

# 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@vallidelpasubio.191.it  
Pec: cdrpenasa.comune.vallidelpasubio.vi@pecveneto.it

---

## CARTA DEI SERVIZI

### -- INDICE--

- 1.0 - INTRODUZIONE
- 2.0 - ORIGINI DELLA CASA DI RIPOSO
- 3.0 - OBIETTIVI E PRINCIPI
- 4.0 - STRUTTURA DELL'ENTE
- 5.0 - SERVIZI OFFERTI
- 6.0 - IL PERSONALE
- 7.0 - GIORNATA TIPO DELL'OSPITE, ORARI, USCITE, SORVEGLIANZA
- 8.0 - ACCESSO AI SERVIZI
- 9.0 - LA PRESA IN CARICO DELL'OSPITE
- 10.0 - INFORMAZIONI UTILI
- 11.0 - NORME DI COMPORTAMENTO, DIVIETI, SANZIONI

**ALLEGATO:** modulo "comunicazioni del cliente"

## 1.0 - INTRODUZIONE

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.

## 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, un soggiorno con TV e sala lettura, la sala da pranzo, la cucina, gli uffici (Ufficio Direzione, Ufficio Assistente Sociale-Educatrici), la saletta caffè, i bagni per gli ospiti e per i visitatori, un porticato esterno e un ampio locale utilizzato per le attività proposte dall'Educatrice (proiezioni cinematografiche, laboratori creativi, lavori di gruppo o per le riunioni).

Il primo piano è riservato alle camere degli Ospiti, ai bagni attrezzati, ai salottini, alla cucinetta e ai locali di servizio (lavanderia e cella mortuaria).

Al secondo piano sono ubicate altre camere per Ospiti, dei bagni attrezzati, un ampio salotto, una grande sala da pranzo, una cucinetta e altri locali di servizio.

Nel terzo piano si trovano un'ampia e luminosa palestra, la sala parrucchiera e pedicure, l'ufficio dei fisioterapisti, un salottino per le attività, una cucinetta, un altro salottino con zona caffè 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, in generale, sono provvisti di ausili per la movimentazione degli Ospiti non-autosufficienti.

4.5- L'assegnazione delle camere avviene su valutazione dell'Unità Operativa Interna o del Coordinatore di reparto, in base alla disponibilità del momento ed alla tipologia dell'Ospite. L'U.O.I. ha facoltà di disporre cambiamenti e spostamenti interni in base alle esigenze degli Ospiti ed alle necessità del reparto.

4.6 – La struttura si presenta con una ricezione complessiva di 67 posti letto.

- 35 posti sono convenzionati con la nostra ULSS (ovvero riservati ad anziani non autosufficienti, titolari di impegnativa di residenzialità di 1° livello, rilasciata dall'ULSS)
- 22 posti sono riservati agli accoglimenti di anziani a titolo "privato" (senza quota sanitaria ULSS) oppure per soggiorni temporanei - per periodi di almeno 2 mesi- di anziani che comunque abbiano presentato richiesta di valutazione alla propria ULSS ed attivato la procedura per la residenzialità (definitiva o temporanea).
- 7 posti sono occupati stabilmente da anziani autosufficienti.
- 3 posti sono occupati da anziani provenienti da altre ULSS, con quota sanitaria a carico dell'Ulss di provenienza.

## 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 opera un Medico di medicina generale e, su richiesta, un medico geriatra incaricato dall'ULSS con funzioni di consulenza e supervisione. Il medico è presente dal Lunedì al Sabato, secondo l'orario esposto in ambulatorio al 2° piano. 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, ecc), medicazioni, monitoraggio dei 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.

**5.5 – Servizio di Fisioterapia:** è assicurato da tre Fisioterapisti qualificati (in libera professione) che 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. Qualora l'Ospite sia riconosciuto invalido civile, i fisioterapisti si occupano della fornitura di eventuali ausili idonei per la deambulazione (carrozze, girelli, tripodi, stampelle, bastoni, scarpe ortopediche) o di presidi antidecubito utili alla prevenzione di piaghe (materassi, cuscini, salva talloni, ecc...).

