
FONDAZIONE

Opera della Speranza

Carta dei Servizi

Fondazione Opera della Speranza

via Brigata Re, 19 – 32031 - Alano di Piave (BL) tel. 0439 779286
Pec: operadellasperanza@pec.it

C.F. 91020530258 - P.IVA 01237110257

Sito: www.operadellasperanza.it

Indice

1)	La Carta dei Servizi della Fondazione Opera della Speranza	pag. 4
2)	Valori e Principi fondamentali	pag. 4
3)	La storia della Fondazione	pag. 5
4)	Organizzazione della Fondazione	pag. 7
5)	L'offerta	pag. 8
6)	I servizi erogati dai tre Centri Servizi	pag. 17
7)	Le rette	pag. 21
8)	La soddisfazione dell'Ospite	pag. 21
9)	Accoglienza	pag. 22
10)	Un servizio di qualità	pag. 24
11)	Il volontariato	pag. 24
12)	Servizio privato personalizzato	pag. 24

1) La Carta dei Servizi della Fondazione Opera della Speranza

La Carta dei Servizi della Fondazione Opera della Speranza è il documento in cui vengono definite e descritte la tipologia e le modalità organizzative dei servizi erogati agli Ospiti in condizioni di autosufficienza e non autosufficienza.

I Centri di Servizi che afferiscono alla Fondazione sono:

- Casa S. Antonio Abate di Alano di Piave – Centro di Servizi
- Casa S. Antonio Abate di Alano di Piave – Ospedale di Comunità
- Casa S. Antonio Abate di Alano di Piave – Comunità alloggio “Casa Nani”
- Casa S. Antonio di Fonzaso
- Casa S. Giuseppe di Quero Vas

Nella Carta dei Servizi l’Ospite e i suoi Familiari trovano:

- La presentazione del Centro Servizi e la dichiarazione di *mission* con i principi fondamentali ai quali il Centro si ispira per la stesura dei progetti individuali di ogni Ospite, in regime di ricovero definitivo, temporaneo;
- Le informazioni utili per conoscere e socializzare nel migliore dei modi con il Centro Servizi e tutta l’organizzazione che lo caratterizza;
- Le modalità con le quali l’Ospite può tutelarsi rispetto ai disservizi oppure può proporre eventuali suggerimenti.

Il presente documento si pone dunque come mezzo di comunicazione e di confronto chiaro e trasparente, la cui funzione è quella dell’informazione, della divulgazione e della tutela dei diritti degli Ospiti, promuovendo il dialogo tra le Parti nell’ottica di un continuo miglioramento dei modelli operativi e di gestione.

La Carta offre così un’articolata rappresentazione dei servizi, dell’organizzazione e degli standard di qualità, affinché ogni Ospite o Familiare ne possa verificare la corrispondenza con le prestazioni erogate.

2) Valori e Principi fondamentali

Ai sensi dell’art. 13 della legge 8/11/2000 n. 328 - Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali - i centri di servizio che erogano prestazioni sociali, al fine di tutelare le posizioni soggettive degli utenti, devono adottare un documento in cui siano definiti i “criteri di accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti”.

La Fondazione Opera della Speranza ha predisposto la Carta dei Servizi, stesa seguendo i contenuti della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 – Principi sull’erogazione dei servizi – e facendo riferimento ai contenuti del Decreto del Presidente della Repubblica del 19 maggio 1995 – Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi sanitari.

Tutto l’agire espresso all’interno della Fondazione Opera della Speranza si fonda sui principi di rispetto dell’uomo e della sua dignità, di qualità dei servizi, efficienza della gestione, ma soprattutto dell’Anziano come Persona.

La presente Carta dei Servizi si ispira a tali principi che, si esplicano nei seguenti punti:

- **DIRITTO DI SCELTA:** è fondamento sovrano il diritto alla libertà di scelta da parte dell'Ospite dei servizi e della struttura ove risiedere;
- **UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ:** tutti gli Ospiti hanno pari dignità e l'erogazione dei servizi, nonché le regole di comportamento, sono uguali per tutti. Alla base di tutto ciò si fonda il concetto di equità, ovvero a tutti gli Ospiti sono assicurate le medesime prestazioni, attenzioni e condizioni, comunque nel rispetto dei necessari interventi personalizzati, definiti nei Piani Assistenziali Individualizzati (PAI);
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** i servizi sono erogati dalla Fondazione mediante l'uso ottimale delle risorse (efficienza) e adottando tutte le misure idonee per soddisfare i bisogni dell'Ospite (efficacia), nel continuo miglioramento della qualità delle prestazioni al fine di rispondere in misura sempre maggiore alle esigenze;
- **CONTINUITÀ:** l'erogazione dei servizi è disposta con continuità, regolarità e qualità, attraverso personale qualificato e costantemente impegnato in attività di formazione continua;
- **PARTECIPAZIONE:** è garantito il diritto all'Ospite, al Familiare o a chi lo rappresenta, di collaborare, con suggerimenti e osservazioni, per consentire una corretta erogazione dei servizi e per favorirne il miglioramento. Al fine, la corretta informazione costituisce lo strumento per favorire il coinvolgimento degli Ospiti e dei Familiari al fine di renderli protagonisti all'interno della vita di residenza.
- **TRASPARENZA:** la Fondazione garantisce la trasparenza della propria attività gestionale ed amministrativa attraverso la possibilità di visionare e di avere copia di atti, la chiarezza e la tempestività dell'informazione, nel rispetto altresì della riservatezza dei dati personali.
- **MISSION:** la Fondazione si è data, come primario orizzonte, *“L'anziano al centro: professionalmente accogliamo con rispetto”*.

Conseguentemente, la Fondazione si impegna a favorire l'inserimento dell'Ospite nei Centri Servizi afferenti mediante interventi di supporto che aiutino a riformulare il proprio progetto di vita, e così evitare lo sradicamento dal proprio territorio, salvaguardando il legame con il contesto di provenienza.

Fondazione Opera della Speranza si pone come una realtà attenta al sociale e proiettata ad un continuo miglioramento, ponendo il benessere dell'Ospite al centro. La professionalità del personale qualificato è garanzia della capacità di saper accogliere l'anziano nel pieno rispetto del suo essere, prima di tutto, una Persona.

3) La storia della Fondazione

La Fondazione Opera della Speranza, come si legge nel suo Statuto, “si ispira ai principi e ai valori cristiani della centralità della persona, della giustizia e della carità, espressi nella Dottrina sociale della Chiesa, sul solco dell'esperienza delle realtà ecclesiali costituite dalla Parrocchia S. Antonio Abate di Alano di Piave, dalla Parrocchia Natività della Beata Vergine Maria di Fonzaso e dalla Parrocchia della Annunciazione Beata Vergine Maria di Quero Vas quale naturale consolidamento della loro storia di assistenza e cura alle persone.

La Fondazione non ha scopo di lucro e persegue esclusivamente finalità di interesse generale, civiche, di solidarietà, di utilità sociale e di promozione umana, offrendo servizi socio-assistenziali, socio-sanitari e sanitari

nei confronti di persone anziane e/o adulte, minori, disabili, fragili, non autosufficienti parzialmente o totalmente, sofferenti di limitazioni nell'esercizio delle comuni funzioni fisiche o psichiche.”

La Fondazione persegue le predette finalità, secondo i propri mezzi, negli ambiti socio sanitario, sociale ed educativo attraverso la gestione di tre Centri Servizi e una scuola materna ubicati nel territorio della provincia bellunese che complessivamente offrono servizi di residenzialità a persone anziane non autosufficienti, a persone anziane autosufficienti, a pazienti di ospedale di comunità e attività educativa a minori.

In linea con la propria missione, la Fondazione offre una gamma di servizi pensata per rispondere a tutte le esigenze delle persone accolte e non solo in termini sanitari e di sicurezza, ma anche sociali, relazionali, ricreativi, culturali e spirituali.

