

CARTA DEI SERVIZI



**CENTRO SERVIZI ANZIANI  
UMBERTO BAGARELLA  
DUEVILLE**



**QUANDO IL SUPPORTO FAMILIARE  
NON È PIÙ SUFFICIENTE  
E LE PATOLOGIE RICHIEDONO  
UN'ASSISTENZA QUALIFICATA  
È ARRIVATO IL MOMENTO  
DI PRENDERE  
UNA DECISIONE DIFFICILE.**

**IL CENTRO SERVIZI ANZIANI  
UMBERTO BAGARELLA  
DI DUEVILLE SUPPORTA QUESTA  
DECISIONE DAL 1951.**



I componenti del Consiglio di Amministrazione



Centro Servizi Anziani Umberto Bagarella



Il Direttore Dott. Stefano Garbin



# CI PRENDIAMO CURA DEI NOSTRI ANZIANI OSPITI

Cari ospiti e familiari, prendersi cura di qualcuno significa accudire una persona con un approccio che va oltre l'aspetto medico-sanitario. Il rispetto, l'ascolto, le attenzioni, l'incoraggiamento, il sostegno emotivo, la condivisione della sofferenza sono i valori che segnano il confine tra curare e prendersi cura.

Il nostro obiettivo e tutte le nostre scelte in termini di organizzazione, erogazione di servizi, formazione del personale, sono guidate dal cercare di applicare questi valori ogni giorno. Pur essendo consapevoli delle difficoltà da superare, e voi familiari le conoscete bene essendo stati spesso i primi caregivers dei vostri cari, perseguiamo con determinazione e perseveranza il miglioramento continuo della qualità e della pluralità dei servizi che prestiamo. Inoltre, l'approccio multidisciplinare che coinvolge tutte le figure dell'Ente, ossia medici, coordinatori, infermieri, OSS, educatori, assistenti sociali, psicologi, fisioterapisti e logopedisti, fornisce una risposta completa alle esigenze socio-sanitarie dell'ospite.

I continui lavori di ristrutturazione e ammodernamento dei reparti e degli spazi comuni sono finalizzati a creare degli ambienti funzionali, accoglienti ed orientati al benessere di tutti coloro che li frequentano e dove gli operatori possano lavorare nelle migliori condizioni per prendere per mano, coinvolgere, curare e accudire, assistere e confortare, in due parole, prendersi cura degli ospiti.

Con la presente rinnovata Carta dei Servizi intendiamo, dunque, mettere a disposizione dei cittadini tutte le informazioni relative al nostro Centro Servizi, alla mission, all'organizzazione, ai servizi offerti e agli standard di qualità. Il Centro Servizi Anziani U. Bagarella costituisce un importante punto riferimento per Dueville e per il territorio circostante nell'erogazione di servizi agli anziani e, nell'esercizio delle proprie attività, intende perseguire uno sviluppo sostenibile, operare in modo responsabile e trasparente nei confronti di persone, comunità, territorio ed ambiente integrando nel processo di gestione buone pratiche che rispettino i principi di sostenibilità ambientale e sociale.

Esprimo un sincero ringraziamento a tutti gli operatori che ogni giorno lavorano con impegno, professionalità e umanità, alle Associazioni che credono nella collaborazione reciproca e ai Volontari per il tempo dedicato ai nostri anziani ospiti per donare comprensione, conforto e momenti di serenità.



Il Presidente  
Dott. Andrea Maran

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Andrea Maran', written in a cursive style.



<b>COS'È LA CARTA DEI SERVIZI</b>	PAGINA 8
<b>CENTRO SERVIZI ANZIANI UMBERTO BAGARELLA DI DUEVILLE</b>	PAGINA 10
<b>MISSION</b>	PAGINA 14
<b>LA CULTURA ASSISTENZIALE DEL CENTRO SERVIZIO ANZIANI UMBERTO BAGARELLA DI DUEVILLE</b>	PAGINA 18
<b>STRUTTURA ORGANIZZATIVA</b>	PAGINA 20
<b>MODALITÀ DI AMMISSIONE</b>	PAGINA 22
<b>CHI ASSISTE LA PERSONA ANZIANA</b>	PAGINA 27
<b>I SERVIZI A SUPPORTO</b>	PAGINA 32
<b>DONARE IL PROPRIO TEMPO: I VOLONTARI</b>	PAGINA 37
<b>TUTELA E PARTECIPAZIONE DELL'OSPITE</b>	PAGINA 37
<b>PRIVACY</b>	PAGINA 40
<b>FUMO</b>	PAGINA 40
<b>EMERGENZE, NORME ANTINCENDIO E ANTINFORTUNISTICA</b>	PAGINA 41
<b>COLLABORAZIONE CON I FAMIGLIARI</b>	PAGINA 43
<b>ORGANISMO RAPPRESENTATIVO DEGLI OSPITI E DEI LORO FAMIGLIARI</b>	PAGINA 44
<b>SUGGERIMENTI E RECLAMI</b>	PAGINA 44
<b>GLI STANDARD DI QUALITÀ</b>	PAGINA 46
<b>COS'È L'IMPEGNATIVA DI RESIDENZIALITÀ</b>	PAGINA 52
<b>LE RETTE</b>	PAGINA 55





**UN COLORE  
PER OGNI FIGURA  
PROFESSIONALE**



**MEDICO**



**PSICOLOGO**



**FISIOTERAPISTA**





**EDUCATORE**



**LOGOPEDISTA**



**OPERATORE**



**INFERMIERE**



**INFERMIERE**



## COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento messo a disposizione dei cittadini per illustrare preventivamente i servizi sociosanitari che vengono offerti, con la finalità di instaurare un rapporto trasparente tra il Centro Servizi Anziani Umberto Bagarella di Dueville ed i destinatari dei servizi.

Il documento è stato redatto con riferimento alla normativa vigente allo scopo di far conoscere la cultura assistenziale alla quale si ispira la “mission” di tutte le figure professionali che operano all'interno del Centro Servizi Anziani.

Questa versione è stata Deliberata nella adunanza n. 22 del Consiglio di Amministrazione del 11/10/2022.





**128** POSTI LETTO

**1** NUCLEO PROTETTO ALZHEIMER

**20** POSTI CENTRO DIURNO

**10** POSTI COMUNITÀ ALLOGGIO

SERVIZIO PASTI A DOMICILIO

# CENTRO SERVIZI ANZIANI UMBERTO BAGARELLA

## DI DUEVILLE

Il Centro Servizi Anziani Umberto Bagarella nasce nel 1951 come Istituto Pubblico di Assistenza e Beneficenza (IPAB) dando assistenza ad anziani prevalentemente autosufficienti. Successivamente, in risposta ai bisogni di anziani e famiglie del territorio, ha acquisito l'autorizzazione regionale per ospitare anziani non autosufficienti adattando di conseguenza la propria struttura e dotandosi del personale necessario.