**5.6 – Servizio di Assistenza Sociale:** nella struttura è presente un'Assistente Sociale 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. 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 tutte le 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 la principale referente per i Progetti Assistenziali Individuali (P.A.I.). Si occupa delle richieste di attivazione del Servizio di Assistenza Domiciliare S.A.D., erogato al domicilio dei residenti di Valli del Pasubio in team con l'Assistente Sociale del Comune, che rimane sempre il primo punto di accesso alla rete dei servizi socio-sanitari. 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:** le Educatrici Professionali 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, del gioco e del lavoro). Vengono periodicamente organizzate feste (stagionali e di compleanno, con cadenza mensile) e uscite all'esterno della struttura (in paese, visite a presepi, a mostre, uscite in pizzeria, gite). Collabora con la rete del Volontariato locale (parrocchia, commercianti, pro loco, associazioni, gruppo fanti, sezione alpini, croce rossa, biblioteche, istituti scolastici, scuole materne, singoli volontari) al fine di stimolare uno scambio continuo tra l'interno e l'esterno della struttura, rendendo più gradevole la permanenza degli Ospiti presso la nostra comunità.

Le attività svolte dalle Educatrici sono generalmente le seguenti: Laboratorio Manuale Creativo, Lettura del Giornale di gruppo, Cineforum, Tombola, Uscite periodiche, Passeggiate nella bella stagione, Arte Terapia, Laboratorio di Scrittura, Stimolazione cognitiva di gruppo o individuale, Feste stagionali, Lotterie, Doll Therapy o altri progetti *ad hoc* per persone con demenza, Giochi di gruppo (dell'oca, bocce, bersaglio ecc...), Feste di Compleanno mensili.

**5.8 - 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 volontarie (che si occupano dello stiro) che da molti anni si dedicano a queste attività. Il servizio è compreso nella retta di ricovero mensile e si preoccupa anche di etichettare ogni singolo capo con il nome e cognome dell'Ospite, per consentirne la rintracciabilità (tale servizio costa € 50,00 *una tantum* all'ingresso).

**5.9 – 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 viene reso noto a tutti gli ospiti con sufficiente anticipo mediante l'esposizione nelle sale da pranzo e consente diverse possibilità di scelta.

E' sottoposto a verifiche periodiche per quanto riguarda l'appropriatezza qualitativa, quantitativa e il gradimento da parte degli Ospiti. Le persone che necessitano di essere imboccate mangiano al secondo piano, dove è presente un maggior numero di operatori e volontari che prestano assistenza diretta durante i pasti. Il servizio comprende colazione, pranzo e cena secondo menù stagionali, con possibilità di scelta. Durante la giornata vengono offerte bibite, succhi di frutta, bevande calde (the e caffè). Vengono curate diete specifiche prescritte per motivi sanitari. Si raccomanda di evitare di fornire cibi e bevande agli ospiti, a tutela dello stato di salute degli stessi, in quanto il loro consumo sfuggirebbe al controllo medico-infermieristico. Qualora venissero forniti, dovranno rispettare qualità e quantità non pregiudizievoli alla loro salute. Si prega di preferire cibi non deteriorabili e possibilmente confezionati accordandosi con il personale infermieristico.

**5.10 - Servizio di Logopedia:** l'attività del Logopedista è svolta mediante la collaborazione dell'Ulss 7 su richiesta e valutazione del Medico della struttura 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.

**5.11 – Santa Messa:** presso l'ampio salone del piano terra, con frequenza settimanale, viene recitata la S. Messa (ogni venerdì pomeriggio alle ore 16.00) ma, in concomitanza delle festività natalizie e pasquali, le S. Messe possono subire variazioni di data o 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 ospiti recitano il s.rosario tutti i pomeriggi nel salottino del 1° piano.

Il 16 agosto, in mattinata, è tradizione da molti anni festeggiare la memoria di San Rocco, il patrono della Casa di Riposo, con una S. Messa, i saluti e la partecipazione delle principali autorità locali e un momento di convivialità finale, con la condivisione di un buffet offerto ai partecipanti.

**5.12 – Parrucchiere e podologo:** in un'apposita saletta attrezzata e ubicata al 3° piano, vengono offerti questi servizi. Con cadenza settimanale alcune volontarie oppure personale addetto in convezione, sono presenti per il taglio e la piega dei capelli a chi ne ha bisogno o presenta richiesta all'Infermiere, su segnalazione quindi

dei parenti, dell'ospite stesso, oppure del personale, che ne ravvisa la necessità. Il servizio parrucchiera è a pagamento se eccede 1 volta al mese (una prestazione al mese risulta compresa nella retta di degenza). Per quanto riguarda la pedicure, in caso di problematiche specifiche, l'Infermiere attiva l'intervento di una figura professionale esterna, che effettua il servizio a pagamento.

5.13 – **Servizio Manutenzione:** è assicurato da un operaio Manutentore presente per effettuare le ordinarie manutenzioni alle attrezzature e ai locali, avvalendosi del supporto del Coordinatore dei Servizi dell'Area Tecnica e della consulenza di eventuali ditte esterne specializzate.

5.14 - **Pulizie degli ambienti:** è garantita da una ditta esterna (Mano Amica) che provvede quotidianamente alla pulizia delle stanze, degli spazi comuni e alla loro periodica sanificazione.

5.15 – **Uso del telefono:** esistono telefoni mobili (tipo cordless) collegati alla rete esterna e interna, per le necessità degli ospiti, a disposizione di coloro che abbiano bisogno di contattare i propri familiari (gratuitamente).

5.16- **Fornitura farmaci:** l'Istituzione fornisce gratuitamente agli Ospiti non autosufficienti titolari di impegnativa di residenzialità i farmaci necessari, inseriti in uno specifico prontuario concordato con l'ULSS. Invece per gli ospiti autosufficienti oppure per quelli accolti a titolo privato (senza quota Ulss) i farmaci vengono erogati secondo le disposizioni stabilite dal Servizio Sanitario Nazionale (farmaci extra-prontuario vengono rendicontati a parte ogni 6 mesi dalla Segreteria).

5.17 – **Volontari:** l'Istituzione si avvale della preziosa collaborazione di Volontari (iscritti in un apposito registro pubblico) per l'espletamento delle attività complementari all'assistenza (rammendo, stiro, sfalcio erba, animazione, trasporti, gite, preparazione s. messa, ecc....). E' gradita ogni forma di volontaria disponibilità da parte di coloro che volessero rendersi utili, dedicando tempo ad attività di volontariato a beneficio della comunità.

5.18 – **Servizio di Assistenza Domiciliare:** dal 2010 l'Istituzione si è aperta alla comunità di Valli del Pasubio mettendo a disposizione, per i propri residenti, tramite uno specifico accordo con l'Ulss e il Comune di Valli del Pasubio, i propri operatori qualificati (O.S.S., Fisioterapisti, Infermieri) per offrire:

- assistenza diretta alla persona nella sua casa
- servizi riabilitativi per pazienti esterni (mettendo a disposizione anche la palestra dell'Istituzione e i Fisioterapisti anche per consulenze a domicilio)
- formule di accoglienza diurna per persone che necessitano di un basso carico assistenziale: offerta di un'occasione di ritrovo e di socializzazione in struttura, per controlli infermieristici di semplice attuazione oppure di bagni assistiti programmati da effettuare nei locali attrezzati.
- Tutti i servizi vanno concordati in anticipo con l'Assistente Sociale e/o la Coordinatrice Infermieristica.

5.19 - Tutte le attività di organizzazione del servizio fanno capo a:

- un **Coordinatore di reparto (Dott.ssa Tessaro Sara):** coordina le diverse figure professionali (infermieri, operatori sociosanitari, fisioterapisti), verificando l'attività di reparto rispetto all'attuazione dei progetti formulati in sede di Unità Operativa Interna (P.A.I.). Si coordina con il Medico della struttura, nonché con il Distretto, gli Ospedali, l'ULSS in materia di assistenza. 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.

- un **Coordinatore dell'area tecnica (Zulpo Claudio)**: si occupa dell'organizzazione della struttura, controllando i servizi di pulizia, di riordino dei locali, il servizio di lavanderia/guardaroba, il servizio ristorazione, la manutenzione; è il principale referente per i temi riguardanti la sicurezza, la Qualità, la gestione dei magazzini.