L'anno 2022 ha visto la nascita della Fondazione e si è caratterizzato per la conclusione dell'operazione straordinaria relativa alla riorganizzazione di tre Enti appartenenti alla stessa struttura organizzativa religiosa e assistenziale, costituita dalla Diocesi di Padova, mediante la fusione per incorporazione degli Enti denominati "Fondazione Santi Antonio e Michele" di Fonzaso e "Fondazione San Giuseppe" di Quero Vas nell'Ente denominato "Fondazione S. Antonio Abate" di Alano di Piave, che contestualmente ha mutato la propria denominazione nell'attuale "Fondazione Opera della Speranza".

La crescente complessità della gestione di attività rivolte ad un'utenza fragile come i nostri anziani ospiti, la necessità di affrontare le sfide della competizione tra erogatori dei servizi alle persone anziane auto e non autosufficienti da posizioni più forti, la volontà di mantenere tali servizi anche in territori come i nostri, hanno spinto le parrocchie che in origine gestivano i centri di servizi di Alano di Piave, di Fonzaso e di Quero Vas, insieme alla Diocesi di Padova, nella quale tali parrocchie insistono, a iniziare e a portare a compimento un complesso processo di trasformazione e di fusione del quale la Fondazione Opera della Speranza è il risultato.

L'effetto della fusione decorre dal 1 dicembre 2022.

Fino al 30 novembre 2022 ciascuno dei tre enti interessati dalla fusione ha avuto un proprio consiglio di amministrazione; il consiglio di amministrazione di Fondazione Opera della Speranza si è insediato il 1 dicembre 2022 con i suoi sei componenti.

Parimenti le Fondazioni hanno mantenuto fino alla data di fusione una propria separata direzione, che è stata unificata dal 1 dicembre 2022.

La Fondazione persegue la propria finalità senza distinzione di sesso, censo, cultura, religione, condizione sociale e politica.

La Fondazione per il perseguimento dei propri fini istituzionali si potrà avvalere di attività prestate in forma volontaria, libera e gratuita, secondo quanto previsto dalle leggi in materia.

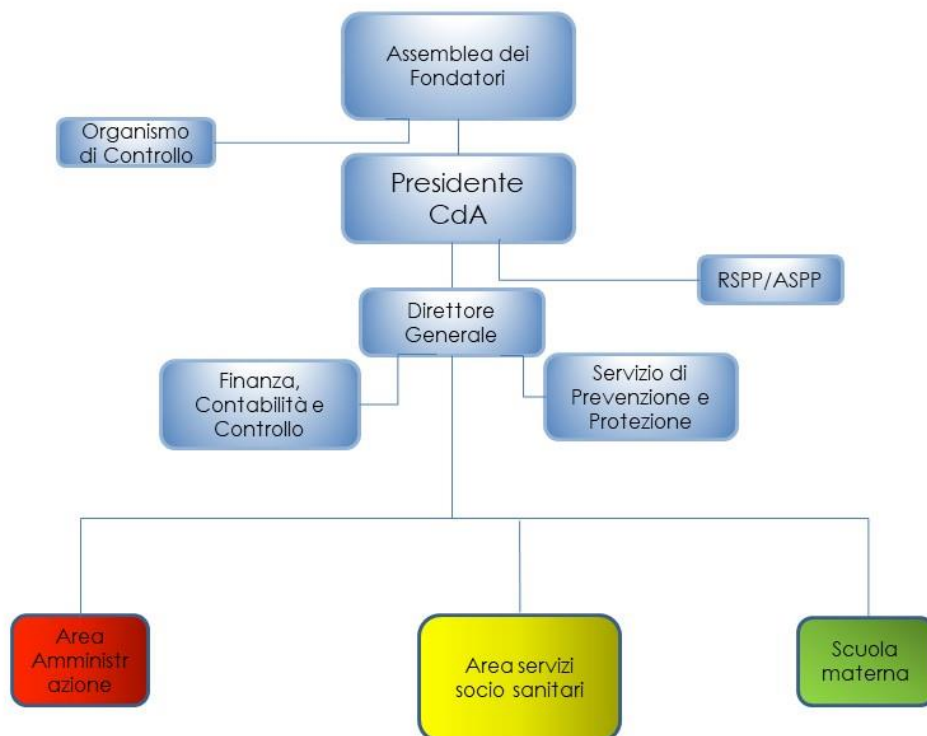
-Sede

La Fondazione ha sede nel Comune di Alano di Piave (BL), in via Brigata Re n.19.

4) Organizzazione della Fondazione

La Fondazione è organizzata secondo il seguente Organigramma:

FONDAZIONE OPERA DELLA SPERANZA – Organigramma 2023



Riferimenti utili dei Centri Servizi:

Centro Servizi S. Antonio Abate - Alano di Piave:

Via Brigata Re 19, Alano di Piave (Belluno)

Tel: 0439/779286:

Pec: operadellasperanza@pec.it

Centro Servizi S. Antonio - Fonzaso

Piazza Chiesa n.20, Fonzaso (Belluno)

Tel: 0439/5074

Pec: operadellasperanza@pec.it

Centro Servizi S. Giuseppe - Quero Vas

Via Nazionale n.21, Quero Vas (Belluno)

Tel: 0439/787146

Pec: operadellasperanza@pec.it

5) L'offerta

I Centri Servizi

Cosa sono e a chi sono rivolti

I tre Centri Servizi sono una risposta concreta alle necessità assistenziali, e non solo, di persone anziane, al profondo mutamento sociale ed alle nuove esigenze della società, in particolare della famiglia.

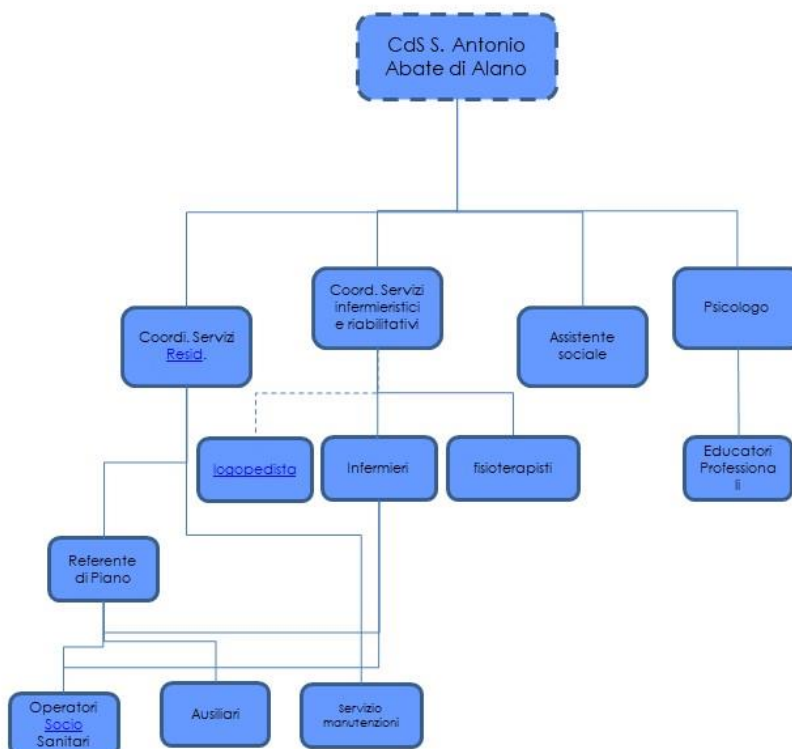
Rappresentano un'opportunità per la cura e l'assistenza delle persone anziane, autosufficienti e non autosufficienti, nel rispetto dell'integrità e dell'unicità della persona umana. Tutte le attività che vengono svolte all'interno delle strutture sono figlie di un'impostazione che, oltre all'aspetto sanitario del trattamento dell'anziano, vuole difendere il diritto di ogni persona di vivere in un ambiente che consideri "Casa".

5.1) Sede Alano di Piave

La sede di Alano di Piave eroga i servizi:

- Centro servizi per anziani autosufficienti
- Centro Servizi per anziani non-autosufficienti
- Ospedale di comunità
- Comunità Alloggio

CdS S. Antonio Abate di Alano



La sede di Alano "S. Antonio Abate" è articolata in due sedi operative, ovvero il Centro Servizi di via Brigata Re e la Comunità Alloggio per persone autosufficienti "Casa Nani". La struttura in via Brigata Re è suddivisa in due nuclei, che si distribuiscono nei tre piani indicati come segue:

- il piano terra è il cuore pulsante del Centro Servizi, esso comprende, oltre alle postazioni di Assistente sociale, Psicologo, Educatore, Fisioterapista e Logopedista, anche la sala da pranzo, la sala animativa dove viene anche celebrata la messa, una saletta tv, la sala caffè ed una sala polifunzionale dove vengono svolte le attività di fisioterapia.
- al primo piano si trova un nucleo per ospiti non autosufficienti, il nucleo per gli autosufficienti, la sala da pranzo ed un'infermeria.
- il secondo piano ospita un nucleo per ospiti non autosufficienti e l'Ospedale di Comunità con uno studio medico, un'infermeria e alcuni spazi per i pazienti.

Inoltre, al piano terra è presente una cucina interna, la lavanderia e la cella mortuaria. Esse si trovano in un blocco comunicante con accessi indipendenti rispetto alla struttura residenziale. Al piano interrato si trovano l'officina, gli spogliatori del personale, magazzini e l'officina.

Sono inoltre presenti toilette ad ogni piano; la struttura principale è dotata di due ascensori, mentre un ascensore si trova presso la Comunità Alloggio Casa Nani.

All'Ospite è assegnata una stanza arredata, singola, doppia, o tripla, con affaccio all'esterno e dotata di finestre, e che comprende un letto meccanico con sponde, un armadio e un comodino, un tavolino per uso scrivania. Sono presenti altresì degli spazi comuni organizzati, anche all'esterno del Centro.

Per necessità organizzative, ambientali o per specifiche esigenze di tutela della salute, della serenità o della sicurezza dell'Ospite, la Fondazione può provvedere a sua insindacabile discrezione, al trasferimento dell'ospite accolto in un alloggio diverso da quello assegnato all'atto dell'ingresso.

Orari di visita

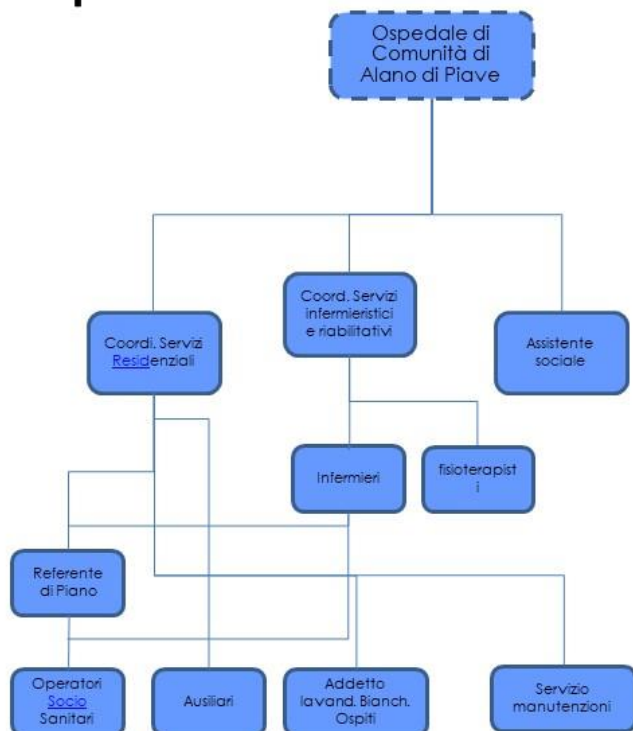
dal lunedì alla domenica

mattino 9.30-11.30

pomeriggio 15.00-17.30

- Ospedale di Comunità

Ospedale di Comunità di Alano



Cos'è e a chi è rivolto

L'Ospedale di Comunità di Alano di Piave è una struttura distrettuale dell'Azienda ULSS 1 Dolomiti dove sono ammessi pazienti residenti presso la medesima ULSS ed i ricoveri sono sempre programmati. Esso rientra nella categoria di struttura intermedia che ha come principale obiettivo fornire assistenza extraospedaliera, con lo scopo di accogliere pazienti in post acuzie per i quali non sia prefigurabile un percorso di assistenza domiciliare o risulta improprio il ricorso all'ospedalizzazione o all'istituzionalizzazione.

Rispetto all'ospedale si configura prioritaria l'attenzione e la ricerca della riduzione delle conseguenze funzionali della malattia (menomazioni delle funzioni in ICF) e il miglioramento della qualità della vita rispetto alla dimensione diagnostica/procedurale e terapeutica.

L'Ospedale di Comunità è collocato al secondo piano all'interno del Centro Servizi, in via Brigata Re 19, e comprende 20 posti letto in camere singole e doppie, tutte dotate di bagno in stanza. In ogni posto letto è presente un sistema di chiamata che permette al paziente di essere sempre in contatto con il personale di struttura.

Come previsto dalla Deliberazione della Giunta Regionale n. 2718 del 24 dicembre 2012, l'Ospedale di Comunità offre cure necessarie per quei pazienti che sono stabilizzati dal punto di vista medico, che non richiedono assistenza ospedaliera, ma sono troppo instabili per poter essere trattati in un semplice regime

ambulatoriale o residenziale classico e che trattano problemi che si risolvono in un periodo limitato di tempo. I profili funzionali accoglibili risultano avere 3 diverse possibili traiettorie prognostiche:

1. Le funzioni/abilità perse sono recuperabili ma è necessario un periodo di convalescenza durante il quale tentare la riattivazione delle ADL, da iniziare in ODC e poi eventualmente da proseguire in ambito riabilitativo (recupero funzionale differito);
2. Alcune funzioni/abilità sono definitivamente perse, ma il paziente e la famiglia deve adattarsi all'utilizzo di protesi ed eseguire adattamenti dell'ambiente domestico. È necessario un periodo di tempo per capire se la nuova situazione funzionale è compatibile con un rientro a domicilio o se è necessaria una istituzionalizzazione (adattamento alla disabilità definitiva);
3. Alcune funzioni/abilità sono sicuramente perse, la malattia ha una prognosi infausta a breve termine, ed il paziente potrebbe essere non eleggibile per *hospice*.

Come si accede

L'inserimento in questa struttura può rappresentare una valida risposta a carattere temporaneo qualora lo stato di salute ed il contesto familiare non consentano il mantenimento del paziente al proprio domicilio. L'esito funzionale è il determinante principale delle necessità assistenziali e della futura traiettoria del paziente, tipicamente in transizione da un *setting* di cura ad un altro (ad esempio ospedale/domicilio).

I ricoveri sono sempre programmati. La richiesta di ricovero può essere redatta dal MMG (per pazienti al domicilio) o dal Medico Ospedaliero su apposito modulo, corredata di SVAMA, ed inoltrata al Distretto. Sarà cura del Distretto autorizzare il ricovero e comunicare il nominativo del paziente al personale dell'Ospedale di comunità.

Tempi di ricovero

La durata del ricovero non deve essere superiore ai 30 giorni. Nei casi antecedenti la dimissione, l'equipe valuta le condizioni del degente e predispone per il rientro a domicilio. Nel caso in cui l'esito della valutazione risulti negativo per il rientro a domicilio per il permanere di condizioni cliniche sfavorevoli, il medico incaricato proporrà al distretto la proroga utile a prolungamento della degenza.

Costi

Il servizio è totalmente a carico dell'A.Ulss fino al 30° giorno di degenza. La quota alberghiera a carico dell'utente è pari a:

- € 25 dal 1° al 60° giorno di permanenza;
- € 45 dal 61° giorno di permanenza.

Sono a carico del paziente le eventuali spese personali, di farmaci (non inseriti nel prontuario farmaceutico in uso all'AULSS), i trasporti e quanto altro elencato nel contratto.

Orari di visita

dal lunedì alla domenica
mattino 9.30-11.30
pomeriggio 15.00-17.30

- **Comunità alloggio “Casa Nani”**

Cos'è e a chi è rivolto

La comunità alloggio Casa Nani è una struttura donata alla Casa di Riposo di Alano di Piave da Caterina Nani, che per sua volontà è stata messa a disposizione degli anziani. Per questo motivo la Direzione della struttura diede inizio ai lavori di ristrutturazione nell'aprile 2012 ed inaugurandola a settembre dello stesso anno.

Casa Nani, che si presta ad una vita di comunità, è suddivisa in tre piani, nei quali alloggiano due nuclei Madal e Monfenera entrambi da 9 posti letto, i servizi e gli spazi comuni. All'esterno un ampio spazio verde con giardino ed uno spazio dedicato alle attività sono curati dagli stessi anziani che possono anche dedicarsi all'orticoltura con l'aiuto dei collaboratori del Centro Servizi.

Casa Nani si trova ad Alano di Piave, in via Tenente de Rossi 23. L'ubicazione nel centro abitato del paese serve a far sentire ancor più coinvolti gli anziani nella comunità ospitante di Alano di Piave.

L'idea di Comunità Alloggio nasce con l'intento di offrire un servizio calato sui reali bisogni dell'anziano autosufficiente con fragile rete familiare o con difficoltà legate all'abitazione. L'obiettivo è quello di stimolare l'Ospite al mantenimento delle capacità psicofisiche.

Come si accede

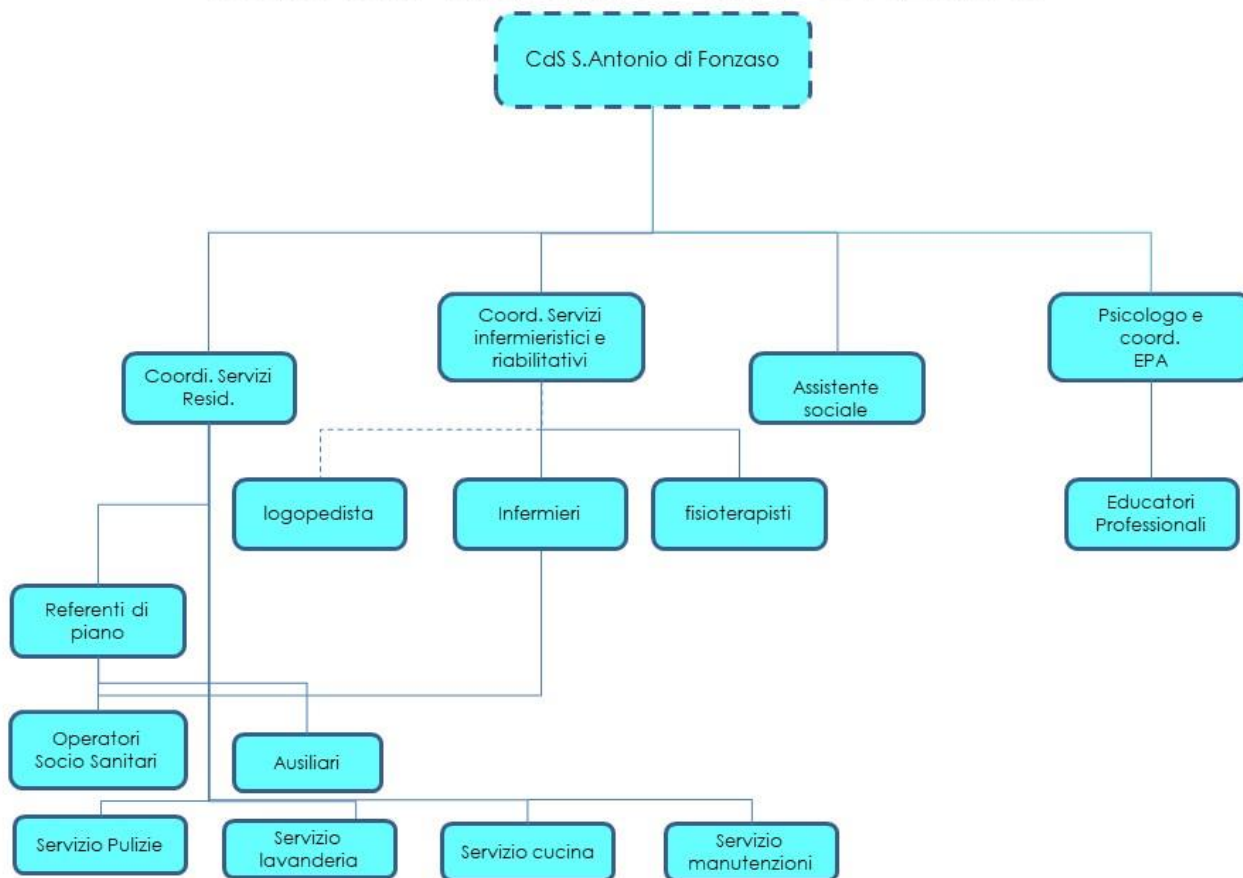
L'accesso alla Comunità alloggio segue quanto indicato per il Centro Servizi per anziani autosufficienti.

5.2) Sede di Fonzaso

La sede di Fonzaso eroga i servizi:

- Centro servizi per anziani autosufficienti
- Centro Servizi per anziani non-autosufficienti

CdS S. Antonio di Fonzaso



Il Centro Servizi “S. Antonio” è articolato in un’unica sede operativa al quale sono stati aggregati negli anni quattro edifici (denominati rispettivamente Corpo B-C-D-E), collegati a quello principale da passerelle interne. La struttura si sviluppa su tre piani:

-il piano terra ospita gli uffici del personale, la cucina con annesso un piccolo refettorio per ospiti autosufficienti, la cappella in cui viene celebrata messa, gli spogliatoi del personale, e poi esternamente ma adiacente si trovano la lavanderia, la cella mortuaria e la Villa Stachet (denominata in precedenza Corpo D) che accoglie ospiti autosufficienti, sul retro rispetto all’ingresso principale si trovano la palestra, i magazzini e l’officina del manutentore ed infine il garage con i mezzi di trasporto che la struttura utilizza per gli ospiti non autosufficienti;

- il primo piano ospita persone autosufficienti e persone non autosufficienti, è presente un piccolo ambulatorio che viene utilizzato al bisogno dai vari professionisti ed una grande sala da pranzo comune.

Opera della Speranza

- il piano secondo ospita persone autosufficienti e persone non autosufficienti, vi è l'ambulatorio principale della struttura in cui fa studio anche il medico, due sale da pranzo comuni ed in più, collegate da corridoi interni si trovano la Villa Rosa e la Villa Fiori (denominate in precedenza Corpo B e Corpo C) che ospitano persone autosufficienti. In particolare, Villa Rosa comprende al suo interno dei mini-appartamenti con stanza, salottino e bagno, mentre Villa Fiori comprende solo una serie di stanze. Vi è una grande sala animazione in cui vengono svolte le attività con gli ospiti ed annessa una piccola sala caffè in cui ci si può intrattenere.

- il terzo piano ospita persone autosufficienti e non autosufficienti, vi sono anche qui due saloni per il pranzo in comune, un piccolo ambulatorio e, come per il piano secondo, si trovano la Villa Rosa e la Villa Fiori.

In ogni piano, in ogni sala/soggiorno ed in ogni stanza è presente un televisore, inoltre in ogni piano è presente una piccola cucina che serve da appoggio per lo smistamento dei pasti e per la preparazione delle colazioni.

I piani comprendono stanze di tipologia diversa: singola, doppia e tripla con o senza bagno interno; dunque sono presenti diversi servizi igienici che sono a disposizione di quegli ospiti in particolare che non hanno il bagno interno alla stanza ma in generale a tutta l'utenza. Sono presenti, inoltre, bagni attrezzati che vengono utilizzati per la doccia degli utenti non autosufficienti.

Sono presenti in totale n° ascensori: n°2 piccoli e n°2 grandi per le lettighe oltre alle scale interne che collegano i vari piani fra loro in più aree.

Orari di visita

dal lunedì alla domenica

mattino 9.30-11.30

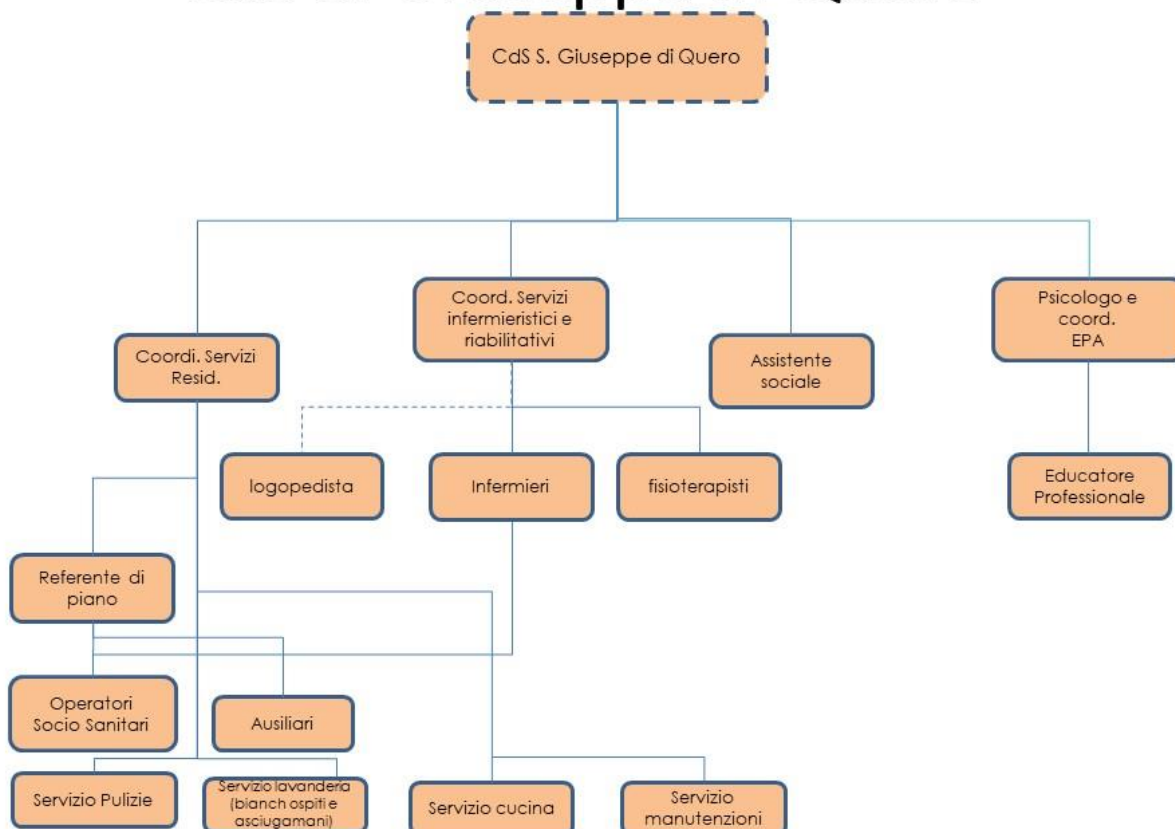
pomeriggio 15.00-17.30

5.3) Sede di Quero Vas

La sede di Quero Vas eroga i servizi:

- Centro servizi per anziani autosufficienti
- Centro Servizi per anziani non-autosufficienti

CdS S. Giuseppe di Quero



Il Centro Servizi S. Giuseppe si sviluppa su quattro piani, collegati da scale interne ed esterne, n°1 ascensore piccolo e n°1 ascensore grande per le lettighe. In particolare è così suddiviso:

- al piano seminterrato si trovano l'infermeria in cui fa studio anche il medico di struttura, la palestra in cui gli ospiti sono seguiti per la fisioterapia, la cucina, gli spogliatoi del personale, un locale in uso dalla parrucchiera che si reca periodicamente in struttura e che viene usato anche per la cura in generale dell'ospite, l'ufficio dei professionisti, n°2 servizi igienici ad uso del personale e dei visitatori.

- al piano terra ci sono due ingressi, uno per il personale ed un altro per i visitatori che vengono accolti in una delle salette comuni, due soggiorni con televisore, uno dei quali è anche utilizzato per le attività comuni con gli ospiti, la sala da pranzo comune, i servizi igienici ad uso degli ospiti, l'ufficio della coordinatrice, l'ufficio degli operatori, una piccola Cappella in cui viene celebrata messa. Il piano è collegato ad un terrazzo esterno che dà sul retro della struttura e ad uno spazio comune esterno che si trova davanti l'entrata principale; è, inoltre, collegato tramite scala esterna al piano seminterrato.

- al primo piano vi sono le stanze di degenza suddivise in stanze singole, doppie e triple, alcune hanno il bagno incluso, gli altri servizi igienici sono presenti sul piano di fianco alle stanze, è presente anche un bagno attrezzato per eseguire le docce agli ospiti non autosufficienti ed un terrazzo.

- al secondo piano vi sono le stanze di degenza disposte similmente al primo piano, il magazzino ed il bagno attrezzato.

All'esterno, sul retro della struttura (sempre al seminterrato), vi è un edificio ove sono collocate la lavanderia, il locale caldaia, il magazzino e la camera mortuaria.

Orari di visita

dal lunedì alla domenica

mattino 9.00-11.30

pomeriggio 15.00-17.30

5.4) Come si accede ai Tre Centri Servizi per anziani non-autosufficienti e autosufficienti

- Centro servizi per anziani non-autosufficienti

Per l'accesso è necessario presentare la domanda all'Azienda ULSS 1 Dolomiti. Dopo una valutazione multidimensionale, racchiusa nella cd. "SVAMA", l'anziano è inserito nella graduatoria unica per l'accesso ai servizi residenziali, gestita dall'Azienda ULSS 1 Dolomiti per tutte le strutture residenziali del territorio.

Nel momento in cui si rende disponibile un posto nel Centro Servizi, l'anziano è contattato dall'Azienda ULSS per la conferma della disponibilità all'ingresso; se così, l'Assistente Sociale della Fondazione contatta i Familiari dell'anziano per un colloquio di pre ingresso, nel quale sono presentati i servizi offerti dalla struttura, l'ammontare delle rette e verranno concordate le modalità d'ingresso. Sarà presente il coordinatore infermieristico ed eventuali altre figure professionali in base alle necessità del caso e verranno raccolte informazioni sanitarie ed assistenziali riferite all'Ospite. Il referente sarà tenuto a portare copia dei documenti personali dell'anziano, documentazione clinica, terapia farmacologia in atto e quanto indicato nel contratto d'ingresso e suoi allegati.

- Centro servizi per anziani autosufficienti

Se in sede di U.V.M.D. la persona viene invece valutata autosufficiente l'interessato può rivolgersi direttamente all'Assistente Sociale della casa di riposo per presentare la domanda di ingresso. In caso di disponibilità di posti la procedura per l'inserimento e la documentazione da fornire è la stessa descritta precedentemente; se nell'immediato, invece, non c'è disponibilità di posti liberi la persona viene inserita nella lista di attesa.

Gli ingressi vengono effettuati preferibilmente il mattino, dal lunedì al venerdì; particolari esigenze o eventuali cambiamenti di orario saranno preventivamente concordati con il personale della Struttura.

Al momento dell'ingresso l'ospite viene accolto ed accompagnato nella stanza a lui assegnata. Nella stessa giornata il Medico di base prenderà visione della documentazione sanitaria consegnata e sottoporà l'Ospite ad un'eventuale visita medica. Nei successivi giorni ogni singola figura professionale avrà cura di accogliere l'anziano attraverso un percorso di reciproca conoscenza.

Dimissioni

Le dimissioni possono essere volontarie oppure conseguenti al verificarsi di talune circostanze, come indicato nel Contratto d'Ingresso.

Al momento della dimissione sono restituiti all'Ospite, al Familiare o a chi lo rappresenta i documenti personali presentati al suo ingresso, compresi gli indumenti e gli effetti personali. L'eventuale giacenza degli stessi in struttura sarà per n.1mese.

6) I servizi erogati dai tre Centri Servizi

Le specifiche esigenze della Terza Età non si risolvono unicamente con strumenti economici di assistenza sanitaria, ma occorre la valorizzazione degli aspetti relazionali e culturali connessi alla dignità delle persone. Non è sufficiente garantire vitto ed alloggio, bensì si deve offrire una rete di servizi completa, in un ambiente costruito a misura d'uomo, affinché gli Ospiti possano vivere da protagonisti, anche se non autosufficienti.

I servizi offerti hanno come riferimento centrale le esigenze dell'Ospite, investendo sulle sue potenzialità residue, per assicurare il rispetto ed il valore della persona umana. L'obiettivo fondamentale è il benessere della persona accolta, non solo inteso come prevenzione o cura delle malattie, bensì come mantenimento del più alto grado di autonomia possibile. Il mantenimento della propria autonomia aiuta la persona a continuare il proprio modo di vivere ed a svolgere le sue consuete attività, conservando quindi la propria identità e dignità personale.

A tal fine le strutture dispongono di idonei spazi per le diverse attività – ricreative, culturali, sociali e riabilitative – e con personale qualificato e preparato a fornire assistenza, ma anche calore umano. L'organizzazione in generale assicura la massima serietà, esperienza e competenza nella gestione quotidiana di tutti i servizi.

Anche per le finalità del contratto d'ingresso, si elencano di seguito le prestazioni e i servizi erogati.

6.1) Servizio di Coordinamento

Il Servizio di Coordinamento dell'area socio assistenziale cura il coordinamento tra i servizi socio-assistenziali, sanitari e alberghieri, mira a creare le condizioni ottimali per perseguire gli obiettivi salute e benessere degli ospiti stabiliti nella UOI. Effettua attività di coordinamento delle risorse umane (operatori addetti all'assistenza e figure professionali) di supervisione e gestione della turnazione del personale dipendente, supervisione e gestione dei piani di lavoro e dei servizi socioassistenziali erogati a favore dell'ospite, gestire il personale addetto all'assistenza e le figure professionali rispetto l'esecuzione dei Piani Assistenziali Individualizzati e di quanto concordato in sede U.O.I. (Unità Operativa Interna). Il coordinatore, inoltre, accoglie l'anziano al momento dell'ingresso in struttura e favorisce il suo inserimento, ed è referente per i famigliari degli Ospiti rispetto i servizi offerti di competenza gestionale.

6.2) Servizio Medico

Il Servizio Medico è garantito da medici di medicina generale secondo la convenzione di assistenza programmata Regione Veneto - ULSS. Prestano la loro attività all'interno della Fondazione garantendo la

copertura diurna del servizio dal lunedì al venerdì ed il sabato mattina; nei giorni festivi ed in orario notturno la Fondazione si avvale del servizio di Guardia Medica dell'Azienda ULSS 1.

La scelta del medico viene effettuata all'ingresso, ai sensi dell'art. 5 dell'allegato A alla Deliberazione della Giunta Regionale 14 agosto 2018, n. 1231.

All'interno dei Centri Servizi non è consentita l'esecuzione di prestazioni di assistenza medico-specialistica pubblica o privata. Qualora il medico ritenesse necessario qualche intervento specialistico, viene garantito il trasporto dell'Ospite presso i relativi ambulatori medici, alle condizioni e con i costi previsti nel Contratto d'ingresso.

6.3) Servizio Infermieristico

Gli infermieri professionali svolgono mansioni di carattere infermieristico volte alla cura ed alla salute dell'Ospite, sulla base delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche del medico. Le principali attività sono: somministrazione delle terapie, controllo dei parametri vitali, medicazioni, cura nell'approvvigionamento dei medicinali prescritti e loro custodia, mantenimento di costanti rapporti con l'Ospedale qualora l'Ospite abbia bisogno di visite o di ricovero, contattare la Famiglia nel caso di variazioni dello stato di salute dell'Ospite, supervisionare che le indicazioni alimentari fornite dal medico o dal dietologo vengano correttamente seguite.

6.4) Servizio di Assistenza alla Persona

Il servizio di Assistenza è garantito dagli Operatori Socio-Sanitari che lavorano, opportunamente turnati, a diretto contatto con l'Ospite nell'arco delle 24 ore, compresi i giorni festivi. Il servizio assicura alla persona l'assistenza e l'aiuto necessari nell'esecuzione delle funzioni basilari della vita quotidiana, attraverso l'applicazione di piani di assistenza individuali e l'attivazione di protocolli specifici, in coerenza con le indicazioni medico-infermieristiche. L'attività assistenziale di base, attraverso l'intervento quotidiano, stimola la persona al mantenimento e se possibile, al recupero delle capacità residue. In particolare, il servizio assistenziale, concerne:

- igiene e cura della persona: igiene quotidiana, bagno assistito settimanale, vestizione con abbigliamento personale idoneo;
- alimentazione: dispensa dei pasti, aiuto nell'alimentazione e nell'idratazione, sorvegliando l'ospite e stimolando la nutrizione;
- mobilitazione: comprende l'alzata, i trasferimenti e la messa a letto dell'ospite, la posturazione per le persone costrette a letto al fine di prevenire le piaghe da decubito, l'assistenza nella deambulazione con l'uso di ausili, su indicazione del servizio di fisioterapia;
- continenza: prevede l'accompagnamento al bagno per le persone con capacità di controllo e la gestione degli ausili per l'incontinenza.

In caso di ricovero ospedaliero l'assistenza è in carico al familiare.

6.5) Servizio di Fisioterapia

Il Servizio di fisioterapia all'interno delle strutture per anziani ha come obiettivo il mantenimento e il miglioramento delle facoltà residue dell'Ospite.

L'attività fisica, svolta in maniera adeguata e regolare, contribuisce alla prevenzione delle patologie collegate all'immobilità e al mantenimento dello stato di salute della persona.

Gli interventi svolti principalmente all'interno della palestra sono:

- Riabilitazione ortopedica;

- Riabilitazione neuromotoria
- deambulazione assistita e con ausili;
- mobilizzazione passiva e cura delle posture;
- terapia fisica strumentale;
- consulenza per gli ausili;
- ginnastica respiratoria
- massoterapia
- linfodrenaggio;
- riattivazione globale (tapis roulant, cyclette, pedaliera).

6.6) Servizio di Logopedia

Il Servizio di Logopedia si occupa di:

- valutazione, riabilitazione delle abilità linguistico–comunicative e delle funzioni cognitive che le sostengono;
- valutazione, monitoraggio e cura delle abilità di deglutizione e alimentazione e indicazioni rispetto alle modalità di assunzione.
- Eventuale adozione di protesi acustiche o ausili (comunicatore, ecc.) con addestramento all'uso e verifica della loro efficacia;
- definizione delle modalità di cura e igiene del cavo orale.

6.6) Servizio Psicologico

La presenza dello psicologo nelle strutture residenziali per anziani delinea un servizio orientato alle persone che vivono e operano all'interno di queste, di cui si ascoltano i bisogni e per cui si attivano le risorse utili per risolvere le problematiche connesse al risiedere in tali strutture. Le principali attività svolte dallo psicologo sono quelle descritte nella legge 18 febbraio 1989, n. 56, con particolare riferimento all'uso di strumenti diagnostici tesi a valutare i deficit sensoriali, cognitivi, i disturbi comportamentali ed affettivo/emotivi degli anziani rispetto ai quali lo stesso psicologo è chiamato ad attuare interventi terapeutici riabilitativi e di sostegno, sia individuali che di gruppo.

In specifico le tipologie di intervento proprie della figura professionale dello psicologo che opera nei tre centri servizi per anziani sono:

- per l'anziano, valutazione clinica attraverso test psicodiagnostici e colloqui anamnestici, osservazione clinica e comportamentale diretta e indiretta, training di riabilitazione cognitiva, valutazione e trattamento dei disturbi del comportamento, colloqui di sostegno.
- per la Famiglia dell'anziano, consulenza psicogerontologica finalizzata all'apprendimento di nuove forme di relazione con l'Ospite, sostegno psicologico rivolto agli aspetti emotivi nel nuovo assetto Familiare e relativi all'istituzionalizzazione dell'anziano.
- per l'équipe di lavoro, consulenza alle figure professionali atte a prevenire forme di disagio e stress, sportello per un loro ascolto, progettazione e realizzazione di interventi formativi.

6.7) Servizio Sociale

Il Servizio Sociale professionale opera per la congiunzione tra la domanda di aiuto e l'offerta istituzionale dei servizi; è in grado di attivare proposte progettuali di aiuto concrete e che tengono conto della reale rete dei servizi presenti nel territorio, sia di tipo residenziale che domiciliare.

La specificità del ruolo dell'Assistente Sociale nelle strutture per anziani viene identificata nell'incontro tra l'Ospite, la sua Famiglia, il territorio e il contesto sociale di riferimento e la struttura organizzativa in cui il professionista opera.

Compiti primari dell'Assistente Sociale sono:

- la cura dell'inserimento dell'Ospite: partecipazione alle U.V.M.D., presentazione del nuovo Ospite, adempimenti amministrativi per il perfezionamento della pratica di ingresso;
- l'implementazione delle pratiche concernenti la vita dell'anziano: domanda di accompagnamento e/o invalidità civile, richieste di esenzioni ticket, cambio medico curante, richieste di variazioni, ricorsi amministrativi;
- l'attività di segretariato sociale, rivolta in modo particolare ai Familiari per rispondere al bisogno di ascolto e rassicurazione sui servizi svolti dalla Fondazione;
- la mediazione all'interno delle dinamiche Familiari al fine di rendere l'ingresso in struttura un momento positivo per tutto il sistema Famiglia.

6.8) Servizio Educativo e di Animazione

Il servizio educativo e di animazione all'interno delle strutture ha l'obiettivo di mantenere e potenziare il patrimonio individuale di ciascun Ospite, fatto di capacità sensoriali, cognitive e di socializzazione, migliorando la percezione della qualità di vita. Inoltre, il servizio si propone di lavorare in sinergia con il territorio al fine di favorire un'apertura e un'integrazione con la comunità esterna, attraverso eventuali uscite collettive.

Gli interventi educativi e di animazione sono svolti dagli educatori professionali e coinvolgono gli Ospiti della struttura sia a livello individuale che di gruppo, e anche per progetti multidisciplinari in collaborazione con le altre figure professionali (fisioterapisti, logopedisti, psicologi, ecc..) quali attività ludico-motorie, cognitivo-riabilitative, artistico-manuali, socio-culturali e ricreative in genere.

6.9) Servizio alberghiero e servizi ausiliari

Presupposto di quanto sopraindicato è l'erogazione di un servizio alberghiero, che comprende:

- Servizio di ristorazione: assicurare la qualità, la varietà e la salubrità del confezionamento dei cibi e delle pietanze costituisce un impegno costante da parte della Fondazione. I cibi sono preparati nel pieno rispetto delle norme igieniche ed in base a particolari diete indicate dal medico, ove necessario. Il menù, scandito su base stagionale, varia settimanalmente e prevede la scelta tra diverse pietanze proposte sia per il pranzo che per la cena. I pasti vengono poi serviti nelle apposite sale da pranzo presenti;
- Servizio di pulizia dell'ambiente di vita e degli arredi: il servizio garantisce l'intervento quotidiano di pulizia e sanificazione degli ambienti e degli arredi;
- Servizio di lavanderia e guardaroba: il servizio di lavanderia garantisce agli Ospiti l'etichettatura degli indumenti, il lavaggio, la stiratura ed il rammendo dei capi di vestiario e della biancheria piana.
- Servizio di parrucchiera: il servizio viene erogato settimanalmente;

- Servizio pedicure: è erogato mensilmente.

La Fondazione eroga altresì ulteriori servizi ausiliari, tra cui si indicano:

- Servizio religioso: la Fondazione rispetta la religione e il credo di ciascun Ospite, e all'interno della struttura è eventualmente erogato il servizio religioso, se richiesto. La Santa messa viene celebrata settimanalmente in struttura;
- Servizio amministrativo;
- Servizio di manutenzione, per il controllo dei vari impianti della struttura, per interventi di manutenzione e riparazione;
- Servizio di magazzino, per la distribuzione del materiale d'uso comune ai reparti;
- Distribuzione posta;

Altri servizi:

- Trasporti: Qualora sia necessario un trasporto per emergenza si utilizzano i servizi di pronto soccorso. Per le visite programmate, la Fondazione, in caso il familiare sia in condizioni di oggettiva impossibilità ad effettuare direttamente o ad organizzare il trasporto, si avvale di Associazioni esterne con costo a carico dell'Ospite (ad esclusione dei pazienti che per le loro condizioni cliniche non sono trasportabili)

7) Le rette

Le rette applicate per i servizi offerti dalla Fondazione sono annualmente deliberate dal Consiglio di Amministrazione, sono al netto dell'eventuale contributo regionale e pubblicate nel sito della Fondazione.

Coloro che sono nella condizione di non autosufficienza, rilevata dall'U.V.M.D. dell'Azienda ULSS 1 Dolomiti, infatti, usufruiscono della cosiddetta "impegnativa di residenzialità" erogata dalla Regione Veneto e versata direttamente alla Fondazione in proporzione alle giornate di presenza degli anziani non autosufficienti assegnatari della stessa.

La retta alberghiera è comprensiva dell'alloggio e dei servizi offerti. La tariffa viene definita in base alla tipologia della stanza occupata, al tipo di unità di offerta e alla condizione di autosufficienza/non-autosufficienza. Il valore della quota alberghiera viene definito in base ai costi di gestione e può essere modificato nel corso dell'anno in riferimento a imprevedibili variazioni di bilancio.

Saranno a carico dell'Ospite i ticket, i medicinali a carico dell'assistito, le prestazioni di medicina specialistica, le spese personali, i trasporti e quanto altro previsto nel Contratto d'ingresso.

Il calcolo della retta è effettuato secondo quanto previsto nel Contratto d'ingresso.

7.1) Pagamento della retta

La Fondazione emette fattura mensile nei primi giorni del mese successivo, comprensiva di tutti gli sconti e supplementi riguardante il mese appena trascorso, a cui si aggiunge l'imposta di bollo. La fattura prevede il pagamento a mezzo RID. In caso di impossibilità comprovata di attivare il RID, un diverso metodo di pagamento potrà essere concordato con le modalità previste e definite nel Contratto. Il pagamento va effettuato entro i termini previsti da Contratto.

8) La soddisfazione dell'Ospite

La Fondazione Opera della Speranza raccoglie suggerimenti e opinioni, nonché eventuali reclami per disservizi, atti o comportamenti che abbiano impedito o limitato il diritto alle prestazioni.

I reclami, le osservazioni ed i suggerimenti sono presentati tramite il modulo previsto oppure attraverso il "Comitato dei Familiari"; in ogni caso, la Direzione promuove verifiche interne sull'andamento generale sia sotto il profilo amministrativo-gestionale che del grado di soddisfazione degli Ospiti e dei loro Familiari.

Attraverso la raccolta e l'analisi dei reclami e dei suggerimenti (vedi modello allegato) inoltrati dagli Ospiti o loro rappresentanti ovvero attraverso altre forme di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza, la Direzione esercita una costante verifica sui servizi erogati e sulla loro qualità. Periodicamente è curata la redazione di un rapporto sulle segnalazioni ricevute, che viene distribuito a tutti i servizi interessati per le opportune valutazioni.

9) Accoglienza

La presa in carico dell'Ospite prevede la stesura di un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) finalizzato alla personalizzazione degli interventi di assistenza e riabilitazione secondo un'ottica multidisciplinare. Il PAI viene definito e concordato dall'équipe multi professionale in sede di Unità Operativa Interna (UOI). Durante il corso della giornata l'Ospite è coinvolto in specifiche attività di intervento articolate secondo le personali esigenze e peculiarità.

Unità Operativa Interna (U.O.I.)

L'Unità Operativa Interna (UOI) ha i seguenti compiti:

- valutare in forma multidimensionale l'Ospite in fase di accoglimento;
- recepire la valutazione multidimensionale dell'Ospite e fissare le modalità di attuazione del programma assistenziale predisposto dall'U.V.M.D. (Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale);
- redigere il programma terapeutico-riabilitativo personalizzato, con le modalità della valutazione multidimensionale e multiprofessionale, in tempo congruo ad una osservazione ed adattamento della persona nel nuovo ambiente;
- verificare l'efficacia del programma così elaborato.

L'UOI è un'équipe multiprofessionale presieduta dal Direttore o da suo delegato e composta dal Medico Coordinatore individuato dalla locale AULSS n. 1, , Coordinatore Socio-sanitario della Struttura, Medico di Medicina generale, Assistente Sociale, Educatore professionale, Infermiere professionale, Fisioterapista, Logopedista, Operatore Socio-sanitario, Psicologo, Familiari.

L'UOI può, a sua discrezione, stabilire la presenza di altre figure specialistiche (psichiatra, fisiatra, ecc.).

Si definisce la frequenza ordinaria delle UOI a cadenza quindicinale, tale frequenza non preclude ovviamente la possibilità di convocare UOI straordinarie nel caso in cui sia necessario.

Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.)

L'assistenza personalizzata è:

- diritto di disuguaglianza dei trattamenti;
- il dovere degli erogatori dell'assistenza di evitare di operare per prestazioni naturalmente uguali per tutti e di passare ai progetti differenziati; sapere da dove si parte (valutazione e bisogni) per sapere dove si arriva (risultati attesi/obiettivi e verifica);
- l'avvio di un lavoro di équipe multiprofessionale in luogo di interventi frazionati e disaggregati;
- soprattutto centralità dell'Ospite.

L'assistenza personalizzata trova nel Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) lo strumento fondamentale per l'operatività. Sinteticamente, la formulazione del PAI segue queste fasi:

- compiuta la valutazione dell'Ospite, viene definita e misurata l'ipotesi del problema su cui intervenire per migliorare, mantenere o rallentare le condizioni di salute della persona, sia da un punto di vista qualitativo che quantitativo, prima di iniziare gli interventi;
- successivamente, individuate le potenzialità dell'Ospite e i soggetti che si assumono la responsabilità rispetto al problema, vengono definiti i risultati attesi (obiettivi) che si intendono di raggiungere;
- sulla base dei risultati attesi e delle risorse disponibili, vengono definiti gli interventi attuabili;
- al termine del piano di intervento avviene la verifica, attraverso una ri-valutazione della condizione della persona, rendendo così possibile la misurazione dei risultati ottenuti alla fine del processo di aiuto e quindi la valutazione dell'efficacia di quanto fatto.

La giornata tipo dell'Ospite

Alla mattina il risveglio solitamente avviene tra le ore 06:00 e le ore 08.00. Durante questa fascia oraria il personale di reparto segue gli Ospiti nella cura dell'igiene personale e della vestizione.

Successivamente gli Ospiti vengono accompagnati in sala da pranzo per la colazione e l'assunzione della relativa terapia farmacologica. Il tutto solitamente avviene tra le ore 08.00 e le ore 09.00.

Tra le ore 09.30 e le ore 11.30 generalmente gli Ospiti, proprio perché le consuete cure igienico- sanitarie sono terminate, partecipano alle attività socio ricreative e/o riabilitative o si autogestiscono liberi momenti di socializzazione. È previsto a metà mattina un momento di idratazione.

Il momento del pranzo avviene attraverso l'attenta supervisione ed assistenza del personale di reparto (11.30/12.30).

Nel primo pomeriggio gli Ospiti che lo desiderano hanno la possibilità di riposarsi un po' e, dopo essersi alzati, insieme a tutti gli altri, fanno merenda.

Dalle 14.30 alle 17.30 gli Ospiti sono liberi di partecipare alle attività socio ricreative e riabilitative. È prevista a metà pomeriggio l'idratazione e merenda.

Il momento della cena si svolge con le consuete modalità del pranzo, generalmente intorno alle ore 18.00.

Dopo cena è abitudine degli Ospiti trascorrere un momento di relax personale con i propri compagni di stanza.

Al termine della giornata il personale di reparto si prende cura della consueta igiene personale e della terapia degli Ospiti, per poi accompagnarli a letto. Come per il risveglio, anche il momento del riposo notturno si basa sui tempi personali di ogni singolo Ospite.

10) Un servizio di qualità

Lavoro per progetti individualizzati

Nel sociale si lavora sempre più “per progetti”; la qualità dei servizi e l’innovazione sono sempre più connessi alla capacità di gestire complessi processi di progettazione e valutazione. La stesura di progetti di intervento individualizzati consente di programmare, realizzare e valutare in maniera sistematica e strutturata azioni mirate alla riabilitazione, al sostegno e al mantenimento delle abilità degli anziani. Il lavoro per progetti implica la collaborazione tra diverse professionalità in linea con una metodologia multidisciplinare. La programmazione delle varie fasi di intervento prevede un monitoraggio in itinere che dà la possibilità di modulare le diverse azioni a seconda delle esigenze degli Ospiti avendo ben definito gli obiettivi da raggiungere. La redazione di un progetto consente, infine, di poter accedere ad eventuali finanziamenti di enti pubblici o privati utili per la realizzazione stessa.

Informazione, privacy e sicurezza

L’intero operato della Fondazione si svolge in piena conformità alla normativa privacy che prevede la tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali. Secondo la normativa indicata, tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della riservatezza.

11) Il volontariato

I tre Centri Servizi si avvalgono della preziosa collaborazione di Volontari a supporto delle attività culturali, ricreative e di animazione promosse all’interno della Struttura, nonché, per l’accompagnamento degli Ospiti in occasione di uscite organizzate.

12) Servizio privato personalizzato

La Fondazione ammette l’ingresso di assistenti privati chiamati a svolgere la propria opera dagli Ospiti o dai loro Familiari, con spese a loro carico, previa autorizzazione da parte della Direzione.

Suggerimenti / proposte / reclami

Modello da consegnare alla Direzione

Il sottoscritto _____

residente a _____ in via _____

tel. _____ email _____

in qualità di Familiare di _____ , Ospite presso il Servizio:

- Centro Servizi sede di _____*
- Ospedale di Comunità*
- Comunità Alloggio*

Nucleo

espone il seguente suggerimento / proposta / reclamo:

Data _____

Firma
