraggio della partecipazione dei residenti alle attività educative e di animazione	Partecipazione del 80% dei residenti ad almeno un'attività educativa e di animazione organizzata nel Centro Servizi	Educatore
SERVIZIO PSICOLOGICO	Supporto psicologico ai residenti	Presenza quotidiana della psicologa per supporto psicologico ai residenti	Psicologa
	Supporto psicologico ai familiari dei residenti	Presenza quotidiana della psicologa per supporto psicologico ai familiari dei residenti	Psicologa
GESTIONE INFRASTRUTTURE	Tempestività interventi di manutenzione	90% degli Interventi eseguiti entro le 48 ore rispetto alla richiesta	Manutentore

ALLEGATO 8

Tariffe Centro Servizi "Cav. L. Barzan" Longarone

DESCRIZIONE	TARIFFA 2023
AUTOSUFFICIENTI POSTO SINGOLO	57,00 €
AUTOSUFFICIENTI 1/10 STANZA 2+2 LETTI	38,25 €
AUTOSUFFICIENTI STANZA 2 LETTI	49,00 €
AUTOSUFFICIENTI STANZA 2+2 LETTI	49,00 €
NONAUTOSUFFICIENTI RETTA PIENA	80,00 €
NON AUTOSUFFICIENTI STANZA 2 LETTI	51,00 €
NON AUTOSUFFICIENTI STANZA 2+2 LETTI	50,00 €
NON AUTOSUFFICIENTI STANZA SINGOLA	57,00 €
URGENZA	70,00 €
RETTA CON QUOTA DI ACCESSO AI SERVIZI RESIDENZIALI STANZE 2 letti	55,60 € - NUOVA RETTA IN APPLICAZIONE alla DGRV che prevede per alcuni paganti un contributo di 30 € se la retta non supera il 10% di quella normalmente applicata
RETTA CON QUOTA DI ACCESSO AI SERVIZI RESIDENZIALI STANZE 2+2 letti	54,50 € - NUOVA RETTA IN APPLICAZIONE A DGRV che prevede per alcuni paganti un contributo di 30 € se la retta non supera il 10% di quella normalmente applicata

DGC n119 del 28.12.2022

ALLEGATO 9

Tariffe Centro Servizi "A. Santin" Val di Zoldo

RETTE CS SANTIN			
DESCRIZIONE	TARIFFA 2022	TARIFFA 2023	
AUTOSUFFICIENTE	46,00	50,00	Aumento € 4,00/pro die
AUTOSUFFICIENTE STANZA SINGOLA	48,00	52,00	Aumento € 4,00/pro die
MODULO RIABILITATIVO	48,00	52,00	Aumento € 4,00/pro die
NON AUTOSUFFICIENTE	48,00	52,00	Aumento € 4,00/pro die
NON AUTOSUFFICIENTE RETTA PIENA	75,00	79,00	Aumento € 4,00/pro die
NON AUTOSUFFICIENTI CON IMPEGNATIVA DI ACCESSO RETTA PIENA DGR 1340 DEL 08-06-2020	10% in più della retta alberghiera	10% in più della retta alberghiera	
NON AUTO STANZA SINGOLA	50,00	54,00	Aumento € 4,00/pro die
URGENZA	72,00	76,00	Aumento € 4,00/pro die

Dgc 151 del 30.12.2022

ALLEGATO 10

Tariffe Servizio SAD Comune di Longarone

- **Servizio pasti domiciliari**

Viene mantenuta una doppia tariffazione relativamente al servizio della consegna pasti domiciliari: nel caso in cui nel territorio del soppresso Comune di Castellavazzo la consegna avvenga per merito dei volontari, con conseguente riduzione dei costi di erogazione del servizio, le tariffe sono ridotte come di seguito indicato, rispetto alle tariffe applicate nel caso in cui il servizio sia svolto dagli operatori del servizio:

Servizio Recapito Pasti ex Comune di Castellavazzo se effettuato da volontari	€ / pasto
per i nuclei con ISEE socio-sanitario inferiore a € 5.000	€ 5,12
per i nuclei con ISEE socio-sanitario da € 5.001 a € 9.000	€ 6,82
per tutti i fruitori con ISEE socio-sanitario superiore a € 9.001	€ 7,50

Servizio Recapito Pasti Comune di Longarone	€ / pasto
per i nuclei con ISEE socio-sanitario inferiore a € 5.000	€ 5,12
per i nuclei con ISEE socio-sanitario da € 5.001 a € 9.000	€ 6,82
per i nuclei con ISEE socio-sanitario da € 9.001 a € 12.000	€ 9,13
per i nuclei con ISEE socio-sanitario da € 12.001 a € 15.000	€ 10,23
per i nuclei con ISEE socio-sanitario superiore a € 15.000	€ 10,72

- **Servizio assistenza domiciliare e trasporto**

Servizio di Assistenza Domiciliare	€ / ora
per i nuclei con ISEE socio-sanitario inferiore a € 5.000	Esente
per i nuclei con ISEE socio-sanitario inferiore da € 5.001 a € 8.300	€ 6,10
per i nuclei con ISEE socio-sanitario inferiore da € 8.301 a € 14.000	€ 8,20
per nucleo familiare con ISEE socio-sanitario superiore a € 14.000	€ 10,44

Servizio Trasporto	€ 9,22
---------------------------	--------

DGC N. 153 del 27.12.2021

Tariffe servizio SAD Comune di Val di Zoldo

SAD	TARIFFA 2022
CONSEGNA PASTI	€ 2,95
PASTO	€ 4,20
SERV.DOMICILIARE ISEE INF. 6000	ESENTE
SERV.DOMICILIARE ISEE INF.9000	€ 4,73
SERV.DOMICILIARE ISEE INF.15000	€ 8,00
SERV.DOMICILIARE ISEE INF.18000	€ 10,00
SERV.DOMICILIARE ISEE INF.20000	€ 15,00
SERV.DOMICILIARE ISEE INF.25000	€ 18,00
SERV.DOMICILIARE ISEE INF.30000	€ 21,00
SERV.DOMICILIARE ISEE SUP.30000 NO ISEE	€ 25,00

Dgc 151 del 30.12.2022

ALLEGATO 11

RETTE DELL'ASILO NIDO ANNO 2022

- Quota di iscrizione € 52,00
- Quota giornaliera € 3,00 per ogni giorno di effettiva presenza del bambino
- Quota fissa mensile determinata sulla base della seguente tabella:

SCAGLIONI	RETTA FISSA MENSILE
da € 0 ad € 10.000	320,00 €
da € 10.000 ad € 12.000	390,00 €
da € 12.000 ad € 14.000	410,00 €
da € 14.000 ad € 16.000	450,00 €
da € 16.000 ad € 20.000	500,00 €
da € 20.000 ad € 26.000	530,00 €
da € 26.000 ad € 32.000	550,00 €
Oltre € 32.000	570,00 €

Con specificazione di quanto segue:

1. In caso di frequentazione dell'asilo da parte di più fratelli contemporaneamente, dal secondo la retta viene ridotta di un terzo dell'ammontare come sopra determinato;
2. in caso di mancata consegna di idonea documentazione attestante il reddito ISEE viene automaticamente applicata la retta massima.

DGC N. 4 del 17.01.2022

ALLEGATO 12

COSTO PRESTAZIONI POLIAMBULATORIO FISIOLZ

VALUTAZIONE FUNZIONALE	45 minuti	43,00 euro
RIEDUCAZIONE FUNZIONALE	30 minuti	33,00 euro
RIEDUCAZIONE FUNZIONALE	45 minuti	43,00 euro
RIEDUCAZIONE FUNZIONALE	60 minuti	55,00 euro
MASSOTERAPIA	30 minuti	33,00 euro
MASSOTERAPIA GLOBALE	45 minuti	43,00 euro
MASSOTERAPIA COMPLESSA	60 minuti	55,00 euro
ELETTROTHERAPIA	30 minuti	18,00 euro
ULTRASUONO A CONTATTO	20 minuti	18,00 euro
ULTRASUONO IN ACQUA	20 minuti	16,00 euro
KINESIOTAPING	15 minuti	20,00 euro
KINESIOTAPING	5 minuti	12,00 euro
(associato ad un'altra terapia si sommano gli importi)		
MASSAGGIO DRENANTE	45 minuti	43,00 euro
SERVIZIO DOMICILIARE (Comune di Longarone)		60,00 euro
PRIMA VISITA ORTOPEDICA		130,00 euro
VISITA ORTOPEDICA DI CONTROLLO		76,00 euro
VISITA ORTOPEDICA PEDIATRICA		76,00 euro
SEDUTA DI INFILTRAZIONE		76,00 euro
VISITA UROLOGICA	60 minuti	100,00 euro
VISITA UROLOGICA DI CONTROLLO	30 minuti	80,00 euro
VISITA NEUROLOGICA	60 minuti	130,00 euro
VISITA NEUROLOGICA DI CONTROLLO	30 minuti	80,00 euro
CONSULENZA MEDICO GENERICA		30,00 euro
VISITA REUMATOLOGICA	60 minuti	140,00 euro
VISITA REUMATOLOGICA DI CONTROLLO	30 minuti	120,00 euro
VISIONE ESAMI		50,00 euro
VISITA GERIATRICA	45 minuti	130,00 euro
VISITA GERIATRICA DI CONTROLLO	30 minuti	100,00 euro
VISITA PAVIMENTO PELVICO	60 minuti	100,00 euro
SEDUTA DI RIABILITAZIONE PAVIMENTO PELVICO	30/40 minuti	70,00 euro
SEDUTA DI GINNASTICA IPOPRESSIVA	20 minuti	40,00 euro
MASSAGGIO IN GRAVIDANZA	50 minuti	60,00 euro
VALUTAZIONE DIETETICO-NUTRIZIONALE	50 minuti	110,00 euro
VISITA DI CONTROLLO	20/30 minuti	55,00 euro
COLLOQUIO PSICOLOGICO	60 minuti	100,00 euro
COLLOQUIO PSICOLOGICO SUCCESSIVO	60 minuti	55,00 euro
SEDUTA DI RIABILITAZIONE NEUROPSICOLOGICA	60 minuti	55,00 euro
VALUTAZIONE NEUROPSICOLOGICA	90 minuti	130,00 euro