Negli ultimi anni, integrandosi con le strategie della Regione e dell'ULSS 8, si è specializzata nella gestione di anziani con deterioramento cognitivo, in particolar modo la malattia d'Alzheimer.

Collocato in centro città con 128 posti letto organizzati in tre piani, l'Ente si inserisce nella rete dei servizi con una organizzazione specializzata a livello socio sanitario ma con un clima familiare adatto a sollevare dalle sofferenze fisiche, morali e spirituali, le persone assistite e i loro familiari, nel rispetto di credo religioso, razza e lingua di ciascuno, evitando qualsiasi tipo di discriminazione.

Il servizio è volto al mantenimento e al recupero di tutte le capacità residue individuali dei singoli ospiti, soprattutto attraverso l'offerta di attività ricreative/animative e di riabilitazione funzionale e cognitiva.

Il servizio lavora in stretta collaborazione con i servizi territoriali e la famiglia per garantire la massima continuità tra la vita dell'anziano prima dell'ingresso in struttura e quella dopo..

Particolare attenzione viene posta nei confronti di ospiti affetti da patologie riconducibili alla demenza al fine di assicurare a loro ed alle loro famiglie una qualità di vita dignitosa.



**CENTRO SERVIZI ANZIANI  
UMBERTO BAGARELLA  
DUEVILLE**



**PRENDERE**



**PER MANO**



## MISSION

Garantire all'ospite e sviluppare nel tempo, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata all'ospite, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio. Il Centro Servizi Anziani Umberto Bagarella di Dueville fonda il suo operato sulla trasparenza, l'etica professionale e il miglioramento continuo della performance organizzativa e individuale.

**I VALORI E PRINCIPI** ai quali il Centro Servizi Anziani Umberto Bagarella di Dueville si ispira per l'erogazione dei servizi provengono da varie fonti: dalla cultura locale alle varie norme europee, dalle norme regionali, dai modelli assistenziali adottati.






- **TUTELA DELLA DIGNITÀ, DELLA LIBERTÀ E DELLA RISERVATEZZA PERSONALI.**
- **TUTELA DELLA SALUTE E DEL BENESSERE GENERALE DELLA PERSONA E TUTELA DELLE SUE RELAZIONI ALL'INTERNO DELLA COMUNITÀ, DELLA STRUTTURA E CON LA FAMIGLIA DI ORIGINE.**
- **EGUAGLIANZA E NON DISCRIMINAZIONE IN BASE A CONDIZIONI PSICOFISICHE, A OPINIONI POLITICHE, A CONVINZIONI RELIGIOSE, A SESSO E RAZZA.**
- **COINVOLGIMENTO DELL'UTENTE CON DIRITTO DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI CHE LO RIGUARDANO.**
- **DIRITTO DI SCELTA E DI AUTODETERMINAZIONE.**
- **EFFICACIA ED EFFICIENZA NELL'UTILIZZO DELLE RISORSE DISPONIBILI.**

A group of elderly people, mostly women, are seated in a room, many in wheelchairs. They are looking towards a woman standing in the background near a bookshelf. The woman standing is wearing a light green short-sleeved top. The room has a bookshelf with books and decorative items, a piano, and a table with plants and framed pictures. The overall atmosphere is warm and community-oriented.

**INTEGRARE E**



# COINVOLGERE



## LA CULTURA ASSISTENZIALE DEL CENTRO SERVIZIO ANZIANI UMBERTO BAGARELLA DI DUEVILLE

Non esiste una cultura predominante nell'assistenza all'anziano, ma un insieme di scelte specifiche nella gestione quotidiana che provengono da svariati approcci culturali e dai loro modelli di applicazione.

## L'APPROCCIO GERONTOLOGICO

il Centro Servizi Anziani Umberto Bagarella di Dueville non si limita all'approccio clinico ma ha cercato nel tempo di andare oltre, data la sua Mission, verso una visione funzionale dell'anziano. La sfida è quella di tener conto contemporaneamente della complessità e della specificità dell'anziano interpretandone le caratteristiche per legarle alle singole abilità e potenzialità, alla luce dei diversi percorsi di invecchiamento possibili. Studiando e gestendo la complessità di ogni anziano ospite ed il continuo gioco di adattamento, vicarianza e compenso che nel tempo si determinano, nel tentativo di costruire il miglior equilibrio possibile tra le componenti fisiche psicologiche e sociali.

## I MODELLI ASSISTENZIALI

Esistono vari modelli strutturati di assistenza alla persona anziana: Gentle Care, Approccio Capacitante, Montessori, Validation, etc., tutti conosciuti e adottati come e dove possibile. L'Ente non adotta un modello specifico ma cerca di ricavare le potenzialità di ognuno dei modelli disponibili per un'applicazione concreta che permetta la gestione del benessere quotidiano dell'anziano.

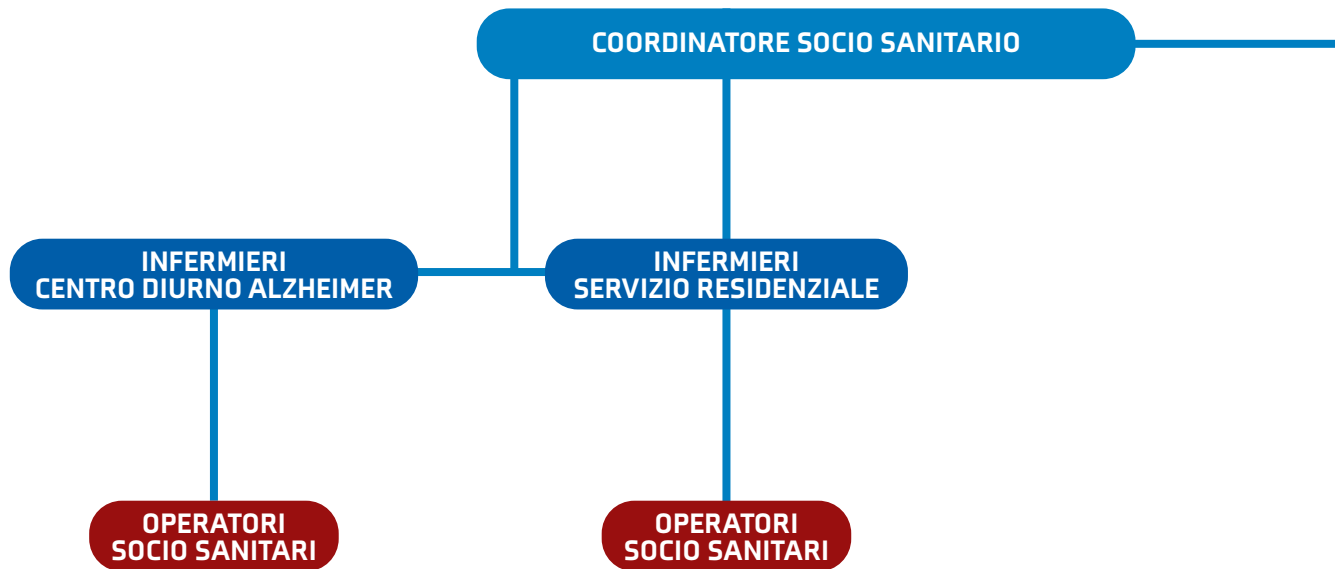


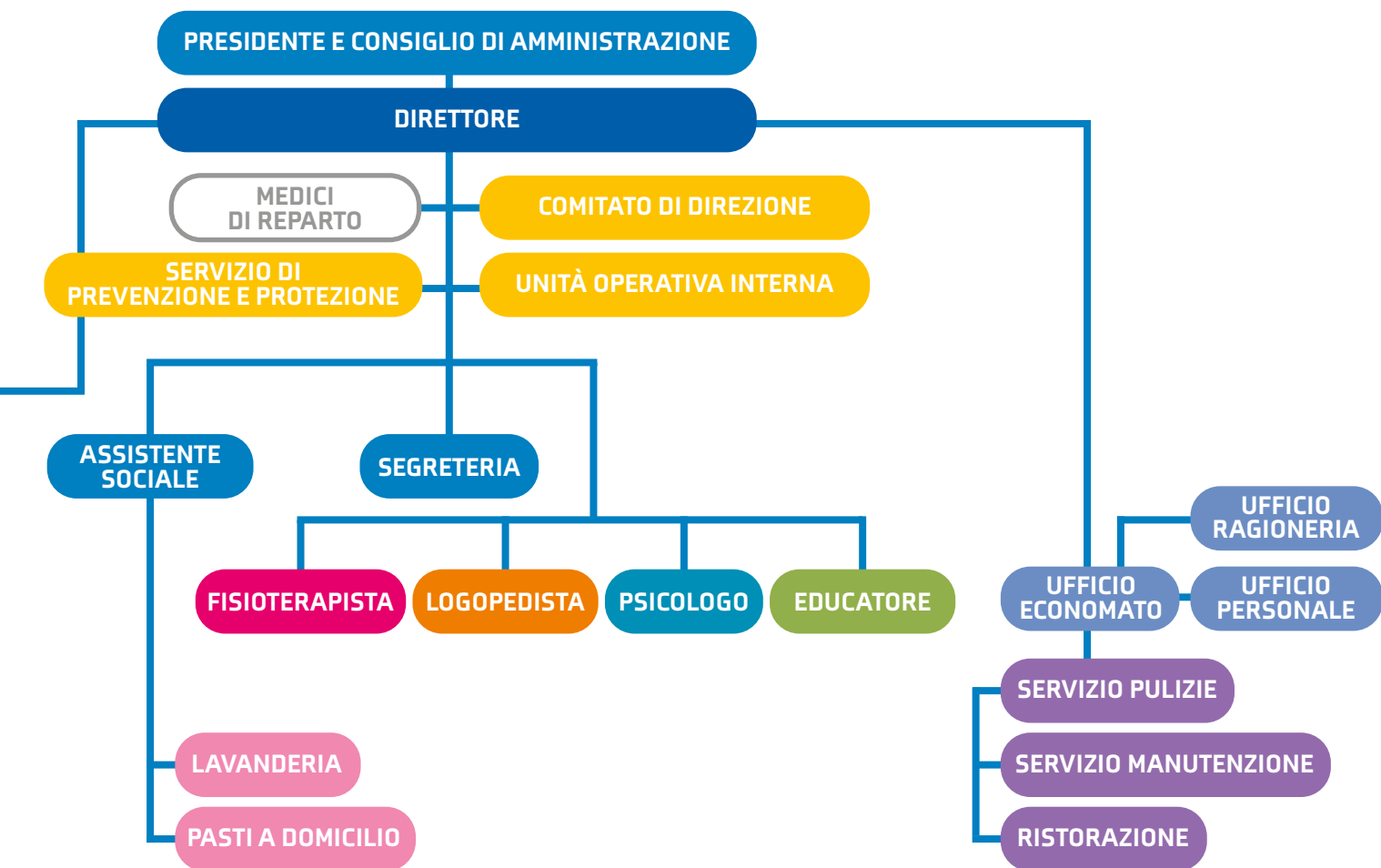


CENTRO SERVIZI ANZIANI  
UMBERTO BAGARELLA  
DUEVILLE

# ORGANIGRAMMA 2024

## CENTRO SERVIZI ANZIANI UMBERTO BAGARELLA DI DUEVILLE





## STRUTTURA ORGANIZZATIVA



Presso il Centro Servizi Anziani Umberto Bagarella di Dueville sono varie le figure professionali che lavorano attorno all'anziano, ognuna con la propria professionalità e ruolo, ma con un unico obiettivo: migliorarne la qualità di vita. L'organizzazione dei vari ruoli ed il coordinamento delle varie competenze sono alla base della scelta organizzativa del Centro Servizi Anziani Umberto Bagarella di Dueville.



## MODALITÀ DI AMMISSIONE

La richiesta di accesso ai servizi residenziali deve essere presentata in primo luogo presso l'Ufficio Servizi Sociali del Comune di Residenza dell'Interessato, ufficio che darà avvio alla procedura di valutazione che verrà poi effettuata dall'Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale (U.V.M.D.) del Distretto Socio Sanitario di competenza. Tale valutazione verificherà l'adeguatezza del progetto di inserimento, la volontà dell'interessato (se in grado di esprimerla e se in possesso di capacità critica) e porterà, valutando la situazione sanitaria, cognitivo-funzionale e sociale della persona, a un punteggio e a un profilo di autonomia che permetteranno l'inserimento nella graduatoria del Registro Unico della Residenzialità, sulla base della normativa regionale vigente (DGRV 394, 456 e 457/2007, DGRV 1133/2008, DGRV 2961/2012, DGR 996/2022).



Il profilo ed il punteggio determinati in sede di U.V.M.D. indicano le esigenze sanitarie e le necessità assistenziali della Persona.

La valutazione effettuata ha validità un anno; allo scadere di tale periodo, in caso di mancato ingresso in struttura, sarà verificato se sussiste ancora l'interesse all'inserimento.

Tale valutazione è un requisito indispensabile per richiedere l'accesso in struttura: il Centro Servizi Anziani Umberto Bagarella di Dueville, in caso di disponibilità di posto letto, contatterà l'interessato scorrendo la graduatoria unica. Poi verrà dato riscontro in graduatoria: negativo in caso di rifiuto, positivo in caso di accettazione (prenotando l'IR- Impegnativa di Residenza - se disponibile).

Al momento dell'inserimento in struttura dovrà essere effettuato il cambio del Medico di Medicina Generale a favore del Medico della struttura, che diventerà il Medico curante della persona, e verrà inoltrata, da parte dell'Ente, regolare richiesta di cambio residenza dell'Ospite presso l'ufficio demografico di Dueville, come previsto dalla normativa vigente; verrà inoltre fornita comunicazione dell'ingresso in struttura al Comune di provenienza.

Qualora l'interessato sia una persona degente in Ospedale che presenta un bisogno assistenziale che non può trovare risposta adeguata nel rientro a domicilio e necessita dunque di un inserimento in struttura residenziale, verrà attivata la C.O.T. (Centrale Operativa Territoriale) per la valutazione multidimensionale e multiprofessionale, che definirà il profilo di autonomia della persona e individuerà di conseguenza il percorso assistenziale più adeguato.

Per quanto riguarda i servizi erogati dall'Ente non inseriti nella rete convenzionata dei servizi, la domanda andrà presentata all'Assistente Sociale della struttura, la quale valuterà la richiesta sulla base delle direttive deliberate per ogni servizio dal Consiglio di Amministrazione.

# CURARE E





ACCUDIRE



# CHI ASSISTE LA PERSONA ANZIANA

**OPERATORI SOCIO SANITARI** La persona anziana non autosufficiente che entra in struttura ha bisogno di un supporto continuo per soddisfare i propri bisogni primari, tipici della vita quotidiana, come alzarsi dal letto, andare in bagno, vestirsi, lavarsi, nutrirsi.

Il livello di intervento degli Operatori Socio Sanitari (OSS) varia a seconda del grado di autonomia dell'ospite e va da una supervisione dell'anziano durante lo svolgimento delle attività quotidiane ad una totale sostituzione dello stesso laddove questi non sia più in grado di provvedere autonomamente. La sostituzione parziale o totale dello svolgimento delle attività della vita quotidiana avviene con uno o anche due operatori nell'arco di tutte le 24 ore.

**INFERMIERI** La persona anziana non autosufficiente che entra in struttura ha un elevato bisogno di assistenza sanitaria che, per sua natura, è solitamente destinato a crescere.

Il livello di intervento dell'infermiere e di conseguenza le sue attività variano a seconda dello stato di salute dell'ospite e sono conseguenza diretta delle indicazioni date dal medico.

Il servizio viene erogato 24 ore al giorno.

**SERVIZIO MEDICO** L'assistenza medica viene garantita da un medico presente in struttura e incaricato dall'Azienda ULSS 8.

Il medico garantisce l'assistenza secondo lo standard orario minimo di 22 ore settimanali, ripartito su 5 giorni, dal lunedì al venerdì, nelle fasce orarie dalle 8,00 alle 11,30 e dalle 14,30 alle 18,30, riservando 2 ore per il sabato mattina.

In altri orari e giornate le urgenze sono seguite dalla Guardia Medica esterna su chiamata dell'infermiere in servizio.

## OPERATORI SOCIO SANITARI

**ASSISTENZA  
24 ORE SU 24**

## INFERMIERI

**ASSISTENZA  
24 ORE SU 24**

## MEDICO CURANTE

### DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ

#### MATTINA

ORE 8.00 / 11.30

#### POMERIGGIO

ORE 14.30 / 18.30

**SABATO MATTINA** ≥ ORE

## GUARDIA MEDICA

**SU CHIAMATA  
DELL'INFERMIERE  
DI TURNO  
IN TUTTI GLI ORARI  
NON COPERTI DAL MEDICO  
INCARICATO ULSS 8**

**EDUCATORI ANIMATORI** Il Servizio Educativo mira ad attuare specifici progetti educativi e riabilitativi volti al:

- **BENESSERE PSICO-FISICO-SOCIALE DEGLI OSPITI;**
- **MANTENIMENTO DELLE CAPACITÀ DEL SINGOLO, CON OBIETTIVI RELAZIONALI, DI SOCIALIZZAZIONE, DI STIMOLAZIONE COGNITIVA E DI ORIENTAMENTO ALLA REALTÀ.**

Inoltre offre agli ospiti occasioni per trascorrere il proprio tempo in modo rassicurante e stimolante programmando momenti di festa ed eventi ricreativi e culturali in occasione di feste comandate e giornate particolari e, proponendo settimanalmente, diverse attività con obiettivi specifici:

- **RIABILITAZIONE COGNITIVA PER LA STIMOLAZIONE DELL'ATTENZIONE, DELLA MEMORIA E DELL'ORIENTAMENTO SPAZIO TEMPORALE;**
- **LABORATORI DI TERAPIA OCCUPAZIONALE PER STIMOLARE STRATEGIE E RISORSE CHE CONSENTANO AL SOGGETTO DI PORTARE A TERMINE ATTIVITÀ DI VITA QUOTIDIANA;**
- **ATTIVITÀ LUDICHE PER EVITARE LA TENDENZA ALL'ISOLAMENTO, FACENDO PERCEPIRE AL SINGOLO DI ESSERE PARTE INTEGRANTE DI UN INSIEME DI PERSONE (AD ES. TOMBOLA, BOWLING, TIRO AL BERSAGLIO, TORNEI DI CARTE);**
- **LABORATORI DI ATTIVITÀ MANUALI ED ARTISTICHE. MUSICA E CANTO (ASCOLTO E PRODUZIONE). GRUPPI DI DISCUSSIONE A TEMA. CONFERENZE E CINEFORUM.**
- **GINNASTICA DOLCE (IN COLLABORAZIONE CON LE FISIOTERAPISTE).**





**FISIOTERAPISTI** È un Servizio rivolto a tutti gli anziani residenti che ha come obiettivi:

- **IL MANTENIMENTO DELLE CAPACITÀ MOTORIE RESIDUE;**
- **LA RIEDUCAZIONE ALLE FUNZIONI MOTORIE DEFICITARIE E/O PERSE;**
- **LA PREVENZIONE DELLE CADUTE E DEL PEGGIORAMENTO DELLE AUTONOMIE;**
- **LA VALUTAZIONE E LA PROPOSTA DI AUSILI E PROTESI.**

Le attività si svolgono sia in palestra sia in reparto e, nello specifico, si effettuano:

- **MOBILIZZAZIONE ATTIVA E PASSIVA A LETTO;**
- **VALUTAZIONE DELLA MODALITÀ DI ALZATA, DEI PASSAGGI POSTURALI E DELLA MOBILITÀ A LETTO;**
- **VALUTAZIONE DELLE AUTONOMIE NELLE ATTIVITÀ DELLA VITA QUOTIDIANA (ADL) E PROPOSTE PER IL LORO MANTENIMENTO;**
- **RIEDUCAZIONE AI PASSAGGI POSTURALI;**
- **RIEDUCAZIONE ALLA DEAMBULAZIONE ALLE PARALLELE E CON SISTEMA A BINARIO;**
- **CYCLETTE ASSISTITA PER GLI ARTI SUPERIORI E INFERIORI.**

**PODOLOGO** Valuta clinicamente la struttura, la funzionalità e le patologie del piede mediante l'esame obiettivo dell'arto e mediante esami strumentali. Tratta le ipercheratosi (callosità), le ulcere del piede, le verruche, le unghie distrofiche (ispessite, deformi) e le unghie incarnite.



**LOGOPEDISTA** Il Logopedista si occupa della prevenzione, valutazione e riabilitazione, singola o in piccoli gruppi, dei disturbi comunicativo-linguistici, uditivi e della deglutizione. Il supporto avviene sia in modo diretto sugli ospiti sia in modo indiretto, in relazione ai bisogni specifici emergenti, proponendo e progettando interventi in collaborazione con altre figure professionali, anche attraverso incontri formativi con il personale e i familiari. Inoltre si occupa della cura e dell'igiene del cavo orale e delle protesi dentali, in modo autonomo o in collaborazione con ULSS 8 e un Odontotecnico esterno.

**PSICOLOGI** E' un servizio rivolto a tutti gli ospiti residenti e ai loro familiari che ha lo scopo di:

- **FAVORIRE L'INSERIMENTO DELL'ANZIANO E DELLA FAMIGLIA;**
- **VALUTARE E INCREMENTARE LE ABILITÀ COGNITIVE DELL'OSPITE;**
- **MIGLIORARE LA QUALITÀ DELLA VITA DELL'OSPITE RESIDENTE;**
- **AIUTARE I FAMIGLIARI NELL'ACCETTAZIONE E NELLA RELAZIONE CON L'ANZIANO IN DIFFICOLTÀ;**
- **AIUTARE E SUPPORTARE IL PERSONALE NELLA RELAZIONE CON L'ANZIANO.**

Ogni ospite viene valutato al momento dell'ingresso, per supportarne l'inserimento, e successivamente con costanza, per valutare le capacità cognitive e supportare gli aspetti relazionali ed emotivi, e ogni qual volta sia necessario o richiesto.

Gli psicologi del Centro Servizi Anziani Umberto Bagarella di Dueville sono a disposizione anche dei familiari che richiedano supporto nell'inserimento e nella gestione dei propri cari.



## **ASSISTENTE SOCIALE**

Ha la responsabilità di gestire le ammissioni e la presa in carico dal punto di vista del segretariato sociale, di rapportarsi con i famigliari anche durante la degenza, di intraprendere contatti e relazioni con gli enti esterni e di rappresentare l'Ente presso gli stessi. Si rapporta con l'AULSS per gli ingressi in riferimento al Registro Unico della Residenza (graduatoria AULSS) e si confronta costantemente con i famigliari su necessità amministrative.

## **COORDINATORE SOCIO SANITARIO**

E' responsabile dell'area dei servizi alla persona. Assume la responsabilità dell'attività svolta in prima persona e di quella svolta dai gruppi coordinati. Ha funzioni di responsabilità anche sui risultati di salute e sul conseguimento degli obiettivi relativi ai diversi processi socio sanitari assistenziali assegnati.





## I SERVIZI A SUPPORTO

**AMMINISTRAZIONE** Gli uffici amministrativi si trovano in una sede staccata, in via Madonnetta 4 a Dueville, e sono aperti al pubblico tutti i giorni feriali dalle 8.30 alle 12.30 (escluso il sabato). Il Presidente e il Direttore ricevono su appuntamento.

**SERVIZIO DI BARBIERE E PARRUCCHIERE** Una parrucchiera interviene in struttura settimanalmente. Il servizio esula dal costo retta ed è a carico dei familiari.

### SERVIZIO RELIGIOSO

Il servizio prevede la celebrazione della Santa Messa in base alla disponibilità di personale religioso; sono previsti altri momenti di celebrazione durante la settimana.

## SERVIZIO DI ACCOGLIENZA E SEGRETERIA

Nella hall è presente il Servizio di Accoglienza e Segreteria pronto a ricevere e soddisfare le richieste di ospiti, visitatori e famigliari.

## SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Il Centro Servizi Anziani Umberto Bagarella è dotato di cucina interna organizzata per la preparazione completa dei pasti. Oltre al servizio per le persone accolte, il Centro di Servizi Anziani eroga la fornitura pasti anche presso alcuni Comuni del territorio.

Il menù viene elaborato con un ciclo di quattro settimane e tiene conto anche della cultura culinaria e gastronomica locale, nonché della stagionalità. Su indicazione del medico vengono predisposte diete personalizzate in base ai bisogni del singolo ospite.

## SERVIZIO PULIZIA AMBIENTI

La pulizia e la sanificazione degli ambienti vengono effettuate quotidianamente e al bisogno in modo da garantire sempre che gli spazi della struttura siano igienicamente adeguati e confortevoli.

## SERVIZIO LAVANDERIA E GUARDAROBA

Il Centro Servizi Anziani garantisce, tramite lavanderie esterne specializzate, il lavaggio e la sanificazione della biancheria piana (lenzuola, etc.) e della biancheria personale degli ospiti. La sanificazione degli indumenti è garantita ad ogni lavaggio e per tale motivo il ciclo di vita degli indumenti potrebbe essere accorciato.



A young woman with brown hair tied back, wearing blue scrubs, is smiling and pushing a wheelchair. An elderly woman with short, wavy white hair is sitting in the wheelchair, wearing a blue denim jacket over a green shirt and light-colored pants. They are outdoors, with a building and some greenery in the background. The scene is brightly lit, suggesting a sunny day.

ASSISTERE E



CONFORTARE



## DONARE IL PROPRIO TEMPO: I VOLONTARI



Il Centro Servizi Anziani Umberto Bagarella di Dueville si avvale dell'indispensabile collaborazione dei volontari, i quali offrono la loro disponibilità per dare agli ospiti risposte di assistenza più umanizzanti, complete e diversificate.

I volontari operano in stretto rapporto con il Servizio di Educazione Animazione, che li coordina. L'Amministrazione valorizza il Volontariato e si impegna ad offrire risorse, investendo anche in termini di formazione nei confronti di gruppi o persone che diano disponibilità in forma continuativa. L'Ente collabora con varie Associazioni di Volontariato del territorio e sviluppa assieme ad esse attività a sostegno degli anziani e della struttura.

Chi volesse prestare il proprio tempo a favore degli anziani come volontario presso il Centro Servizi Anziani può fare domanda in carta semplice e presentarla in Segreteria.

## TUTELA E PARTECIPAZIONE DELL'OSPITE

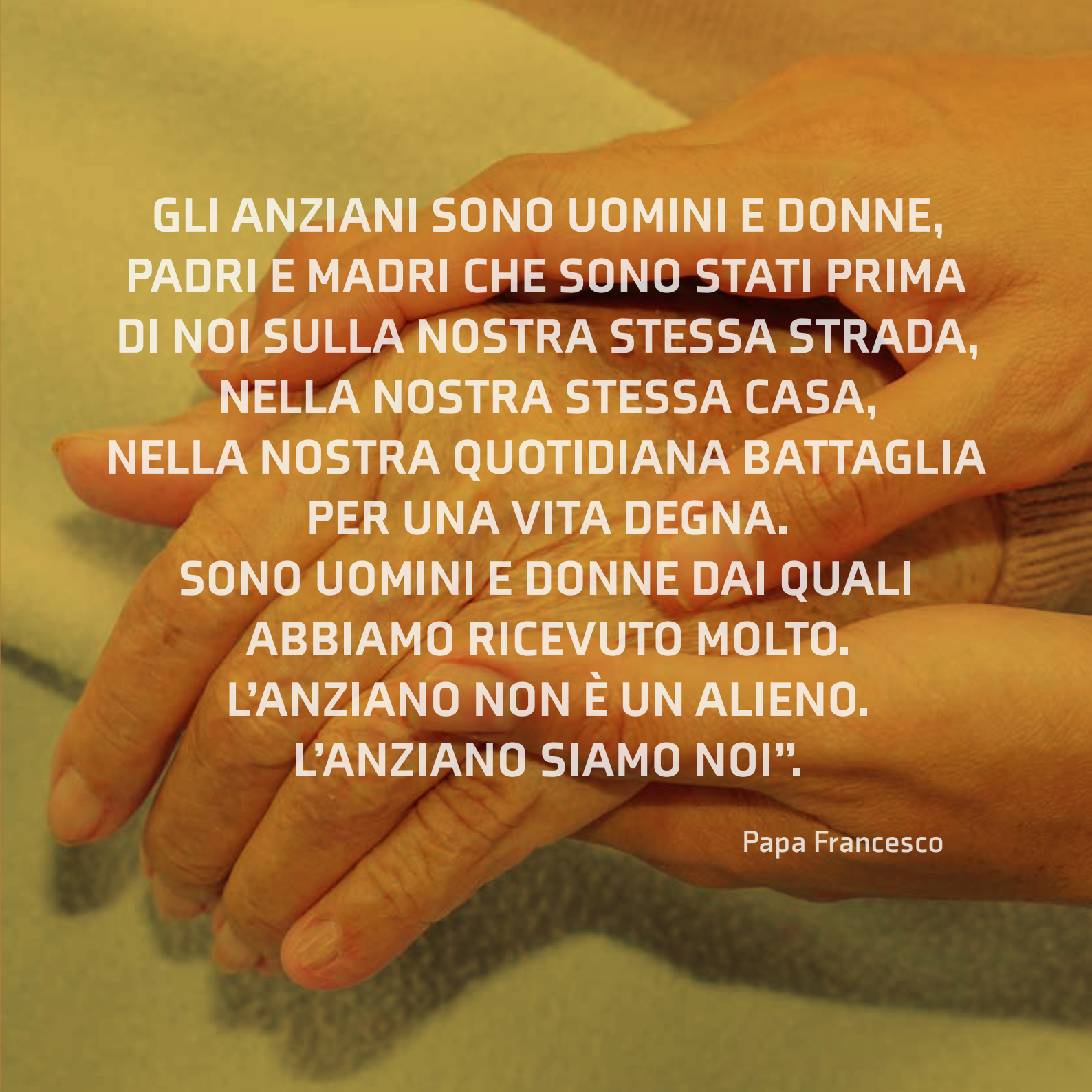


La tutela e la partecipazione dell'ospite si realizzano attraverso:

- UN EFFICACE SISTEMA DI INFORMAZIONE SULLE PRESTAZIONI EROGATE E SULLE MODALITÀ DI ACCESSO;
- UN RITORNO INFORMATIVO SULLE DECISIONI PRESE DALL'EQUIPE DELL'ENTE;
- LA RILEVAZIONE DEL LIVELLO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI OFFERTI;
- LA COSTITUZIONE DI ORGANISMI RAPPRESENTATIVI DEGLI OSPITI E DEI LORO FAMILIARI.







**GLI ANZIANI SONO UOMINI E DONNE,  
PADRI E MADRI CHE SONO STATI PRIMA  
DI NOI SULLA NOSTRA STESSA STRADA,  
NELLA NOSTRA STESSA CASA,  
NELLA NOSTRA QUOTIDIANA BATTAGLIA  
PER UNA VITA DEGNA.  
SONO UOMINI E DONNE DAI QUALI  
ABBIAMO RICEVUTO MOLTO.  
L'ANZIANO NON È UN ALIENO.  
L'ANZIANO SIAMO NOI”.**

Papa Francesco



## PRIVACY



È garantito il rispetto della normativa vigente sulla tutela dei dati personali.

Il Centro Servizi Anziani di Dueville mette in atto tutti gli accorgimenti necessari, a livello sia informatico che fisico, per tutelare la riservatezza dei dati di tutti gli ospiti.

Nel modulo di domanda per l'ingresso in struttura è riportata l'informativa circa le modalità e le finalità del trattamento dei dati personali e sensibili. I dati sensibili potranno essere trasmessi ad altri soggetti pubblici esclusivamente per lo svolgimento delle rispettive funzioni istituzionali, qualora sia previsto da specifiche disposizioni di legge. Tali soggetti li cureranno autonomamente in qualità di titolari del trattamento.

## FUMO

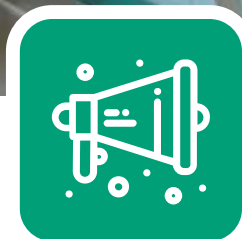


Per disposizioni di Legge e soprattutto nel rispetto della salute propria e delle altre persone, è assolutamente vietato fumare nelle stanze, nei corridoi, nei soggiorni ed in genere in tutti i locali della Struttura.

I familiari sono tenuti al rispetto del divieto in tutti i locali interni alla struttura.



## EMERGENZE, NORME ANTINCENDIO E ANTINFORTUNISTICA



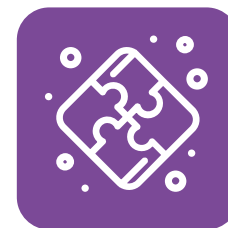
Nel Centro Servizi è stato predisposto un piano di emergenza, esposto in ogni piano della struttura, con specifiche procedure operative ed in grado di scattare tempestivamente ed in modo preordinato. Il piano di emergenza è finalizzato a:

- RIDURRE AL MINIMO I PERICOLI CUI POSSONO ANDARE INCONTRO LE PERSONE A CAUSA DI EVENTI CALAMITOSI (INCENDI, TERREMOTI, ECC.);
- PORTARE SOCCORSO ALLE PERSONE EVENTUALMENTE COLPITE;
- DELIMITARE E CONTROLLARE L'EVENTO AL FINE DI RIDURRE I DANNI.

Il personale dell'Ente è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio e a fare tutto quanto strettamente necessario per tutelare la sicurezza degli utenti.



# COLLABORAZIONE CON I FAMIGLIARI



La presenza e la collaborazione dei familiari sono componenti determinanti per la miglior convivenza e permanenza dell'ospite in struttura.

All'atto dell'inserimento dovrà essere comunicato il nominativo del familiare referente per tutte le informazioni che si dovranno trasmettere. Sarà tale familiare a farsi portavoce a sua volta presso gli altri congiunti dell'ospite delle informazioni di interesse comune.

Ai familiari è chiesta la collaborazione per la gestione del guardaroba dell'ospite secondo le modalità indicate nella scheda relativa alla dotazione del vestiario (consegnata all'atto dell'accoglimento).

I familiari potranno costituire un valido aiuto nella somministrazione delle diete, anche solo evitando di consegnare o di somministrare di propria iniziativa agli ospiti farmaci o cibi vari.

Qualora il familiare lo ritenga opportuno, sentito il Coordinatore Socio-Sanitario, può essere presente durante il momento del pasto.

L'attenzione prestata dal parente deve essere unicamente rivolta al proprio congiunto per non intralciare il lavoro degli operatori e non violare la privacy degli altri ospiti. È inoltre da sottolineare la necessità di mantenere, all'interno della struttura, un comportamento corretto e rispettoso della riservatezza degli ospiti e del lavoro delle figure professionali.

E' importante che gli ospiti e i familiari non chiedano al personale alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio, né facciano pressione per ottenere trattamenti di favore o per elargire compensi in denaro. I rapporti dovranno essere di reciproco rispetto e comprensione.

In caso di eventuali inadempienze da parte di qualche dipendente, l'ospite o i suoi familiari sono invitati ad astenersi dall'avanzare diretta contestazione al dipendente stesso e a rivolgersi invece all'Amministrazione per segnalare il fatto o compilare l'apposita scheda suggerimenti/reclami.

I familiari vengono informati delle decisioni prese in equipe (Unità Operativa Interna) per collaborare alla redazione del piano assistenziale individualizzato.

# ORGANISMO RAPPRESENTATIVO DEGLI OSPITI E DEI LORO FAMIGLIARI



In riferimento al Regolamento Regionale n. 3 del 10 maggio 2001 il Centro Servizi Anziani favorisce la costituzione di associazioni o comitati rappresentativi degli ospiti e/o dei loro famigliari nel rispetto dei Regolamenti e Statuti approvati dal Consiglio di Amministrazione.

Si ritiene rappresentativa l'associazione o il comitato che aggreghi almeno il 40% degli ospiti o dei loro famigliari.

L'avvenuta aggregazione viene notificata all'ULSS 8 Berica.

Gli scopi degli organismi rappresentativi sono:

- COLLABORARE CON L'ENTE PER LA MIGLIORE QUALITÀ NELLA EROGAZIONE DEL SERVIZIO E PER LA PIENA E TEMPESTIVA DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI ALLE FAMIGLIE;
- PROMOZIONE DI INIZIATIVE INTEGRATIVE FINALIZZATE AD ELEVARE LA QUALITÀ DI VITA DEGLI OSPITI.

## SUGGERIMENTI E RECLAMI



Il Centro Servizi Anziani nell'ambito del programma di miglioramento del suo servizio, ha stabilito una procedura per i reclami e soprattutto per i suggerimenti. Tale procedura non prevede l'anonimato essendo uno strumento trasparente di segnalazione per migliorare la qualità di vita.

Il modulo può essere richiesto in Amministrazione o in Segreteria/Portineria.





## GLI STANDARD DI QUALITÀ

Il Cento Servizi Anziani U. Bagarella ha un sistema qualità certificato, ovvero un insieme di regole, procedure, programmi e verifiche che debbono garantire un livello di qualità predefinito dall'ente in coerenza con alcune indicazioni internazionali; la Certificazione si estende anche alla sicurezza dei luoghi di lavoro: unendo la qualità del servizio con la sicurezza l'Ente per una migliore qualità di vita degli anziani assieme ai lavoratori.

Commissioni esterne verificano annualmente il possesso di requisiti di qualità e propongono programmi di miglioramento che investono tutti gli ambiti dell'Ente.



Nel sito istituzionale è possibile accedere a tali programmi in modo dettagliato, qui di seguito vengono presentati gli standard di qualità che dovrebbero riflettersi sui livelli di assistenza e sull'impatto sull'utenza anziana ed i suoi familiari.





# STANDARD DI QUALITÀ PER L'ASSISTENZA SUGLI ANZIANI E IL RELATIVO IMPATTO SUGLI ASSISTITI



## STANDARD 1

L'organizzazione possiede una cultura di inclusione e rispetto nei confronti degli assistiti e supporta gli utenti nell'esercizio delle loro scelte nel rispetto della privacy.

*Vengo trattato/a con dignità e rispetto, e posso mantenere la mia identità.*

*Posso fare scelte informate sull'assistenza e sui servizi, e vivere così come desidero.*



## STANDARD 2

L'organizzazione intraprende valutazioni e pianificazioni iniziali e continue per l'assistenza e i servizi, in collaborazione con gli utenti. La valutazione e la pianificazione sono incentrate sull'ottimizzazione della salute e del benessere secondo le necessità e gli obiettivi sull'utente.

*Vengo informato sulla valutazione e pianificazione continua che mi aiuta a ricevere l'assistenza e i servizi di cui ho bisogno per la mia salute e il mio benessere.*



## STANDARD 3

L'organizzazione fornisce sia cure personali che cure cliniche sicure ed efficaci, sia che vengano fornite separatamente che insieme, secondo le necessità, gli obiettivi e le risorse a disposizione per ottimizzare salute e benessere.

*Ricevo cure personali e cure cliniche o entrambe che sono sicure e adatte a me.*



## STANDARD 4

L'organizzazione fornisce servizi e supporti per la vita quotidiana sicuri ed efficaci che ottimizzano l'indipendenza, la salute, il benessere e la qualità della vita dell'utente.

*Ricevo i servizi ed il supporto che sono importanti per la mia salute e il mio benessere per la vita quotidiana e che mi permettono di fare le cose che desidero.*



## STANDARD 5

L'organizzazione fornisce un ambiente dei servizi sicuro e confortevole che promuove la funzionalità, il colore protesico e la privacy.

*Sento di appartenere e mi sento sicuro/a e a mio agio nell'ambiente dei servizi dell'organizzazione.*



## STANDARD 6

L'organizzazione chiede regolarmente l'opinione e il riscontro di utenti, assistenti, personale e altri e usa riscontri per i continui miglioramenti a favore dei singoli utenti e dell'intera organizzazione.

*Mi sento sicuro/a e vengo incoraggiato/a e supportato/a quando si tratta di dare riscontri e presentare lamentele. Vengo reso/a partecipe della procedura per affrontare i problemi che ho sollevato e le lamentele, e vengono messe in atto azioni appropriate.*



## STANDARD 7

L'organizzazione dispone di una quantità adeguata di personale che possiede le competenze e le qualifiche necessarie per fornire assistenza e servizi sicuri, rispettosi e di qualità.

*Ricevo cure di qualità da parte di persone competenti, capaci e premurose.*



## STANDARD 8

L'organismo che amministra l'organizzazione è responsabile per l'erogazione di assistenza e servizi sicuri e di qualità.

*Posso collaborare per migliorare il modo in cui vengono erogati l'assistenza e i servizi.*



**COMUNICARE**

A close-up photograph of a hand pointing to the right. The hand is wearing a brown and orange ribbed sweater. The background is a soft-focus scene of falling orange and yellow leaves, suggesting an autumn setting. The lighting is warm and golden.

**E ASCOLTARE**

# COS'È L'IMPEGNATIVA DI RESIDENZIALITÀ



Per impegnativa di residenzialità si intende il titolo che viene rilasciato al cittadino per l'accesso alle prestazioni rese presso servizi residenziali e diurni autorizzati all'esercizio e accreditati ai sensi della L.R. n.22/02 e relativo provvedimento attuativo, DGR n. 84 del 16/01/07. L'emissione dell'impegnativa di residenzialità comporta il riconoscimento della quota di rilievo socio-sanitario regionale così come determinata con apposito provvedimento annuale della Giunta Regionale.

Nell'ambito della residenzialità la libera scelta si concretizza nella facoltà del cittadino di scegliere, in quanto titolare dell'impegnativa di residenzialità, il Centro di Servizi per persone anziane non autosufficienti accreditato maggiormente rispondente alle proprie esigenze assistenziali, alle proprie aspettative e alle disponibilità economiche, anche superando i confini territoriali dell'Azienda ULSS di residenza.

L'Azienda ULSS, sulla base della graduatoria unica della residenzialità, provvede a rilasciare l'impegnativa di residenzialità nel limite del numero massimo di impegnative annuo equivalente stabilito dalla Programmazione Regionale ed in concomitanza con la disponibilità del posto presso il Centro di Servizi scelto dalla persona.

L'impegnativa di residenzialità permette di pagare una retta con importo più basso.







# LE RETTE



Stabilite dal Consiglio di Amministrazione, le rette vengono di norma approvate all' inizio dell'anno cui si riferiscono.

La retta è principalmente differenziata:

- ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI SENZA IMPEGNATIVA DI RESIDENZIALITÀ;
- ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI CON IMPEGNATIVA DI RESIDENZIALITÀ;

In entrambi i casi:

## LA RETTA COMPRENDE

- VITTO E ALLOGGIO
- ASSISTENZA
  - DI BASE
  - SANITARIA
  - MEDICA
  - INFERMIERISTICA
  - RIABILITATIVA (FISIOTERAPIA, LOGOPEDIA)
- PODOLOGO
- ANIMAZIONE
- PULIZIA DEI LOCALI

## LA RETTA NON COMPRENDE

- EVENTUALI TICKET SU FARMACI (NON PRESENTI NEL PRONTUARIO TERAPEUTICO DELL'AULSS8, RICHIESTE DAL MEDICO CURANTE O DAI FAMILIARI)
- VISITE SPECIALISTICHE
- SERVIZIO DI BARBIERE E PARRUCCHIERE
- SERVIZIO DI TRASPORTO IN AMBULANZA (PER VISITE SPECIALISTICHE O ANALISI VARIE)

In caso di ricovero ospedaliero dalla retta viene detratta una cifra giornaliera stabilita dal Consiglio di Amministrazione.

La retta viene corrisposta mensilmente in via anticipata il 20 del mese presso la Tesoreria dell'Ente tramite S.D.D. – addebito continuativo in Conto Corrente.





# I PUNTI DI FORZA



**ALTA  
ACCESSIBILITÀ**



**STRATEGIE  
OPERATIVE  
ALTAMENTE  
QUALIFICATE  
A GARANZIA  
DEL BENESSERE  
DEGLI OSPITI**



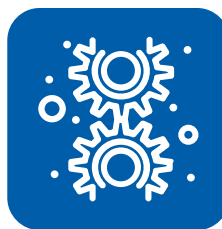
**STRUTTURA  
DI MEDIE  
DIMENSIONI**



**PROGETTI DI  
PROMOZIONE  
SOCIO CULTURALE  
CON LA COMUNITÀ  
SOCIALE LOCALE**



**CUCINA  
INTERNA**



**INTEGRAZIONE  
CON I SERVIZI  
SOCIOSANITARI  
TERRITORIALI PER  
UNA CONTINUITÀ  
ASSISTENZIALE**



**SERVIZIO  
RESIDENZIALE E  
SEZ. PROTEZIONE  
ALZEIHMER**



**OBBIETTIVI  
ASSISTENZIALI  
CHIARI  
E CONDIVISI  
CON I FAMILIARI**



CENTRO SERVIZI ANZIANI  
**UMBERTO BAGARELLA**  
DUEVILLE

Via IV Novembre, 11  
segreteria@csabagarella.it

36031 Dueville (VI)  
info@csabagarella.it

T. 0444 590320  
www.csabagarella.it