**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 vestizione viene effettuata mentre la salma si trova ancora in reparto (fino a due ore circa dopo il decesso). Trascorso tale tempo, la salma viene trasportata presso la cella mortuaria, ubicata sul retro del 1° piano della struttura. In seguito, l'agenzia di onoranze funebri, scelta e contattata direttamente dai familiari, provvede a sistemare la salma nella cassa.
- c) La cella mortuaria rimane sempre chiusa; per accedervi si deve richiedere la chiave al personale infermieristico. Alla fine della visita la chiave va riconsegnata in reparto.
- d) In caso di cremazione, avvisare il personale per attivare l'apposito iter.
- e) Tutto il vestiario sarà trasferito presso il Servizio Lavanderia: i familiari dovranno passare a prelevarlo negli orari di apertura indicati. L'Addetta e il parente controlleranno tutta la biancheria e convalideranno nell'apposita scheda l'avvenuta riconsegna di tutto il guardaroba. Si chiede la gentile collaborazione dei familiari nel ritirare i capi non oltre le due - tre settimane dal decesso. Lo smaltimento del vestiario non è 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 Casa di Risoso "Penasa" si avvale di:

- 1 Direttore
- 1 Impiegato amministrativo
- 1 Coordinatore dei servizi area tecnica
- 1 Coordinatore di reparto
- 1 Assistente sociale
- 2 Educatrici professionali
- 3 Fisioterapisti
- 8 Infermieri professionali
- 28 Operatori socio-assistenziali
- 4 Addetti alla cucina
- 4 Addetti ai servizi generali
- 2 Addetti alla lavanderia
- 1 Operaio manutentore
- 1 Medico di medicina generale (in convenzione con l'ULSS )
- 1 Assicuratore di qualità/R.S.P.P.

6.2 - Particolare attenzione è riservata alla Formazione e all'aggiornamento di tutto il Personale. Si effettuano periodicamente corsi su: tecniche di pronto soccorso, sicurezza e prevenzione, gestione delle emergenze, etica o dinamiche interpersonali, tematiche riguardanti l'anziano. Si effettuano incontri e riunioni 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 di reparto o all'Assistente Sociale.

6.5 - L'obiettivo dell'Ente è realizzare la piena soddisfazione dell'ospite, attraverso il 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 e pantaloni bianchi
Infermieri	casacca azzurra e pantaloni bianchi
Fisioterapista	divisa bianca e pantaloni verdi
Addetti pulizie	divisa bianca con inserti blu
Educatrici	casacca arancione
Manutentore	divisa grigia

## 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 poi alcuni bagni. La prima colazione viene servita nei reparti a partire dalle ore 7.45.

L'Ospite accede alle varie attività programmate per la giornata che iniziano verso le 9.15. 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, uscire, 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, oppure sistemato a letto, per la somministrazione del pasto e delle terapie.

Dopo il pranzo, che termina all'incirca verso le 12.30, l'ospite viene accompagnato nella propria camera per il riposo pomeridiano.

Al risveglio l'Ospite viene cambiato ed è eseguita l'igiene al bisogno, quindi vengono distribuite bevande, come the, caffè o succhi. 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 14.30 circa) vengono eseguiti i bagni assistiti secondo lo schema e le procedure in atto.

A fine cena (che inizia alle 18.00 e termina alle 19.00 circa) gli Ospiti vengono preparati per il riposo notturno e messi a letto, quindi si effettua l'igiene intima al bisogno.

Quelli che hanno cenato nelle aree comuni e sono autonomi possono, se lo desiderano, rimanere alzati e continuare le proprie attività.

Durante la notte l'Ospite che è in grado di farlo può servirsi del campanello di chiamata per eventuali bisogni, chi invece non è in grado di utilizzarlo viene controllato con maggiore frequenza dagli operatori e con un'attenzione mirata.

Nell'arco della notte ad ogni Ospite viene cambiato il panno e viene modificata la postura almeno due volte, oppure viene accompagnato ai servizi se necessario.

**7.2 - Gli orari per la visita agli Ospiti** sono esposti presso vari punti della struttura e consegnati durante l'ingresso a cura dell'Assistente Sociale. L'accesso ai reparti per le visite di parenti ed amici è da evitare durante le ore del riposo pomeridiano e notturno e dei pasti, allo scopo di non recare disturbo e garantire la privacy agli altri Ospiti che risiedono nella stessa camera del proprio familiare.

Indicativamente si chiede di rispettare le fasce mattutine 9.30 - 11.30, pomeridiane 14.30 - 17.30 e serali nel dopo cena 19.00 - 20.00 (solo negli spazi comuni per consentire la messa a letto degli Ospiti).

E' opportuno avvisare il Personale se l'accesso avviene in orari diversi.

Al bisogno e concordandolo preventivamente con Medico o Infermiere, può essere autorizzata la presenza del familiare durante il pasto, per aiutare ad imboccare l'Ospite con particolari difficoltà.

**7.3 - L'Ospite autosufficiente** può entrare, uscire e ricevere visite in ogni ora del giorno, evitando solo di recare disturbo agli altri ospiti nelle ore di riposo e silenzio o dei pasti. **Ogni uscita dell'ospite dalla Casa di Riposo deve essere segnalata all'Infermiere di turno**, che può esprimersi in merito all'opportunità o meno della stessa. La Direzione si riserva di porre limitazioni che le cause contingenti rendessero opportune.

Eventuali rientri a domicilio nei fine settimana o nelle festività devono essere concordati con l'Infermiere o il Coordinatore di reparto.

**Gli Ospiti non autosufficienti non possono uscire senza accompagnamento.**

I familiari o gli amici che volessero accompagnare all'esterno l'ospite non autosufficiente sono pregati di avvisare l'infermiere in turno (in ambulatorio al 2° piano) e di sottoscrivere l'apposito modulo di uscita.

Ricordiamo che il Personale deve sapere dove si trova l'Ospite, l'orario di rientro previsto e, in caso di necessità, potrà così consegnare la terapia farmacologica e gli eventuali ausili per la sicurezza dell'ospite (bastone, girello o carrozzina) oppure il guardaroba e le calzature più adatte alla stagione.

L'istituzione non risponde qualora un Ospite non autosufficiente venga accompagnato fuori dal reparto o dalla struttura da qualsiasi persona che non sia un dipendente in servizio e, successivamente, non venga riaccompagnato al suo posto in reparto. Esiste per tale motivo il modulo di uscita, da firmare e sottoscrivere presso l'Ambulatorio del 2° piano, utile anche per chiarire eventuali dinamiche accidentali che dovessero insorgere durante la permanenza all'esterno dei reparti.

**7.4 - L'Istituzione non dispone di un servizio di portineria e garantisce l'assistenza secondo standard regionali, ma non la sorveglianza a vista dell'Ospite.**

Risulta dunque difficile limitare gli accessi alle persone esterne ed assicurare una custodia completa per tutti gli Ospiti. Da queste premesse, consegue che il fattore di rischio per uscite incontrollate o cadute degli ospiti non può essere completamente eliminato, ma solo ridotto al minimo possibile.

Eventuali segnalazioni di presenze non riconducibili a familiari o di non addetti ai lavori possono essere segnalate da chiunque all'Infermiere in turno.

**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.**

L'Istituzione è impegnata ad attivare tutte le misure preventive possibili per garantire agli Ospiti la sicurezza negli spazi ad essi riservati.

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 allontani dalla struttura o cada accidentalmente.

Si considera molto importante condividere questa filosofia assistenziale con i familiari.

## **8.0 – ACCESSO AI SERVIZI:**

8.1 – Per accedere alla Casa di Riposo al fine di ottenere l'erogazione di servizi residenziali, temporanei o definitivi, la richiesta deve essere presentata esclusivamente presso l'Ufficio Servizi Sociali del Comune di residenza dell'interessato, il quale darà avvio alla Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale (U.V.M.D.).

L'obiettivo della valutazione multidimensionale, coordinata dal medico geriatra, 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 il punteggio 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 – Per i servizi erogati di propria iniziativa dall'Ente e non inseriti nella rete convenzionata dei servizi, la domanda andrà presentata all'Assistente sociale della struttura, che la valuterà sulla base delle direttive deliberate per ogni servizio dal Consiglio di Amministrazione.

8.4 – 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 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 al servizio; inoltre si raccolgono ulteriori notizie sullo stile di vita dell'anziano, utili alla elaborazione del Progetto Assistenziale Individuale.

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

## 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 e attiva il programma di intervento ritenuto più idoneo. L'U.O.I. ha cadenza generalmente bimensile e vi partecipano il medico, l'infermiere, l'assistente sociale, l'operatore socio-sanitario, il fisioterapista, l'educatore professionale e all'occorrenza un medico responsabile del Distretto e/o i familiari.

9.4 - **Il lavoro per progetti P.A.I.:** entro 45 giorni dall'accoglimento, per ciascun Ospite, eccetto per gli Ospiti accolti a titolo temporaneo, 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 dell'Ospite, che vengono puntualmente verificate con cadenza annuale o semestrale, durante le Unità Operative Interne, a cui partecipano tutte le figure professionali. 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, redatta dall'Assistente Sociale e spedita al familiare entro 30 giorni dalla data della U.O.I.

9.5 - **L'Operatore Tutor:** è un operatore socio-sanitario che si occupa della verifica periodica e della pulizia dell'armadio, del comodino, del letto); è incaricato di controllare lo stato del guardaroba dell'Ospite e di segnalare se l'Ospite è sprovvisto di indumenti o effetti personali.

## 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 Unità Operativa Interna).

10.2 – Il pagamento della retta deve avvenire esclusivamente mediante *bonifico bancario/postale continuativo* a favore della Tesoreria dell'Ente. Non si accettano assegni e contanti.

10.3 – I giorni di fermo posto letto prima dell'ingresso saranno addebitati per intero a partire dal secondo 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 (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.

**10.6 - Eventuali ticket per medicinali o altre spese sostenute (farmaci fuori pronto soccorso, podologo, parrucchiere, fotografie, rinnovo carta identità, gite, tutoni, ecc..) non sono comprese nella retta di ricovero, ma conteggiate a parte, semestralmente, mediante l'invio di lettera riassuntiva delle spese extra con relativi giustificativi (referente è la segreteria della Direzione). Per piccoli importi è possibile pagare queste prestazioni, in contanti, presso la Direzione negli orari di apertura.**

## 11.0 INFORMAZIONI UTILI

11.1 – **Dimissioni volontarie:** l'Ospite può disdire con preavviso di 10 giorni, anche a mezzo raccomandata, 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.

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 formati per un corretto utilizzo del mezzo. Il Volontario è però soltanto un accompagnatore e quindi, per ragioni di privacy, non può sostituirsi al familiare o intrattenere rapporti col personale sanitario che abbiano a che vedere con la salute di un Ospite. In ogni caso 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.

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 (l'Ente non anticipa alcuna spesa).

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. Tale scelta viene tempestivamente comunicata ai familiari e all'Ospite, per una adeguata condivisione delle motivazioni, ma sono richiesti in tal senso spirito di collaborazione e accettazione delle decisioni, per non ostacolare le necessità organizzative dei Reparti.

- Al piano 3° sono riservati posti per persone sufficientemente autonome dal punto di vista motorio e/o autosufficienti;
- Al piano 2° per persone principalmente titolari di posto convenzionato ULSS, oppure accolte a titolo privato (ma comunque non autosufficienti in attesa di posto convenzionato ULSS).
- Al piano 1° per persone sia accolte privatamente (autosufficienti o non autosufficienti) sia con contributo ULSS, oppure per soggiorni temporanei.

11.5 - **Posta personale:** viene raccolta presso l'Ambulatorio Medico al 2° piano; si raccomanda di passare periodicamente dagli Infermieri per verificare la presenza di posta in giacenza. In caso di raccomandate o convocazioni urgenti sarà cura del personale infermieristico avvisare telefonicamente con sollecitudine i parenti, per provvedere al tempestivo ritiro.

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 *forfait* di € 10,00 a titolo di rimborso spese. Il rilascio della copia della documentazione sanitaria può essere effettuato al richiedente o ad un terzo delegato, 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 entro 7 giorni.

11.7 - **Personale di assistenza privato:** nel caso venga concordata con il Reparto la presenza di personale supplementare privato (es. badanti, che prestano attività personalizzate a favore di un singolo Ospite) l'Istituzione ribadisce che tale personale non sostituisce i dipendenti per le mansioni di competenza e quindi deve limitarsi a funzioni di compagnia e/o ausilio, armonizzandosi con le modalità assistenziali erogate nei reparti, rispettando le indicazioni sanitarie, sociali ed assistenziali elaborate dall'equipe interna ed evitando di mettersi in conflitto con i piani di lavoro dell'Ente.

11.8 - **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 vietato solo durante gli orari di silenzio); nelle stanze non è consentito l'uso di apparecchi televisivi propri.

11.9 - **Riviste:** varie riviste e quotidiani sono a disposizione degli Ospiti, la cui consultazione deve avvenire possibilmente nelle aree comuni.

11.10 - **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.

11.11 - **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.

**11.12 – Indennità di accompagnamento:** si ricorda che è prevista, per le persone riconosciute da una apposita commissione medica e dichiarate “totalmente inabili”, una indennità di accompagnamento. Possono richiederla le persone non autosufficienti, non in grado di deambulare senza l’aiuto di un accompagnatore e le persone che necessitano di assistenza continua, non essendo in grado di compiere “gli atti di vita quotidiani”. 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 da parte del Medico curante.

**11.13 – 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 maggiori informazioni.

## **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, e rivolgendosi con toni cortesi e pazienti quando si avanzano richieste, nel rispetto dei piani di lavoro del Personale.
2. La necessità di consultare il personale sanitario di reparto in merito alla consegna agli Ospiti di dolci, cibi ecc. nel rispetto di eventuali limitazioni dietetiche e delle norme sulla conservazione degli alimenti.
3. La necessità di controllare periodicamente l’armadio dell’Ospite, nonché di evitare di elargire grosse somme di denaro o oggetti preziosi, che potrebbero essere smarriti.
4. La necessità di mantenere con 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. Non sono ammesse mance, compensi o regali di alcun genere al Personale 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.
6. Evitare tutto ciò che può recare disturbo ai vicini di letto o di stanza (uso di apparecchi rumorosi, fumare nei terrazzi portando in stanza odore di sigaretta, lasciare in disordine il bagno comune, ricevere visite negli orari del riposo).
7. 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..)

8. E' vietato utilizzare apparecchiature elettriche pericolose (fornelli, asciugacapelli, bollitori, ecc....) ed è proibito tenere armi o oggetti contundenti (compresi taglierini, coltelli, forbici, ecc...)
9. Evitare di asportare bevande e cibi dalle sale pranzo, o qualsiasi cosa costituisca il corredo delle sale e dei locali comuni (libri, quadri, fiori, riviste, ecc...).
10. E' vietato tenere animali all'interno della struttura.
11. E' vietato portare o somministrare agli ospiti alcolici o farmaci (questi ultimi vengono somministrati solo dagli Infermieri).
12. E' vietato fumare nei locali della Casa di Riposo: nessuna eccezione sarà tollerata.
13. E' vietato agli ospiti e ai parenti introdursi nelle cucine, nelle dispense, nei guardaroba, nei magazzini e nei locali diversi da quelli loro destinati.
14. E' vietato sovraffollare il comodino o altro con troppi oggetti personali per non ostacolare le attività di pulizia quotidiana, che devono risultare agili ed accurate.
15. E' infine vietato, per la sicurezza dell'Ospite, usare i testateletto come delle mensole, per l'appoggio di oggetti personali oppure appendere quadri, foto, stampe, poster sulle pareti della propria stanza da letto, sia per evitare di forare continuamente le pareti delle stanze, danneggiando le tinte, sia per garantire un certo decoro, dato che stanze vengono condivise con altre persone.

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

- Ammonizione verbale
- Ammonizione scritta
- Diffida
- Allontanamento dall'Istituzione

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 di reparto e 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)

Casa di Riposo Valli del Pasubio (VI)	<b>COMUNICAZIONI          DEL CLIENTE</b>	Mod.DIR.02.04 Rev. 00
--	---	--------------------------

Data di emissione: 01.03.13	Approvazione:
-----------------------------	---------------

*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** .....

**Reclamo o suggerimento 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: