

Casa di Riposo "A. Penasa"

Codice fiscale: 00398190249
Partita i.v.a.: 00398190249

via San Rocco n. 1 – 36030, Valli Del Pasubio (Vi)
tel. 0445 630955
fax 0445 592336
e-mail: direzione@istituzionepenasa.it
Pec: cdrpenasa.comune.vallidelpasubio.vi@pecveneto.it

CARTA DEI SERVIZI

-- INDICE--

- INTRODUZIONE
- ORIGINI DELLA CASA DI RIPOSO
- OBIETTIVI E PRINCIPI
- STRUTTURA DELL'ENTE
- SERVIZI OFFERTI
- IL PERSONALE
- GIORNATA TIPO DELL'OSPITE, ORARI, USCITE, SORVEGLIANZA
- ACCESSO AI SERVIZI
- LA PRESA IN CARICO DELL'OSPITE
- INFORMAZIONI UTILI
- NORME DI COMPORTAMENTO, DIVIETI, SANZIONI

ALLEGATI:

- modulo "comunicazioni del cliente"
- orari di presenza delle varie figure professionali aggiornato
- elenco responsabili di funzione
- politica per la qualità (obiettivi strategici)
- organigramma

1.0 - INTRODUZIONE e MISSION

1.1 – Questa Carta dei servizi ha lo scopo di illustrare e divulgare l'organizzazione e la tipologia dei servizi offerti dalla Casa di Riposo "A. Penasa" di Valli Del Pasubio, Istituzione Comunale che fornisce servizi sociali e sanitari principalmente rivolti alle persone anziane e disabili che in essa trovano accoglienza.

1.2- La Carta dei Servizi si propone come un utile strumento conoscitivo che, in un più ampio quadro di "trasparenza" amministrativa, facilita l'espletamento delle procedure di ingresso degli Ospiti e migliora il rapporto tra gli Ospiti-Utenti, i loro familiari e tutto il personale addetto, compresi gli Amministratori e la Direzione dell'Ente.

1.3 – La Mission dell'Istituzione, espressa attraverso questa carta dei servizi, è fornire assistenza, cura e riabilitazione alle persone anziane e disabili, sia autosufficienti che non, promuovendo il rispetto della dignità, il mantenimento dell'autonomia, e il coinvolgimento attivo dell'utente nella vita comunitaria e nei rapporti familiari. L'Istituzione si impegna a garantire equità, trasparenza, efficienza e riservatezza, favorendo un miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti.

2.0 - ORIGINI DELLA CASA DI RIPOSO

2.1- L'esigenza di un "ricovero" per gli anziani ammalati e bisognosi è sentita già negli anni precedenti la prima guerra mondiale. Solo nel dopoguerra però questo desiderio della comunità si realizza. Nel 1920 la Signora Annetta Penasa di Schio dona al Comune di Valli del Pasubio una costruzione in località San Rocco, che viene adibita a ricovero per anziani. La gestione viene inizialmente affidata alle Suore dell'Ordine delle Poverelle.

Nel secondo dopoguerra il Comune inizia a gestire direttamente la Casa di Riposo, affiancando alle religiose poche unità di personale laico. Negli anni ottanta, il Comune ristruttura ed amplia il vecchio edificio per renderlo più adeguato alle nuove esigenze.

Il 1996 segna formalmente la nascita dell'Istituzione comunale "A. Penasa" con l'adozione dello statuto costitutivo. Si tratta di un nuovo istituto giuridico previsto dalla legge 142 del 1990, attraverso il quale l'Ente locale, ossia il Comune di Valli del Pasubio, può gestire i servizi pubblici in alternativa alle forme più tradizionali di gestione, garantendo una specifica attenzione alle esigenze socio-sanitarie delle persone. Negli anni successivi vengono eseguiti importanti interventi atti a rendere più funzionale l'utilizzo degli spazi e delle attrezzature e, grazie ai contributi della Regione Veneto e della Fondazione Cariverona, dopo che le religiose nel 2010 decidono di abbandonare il loro servizio a cui la Comunità sarà sempre riconoscente, si provvede ad installare un nuovo ascensore, a realizzare un nuovo piano sopraelevato, con locali spaziosi e luminosi adibiti a camere per ospiti e a modernizzare gli arredi, al fine di migliorare ancora di più la qualità dei servizi offerti.

2.2- Giuridicamente l'Ente è una Istituzione del Comune di Valli del Pasubio. E' retta da un Consiglio di Amministrazione composto da 3 membri nominati dal Comune e da un Direttore. Il Consiglio dura in carica 5 anni ed ha completa autonomia.

3.0 - OBIETTIVI E PRINCIPI

3.1- L'Istituzione si prefigge lo scopo di assistere, curare e riabilitare le persone anziane e disabili, autosufficienti e non. Persegue, ove possibile, la ricerca del consenso dell'utente nell'erogazione dei servizi, particolarmente per quanto riguarda l'ingresso e la permanenza in struttura. I servizi offerti si propongono di conservare l'autostima della persona ospitata, aiutandola a mantenere la capacità di svolgere le attività di base della vita quotidiana il più a lungo possibile, favorendo un buon adattamento alla vita comunitaria e il mantenimento dei rapporti con i familiari.

3.2- L'istituzione eroga i servizi senza distinzione o discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione od opinioni politiche. L'ente pertanto ispira la propria attività a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità nei confronti di ogni singolo utente.

3.3- L'Istituzione assicura la piena informazione all'utente ed ai suoi familiari circa le modalità di erogazione dei servizi, attraverso le figure professionali di riferimento preventivamente indicate.

3.4- L'Istituzione provvede all'erogazione dei servizi mediante il corretto utilizzo delle risorse a disposizione in ordine all'efficacia, efficienza ed economicità degli interventi.

3.5- L'Istituzione riconosce ed incentiva la partecipazione dell'utenza, anche in forme organizzate. Accoglie osservazioni, suggerimenti e reclami rispetto al tipo di servizio ricevuto, nella prospettiva di un continuo miglioramento qualitativo.

3.6- L'Istituzione assicura all'utente l'accesso alle informazioni che lo riguardano (da esercitarsi secondo la disciplina della legge sulla "trasparenza amministrativa" L. 241/90) e la tutela della segretezza dei dati personali e sensibili, con particolare riferimento ai dati riguardanti la salute nell'ottica del rispetto del diritto alla Privacy della persona.

Tutto il personale è tenuto quindi a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti gli ospiti e gli utenti in generale.

4.0 - STRUTTURA DELL'ENTE

4.1- Il paese di Valli Del Pasubio è raggiungibile tramite la S.P. 46 del Pasubio, direzione Rovereto, dopo i Comuni di Schio e Torrebelficino, a circa 35 chilometri a nord di Vicenza. Per chi arriva da lontano, è possibile raggiungere Valli Del Pasubio in autostrada A31 Valdastico, uscita Thiene-Schio, indicazioni per Schio e Valli Del Pasubio. In paese si trovano indicazioni stradali precise che permettono una facile raggiungibilità della "Casa di Riposo Penasa".

4.2- La sede dell'Ente è ubicata a Valli Del Pasubio in una zona centrale del paese ed è dotata di aree parcheggio gratuite, sia in aderenza alla sede, sia nelle vicinanze, con la disponibilità di un ampio terrazzo porticato esterno, aperto ad Ospiti e visitatori.

4.3 - L'edificio è composto da un unico corpo centrale disposto su quattro piani e uno interrato. Tutti i piani della struttura sono collegati a due ascensori e a tre distinte rampe di scale. Il piano seminterrato comprende la centrale termica, i magazzini, lo spogliatoio del personale, il garage, l'ingresso per i mezzi di soccorso, la stanza manutenzioni e il magazzino deposito panni.

Al piano terra trovano posto l'ingresso principale con zona soggiorno, TV e sala lettura, l'ampia sala da pranzo riservata per gli Ospiti del 1° e 3° Piano, la cucina interna

(gestita in appalto dalla Ditta Dussmann), gli uffici (Ufficio Assistente Sociale – Ufficio Educatori – Sala Riunioni), la saletta caffè, i bagni per gli Ospiti e i Visitatori, un ampio porticato esterno dotato di tavoli e sedie dove nella bella stagione gli Ospiti possono stare per ammirare il panorama, un ampio locale utilizzato per le attività proposte dall'educatrice (proiezioni cinematografiche, laboratori creativi, lavori di gruppo).

Il primo piano è riservato alle camere degli Ospiti, ai bagni attrezzati, al salotto con zona TV, alla cucinetta, all'ufficio del Coordinatore OSS dei Piani 1° e 3° e ad alcuni locali di servizio (lavanderia, pulizie, cella mortuaria).

Al secondo piano sono ubicate altre camere per Ospiti, dei bagni attrezzati, un ampio salotto con zona TV, una grande sala da pranzo anche essa dotata di TV, una cucinetta, l'ambulatorio medico-infermieristico, l'ufficio della Coordinatrice della struttura Duso Monica e il porticato esterno denominato "Giardino sul bosco" dove gli Ospiti vengono portati nella bella stagione.

Al terzo piano si trovano un'ampia e luminosa palestra, la sala parrucchiera e pedicure, l'ufficio dei fisioterapisti, l'Ufficio della Direzione, un salottino con zona caffè, TV e calcetto, una cucinetta e le nuovissime stanze per Ospiti, inaugurate nel 2014, alcune dotate di terrazzo.

4.4 – Le camere degli Ospiti sono provviste di bagno. La maggior parte delle camere sono a due posti letto, due camere sono quadruple e sei sono triple, una camera è singola e una sola camera è sprovvista di bagno, ma viene riservata ad Ospiti che non possono utilizzarlo. Tutti i bagni delle camere risultano perfettamente conformi alle disposizioni di legge in materia di eliminazione delle barriere architettoniche; tutti i bagni sono provvisti di ausili per la movimentazione degli Ospiti non-autosufficienti.

4.5- L'assegnazione delle camere avviene in base alla disponibilità del momento e in seguito, su valutazione dell'Unità Operativa Interna oppure del Coordinatore dell'Ente, che hanno facoltà di disporre cambiamenti e spostamenti, in base alle esigenze degli Ospiti e alle necessità organizzative di reparto.

4.6 – La struttura si presenta con una ricezione complessiva di 67 posti letto, per la maggior parte riservati a Ospiti Non Autosufficienti titolari di Impegnativa ULSS e in via residuale ad alcuni Ospiti Autosufficienti oppure accolti a titolo Privato (Non Autosufficienti non titolari di Impegnativa ULSS).

5.0 - SERVIZI OFFERTI

5.1 – L'azienda Ulss n.7 "Pedemontana" come partner nell'erogazione dei servizi: i servizi di residenzialità sono offerti dalla Casa di Riposo "Penasa" in regime di partnership con l'Azienda ULSS. A tal proposito esiste una convenzione in base alla quale l'ULSS garantisce l'assistenza sanitaria, tramite la presenza giornaliera di un Medico di base, la consulenza specialistica, la diagnostica strumentale e di laboratorio e la presenza al bisogno di un Medico Geriatra. Fornisce inoltre farmaci, presidi ed ausili.

Agli Ospiti accolti nella struttura vengono forniti i seguenti servizi:

5.2 - **Assistenza e cura della persona**: L'assistenza alla persona viene erogata ininterrottamente 24 ore al giorno da operatori socio sanitari qualificati (OSS) secondo precisi parametri organizzativi regionali. L'operatore svolge, in collaborazione e sotto

la supervisione del responsabile del reparto, tutte le attività di cui l'ospite necessita, stimolandolo a mantenere le proprie capacità residue, per quanto possibile.

Tali compiti consistono principalmente in:

- attività quotidiana di alzata, comprendenti l'igiene personale e la vestizione;
- bagno completo assistito in vasca, sostituito da spugnature igieniche complete nel caso di ospiti allettati (secondo gli standard precisati in allegato);
- accompagnamento nella deambulazione dell'ospite e corretto utilizzo degli ausili (carrozzine, deambulatori, ecc.);
- interventi di mobilitazione programmati per evitare i rischi di allettamento (piaghe da decubito, problemi respiratori, ecc.);
- gestione dei casi di incontinenza con cambi programmati e comunque in caso di bisogno.

5.3 – Servizio di Medicina: presso la struttura operano due Medici (Dott. Sanson Flavio e Bertoldo Gian Paolo) e, su richiesta, un medico geriatra incaricato dall'ULSS con funzioni di consulenza e supervisione. I nostri Medici sono presenti dal lunedì al venerdì, secondo l'orario esposto in ambulatorio al 2° piano.

I medici sono disponibili per consulenze telefoniche con i familiari degli ospiti dalle ore 12.00 alle ore 13.00 dal lunedì al giovedì. Per colloqui in presenza si chiede di fissare un appuntamento chiamando direttamente l'ambulatorio infermieristico

Per le emergenze notturne e festive l'assistenza medica è assicurata dalla Guardia Medica esterna, su chiamata del personale dell'Ente.

Se necessaria, è prevista la consulenza di medici specialisti nelle sedi ospedaliere, con trasporto a cura dei Familiari o, in caso di assoluta impossibilità da parte degli stessi, a cura di alcuni Volontari che prestano servizio soprattutto per gli Ospiti sprovvisti di rete parentale.

5.4 – Servizio Infermieristico:

Gli Ospiti sono seguiti nell'arco delle 24 ore da Infermieri Professionali che si occupano della gestione e somministrazione delle terapie farmacologiche (orali, intramuscolari, endovenose), medicazioni, monitoraggio parametri vitali di base (pressione arteriosa, temperatura corporea, ossigenazione del sangue, ecc) raccolta delle informazioni sanitarie contenute nella documentazione clinica di ogni utente, prestando la propria attività secondo protocolli operativi specifici e contattando i Medici Curanti in caso di necessità. Gli infermieri indossano la divisa azzurra.

5.5 – Servizio di Fisioterapia: è assicurato da 3 Fisioterapisti qualificati (in libera professione) che indossano una divisa grigia e si alternano quotidianamente dal lunedì al venerdì per effettuare la riabilitazione, sia attiva che passiva, con l'ausilio di strumentazione specifica.

Gli Ospiti vengono seguiti mediante trattamenti individuali o di gruppo nell'ampia e attrezzata palestra del terzo piano, oppure direttamente nelle camere o nei salottini dislocati nei nuclei della struttura, in caso di attività di gruppo.

5.6 – Servizio di Assistenza Sociale: nella struttura è presente un'Assistente Sociale, Dott.ssa Manozzo Debora, che rappresenta il primo punto di contatto tra la struttura e il territorio e a cui spetta il compito di fornire informazioni sui servizi erogati dall'Ente. Gestisce le domande di accoglimento e propone gli ingressi, accompagnando l'anziano e il familiare in tutte le fasi di conoscenza e inserimento. Svolge funzioni di segretariato sociale e di sostegno all'Ospite e ai suoi Familiari integrandosi con le altre figure professionali, soprattutto a fronte di eventuali problematiche e necessità. Ha funzioni di raccordo con l'esterno, in particolare con i servizi sociali dei Comuni di provenienza

degli Ospiti e con l'Ulss n.7. Coordina l'Unità Operativa Interna U.O.I. e quindi è una delle referenti per i Progetti Assistenziali Individuali (P.A.I.). Svolge supporto amministrativo e collabora al fine di realizzare percorsi volti al miglioramento continuo dei processi di Qualità interna.

5.7 - Servizio di Educazione-Animazione: l'Educatrice Professionale Dott.ssa Borin Daniela, affiancata dall'Arte-Terapeuta Gabrieli Denise (che indossano la divisa arancione) propongono diversi progetti, sia individuali che di gruppo per stimolare e riattivare ogni area che interessa la persona (cognitiva, motoria, creativa, percettivo-sensoriale, affettivo-emotiva, socio-relazionale).

Vengono periodicamente organizzate feste (eventi musicali, feste stagionali, feste di compleanno con cadenza mensile) e uscite all'esterno della struttura (serate in pizzeria aperte a Familiari, Volontari, Personale, visite a presepi, a mostre).

Collaborano con la rete del Volontariato locale (parrocchia, scuole, biblioteche, commercianti, pro loco, associazioni, gruppo fanti, sezione alpini, croce rossa) al fine di stimolare uno scambio continuo tra l'interno e l'esterno della struttura, rendendo più gradevole e lieta la permanenza degli Ospiti presso la nostra comunità.

Le attività svolte dalle Educatrici sono generalmente le seguenti:

- Laboratorio Manuale Creativo, Laboratorio di Scrittura, Arte Terapia, Tombola, Stimolazione cognitiva, Lettura del Giornale di gruppo, Cineforum, Uscite in passeggiata nella bella stagione, Lotterie, Giochi di gruppo (gioco dell'oca, partite a carte, bocce, bersaglio ecc...), Cineforum, Feste di Compleanno mensili (ogni ultimo mercoledì mattina del mese vengono festeggiati i compleanni degli Ospiti pertanto, in base alle disponibilità di ciascuno, viene richiesto di contribuire portando un dolcetto confezionato, una torta o qualche bibita).

Per gli ospiti affetti da demenza vengono proposte le c.d. "Terapie non farmacologiche" quali la "Doll Therapy", oppure l'inserimento in progetti *ad hoc*, come per esempio la "Stanza multi-sensoriale" in modo da garantire benessere anche all'utenza più fragile dal punto di vista cognitivo.

Infine, periodicamente, vengono attivati Progetti con Professionisti esterni come la Musicoterapia e/o la Pet-Therapy molto gradite per le loro finalità non solo ludico-ricreative, ma anche "terapeutiche" per alcuni Ospiti.

5.8 - Servizio della Psicologa: la Psicologa Dr.ssa Calcaterra Elisa è presente una volta alla settimana per adempiere alle necessità legate alla valutazione periodica dello stress lavoro correlato del Personale e alle valutazioni neuropsicologiche necessarie per tutti gli Ospiti, partecipa alle U.O.I.; collabora con tutta l'equipe della struttura al fine di apportare soluzioni migliorative atte a ricreare maggior benessere, non solo per l'utenza anziana, ma anche per i familiari qualora ne avessero la necessità (riceve telefonicamente e su appuntamento).

5.9 - Servizio Lavanderia e Guardaroba: i vestiti e la biancheria degli Ospiti vengono lavati e stirati presso la Lavanderia interna gestita da una Cooperativa esterna, in team con alcune preziose Volontarie, che da molti anni si occupano all'attività di stiro e rammendo. Il servizio è compreso nella retta di ricovero mensile e si occupa anche di etichettare ogni singolo capo del Guardaroba con nome e cognome dell'Ospite per consentirne la rintracciabilità all'interno dell'ente (tale servizio ha un costo iniziale di € 50,00 *una tantum* al momento dell'ingresso). Le addette alla lavanderia indossano una casacca rosa.

5.10 - Servizio Ristorazione: i cibi vengono preparati e cucinati *in loco*, presso la cucina interna, recentemente rimodernata e attrezzata da una ditta esterna

specializzata nel settore, e serviti agli Ospiti nelle due sale da pranzo ubicate al piano terra e al secondo piano.

Il menù giornaliero (verificato da una nutrizionista dell'ULSS o della ditta appaltatrice) consente diverse possibilità di scelta e viene reso noto a tutti gli Ospiti con sufficiente anticipo e giornalmente annunciato dalla Cuoca o dal personale della Cucina (che indossa una casacca verde chiaro) al momento del pasto, mentre il menù settimanale viene esposto nelle due sale da pranzo.

E' sottoposto a verifiche periodiche per quanto riguarda l'appropriatezza qualitativa, quantitativa e il gradimento da parte degli Ospiti (vengono periodicamente somministrati questionari di gradimento agli Ospiti e ai familiari)

Il servizio comprende colazione, pranzo e cena, secondo menù stagionali, con possibilità di scelta (e tiene conto delle diete e delle preferenze di ogni singolo Ospite). Durante la giornata, come merenda, vengono offerte bibite, succhi di frutta, bevande calde (the e caffè) yogurt, frutta fresca, plum cake, budini (a rotazione, per variare i nutrienti). Vengono curate eventuali diete specifiche prescritte per motivi sanitari.

Si raccomanda di evitare di fornire cibi e bevande agli Ospiti, a tutela del loro stato di salute, senza l'autorizzazione del personale sanitario (Infermieri e Medico).

Qualora venissero forniti, dovranno rispettare qualità e quantità non pregiudizievoli alla loro salute. I cibi dovranno essere non deteriorabili e confezionati come monoporzione, accordandosi con il personale infermieristico.

5.11 - Servizio di Logopedia: l'attività del Logopedista è svolta su richiesta e valutazione del Medico della struttura, tramite attivazione di una Logopedista presente a settimane alterne alcune ore ed è volta alla rieducazione di tutte le patologie che provocano disturbi della voce, della parola, del linguaggio, degli handicap comunicativi, con particolare attenzione al deficit della deglutizione e quindi alla dieta più idonea da seguire per i pazienti disfagici o che presentano problematiche alimentari.

5.12 - Santa Messa: presso l'ampio salone del piano terra, con frequenza bimensile, viene recitata la S.Messa (il venerdì pomeriggio alle ore 15.30) con il Parroco; in concomitanza delle festività pasquali o natalizie la S. Messa può subire delle variazioni di data-orario, che vengono comunque comunicate per tempo.

Una Cappella esterna, a pochi passi dall'edificio, accoglie i fedeli nel mese di maggio per la recita del S. Rosario.

Alcuni volontari recitano il s. Rosario due volte alla settimana (al martedì pomeriggio al 2° piano - al giovedì pomeriggio al piano terra)

Il 16 agosto, in mattinata, è tradizione da molti anni festeggiare la memoria di San Rocco, patrono della Casa di Riposo, con una festa, preceduta da una santa Messa, con i saluti e la partecipazione delle principali autorità locali e un momento di convivialità finale che prevede un buffet offerto a tutti i partecipanti per chiudere con un momento di condivisione.

5.13 - Parrucchiere e podologo: in un'apposita saletta attrezzata e ubicata al 3° piano vengono offerti questi servizi. Con cadenza settimanale il personale addetto sarà presente per il taglio e la piega dei capelli a chi ne ha bisogno, a chi ha presentato richiesta all'Infermiere, oppure su segnalazione dei parenti o del personale che ne ravvisano la necessità.

Il servizio di parrucchiera è a pagamento soltanto nel caso in cui ecceda 1 volta al mese con il taglio o la piega previste da contratto (una prestazione al mese risulta compresa nella retta di ricovero per tutti gli Ospiti).

Per quanto riguarda la pedicure, in caso di problematiche specifiche, l'Infermiere o lo stesso familiare che lo richieda, può attivare l'intervento della Podologa

(professionista esterna) che effettua il servizio a pagamento (tale importo viene addebitato semestralmente, in una nota spese, rendicontata al familiare di riferimento assieme ad altre eventuali spese extra 2 volte all'anno, ad inizio anno e all'inizio del secondo semestre).

5.14 – **Servizio Manutenzione:** è assicurato da Manutentori presenti per effettuare le ordinarie manutenzioni alle attrezzature e ai locali avvalendosi del supporto e della consulenza di eventuali ditte esterne specializzate.

5.15 - **Pulizie degli ambienti:** è garantita da una ditta esterna (Cooperativa Mano Amica) che provvede quotidianamente alla pulizia delle stanze, degli spazi comuni e alla loro periodica sanificazione tramite Personale qualificato (personale con casacca rosa).

5.16 – **Uso del telefono:** esistono telefoni mobili (tipo cordless) collegati alla rete esterna e interna per le necessità degli Ospiti, nel caso debbano contattare i propri Familiari oppure se i Familiari volessero salutarli (è possibile chiamare il numero 0445/630955 e comporre i vari interni a seconda del Piano dove si trova l'Ospite – Int. 6 per il Piano 1° oppure Int. 4 per il Piano 2°)

5.17- **Fornitura farmaci:** l'Istituzione fornisce gratuitamente agli Ospiti i farmaci necessari, inseriti in uno specifico prontuario concordato con l'ULSS. I farmaci extra-prontuario ULSS vengono rendicontati a parte ogni 6 mesi dalla Segreteria.

5.18 – **Volontari:** l'Istituzione si avvale della preziosa collaborazione di Volontari, iscritti in un apposito registro pubblico, per l'espletamento delle attività complementari all'assistenza (trasporti per visite mediche specialistiche, stiro e rammendo, sfalcio erba, animazione, accompagnamento a gite, passeggiate, preparazione della s. messa, recita del rosario, ecc....).

E' gradita ogni forma di volontaria disponibilità da parte di coloro che volessero rendersi utili, dedicando una parte del loro tempo ad attività a beneficio della nostra comunità.

5.19 - Tutte le attività di organizzazione dei Servizi fanno capo a:

- una **Coordinatrice** (Dott.ssa Duso Monica): coordina le diverse figure professionali dell'Ente (infermieri, operatori sociosanitari, fisioterapisti, logopedista) verificando l'attività dei reparti rispetto ai piani di lavoro e all'attuazione dei progetti formulati in sede di Unità Operativa Interna (P.A.I.). Si coordina con i Medici della struttura, nonché con l'Assistente Sociale, la Direzione, il Distretto, gli Ospedali, l'ULSS, in materia di assistenza, prevenzione e sicurezza sui luoghi di lavoro. E' responsabile della turnazione e dell'applicazione dei piani di lavoro e dei protocolli operativi. E' il principale coordinatore delle emergenze, insieme agli Infermieri. Si interfaccia con i Familiari per tutte le problematiche relative all'assistenza diretta erogata agli Ospiti. E' referente, per le proprie competenze, rispetto ai monitoraggi richiesti dal Sistema Qualità dell'Ente. E' reperibile all'indirizzo email coordinamento@istituzionepenasa.it oppure su appuntamento chiamando l'interno 7 del numero 0445/630955.

una **Coordinatrice dei servizi tecnico-alberghieri** (Dott.ssa Bieganska Bernadeta): si occupa dell'organizzazione della struttura, controllando i servizi di pulizia, riordino dei locali, lavanderia-guardaroba, ristorazione; è inoltre uno dei referenti per i temi riguardanti la sicurezza e la gestione dei magazzini.

E' referente, per le proprie competenze, rispetto ai monitoraggi richiesti dal Sistema Qualità dell'Ente.

E' reperibile all'indirizzo email coord.servizi@istituzionepenasa.it oppure su appuntamento chiamando l'interno 8 del numero 0445/630955.

- una **Referente di reparto della Cooperativa Mano Amica** (Cardenas Noelia): coordina le diverse figure assunte dalla Coop. Mano Amica (come gli Operatori socio sanitari del piano 1 e 3, la squadra di pulizie e sanificazione, il servizio lavanderia e guardaroba interno, il servizio parrucchiera-podologa). E' responsabile della turnazione e dell'applicazione dei piani di lavoro e dei protocolli operativi di competenza della Cooperativa.

In caso di decesso di un Ospite, l'istituzione garantisce le seguenti prestazioni particolari:

- a) Assistenza medica, per espletare le certificazioni previste dalla legge.
- b) Assistenza alla salma con pulizia e vestizione. La sistemazione della salma effettuata dal nostro personale di assistenza mentre la salma si trova ancora in reparto, fino all'arrivo del medico necroscopo che constaterà il decesso
- c) La vestizione invece, sarà compito delle Onoranze Funebri occuparsene, direttamente in cella mortuaria. (per questo è importante che i familiari scelgano già i vestiti).
- d) Successivamente la salma viene quindi trasportata presso la cella mortuaria ubicata sul retro del 1° piano della struttura (con accesso diretto mediante lo scivolo dietro la chiesa). Tale stanza rimane sempre chiusa a chiave; per accedervi si deve richiedere al personale infermieristico la chiave e riconsegnarla sempre presso l'ambulatorio sito al 2 piano,
- e) L'agenzia di Onoranze Funebri, che viene scelta e contattata direttamente dai familiari, provvede a sistemare la salma nella cassa.
- f) In caso di cremazione, si prega di avvisare subito il personale per attivare l'apposito iter.
- g) Tutto il guardaroba e gli effetti personali dell'Ospite saranno trasferiti all'esterno del Servizio Lavanderia (sul retro della Casa di Riposo). Si chiede la gentile collaborazione dei familiari nel ritirarlo in tempi brevi, entro la settimana dal decesso. Lo smaltimento del vestiario non può essere a carico dell'Ente.

6.0- IL PERSONALE

6.1 - Il Personale dell'Istituzione è formato da circa una sessantina di persone tra dipendenti e collaboratori, assunti nel rispetto delle norme vigenti e con la verifica dei requisiti personali e professionali richiesti dalle disposizioni regionali e nazionali.

A favore del personale l'amministrazione attua misure incentivanti basate su sistemi di valutazione che tengono conto dell'impegno sul lavoro, del comportamento, dei rapporti interpersonali, del rispetto dei piani di lavoro e delle modalità operative previste dalle procedure.

Attualmente l'Istituzione si avvale di:

1 Direttore

2 Impiegate amministrative
 1 Coordinatrice della struttura
 1 Coordinatrice dei Servizi tecnico-alberghieri
 1 Assistente sociale
 1 Educatrice Professionale e 1 Arte Terapeuta
 3 Fisioterapisti (in libera professione)
 Infermieri
 Operatori socio-assistenziali
 1 Logopedista (in convenzione con l'ULSS)
 1 Psicologa (in libera professione)
 Addetti alla cucina
 Addetti ai servizi generali
 Addetti alla lavanderia
 Manutentori
 2 Medici (in convenzione con l'ULSS)
 1 Responsabile Assicuratore di qualità esterno
 1 R.S.P.P.
 1 Consulente legale
 1 Medico del lavoro

6.2 - Particolare attenzione è riservata alla Formazione e all'aggiornamento di tutto il Personale. Si effettuano periodicamente corsi formativi su: tecniche di pronto soccorso, sicurezza e prevenzione, gestione delle emergenze, etica, dinamiche interpersonali, tematiche riguardanti l'anziano, la comunicazione assertiva, la privacy, la gestione dello stress, ecc.

Si effettuano riunioni periodiche per la programmazione dell'attività di ogni settore.

6.3 - Il Personale opera secondo precisi programmi e protocolli, al fine di garantire un servizio per quanto possibile adeguato alle necessità degli Ospiti. Per questo motivo è bene non ricercare trattamenti di favore, comunicando eventuali particolari necessità al Medico, al Coordinatore o all'Assistente Sociale.

6.5 - L'obiettivo dell'Ente è realizzare la piena soddisfazione dell'Ospite, attraverso un continuo e costante miglioramento dei servizi offerti. Il Personale e gli Operatori sono impegnati a lavorare con professionalità e riservatezza in tal senso.

6.4 - Per motivi di igiene gran parte del Personale opera in divisa:

Medico	camice bianco
Operatori addetti all'assistenza	casacca gialla oppure lilla - pantaloni bianchi
Infermieri	casacca azzurra - pantaloni bianchi
Fisioterapista	casacca grigia - pantaloni verdi
Addetti pulizie	casacca rosa
Educatrice e Arte Terapeuta	casacca arancione
Coordinatrice della struttura	casacca boudeaux
Coordinatrice dei servizi generali	casacca boudeaux

7.0 – GIORNATA TIPO DELL'OSPITE, ORARI, USCITE, SORVEGLIANZA

7.1 - **La giornata tipo dell'ospite** si sviluppa come di seguito descritto.

Al mattino si inizia con l'alzata dal letto, l'igiene personale e la vestizione, eseguite dal personale addetto all'assistenza secondo le necessità di ciascun Ospite.

Terminata l'igiene personale, prima dell'alzata o durante la colazione, l'infermiere professionale esegue le prescrizioni (somministrazione farmaci, medicazioni, rilevazione valori, ecc.) come da indicazioni mediche. In base alla programmazione si eseguono i bagni agli Ospiti come da programma.

La prima colazione viene servita nei reparti a partire dalle ore 8.00.

L'Ospite accede alle varie attività programmate (come da tabellone esposto nelle sale comuni) che iniziano verso le 9.30. Esse si svolgono in vari luoghi, a seconda del bisogno, come la palestra, gli spazi esterni o le sale polivalenti, oppure l'Ospite può in tutta libertà consultare libri, riviste, guardare la televisione, giocare a carte, conversare con altri ospiti, partecipare ai riti religiosi nei giorni della settimana prestabiliti.

Durante la mattinata vengono servite bevande, garantendo l'idratazione necessaria, vengono intrattenuti gli Ospiti con attività varie, stimolandone la comunicazione e la socializzazione. Durante la mattinata l'Ospite che ne abbisogna viene accompagnato in bagno ed eventualmente cambiato.

Al momento del pranzo che inizia alle ore 11.30 circa l'ospite viene accompagnato al tavolo per la somministrazione del pasto e delle terapie.

Dopo il pranzo, che termina all'incirca verso le 12.15, l'ospite viene accompagnato nella propria camera per il riposo pomeridiano (o permane in sala riposando nelle poltrone allungabili).

Al risveglio l'Ospite viene cambiato ed è eseguita l'igiene al bisogno, quindi vengono distribuite bevande, come the, caffè, succhi, merende varie.

In seguito l'Ospite può accedere alle attività pomeridiane organizzate dalla struttura, oppure uscire in giardino se il tempo lo permette e, d'estate, partecipare alle eventuali uscite organizzate fuori sede.

Dopo l'alzata pomeridiana (dalle ore 15.00 circa) vengono eseguiti i bagni assistiti secondo lo schema e le procedure in atto.

Dopo la cena (che inizia alle 18.00) gli Ospiti vengono preparati per il riposo notturno e accompagnati a letto, effettuando l'igiene intima e il cambio panno.

Durante la notte è a disposizione dell'Ospite il campanello di chiamata per eventuali bisogni; gli operatori comunque svolgono più giri di controllo all'interno delle stanze durante il loro servizio notturno.

Nell'arco della notte ad ogni Ospite se necessario viene cambiato il panno e garantito il cambio postura, oppure, se è in grado di deambulare, accompagnato ai servizi.

7.2 - Le modalità di visita agli Ospiti e le uscite all'esterno.

Le visite agli Ospiti dentro la Struttura sono possibili senza prenotazione dal lunedì alla domenica dalle ore 9.30 alle 11.30 e dalle ore 15.30 alle 17.30.

In caso di problemi, si prega di concordare con la Coordinatrice della struttura un orario diverso.

Durante le visite si chiede ai familiari di essere in numero non superiore a 3 persone. L'ingresso in struttura si intende nelle salette adibite alle visite programmate, oppure in caso di bel tempo all'esterno.

Per numeri maggiori di 3-4 persone, per festeggiare compleanni o eventi simili concordare con l'Educatrice o con l'Assistente Sociale data e ora di visita, le quali vi riserveranno un'area diversa, in modo da non recare eccessivo disturbo ad altri

Ospiti e Familiari in visita (soprattutto nei mesi freddi invernali, quando si resta nei locali interni).

7.3 – Le uscite all'esterno con i Familiari

E' possibile portare fuori dalla struttura gli Ospiti, sia nel weekend, sia durante la settimana, concordando le uscite con le Educatrici in tempo utile (le uscite del weekend vanno comunicate entro massimo le ore 11.00 del venerdì mattina precedente) in modo da poter preparare gli Ospiti e tutto l'occorrente ed accertarsi che non vi siano motivi ostativi per l'uscita (malattie in corso, bagni programmati da fare, esami, accertamenti, visite in programma, appuntamenti con la parrucchiera o la podologa, ecc...).

Viene messo a disposizione gratuitamente anche il Doblò dell'Ente, attrezzato per il trasporto delle persone in carrozzina (basta prenotarlo per tempo agli Infermieri o alla Coordinatrice Duso Monica) a chi ne ha la necessità; per usare in sicurezza la nostra auto munita di spazio per la carrozzina, è necessario svolgere un mini corso di un unico incontro con il Personale della struttura, previo appuntamento (da prenotare tramite il Servizio di Manutenzione, che risponde all'interno 0 del numero 0445/630955 - presente il lunedì dalle 8 alle 16.30, il mercoledì e il giovedì dalle 8 alle 12).

L'uscita deve essere richiesta e sempre autorizzata mediante il modulo rilasciato dal nostro Personale, riportando l'ora di uscita e quella presunta del rientro e firmando che si sarà responsabili di ciò che accadrà all'esterno della struttura, cercando quindi di preservare l'Ospite il più possibile.

Per riportare l'Ospite in struttura posizionarsi all'entrata del piano interrato (zona garage – entrata ambulanza) quindi suonare il campanello/citofono che allerverà l'Infermiere del Piano 2° al telefono: attendere quindi l'arrivo del personale per l'apertura del cancello e il rientro. Si raccomanda di riconsegnare le chiavi del Doblò agli Infermieri.

In caso di festività (Pasqua, Natale, ecc..) l'Ente si riserva di stimare un numero massimo di uscite consentite, soprattutto nel caso in cui serva l'utilizzo del nostro Doblò.

Per eventuali ulteriori informazioni restano a disposizione:

- Coordinatrice : Dott.ssa Duso Monica - Tel. 0445/630955 int. 7 -email coordinamento@istituzionepenasa.it
- Direzione: Dott.ssa Cavion Barbara - Tel. 0445/630955 int. 1 – email direzione@istituzionepenasa.it

Alle ore 21.00 le porte d'accesso alla struttura vengono tutte chiuse a chiave per ragioni di sicurezza: se vi fosse la necessità urgente di entrare dopo le ore 21.00, ad esempio su chiamata degli infermieri della struttura (ad esempio: se un ospite di notte si sente male) si dovrà suonare il campanello, riservato alle ambulanze, posto all'esterno del garage del piano seminterrato.

7.4 - L'Istituzione non dispone di un servizio di portineria, come previsto dagli standard regionali di riferimento per questa tipologia di struttura, quindi è impegnata ad attivare tutte le misure preventive possibili per garantire agli Ospiti la sicurezza negli spazi ad essi riservati, ma non la sorveglianza a vista di tutti gli Ospiti. Uno degli obiettivi principali è di limitare il più possibile le azioni di contenzione individuale e di chiusura negli spazi, nel rispetto della dignità e della libertà personale. Pertanto, fermo restando l'assiduo impegno nella prevenzione delle situazioni di pericolo, non è da escludere l'eventualità che un anziano, per le sue particolari condizioni soggettive, si possa allontanare dalla struttura o possa cadere accidentalmente. Si considera molto importante condividere questa filosofia assistenziale con i familiari.

7.5 - L'Amministrazione suggerisce agli Ospiti di non tenere con sé grosse somme di denaro, oggetti di valore o preziosi, declinando ogni responsabilità e ogni richiesta di rimborso in caso di furto, ammanco, smarrimento.

8.0 - ACCESSO AI SERVIZI:

8.1 - Per accedere alla Casa di Riposo, al fine di ottenere l'erogazione di servizi residenziali, la richiesta deve essere presentata esclusivamente presso l'Ufficio Servizi Sociali del Comune di residenza dell'interessato, il quale darà avvio alla valutazione in sede di U.V.M.D Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale. L'obiettivo della valutazione multidimensionale, coordinata dal medico geriatra del Distretto, sarà di verificare l'adeguatezza del progetto di inserimento in residenza a seconda del profilo di autonomia dell'anziano, la volontà dell'interessato (se in grado di esprimerla) e di definire un punteggio e un profilo S.V.A.M.A. per l'inserimento nella graduatoria per le Case di Riposo scelte.

8.2 - L'U.V.M.D. oltre a definire un punteggio per la precedenza di accesso in struttura con quota sanitaria, valuterà anche il nucleo più adeguato a garantire alla persona l'assistenza necessaria secondo le necessità e le patologie presenti. La valutazione effettuata ha validità un anno e allo scadere di tale periodo sarà verificato se sussiste ancora l'interesse all'inserimento. Si procederà quindi eventualmente ad una rivalutazione della situazione generale dell'anziano.

8.3 - L'Assistente Sociale, in caso di disponibilità di accoglimento e di accettazione del posto da parte dell'Ospite, provvede alle pratiche amministrative per l'ingresso. E' necessario sottoscrivere un'impegnativa di pagamento della retta, che decorre dal secondo giorno di accettazione secondo quanto stabilito dal Consiglio di Amministrazione.

Deve essere effettuato un versamento anticipato, pari alla mensilità in corso, più la mensilità successiva, sul conto corrente dell'Ente le cui coordinate vengono fornite su apposito modulo. Durante il colloquio con l'Assistente Sociale viene consegnata tutta la modulistica necessaria, vengono fornite informazioni sull'organizzazione e il funzionamento della struttura e viene data risposta a tutte le domande degli utenti relativamente ai servizi dell'ente; inoltre si raccolgono ulteriori notizie sullo stile di vita dell'anziano, utili alla elaborazione di un primo Progetto Assistenziale Individuale (P.A.I.).

L'Assistente Sociale può accompagnare l'anziano e i familiari a visitare il reparto designato e fissare la data e l'orario per l'ingresso.

9.0 - LA PRESA IN CARICO DELL'OSPITE

9.1 - Per raggiungere obiettivi di qualità e di salute condivisi, l'Istituzione si avvale di strumenti operativi e di metodi di lavoro in linea con quanto espresso dai più recenti orientamenti metodologici e normativi.

9.2 – **La valutazione multidimensionale:** è un sistema di lettura dei bisogni della persona anziana vista nella sua globalità e specificità; secondo quest'ottica l'Ospite viene valutato dall'equipe interna del reparto (U.O.I.) non solo dal punto di vista clinico, ma anche dal punto di vista funzionale, cognitivo e sociale.

9.3 – **L'Unità Operativa Interna U.O.I.:** è un gruppo di lavoro, previsto dalla Normativa Regionale per predisporre e pianificare tutti gli elementi che concorrono ad alimentare il processo di miglioramento e di mantenimento del benessere globale di ogni utente.

Il gruppo di lavoro, formato dai diversi professionisti che operano all'interno della struttura, attraverso il metodo della valutazione multidimensionale e del lavoro per progetti in équipe, identifica i bisogni dell'Ospite, definisce gli obiettivi di cura, riabilitazione o mantenimento e attiva il programma di intervento ritenuto più idoneo per le esigenze del singolo anziano.

L'U.O.I. ha cadenza generalmente bimensile e vi partecipano il medico, il coordinatore, l'infermiere, l'assistente sociale, l'operatore socio-sanitario, il fisioterapista, l'educatore professionale, la psicologa e, all'occorrenza, anche un medico responsabile del Distretto e/o i familiari.

9.4 – **Il lavoro per progetti P.A.I.:** per ciascun Ospite l'equipe multiprofessionale provvede alla stesura di un Progetto Assistenziale Individuale P.A.I.

I progetti personalizzati e la S.V.A.M.A. prendono in considerazione le esigenze assistenziali, sanitarie, riabilitative, socio-educative, psicologiche dell'Ospite, che vengono puntualmente verificate poi con una cadenza periodica, annuale o semestrale, concordata durante le Unità Operative Interne alle quali partecipano tutte le figure professionali dell'equipe.

In caso di necessità quindi un Ospite può essere rivalutato anche più volte all'anno. Le osservazioni e i risultati ottenuti di volta in volta vengono comunicati ai familiari per mezzo di un'informativa scritta oppure un eventuale colloquio con il caregiver di riferimento.

10.0 LA RETTA

10.1 - Le rette vengono stabilite ogni anno con provvedimento del Consiglio di Amministrazione in base ai costi di gestione. La retta iniziale quindi può essere modificata nel corso del tempo in relazione alla variazione del costo della vita, alle spese di gestione della struttura, nonché al grado di non autosufficienza o autosufficienza dell'Ospite (il grado di autonomia della persona viene determinato con valutazione S.va.m.a. e la tariffa entra in vigore dal giorno della presa d'atto in sede di Unità Operativa Interna).

10.2 – Il pagamento della retta deve avvenire esclusivamente mediante *bonifico bancario/postale con ordine continuativo di bonifico* a favore della Tesoreria dell'Ente. Non si accettano assegni o denaro contante.

10.3 – I giorni di fermo posto letto, prima dell'ingresso, saranno addebitati per intero a partire dal 2° giorno successivo alla prenotazione del posto letto (es. se il posto letto viene prenotato il lunedì, la retta partirà da mercoledì).

10.4 – L'ospite è tenuto ad avvisare la Direzione qualora intenda assentarsi per brevi o lunghi periodi, con un preavviso di almeno 5 giorni. Per le giornate di assenza, superiori a 15 giorni, interi e consecutivi (anche in caso di ricovero ospedaliero) l'Ospite ha diritto ad una riduzione della retta per la parte relativa al vitto (ovvero i pasti non consumati) nella misura stabilita dal Consiglio di Amministrazione.

10.5 – In caso di dimissione, per rientro al domicilio o trasferimento o decesso, la retta viene restituita, proporzionalmente al periodo non goduto, tramite presentazione alla Direzione del codice IBAN, intestato al firmatario del contratto di ospitalità, al netto di eventuali somme extra che risultino in sospeso (farmaci, pedicure, ecc...).

10.6 - Eventuali ticket per medicinali o altre spese extra sostenute (farmaci fuori prontoario, spese podologa, parrucchiere, gite, tutoni, ecc..) non sono ricomprese nella retta di ricovero, ma vengono conteggiate a parte, semestralmente, mediante invio al familiare di riferimento di una nota spese con i relativi giustificativi (referente è la Segreteria della Direzione, all'interno 1).

10.7 – In caso di revoca del contratto di ospitalità (ad esempio per ripensamento o per altri motivi) una volta che questo sia stato già sottoscritto e firmato da parte del familiare dell'Ospite e protocollato dalla struttura, quindi valido a tutti gli effetti di legge ai fini dell'accoglimento del nuovo ospite, verrà applicata una penale pari ad € 300,00 a titolo di rimborso (l'avviso di pagamento sarà recapitato a casa entro 15 gg. e servirà per coprire quelle spese che resterebbero senza copertura, legate alla mancata rioccupazione del posto letto vacante, come ad es. le giornate perse di prenotazione posto letto, di apertura e chiusura del fascicolo, l'archiviazione della documentazione, le spese di istruttoria pratica, ecc).

11.0 INFORMAZIONI UTILI

11.1 – **Dimissioni volontarie:** l'Ospite può disdire con preavviso di 10 giorni, anche a mezzo raccomandata o PEC il contratto di ospitalità. In mancanza di preavviso la retta è dovuta fino alla rioccupazione del posto letto e comunque al massimo per 10 giorni successivi alla data della dimissione.

11.2 – **Trasporti:** eventuali visite di controllo o di accertamento presso Ospedali o Centri Sanitari privati o convenzionati vengono fissate dal Medico della struttura. Gli Infermieri comunicano la data e l'ora della visita al parente di riferimento, il quale, in caso di impossibilità, si impegna a delegare ad altre persone di fiducia l'accompagnamento dell'Ospite.

Per i trasporti l'Istituzione dispone di un mezzo attrezzato per carrozzine (Fiat Doblò), la cui guida deve avvenire tramite i nostri Volontari o i Familiari formati per un corretto utilizzo del mezzo.

Il Volontario è però soltanto un accompagnatore/autista e quindi, per ragioni di privacy, non può sostituirsi al familiare e intrattenere rapporti col personale sanitario, che abbiano a che vedere con la salute dell'Ospite; si richiede quindi la presenza del parente, oppure di una persona delegata ad assistere l'Ospite durante

il viaggio, per tutta la durata del trasferimento, ovvero dalla Casa di Riposo all'Ospedale e viceversa (andata e ritorno).

Il servizio di trasporto con il Doblò dell'Ente attrezzato per le carrozzine è gratuito e compreso nella retta di degenza.

In caso di Ospiti con mobilità conservata o autosufficienti, il parente è tenuto invece ad utilizzare il proprio mezzo di trasporto.

Se i parenti sono impossibilitati, esistono Associazioni di Volontariato che effettuano tale attività ma hanno tariffe diversi tra loro: si precisa che la scelta tra i vari erogatori ricade sulla famiglia e non sull'Istituzione, pertanto il nostro personale è tenuto a dare soltanto i recapiti telefonici delle Associazioni, ma non informazioni riguardanti i costi.

Solo gli Ospiti c.d. allettati o in carrozzina Ormesa possono usufruire del trasporto gratuito con ambulanza ospedaliera dell'Antoniana, tramite richiesta del Medico Curante (in tal caso il servizio è gratis per l'utente).

11.3 - Protesi: qualora l'Ospite necessitasse di visite dentistiche, audioprotesiche o oculistiche presso centri privati, il Familiare provvederà autonomamente alla scelta dello specialista più idoneo, ad accompagnare l'Ospite alla visita stessa e a saldare gli eventuali importi (spesa interamente a carico dell'Ospite). L'Ente non risponde in caso di smarrimento o rottura delle protesi sia acustiche che dentali qualora lo smarrimento derivi da un comportamento imprevedibile e non prevenibile dell'ospite.

11.4 - Il posto letto: al momento dell'ingresso, a ciascun ospite, viene assegnato un posto letto e una camera che, tuttavia, nel corso del tempo, al mutare delle condizioni psico-fisiche dell'Ospite o per una diversa riorganizzazione del reparto, potrebbero cambiare.

Nel corso del tempo potrebbe verificarsi la necessità di uno o più trasferimenti (derivati prevalentemente da motivazioni di carattere medico-sanitario-assistenziali). Tale scelta viene comunicata ai Familiari e all'Ospite, per una adeguata condivisione delle motivazioni, ma sono richiesti in tal senso spirito di collaborazione e di accettazione delle decisioni per non ostacolare le necessità organizzative interne dei vari reparti.

- Al piano 3° vengono riservati posti per persone prevalentemente autosufficienti o con una deambulazione sufficientemente conservata;
- Al piano 2° vi sono posti per persone principalmente titolari di posto convenzionato ULSS, oppure accolte a titolo privato, ma comunque non autosufficienti.
- Al piano 1° vi sono posti per persone sia accolte privatamente (autosufficienti o non autosufficienti), sia con contributo ULSS .

11.5 - Posta personale: la posta viene smistata dalle Educatrici e dall'Assistente Sociale, che hanno funzioni di raccordo con i familiari, quindi avvisano tempestivamente gli stessi per accordarsi sul ritiro (che dovrebbe essere celere) e che generalmente può avvenire quando i familiari vengono in visita presso la struttura.

11.6 - Richiesta di copia della cartella clinica: la richiesta può essere effettuata compilando l'apposito modulo disponibile presso la Direzione negli orari di apertura al pubblico. Le copie della documentazione sono soggette al pagamento della tariffa di € 15,00 a titolo di rimborso spese.

La copia della documentazione sanitaria richiesta può essere rilasciata al richiedente (o ad un terzo delegato, ma munito di delega scritta e firmata, previa esibizione di documento di identità del delegato e della fotocopia di un documento d'identità del delegante). L'Ente si riserva di soddisfare la richiesta il prima possibile.

11.7 - Fumatori: per obbligo di legge e per ragioni di sicurezza e salute di Ospiti e Lavoratori, è vietato fumare all'interno della Struttura, compresi i terrazzi della camere da letto degli ospiti, come in qualsiasi struttura aperta al pubblico. L'unica zona riservata ai fumatori (coperta, riparata e adibita di posacenere) dove è consentito a tutti di fumare si trova al piano zero, vicino all'entrata della cucina, situata all'esterno alla struttura.

11.9 - Televisore: più televisori sono presenti negli spazi comuni e presso la sala da pranzo al Piano 2°, ad uso di tutti gli Ospiti (l'uso è sospeso solo durante gli orari di silenzio); nelle stanze non è consentito l'uso di apparecchi televisivi, salvo in casi eccezionali, valutati di volta in volta dall'equipe interna (poiché non in tutte le camere vi è la presa TV).

11.10 - Riviste: varie riviste e quotidiani sono a disposizione degli Ospiti, la cui consultazione deve avvenire esclusivamente nelle aree comuni. E' possibile fare autonomamente richiesta di abbonamenti a determinati periodici, come si farebbe a casa propria.

11.11 - WI-FI: all'interno della Struttura è possibile navigare sulla rete in Wi-Fi quindi l'Ospite che fosse dotato di tablet o cellulare con traffico dati, può richiedere le credenziali all'Educatrice o all'Assistente Sociale.

11.12 - Cambio di residenza: a seguito dell'accoglimento, in accordo con i familiari degli ospiti, si provvede a richiedere il cambio di residenza, al fine di regolarizzare la posizione ai sensi di legge.

11.13 - Pagamento tassa rifiuti: se l'ospite, accolto presso la struttura, viveva in precedenza da solo, risulta opportuno informare l'Ufficio tributi del Comune di provenienza del cambio di residenza, al fine della sospensione del pagamento della tassa rifiuti.

11.14 - Indennità di accompagnamento: si ricorda che è prevista, per le persone anziane riconosciute da una apposita commissione medica dell'ULSS, afferente all'area della Disabilità, dichiarate "totalmente inabili", una indennità di accompagnamento. Possono richiederla le persone non più autosufficienti, non più in grado di deambulare senza l'aiuto di un accompagnatore e le persone che necessitano di assistenza continua, non essendo più in grado di compiere "gli atti di vita quotidiani" senza l'aiuto costante di un accompagnatore. L'indennità è cumulabile con qualsiasi altro trattamento previdenziale e prescinde dal requisito reddituale del richiedente. Per il riconoscimento è necessario presentare domanda presso un qualsiasi CAF, acquisendo prima il certificato sanitario telematico da parte del Medico curante della struttura.

11.15 - Misure di protezione delle persone prive, in tutto o in parte, di autonomia: in caso di anziani non più in grado di gestire autonomamente i propri interessi, sia per deficit fisici che mentali, è possibile richiedere al Giudice Tutelare

la nomina di un Amministratore di Sostegno, di un Curatore o, in caso di totale incapacità, di un Tutore. I familiari interessati possono rivolgersi all'Ufficio di Servizio Sociale del proprio Comune per avere maggiori informazioni.

11.16 - Animali domestici di PICCOLA taglia: onde evitare spiacevoli episodi, si informa che sono ammessi in struttura, per brevi visite, solo ed esclusivamente animali domestici di piccola taglia, informando cortesemente il personale presente in servizio della loro presenza e andando ad occupare *in primis* gli spazi esterni della struttura. In caso di maltempo, sarà possibile rimanere negli spazi adibiti alle visite, a patto che vengano rispettate alcune norme igienico-comportamentali: uso del guinzaglio e/o museruola, evitando di sporcare pavimenti e arredi, raccomandandosi che nessun Ospite possa essere turbato dalla presenza dell'animale stesso. E' assolutamente vietato stazionare con gli animali nelle sale da pranzo, nelle camere e nei bagni degli ospiti, per ragioni igienico sanitarie. In caso di dubbi da parte del personale, circa ad esempio le condizioni di sicurezza o igieniche, sarà richiesta la documentazione sanitaria e vaccinale attinente la corretta gestione dell'animale stesso.

Presso la struttura può essere presente un gatto/cane (periodicamente attiviamo il progetto "Pet-Therapy" coordinato da personale qualificato) al quale vengono garantiti puntuali controlli igienico-sanitari da parte della struttura stessa.

11.17 - Puntualità: si raccomanda la massima puntualità al momento della distribuzione dei 3 pasti (colazione-pranzo cena) onde evitare di intralciare il quotidiano programma di pulizie e riordino dei locali, al termine della consumazione dei pasti, da parte del personale di pulizia e cucina addetto che, lo ricordiamo, opera con determinati orari, piani di lavoro e protocolli organizzativi che non possono essere messi in discussione.

Per motivi di conservazione degli alimenti e di salute non possono essere tenuti da parte i pasti non consumati, a causa di ingiustificati ritardi o assenze, non prontamente segnalate al Personale di turno.

Se per qualche motivo si ritarda (es. per visita medica) si è pregati di avvisare l'Infermiere. Si ricorda che gli orari dei 3 pasti sono i seguenti:

- la colazione inizia alle 8.00
- il pranzo alle 11.30
- la cena alle 18.00.

11.18 - Comitato Parenti: l'Istituzione si avvale del prezioso contributo del Comitato Parenti, un organo di consultazione che attualmente è rappresentato da 3 familiari di 3 diversi Ospiti (per i contatti rivolgersi alla Direzione) che hanno offerto liberamente la loro candidatura e sono state regolarmente elette durante la riunione di fine anno. Periodicamente, in base alla necessità, il Comitato Parenti incontra la Direzione, il Consiglio di Amministrazione e il Coordinatore su temi vari inerenti il benessere dell'Ospite o il miglioramento dei servizi.

11.19 - Cellulare dell'Ente: l'Istituzione si avvale di un telefono cellulare (numero 353-4065794) gestito dall'area socio-animativa, da usare esclusivamente per effettuare video-chiamate (nel caso in cui si sia impossibilitati a recarsi di persona in visita all'Ospite) oppure mediante messaggistica Whatsapp.

L'Ente inserisce i numeri di telefono dei Familiari degli Ospiti in un broadcast, per comunicare semplici avvisi relativi alla gestione interna (es. arrivo di lettere o raccomandate per posta da ritirare, avvisi di iniziative varie, foto riguardanti il guardaroba sprovvisto di etichetta con nome/cognome dell'ospite, ecc.) oppure per

inviare foto e video inerenti le attività svolte durante il giorno, pubblicate e visibili anche nello stato di Whatsapp (in tal caso prestare il proprio consenso, oppure dissenso, nel modulo privacy da richiedere all'Assistente Sociale o alla Direzione dell'Ente).

11.20 – **Guardaroba dell'Ospite:** ogni volta che, nel corso dei mesi e delle stagioni, i Familiari portano del vestiario nuovo (da etichettare con nome/cognome) raccomandarsi di scrivere sempre a quale Ospite si riferisce compilando l'apposito modulo denominato "Corredo dell'Ospite" (da inserire all'interno della borsa assieme a ciò che si porta) e consegnando il tutto all'Operatore/Infermiere o agli Educatori, che faranno da tramite col Servizio Lavanderia-Guardaroba; tale procedura serve per evitare di smarrire ciò che ci consegnate.

12.0 **NORME DI COMPORTAMENTO, DIVIETI, SANZIONI:**

12.1 - L'ospite ha diritto di vivere liberamente, nel rispetto del suo credo religioso e delle sue idee politiche. La sua libertà d'azione trova il solo limite nella libertà degli altri e nell'osservanza di **alcune norme regolamentari collettive**, indispensabili per garantire un sereno andamento della vita comunitaria:

1. La necessità di tenere un comportamento corretto, rispettoso della privacy degli Ospiti e del lavoro degli Operatori, evitando ad esempio di entrare nelle camere da letto quando è in atto un intervento sanitario, assistenziale o riabilitativo e durante la pulizia delle stanze, rivolgendosi con toni cortesi e pazienti quando si avanzano richieste, nel rispetto dei piani di lavoro dei reparti e del Personale.
2. La necessità di consultare il personale sanitario di reparto prima della consegna agli Ospiti di dolci, cibi, bevande, ecc. nel rispetto di eventuali limitazioni dietetiche o logopediche e delle norme sulla conservazione degli alimenti.
3. Evitare di elargire somme di denaro oppure oggetti preziosi agli Ospiti che potrebbero essere smarriti.
4. La necessità di mantenere con tutto il Personale rapporti di reciproco rispetto e comprensione e, nel caso in cui si debbano avanzare richieste straordinarie o segnalare inadempimenti nel servizio, si prega di rivolgersi alla Direzione sottoscrivendo l'apposito modulo reclami (Comunicazioni del cliente) allegato alla Carta dei Servizi.
5. In caso di non condivisione delle scelte organizzative, medico/infermieristiche, logistiche, rivolgersi rispettivamente alla Coordinatrice, al Medico o all'Assistente Sociale.
6. In casi gravi, di documentata e reiterata sfiducia verso l'operato della Struttura, di incuria verso il proprio caro o di mancato rispetto del Personale, il Consiglio d'Amministrazione dell'Ente può deliberare la risoluzione del contratto di ospitalità e quindi porre fine all'accoglimento, attivando una procedura di dimissione anticipata motivata e condivisa con il Distretto dell'Azienda ULSS 7 e il Comune di residenza dell'anziano.
7. Non sono ammesse o previste mance, regali o compensi di alcun genere al Personale della struttura da parte degli Ospiti stessi o dei loro congiunti. Il Personale è informato sulla necessità di rispondere direttamente, se autorizzato, e di riferire con sollecitudine riguardo ad eventuali richieste particolari di Ospiti e Familiari.
8. Evitare tutto ciò che può recare disturbo ai vicini di letto o di stanza (uso di apparecchi rumorosi o luminosi, fumare nei terrazzi portando in stanza odore di

- sigaretta, lasciare in disordine il bagno comune, ricevere visite negli orari del riposo).
9. Evitare di compiere azioni che potrebbero nuocere al buon funzionamento delle condutture e degli scarichi (gettare rifiuti nel wc) o al buon decoro della struttura (gettare dalle finestre rifiuti, bibite, cibo, ecc..)
 10. E' vietato utilizzare apparecchiature elettriche (asciugacapelli, bollitori, forni, ecc....) ed è proibito tenere oggetti contundenti (compresi taglierini, coltelli, forbici, ecc...)
 11. E' vietato asportare bevande e cibi dalle sale pranzo, come qualsiasi cosa costituisca il corredo delle sale e dei locali comuni (libri, quadri, fiori, riviste, ecc...).
 12. E' vietato tenere con sé animali all'interno della struttura.
 13. E' vietato portare o somministrare agli ospiti alcolici, integratori, farmaci (questi ultimi vengono somministrati solo dagli Infermieri).
 14. E' vietato fumare nei locali della Casa di Riposo: nessuna eccezione sarà tollerata. L'unica zona riservata ai fumatori è quella situata all'esterno, vicino all'entrata della cucina.
 15. E' vietato agli Ospiti e ai parenti introdursi nelle cucine, nelle dispense, nei guardaroba, nei magazzini e nei locali diversi da quelli loro destinati.
 16. E' vietato sovraffollare il comodino o altro con numerosi oggetti personali per non ostacolare le attività di pulizia quotidiana, che devono risultare agili ed accurate.
 17. E' vietato, per la sicurezza dell'Ospite, usare i testaletto come mensole, per l'appoggio di oggetti personali oppure appendere quadri, foto, stampe, poster sulle pareti della propria stanza, sia per evitare di forare continuamente le pareti danneggiando le tinte, sia per garantire un certo decoro, dato che stanze vengono condivise con altre persone.
 18. Si raccomanda di evitare di consegnare in reparto ciabatte o pantofole aperte, onde evitare cadute accidentali (è sempre preferibile utilizzare calzature chiuse, comode, di facile apertura e chiusura, senza lacci, in tessuto traspirante e morbido – un paio di calzature estive e un paio invernali).
 19. Durante le visite agli Ospiti si prega di mantenere un atteggiamento discreto e decoroso nel rispetto degli altri parenti e visitatori, ricordando che nei luoghi pubblici è bene non parlare a voce troppo alta, non origliare le conversazioni altrui. In caso di sovraffollamento sarà opportuno cercare di spostarsi in altre zone meno popolate, per evitare di disturbarsi a vicenda.

12.2 In caso di inadempienza delle norme suddette, l'Istituzione può valutare di procedere, in via graduale e a seconda della gravità delle segnalazioni, alle seguenti **sanzioni**:

- 1- Ammonizione verbale
- 2- Ammonizione scritta
- 3- Diffida
- 4- Allontanamento dall'Istituzione dell'Ospite

La decisione in merito alle voci 1,2,3 sono di competenza del Direttore, mentre l'allontanamento viene deliberato dal Consiglio di Amministrazione su rapporto scritto dalla Direzione, sentito il giudizio del Coordinatore e/o dell'Unità Operativa Interna.

Nella convinzione di aver proposto con il presente scritto un utile strumento per gli Ospiti e i loro Familiari, si ricorda che, per ogni altra informazione o problema, vi è la piena disponibilità della Direzione e del Personale.

A corredo della presente Carta dei Servizi si allega:

- Comunicazioni del cliente (modulo reclami o suggerimenti migliorativi)
- Elenco nominativo dei responsabili di funzione
- Orari di tutte le figure professionali aggiornato al gennaio 2025
- Organigramma dell'Ente
- Politica per la qualità

Casa di Riposo Valli del Pasubio (VI)	COMUNICAZIONI DEL CLIENTE	MOD.DIR.02.04 Rev. 02
--	--------------------------------------	--------------------------

Data di emissione: 01.06.21	Approvazione: 31/01/2022
-----------------------------	--------------------------

Con l'obiettivo di migliorare la Qualità dei Servizi offerti e di rilevare le non conformità o le migliorie agli standard previsti dalla Carta dei Servizi, l'Ente le propone di compilare questo modulo, affinché Lei possa esprimere il suo reclamo o il suo suggerimento migliorativo.

Data:

Cognome e Nome:

eventuale ruolo ricoperto nell'ambito del Centro Servizi:

tipologia di cliente (barrare):

- ospite
 parente
 altro

Suggerimento o Reclamo che si vuole esprimere (precisare che cosa si è rilevato, non rispondente o migliorabile a quanto previsto dalla Carta dei Servizi, il momento ed il luogo dell'avvenimento, le eventuali persone responsabili dell'accaduto):

[] reclamo

[] suggerimento migliorativo

Firma

Indirizzo e n° di telefono

PARTE RISERVATA AL CENTRO SERVIZI.

Comunicazione esaminata da:

il:

Risposta fornita da:

il: