

# CASA DI RIPOSO “DOMENICO CARDO”

COLOGNA VENETA  
PROVINCIA DI VERONA



CASA DI RIPOSO - RSA DI BASE A MEDIA INTENSITA' - RSA DI BASE EX OP - HOSPICE - SEZIONE S.V.P.

*Sede Legale ed Amministrativa*

*Via Domenico Cardo n. 21*

Centralino 0442 411466 – 411702 – 411437

Fax 0442 411404



## ***Carta dei servizi***

*Approvata con delibera n. 28 del 23/12/2024*

## Indice

### Premessa

- Cos'è la Carta dei Servizi

## **1 La Mission della Casa di Riposo**

## **2 Presentazione della Casa di Riposo**

- 2.1 Storia della Casa di Riposo
- 2.2 Descrizione della Struttura
- 2.3 Servizi offerti

## **3 Come si accede ai Servizi**

- 3.1 Dove e come presentare la domanda
- 3.2 Accoglimento e inserimento
- 3.3 La permanenza
- 3.4 Passaggi fisiologici
- 3.5 Cambi di stanza, di reparto e/o di categoria di retta
- 3.6 Rette
- 3.7 Dimissioni
- 3.8 Decesso

## **4 Organizzazione**

- 4.1 Organi della Casa di Riposo
- 4.2 Personale

## **5 Le attività specifiche erogate**

- 5.1 Attività socio-assistenziali alla persona
  - 5.1.1 OSS
  - 5.1.2 Assistente Sociale
  - 5.1.3 Educatore Professionale
  - 5.1.4 Psicologo
- 5.2 Attività sanitarie
  - 5.2.1 Medico
  - 5.2.2 Infermiere Professionale
  - 5.2.3 Fisioterapista
  - 5.2.4 Logopedista
  - 5.2.5 Podologo
- 5.3 Attività alberghiere
  - 5.3.1 Ristorazione
  - 5.3.2 Guardaroba – Lavanderia
  - 5.3.3 Parrucchiera
  - 5.3.4 Manutenzioni
  - 5.3.5 Attività di pulizia e sanificazione
- 5.4 Altre attività
  - 5.4.1 Attività di Trasporto ospiti

- 5.4.2 Prenotazione visite
- 5.4.3 Servizio Farmacia
- 5.4.4 Fornitura protesi ed ausili
- 5.4.5 Servizio Religioso
- 5.4.6 Servizio di Volontariato
- 5.4.7 Servizi vari

## **6 Standard di Qualità**

- 6.1 Lavoro per progetti assistenziali individualizzati
- 6.2 Formazione del Personale
- 6.3 Strumenti informativi sulle procedure di lavoro
- 6.4 Attuazione del D. lgs. 81/08 e Piano operativo di Emergenza e di evacuazione
- 6.5 Informazione: privacy e sicurezza
- 6.6 Comitato Familiari
- 6.7 Gradimento dei Servizi erogati dalla Casa di Riposo
- 6.8 Reclami, Segnalazioni e Suggerimenti
- 6.9 Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)
- 6.10 Ufficio Qualità/Accreditamento istituzionale

## **7 Gallery**

## **Premessa**

### **Cos'è la Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi è un documento, previsto dalla legge, che ha lo scopo di far conoscere la vita comunitaria della Casa di Riposo "D. Cardo", Istituto che fornisce servizi sociali e sanitari principalmente per la popolazione anziana.

In essa sono descritti finalità, modi e criteri attraverso i quali il servizio viene attivato, diritti e doveri di tutti i soggetti interessati, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione.

La Carta dei Servizi è quindi lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza.

Gli obiettivi di questa Carta dei Servizi sono:

- Informare gli utenti sui vari servizi erogati dall'Ente;
- Impegnare l'Ente a mantenere gli standard descritti.

Una chiara e completa conoscenza di come vengono gestiti i servizi dell'Ente non può essere data solo dalla lettura della presente Carta dei Servizi, pertanto richieste di ulteriori informazioni ed eventuali visite sono sempre gradite.

## **1 LA MISSION DELLA CASA DI RIPOSO**

La Casa di Riposo "D. Cardo" ha per fine statutario lo scopo di "predisporre e gestire presso la propria sede servizi di ricovero e di assistenza per anziani, autosufficienti e non, nel rispetto delle volontà costitutive del patrimonio, con strumenti e secondo modalità adeguate alle esigenze dei tempi".

La Mission dell'Ente, quale risulta dall'art. 4 dello Statuto, è perciò quella di gestire servizi di ricovero e di assistenza per anziani autosufficienti e non autosufficienti, offrendo loro servizi qualificati e continuativi che garantiscano una qualità di vita il più elevata possibile.

Per fare questo ci si avvale della propria organizzazione che, rispettando i vincoli regionali e convenzionali, permette l'articolazione di piani di assistenza personalizzati, con precisi momenti di verifica, al fine di garantire la continuità delle prestazioni sanitarie e sociali.

I Principi fondamentali che ispirano l'Ente nel garantire i servizi ai propri ospiti sono quelli fondanti il Sistema Sanitario Nazionale e sono:

- **Eguaglianza ed imparzialità**: l'erogazione del servizio si ispira alla garanzia del medesimo trattamento a parità di condizioni, senza discriminazioni basate sul sesso, origini razziali, credo, condizioni economiche od opinioni politiche. Questo non significa uniformità degli interventi, ma, viceversa, che ogni attività è personalizzata.

Per ogni ospite viene, infatti, elaborato un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) attraverso riunioni dei diversi professionisti coinvolti e presenti nelle Unità Operative Interne (UOI);

- **Continuità:** l'Ente si impegna ad assicurare la continuità del servizio mediante l'articolazione dello stesso in turni sulle 24 ore, in modo da garantire adeguati livelli di prestazioni. In caso di interruzioni del servizio dovute a cause di forza maggiore, la Struttura si impegna a ridurre al minimo i disagi che ne possono derivare;
- **Diritto di scelta:** ogni persona, qualunque sia la propria condizione di salute, mantiene il diritto di manifestare le proprie scelte all'interno della Struttura. Le varie figure professionali hanno il compito di favorire o stimolare le scelte personali nello svolgimento delle attività quotidiane;
- **Partecipazione:** l'anziano ed i suoi familiari sono i protagonisti del servizio ed è a loro che vengono messi a disposizione gli strumenti per incoraggiare una partecipazione attiva. L'Ente garantisce la tutela della persona ospitata, anche attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti. Il reclamo ha lo scopo di offrire uno strumento agile ed immediato per segnalare fatti o comportamenti non in linea con i principi e le finalità espressi nella Carta dei Servizi;
- **Efficacia ed Efficienza:** l'Ente fa propri tali principi verificando se gli obiettivi di salute riferiti ai fruitori siano stati raggiunti e se si opera in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili;
- **Trasparenza:** impegno di fornire agli ospiti/familiari notizie chiare e rispondenti alla realtà sull'accoglienza in struttura e sulle modalità di erogazione dei servizi;
- **Tutela della sicurezza:** nel rispetto degli obblighi di legge, sia per la tutela della salute degli ospiti che degli operatori.

L'Ente, nel rispetto dei principi ispiratori ed in attuazione della propria Mission, si prefigge come obiettivi:

- Una maggiore integrazione nella Rete dei servizi per contribuire a sviluppare una risposta adeguata ai bisogni reali della popolazione;
- Qualità dell'assistenza e della cura, adeguando il proprio standard qualitativo attraverso interventi capillari. Ciò comporta lo studio delle performance delle proprie attività, l'individuazione di aree di criticità e la messa in atto di azioni correttive adeguate.

La Casa di Riposo "Domenico Cardo" si pone anche come punto di riferimento nel territorio per la soddisfazione di un'ampia e qualificata gamma di bisogni alle persone, attraverso un'attiva integrazione con le Comunità locali e l'Ulss 9. Con l'Ulss stiamo gestendo, in convenzione, i Servizi presenti nell'ex Ospedale di Cologna Veneta, sede del Distretto, – una RSA " Santa Teresa " con una sezione di SVP, una RSA Disabili ( ex ospiti psichiatrici) ed un HOSPICE.

## **2. PRESENTAZIONE DELLA CASA DI RIPOSO**

### **2.1 Storia della Casa di Riposo**

La Casa di Riposo "Domenico Cardo" trae le sue origini dalle disposizioni testamentarie, datate 4 settembre 1852, del fondatore e benefattore Domenico Cardo, uomo colognese di insigni origini.

Con Regio Decreto 7 agosto 1887 fu approvato lo Statuto originario e con l'entrata in vigore della L. n. 6972 del 17 luglio 1890 (c.d. "Legge Crispi") l'Ente assunse la qualifica di Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (IPAB).

Con il Decreto della Regione n. 297 del 28 ottobre 1998 la Casa di Riposo è stata classificata, in attuazione dei criteri di cui alla deliberazione del Consiglio regionale n. 42 del 22.04.98, in Ente di classe 1/A.

Con apposita Convenzione, stipulata tra l'Azienda Ulss 9 e la Casa di Riposo "D. Cardo", riguardante i servizi di residenzialità definitiva dal livello assistenziale unico, l'Ulss garantisce l'assistenza sanitaria tramite la presenza del medico coordinatore, dei medici di base, la consulenza specialistica e la diagnostica strumentale e di laboratorio; fornisce inoltre farmaci, presidi ed ausili.

Il Patrimonio dell'Ente, costituito da beni immobili e mobili, ha subito nel corso degli anni, interventi importanti dettati dalla necessità di adeguare la struttura alle nuove esigenze gestionali ed alle nuove normative in campo dell'edilizia residenziale. Presso l'Ente sono in corso, infatti, lavori di ristrutturazione ed ampliamento in conformità a quanto richiesto dalla L. n. 22/2002 e seguenti per l'Accreditamento Istituzionale della Struttura.

## **2.2 Descrizione della Struttura**

La Casa di Riposo di Riposo ha sede in Cologna Veneta (VR) in Via Nicola Domenico Cardo ed è situata nelle immediate vicinanze del centro cittadino.

L'interno dell'edificio è suddiviso in tre piani collegati fra loro mediante scale ed ascensori. Dispone di 133 posti letto suddivisi in stanze dotate di propri servizi igienici.

Tutti i locali sono dotati di raffrescamento.

La struttura dispone di un ampio parcheggio interno e di un giardino piantumato con panchine dove gli ospiti, d'estate, possono svolgere attività di animazione e trascorrere il loro tempo libero.

### **Piano Terra**

Al piano terra troviamo un ampio salone di ingresso con zona TV, un bar, gli Uffici amministrativi e di direzione, gli uffici dell'Assistente sociale, degli educatori, dell'URP, dalla logopedista e un'ampia sala da pranzo, una saletta per riunioni, un salone parrucchiera, una sala polivalente, una palestra, una Chiesa e diversi spazi comuni, oltre a servizi igienici per ospiti e per esterni.



A questo piano troviamo i locali della cucina e quelli dedicati alla lavanderia, gli spogliatoi per il personale oltre ad un locale osservazione/sosta salme

Sempre al piano terra troviamo un nucleo per non autosufficienti, di nuova realizzazione: le camere sono dotate di servizio igienico ed il nucleo ha in dotazione una stanza per il bagno assistito, un ambulatorio medico-infermieristico e vari locali adibiti a magazzino.





### **Piano Primo**

Al primo piano è presente un nucleo per non autosufficienti. Ogni camera da letto è dotata di servizio igienico. Ogni nucleo ha in dotazione una stanza per il bagno assistito, una sala da pranzo con cucinotto e vari locali-deposito oltre a bagni esterni alle camere. Al piano si trova anche un ambulatorio medico infermieristico, un office per gli operatori, un office per il coordinatore dei servizi ed uno per la psicologa.



### **Piano Secondo**

Al secondo piano sono presenti tre nuclei, un nucleo per non autosufficienti, un nucleo protesico di 16 posti letto per pazienti dementi con pericolo di fuga e un nucleo per autosufficienti. Ogni camera da letto è dotata di servizio igienico. Ogni reparto / piano ha in dotazione una stanza per il bagno assistito, una sala da pranzo con cucinotto e vari locali-deposito oltre a bagni esterni alle camere. Al piano si trova anche un ambulatorio medico infermieristico, un office per gli operatori e un office per il referente del servizio.

### **Piano Terzo**

Al terzo piano è presente un nucleo per non autosufficienti. Ogni camera da letto è dotata di servizio igienico. A questo piano sono presenti spazi comuni di intrattenimento oltre a locali adibiti a deposito.

## **2.3 Servizi offerti**

La Casa di Riposo "D. Cardo" dispone dei seguenti Servizi Residenziali, oggetto di accreditamento regionale:

- **Servizio residenziale per anziani non autosufficienti** per 120 posti letto: viene offerto alle persone anziane non autosufficienti, non assistibili a domicilio, un adeguato livello di assistenza medica, infermieristica, riabilitativa, psicologica, sociale, tutelare ed alberghiera;
- **autosufficienti** per 13 posti letto: offre alle persone anziane che conservano ancora un certo grado di autonomia una idonea assistenza alberghiera e, all'occasione, anche un supporto socio-assistenziale finalizzato al mantenimento delle capacità e facoltà esistenti;  
Il servizio educativo promuove in collaborazione con le associazioni presenti (es. Volontariato) una progettualità di uscite sul territorio volte a conservare le relazioni con le reti sociali e amicali, favorendo così il rallentamento del declino psico fisico e il mantenimento delle abilità strumentali di vita quotidiana.  
Si offre inoltre quotidianamente un ventaglio di proposte di attività educative-ludiche per rendere l'anziano attivo e partecipe, favorire i contatti con la realtà esterna e la riscoperta di alcune potenzialità latenti."
- **Accoglimento temporaneo rivolto ad anziani non autosufficienti** per i quali sono previsti soggiorni residenziali definiti nel tempo;
- **Accoglimento di persone non autosufficienti a retta privata.**

La Casa di Riposo offre, inoltre, Servizi agli esterni:

- **Servizio ristorazione, da consumare all'interno della struttura.** Possono usufruire di questo servizio anche i familiari e/o congiunti degli ospiti, previa prenotazione e disponibilità del posto, con rimborso del relativo costo;

-

## La Residenza Ca' del Vallo

La Casa di Riposo gestisce anche una Residenza denominata “Ca' del Vallo” situata nel centro storico cittadino. La struttura di 553 mq, destinata a persone anziane autosufficienti, si compone di 7 minialloggi, per complessivi 9 posti letto, composti da cucina-soggiorno, letto, bagno e ripostiglio. Nella struttura ci sono anche spazi comuni usufruibili dagli ospiti e loro familiari. I locali sono dotati di raffrescamento.

Agli ospiti sono assicurati i seguenti servizi:

- Pulizia giornaliera dei locali e delle parti comuni
- Cambio biancheria piana
- Utenze

Altri servizi possono essere a richiesta, con addebito extra retta, quali:

- Ristorazione
- Lavaggio effetti personali
- Telefono





### **3. COME SI ACCEDE AI SERVIZI**

#### **3.1 Dove e come presentare la domanda**

Gli interessati ai Servizi Residenziali per NON AUTOSUFFICIENTI devono inoltrare richiesta di accoglimento (modulo prestampato disponibile presso il Distretto Socio sanitario del territorio) al proprio Distretto di residenza.

La domanda presentata sarà poi valutata in sede UVMD (Unità Multidimensionale Distrettuale), la cui valutazione, che avviene attraverso la compilazione della scheda S.Va.M.A. (da cui si ricava un punteggio indicante il grado di non autonomia della persona), definisce l'ammissione al trattamento di residenzialità con il relativo inserimento della persona nella Graduatoria Unica dell'Ulss di riferimento.

Può essere contattato anche l'ufficio dell'Assistente Sociale della Casa di Riposo per avere informazioni.

Gli interessati ai Servizi Residenziali per AUTOSUFFICIENTI devono inoltrare domanda direttamente alla Casa di Riposo contattando l'ufficio dell'Assistente Sociale.

### **3.2 Accoglimento e inserimento**

Nel momento in cui la Struttura è in grado di accogliere la persona anziana, l'Assistente Sociale della Casa di Riposo convoca la persona da accogliere e le persone di riferimento indicate per un colloquio di conoscenza e per concordare l'ingresso. Vengono illustrati la struttura ed i servizi offerti, viene fatta sottoscrivere l'impegnativa di spesa e viene consegnata la lista dei documenti (All. 1) e degli indumenti (All. 2) da consegnare al momento dell'ingresso. Su ogni capo consegnato sarà applicata un'etichetta identificativa da parte dei familiari.

Al momento dell'inserimento l'ospite viene accompagnato nella sua stanza dove gli vengono indicati il letto, l'armadio ed il comodino dei quali dovrà usufruire. In quell'occasione vengono inoltre presentati all'ospite i compagni di stanza e le figure di riferimento del piano.

L'Ente si riserva il diritto di trasferire l'ospite da una sezione ad un'altra o di modificare la sistemazione logistica quando ciò sia richiesto da mutate necessità di assistenza dell'ospite.

L'Amministrazione si riserva di decidere insindacabilmente il trasferimento quando ciò sia richiesto da ragioni organizzative interne.

Per garantire un corretto reciproco scambio di informazioni viene chiesto ai familiari il nominativo di uno di essi quale referente per tutti gli aspetti della vita comunitaria, il quale non deve essere necessariamente il familiare tenuto al pagamento della retta. Tale familiare sarà considerato punto di riferimento per tutte le comunicazioni relative, in modo particolare la salute dell'ospite, e si farà carico di trasmettere le informazioni agli altri congiunti.

Tutte le figure professionali e il reparto di assistenza si attivano per effettuare una fase di osservazione iniziale.

Nella prima Unità Operativa Interna (U.O.I.) successiva all'ingresso, la situazione globale dell'ospite viene esaminata da un'equipe e viene redatto il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) dell'ospite. L'equipe di norma è composta, dal Medico della Struttura, dal Coordinatore dei servizi, dall'Assistente Sociale, dalla Referente infermieristica, dal Terapista della riabilitazione, dalla Psicologa, dall'Educatrice e da un operatore socio-assistenziale e in casi particolari dal Medico Coordinatore designato dall'Ulss 9. In alcuni casi, per un intervento mirato, possono essere invitati i familiari dell'ospite.

Gli ingressi vengono effettuati dal Lunedì al Venerdì.

### **3.3 La permanenza**

Agli ospiti inseriti in struttura ed ai loro familiari sono rese note le regole generali di comportamento necessarie per garantire un sereno andamento della vita comunitaria:

- Il divieto di portare agli ospiti alcolici;

- Divieto di fornire cibo ad altri ospiti;
- La necessità di consultare il personale sanitario di reparto in merito alla consegna di dolci, nel rispetto di eventuali limitazioni dietetiche;
- Il divieto di fumare al di fuori dei luoghi ove è espressamente permesso;
- L'accesso alle stanze non è consentito quando il personale socio-assistenziale e sanitario stanno accudendo gli ospiti;
- L'ospite non potrà farsi assistere da personale esterno, eventuali deroghe saranno stabilite dalla Direzione, in questo ultimo residuale caso, il personale esterno autorizzato, non dovrà entrare in contrasto con le modalità assistenziali erogate nei reparti e dovrà rispettare le indicazioni sanitarie, sociali ed assistenziali elaborate dall'equipe interna;
- È permesso ascoltare la radio o guardare la televisione in stanza, ma è opportuno che gli apparecchi funzionino a basso volume o siano dotati di cuffie per non arrecare disturbo agli altri ospiti: in caso di conflitto tra compagni di stanza, l'Ente potrà decidere di limitare tali facoltà;
- Viene richiesta particolare attenzione agli ospiti ed ai loro familiari a non recare disturbo nelle ore del riposo pomeridiano dalle 13 alle 15.30 ed al rispetto della privacy degli altri anziani ospiti che risiedono nella stessa camera;
- È opportuno non disporre di grosse somme di denaro o valori. L'Ente declina ogni responsabilità per oggetti e valori di proprietà degli ospiti custoditi nella loro stanza;
- Il personale dell'Ente non può ricevere regali in natura, in denaro o conseguire vantaggi per le prestazioni inerenti il proprio servizio.

## ORARIO DI VISITA

Gli orari in cui è consentito l'accesso alla struttura al **Piano terra e spazi comuni**, sono:

- 09.00 - 12.00
- 14.00 - 18.00
- 18.45 - 19.30

L'accesso alla struttura è consentito previa prenotazione secondo le seguenti modalità: telefonata in reparto, messaggi whatsapp, registro interno.

Gli orari di accesso ai **reparti**, sono:

- 10,00 - 11.30 ( 30 – 45 minuti )
- 16.00 - 17.30

- Nel caso in cui le condizioni dell'ospite lo richiedessero, la presenza dei familiari potrà non essere vincolata dai suddetti orari;
- Durante i pasti, nelle sale da pranzo dei reparti, potranno accedere solo i familiari in possesso dell'autorizzazione da parte della Direzione.

A CHI RIVOLGERSI PER LE INFORMAZIONI

Per garantire un corretto reciproco scambio di informazioni i familiari, durante la degenza dell'ospite, potranno rivolgersi:

- Al **Medico di reparto**, durante gli orari di ricevimento, per le informazioni di tipo MEDICO-SANITARIO; (**IMPORTANTE**: la legge italiana è molto severa sulla divulgazione di dati sanitari: è pertanto fondamentale che questi vengano chiesti solo al MEDICO);
- Al **Coordinatore dei servizi**, previo appuntamento, per chiarimenti, segnalazioni o problemi relativi all'organizzazione del reparto o all'assistenza fornita all'ospite;
- Al **personale infermieristico**, principale punto di riferimento nel nucleo in assenza del Medico e della Coordinatrice di Struttura, è il **personale infermieristico**, il quale potrà fornire informazioni generali sull'ospite e prendere nota di particolari richieste, riferendo quanto prima a chi di competenza;
- Al **personale del servizio di riabilitazione** (fisioterapisti e logopedista), durante l'orario di presenza, per le informazioni sull'andamento del trattamento di cui è destinatario l'ospite;
- All' **Assistente Sociale**, durante gli orari di ricevimento o previo appuntamento, per problematiche relative all'inserimento, alla degenza, alle dimissioni dell'ospite;
- All' **Ufficio rette** per gli aspetti amministrativi-economici, durante l'orario di apertura al pubblico;
- All' **Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)**;
- Alla **Direzione** per segnalazioni sull'andamento dei servizi e per le problematiche che non trovano risposte a livello di reparto e di URP.

## ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

Gli orari delle varie figure di riferimento della struttura sono i seguenti:

**Medico del 2° piano:** (concordare l'appuntamento)

- Lunedì 09.30 / 12.30
- Martedì 10.30 / 14.00
- Mercoledì 13.00 / 16.00
- giovedì 13.00 / 16.00
- venerdì 10.30 / 14.00
- sabato 10.00 / 12.30
- 

**Medico del 1° piano:** (concordare l'appuntamento)

Solo mattino

**Coordinatore dei servizi:** dal lunedì al venerdì dalle ore 12 alle ore 14, il sabato (quando presente) dalle ore 10 alle ore 12 e/o su appuntamento

**Servizio FKT:** dalle ore 8.30 alle ore 9.30 e dalle ore 14.00 alle ore 15.00 ( quando presente nel pomeriggio )

**Assistente sociale:** lunedì dalle ore 9 alle 11, giovedì dalle ore 10 alle 12, martedì dalle ore 9 alle 12 e/o su appuntamento

**Ufficio URP:** al mattino rivolgersi alla Direzione

**Ufficio Amministrativi:** dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.00

**Direzione:** su appuntamento

## USCITE DEGLI OSPITI DALLA STRUTTURA

Durante la permanenza gli ospiti non autosufficienti possono allontanarsi dagli spazi della Struttura solo se accompagnati dal personale interno, da un familiare o da assistenza privata; per questi ultimi due casi previa sottoscrizione di un apposito modulo disponibile presso l'ambulatorio infermieristico del piano.

L'anziano autosufficiente può uscire liberamente, nel rispetto degli orari della struttura e previa comunicazione all'infermiere in turno.

## GIORNATA-TIPO DELL'OSPITE

**Al mattino** (ore 7.00) si inizia con l'igiene personale e, in base all'organizzazione, vengono eseguiti i bagni assistiti secondo uno schema di rotazione; si prosegue con alzata dal letto e vestizione, eseguite dal personale socio sanitario, secondo le necessità di ciascun residente.

In contemporanea, terminata l'igiene personale, l'infermiere esegue le terapie, medicazioni e prescrizioni come da indicazioni mediche.

Gli ospiti in grado di accedere autonomamente alla sala da pranzo si sistemano ai tavoli ed iniziano la prima colazione. Coloro che necessitano dell'intervento del personale socio-sanitario vengono accompagnati in sala da pranzo o preparati per la colazione in camera. Durante la somministrazione della colazione viene garantita la supervisione e l'aiuto diretto a coloro che ne hanno l'esigenza.

Queste procedure relative alla ristorazione/alimentazione vengono adottate per tutti i pasti della giornata.

L'ospite accede in seguito alle varie attività proposte, sia dal servizio educativo che dal servizio di riabilitazione. Tali attività si svolgono in vari luoghi e spazi della struttura: palestra, camera, sala polivalente, spazi comuni nei vari piani e quando il tempo lo permette in giardino. Con il servizio educativo ed in collaborazione con i Volontari sono previste anche uscite dalla struttura come, ad esempio, quella al mercato. Secondo le preferenze personali gli ospiti possono consultare libri, riviste, quotidiani, guardare la televisione, giocare a carte, conversare con gli altri ospiti e partecipare alle funzioni religiose nei giorni della settimana prestabiliti.

**Durante la mattinata** vengono servite bevande calde o fredde e gli ospiti che ne hanno la necessità vengono accompagnati in bagno ed all'occorrenza cambiati.

Al momento del pasto (ore 11.45) gli ospiti vengono accompagnati ai loro tavoli e coloro che rimangono in camera vengono assistiti per il pranzo. La terapia farmacologica viene somministrata dall'infermiera professionale.

**Dopo il pranzo**, gli ospiti che lo desiderano e quelli che sono invece già previsti in base al loro piano assistenziale, vengono accompagnati in stanza per il riposo pomeridiano.

**Al pomeriggio** (ore 14.30), dopo il risveglio, viene eseguita l'igiene personale e l'alzata da parte del personale socio-sanitario, coadiuvato, al bisogno, da quello infermieristico; l'ospite può accedere così alle varie attività organizzate dalla struttura nonché a quelle previste dal proprio piano assistenziale.

Durante il pomeriggio vengono servite bevande calde o fredde e gli ospiti che ne hanno la necessità vengono accompagnati in bagno ed all'occorrenza cambiati.

**Alla sera** (ore 17.45), al momento del pasto, gli ospiti vengono accompagnati ai loro tavoli e coloro che rimangono in camera vengono assistiti per la cena. La terapia farmacologica viene somministrata dall'infermiera professionale.

**Riposo notturno**, a fine cena (ore 19.00) gli ospiti vengono accompagnati a letto e preparati per il riposo notturno. Viene effettuata l'igiene intima, al bisogno, da parte del personale socio-sanitario, coadiuvato, se necessario, da quello infermieristico.

**Durante la notte** l'ospite, in grado di farlo, può servirsi del campanello di chiamata per eventuali bisogni; chi invece non è in grado di utilizzarlo viene controllato con maggior frequenza dal personale in turno.

Nell'arco della notte, al bisogno, l'ospite, viene cambiato il panno e la postura e, per chi lo richiede, viene accompagnato ai servizi.

L'orario notturno prevede la presenza di operatori socio-sanitari e di un infermiere. Se in tale arco temporale si presentano problemi inerenti la salute dell'ospite, si richiede l'intervento della Guardia Medica o del 118.

### **3.4 Passaggi fisiologici**

I passaggi fisiologici (passaggio alla non autosufficienza) vengono prima valutati in sede di U.O.I. con convalida del Medico Coordinatore designato dall'Ulss, quindi rivisti in sede UVMD (Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale) per la valutazione conclusiva.

La persona così valutata viene inserita nella Graduatoria Unica dell'Ulss e segue la normale procedura per l'assegnazione dell'impegnativa di residenzialità per ospiti valutati non autosufficienti.

Ciò implica, per l'ospite o la persona di riferimento, una nuova contrattualità ed un nuovo impegno di spesa da sottoscrivere.

### **3.5 Cambi di stanza, di reparto e/o di categoria di retta**

L'Ente già al momento del colloquio pre-ingresso informa che la stanza assegnata, come il reparto, possono, durante la permanenza dell'ospite, subire delle variazioni.

Cambi di stanza: per esigenze di organizzazione interna può essere effettuato un cambio di stanza all'interno dello stesso reparto di assistenza.

Cambi di reparto: i piani di lavoro assistenziali ed infermieristici dei vari reparti sono organizzati per tipologia di assistenza, motivo per cui in condizioni di aggravamento o miglioramento delle condizioni psico-fisiche di un ospite, può essere effettuato il trasferimento in altro reparto.

Cambio di retta: quando un ospite muta le proprie condizioni psico-fisiche (vedi "Passaggi fisiologici").

### **3.6 Rette**

Le rette vengono stabilite annualmente (normalmente nei primi mesi dell'anno) dal Consiglio di Amministrazione in relazione al Bilancio dell'Ente e secondo il tasso d'inflazione. Gli importi delle rette sono resi pubblici; è sufficiente rivolgersi alla Casa di Riposo o consultare il sito internet.

Le rette sono diversificate a seconda che l'ospite sia:

- Non autosufficiente titolare di impegnativa di residenzialità
- Non autosufficiente senza impegnativa di residenzialità
- Autosufficiente

La retta comprende tutte le spese di:

- Vitto e alloggio
- Assistenza sanitaria ed infermieristica
- Tutti i servizi offerti dalla struttura e previsti nel punto 5, "Le attività specifiche erogate" della Carta dei Servizi.

La retta pagata dagli ospiti non autosufficienti comprende una quota relativa all'assistenza sanitaria che può, secondo l'attuale normativa, essere dedotta ai fini fiscali dal reddito dell'ospite o dei familiari che provvedono al suo mantenimento (in questo caso devono essere intestatari della fattura).

La dichiarazione annuale necessaria per la deduzione deve essere richiesta all'Ufficio Rette nei termini previsti per la dichiarazione dei redditi e sarà disponibile entro una settimana.

### **3.7 Dimissioni**

In caso di accoglienza definitiva le dimissioni possono essere richieste in qualsiasi momento, previa richiesta scritta e nel rispetto del termine di preavviso sottoscritto alla firma del contratto.

All'uscita dell'ospite per dimissioni i famigliari sono pregati di ritirare tutti gli effetti personali ed i diversi documenti presso gli uffici ed i servizi competenti.

### **3.8 Decesso**

In caso di decesso di un ospite l'Ente garantisce le seguenti prestazioni particolari:

- Assistenza medica per espletare le certificazioni previste dalla legge;
- Trasporto della salma nello spazio dedicato dalla struttura in attesa delle onoranze funebri.

L'agenzia di onoranze funebri viene scelta e contattata direttamente dai familiari.

## **4 ORGANIZZAZIONE**

### **4.1 Organi della Casa di RIPOSO**

Sono Organi della Casa di Riposo:

- a) di Governo e di indirizzo:
  - il **Consiglio di Amministrazione**: composto da 5 membri, compreso il Presidente, nominati dal Sindaco del Comune di Cologna Veneta. Il Consiglio dura in carica 5 anni dalla data di insediamento;
  - il **Presidente**: nominato dal Consiglio di Amministrazione. Il Presidente è il legale rappresentante dell'Ente con funzioni di governo ed indirizzo.
  
- b) di Gestione:
  - il **Direttore**: è il Responsabile della gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa dell'Ente. E' responsabile della gestione del personale. Adotta tutti i provvedimenti finalizzati al raggiungimento degli obiettivi posti dal Consiglio di Amministrazione e a questo ne risponde. Il Direttore partecipa a tutte le sedute del Consiglio di Amministrazione, esprime parere di legittimità su tutte le deliberazioni assunte e ne redige i verbali. Il Direttore espleta ogni altro adempimento a lui attribuito da leggi e regolamenti.
  
- c) di Revisione economica-finanziaria
  - il **Collegio dei Revisori dei Conti**: nominato dal Consiglio di Amministrazione secondo le modalità ed i criteri previsti dalla Legge. E' l'Organo deputato alla garanzia

della regolarità contabile e finanziaria dell'Ente. L'attività di controllo e vigilanza del Collegio riguarda la gestione dell'Ente nella sua interezza.

## **4.2 IL PERSONALE**

Le figure professionali che operano all'interno della struttura sono tutte qualificate e rispondenti agli standard dettati dalla Regione Veneto con particolare riferimento a quelli previsti dalla DGR n. 84/2007.

## **5 LE ATTIVITA' SPECIFICHE EROGATE**

Tutte le attività fanno capo al Coordinatore dei servizi

### **5.1 Attività Socio-Assistenziali alla persona**

Comprendono tutte le attività di assistenza diretta alla persona, sia di aiuto domestico-alberghiero che di carattere sociale. Rientrano in questa area l'Operatore socio-sanitario, l'Assistente sociale, l'Educatore professionale e la Psicologa, Fisioterapia, Logopedista e podologo.

#### **5.1.1. Operatore Socio-sanitario**

L' Operatore socio-sanitario è la figura di maggior riferimento per gli ospiti, poiché garantisce la soddisfazione quotidiana dei loro bisogni primari nell'arco delle 24 ore.

L'Operatore socio-sanitario è una figura professionale che, sulla base di una preparazione professionale specifica, opera tramite gli strumenti metodologici forniti dal Coordinatore/Referente di piano al quale risponde in via gerarchica e funzionale.

Rientrano nei compiti degli Operatori socio-sanitari le seguenti funzioni:

- la cura personale dell'igiene dell'ospite con tecniche e metodologie dirette alla tutela ed al recupero dell'autonomia funzionale, secondo direttive per ciascun ospite;
- l'effettuazione dei bagni protetti e delle attività connesse di cura della persona (mani, piedi, capelli ecc.)
- gestione dell'incontinenza mediante progetto personalizzato;
- il controllo e la variazione delle posture, in particolare durante il servizio notturno, secondo le prescrizioni impartite dal Coordinatore di Reparto, dal Medico, dal Fisioterapista e dall'Infermiere Professionale;
- l'esecuzione di tecniche dirette alla prevenzione ed alla cura delle piaghe da decubito, secondo le disposizioni del personale sanitario;
- aiuto nell'alzata e messa a letto dell'ospite;

- accompagnamento dell'ospite in difficoltà per trasferimenti interni alla struttura;
- la somministrazione di alimenti e bevande, su istruzione del coordinatore di reparto o del personale sanitario per quanto attiene gli aspetti dietetici e/o patologici;
- sorveglianza dell'ospite affinché non rechi danno a sé o ad altri;
- partecipazione ai lavori di gruppo, alle attività dell'Unità Operativa Interna se richiesto, ed ai corsi resi obbligatori dall'Ente.

### **5.1.2. Assistente Sociale**

L'Assistente Sociale è la prima figura professionale che viene in contatto con l'ospite ed i suoi familiari.

- Si occupa di organizzare l'ingresso e di comunicare le informazioni utili ai reparti di assistenza, agli ambulatori ed alle varie figure professionali che operano in struttura.
- Svolge le funzioni di segretariato sociale e gestisce le pratiche di ammissione e di trasferimento degli ospiti in struttura.
- Controlla e monitora il livello di integrazione degli ospiti
- Gestisce i rapporti con i familiari, tutori, Amministratori e Comuni
- Partecipa alle UOI ed alle riunioni di équipe

### **5.1.3 Educatore Professionale**

L' Educatore professionale svolge attività di animazione degli ospiti in tutti i luoghi che la struttura mette a disposizione. Questa attività vuole offrire stimoli e occasioni all'ospite affinché sia protagonista del proprio tempo, vivendolo attivamente, conservando il gusto del vivere e preservando le proprie attività. Questi obiettivi si realizzano attraverso:

- attività di stimolazione delle capacità cognitive prassico-manuali;
- attività che mirano al recupero di antichi interessi e abitudini di vita con l'obiettivo di valorizzare la persona e la sua storia;
- attività per favorire la socializzazione tra gli ospiti e l'apertura della struttura alla comunità (feste, uscite, partecipazione ad eventi locali) anche con la collaborazione delle Associazioni di volontariato e delle altre istituzioni del territorio.

Le attività sono programmate dal lunedì al venerdì, secondo un calendario giornaliero e settimanale esposto presso l'Ente.

Anche l'Educatore professionale partecipa alla definizione ed applicazione del piano di assistenza individualizzato dell'ospite insieme all'équipe multi-professionale.

### **5.1.4 Psicologo**

Lo Psicologo partecipa alla fase di accoglimento dell'ospite al fine di favorirne l'adattamento al nuovo ambiente di vita. Tale professionista conosce gli ospiti, raccoglie informazioni sulla loro storia di vita, rileva difficoltà e bisogni e stabilisce un canale comunicativo con la

famiglia. Effettua osservazioni e colloqui per supportare la persona e al tempo stesso la famiglia in questa delicata fase di transizione.

Il servizio che lo Psicologo svolge è rivolto sia agli Ospiti che al personale che lavora all'interno della Casa di Riposo. Secondo i bisogni rilevati opera, in collaborazione con le altre figure professionali, per attivare le risorse utili al superamento delle problematiche. Le principali attività svolte sono:

- Per gli ospiti: valutazione clinica e neuropsicologica, interventi terapeutici di tipo riabilitativo e di sostegno in modo da facilitare il processo di inserimento;
- Per la famiglia dell'ospite: consulenza e supporto;
- Per le figure professionali che lavorano all'interno dell'Ente: consulenza e sostegno per prevenire forme di disagio, valutazione e progettazione di interventi formativi nell'ambito della propria competenza.

Anche lo Psicologo partecipa alla definizione ed applicazione del piano di assistenza individualizzato dell'ospite insieme all'equipe multi-professionale.

## **5.2 Attività sanitarie**

### **5.2.1 Medico**

L'assistenza medica, sia generica che specialistica, viene garantita agli ospiti dall'Ulss 9 attraverso i medici di medicina generale operanti all'interno della struttura, coordinati dal Coordinatore Sanitario del Distretto, e attraverso i propri presidi sanitari pubblici (Ospedali e ambulatori specialistici).

I medici verificano lo stato funzionale e di salute degli Ospiti attraverso diagnosi, cura, prevenzione e riabilitazione, avvalendosi di consulenze specialistiche ed esami diagnostici. Tali attività vengono svolte con l'aiuto del personale infermieristico presente in struttura, verso il quale il medico non ha alcun rapporto gerarchico ma esclusivamente "funzionale".

Anche i Medici partecipano alla definizione ed applicazione del piano di assistenza individualizzato dell'ospite insieme all'equipe multi-professionale.

I medici curano la comunicazione e lo scambio di informazioni circa lo stato di salute con gli ospiti ed i loro familiari.

Gli orari di presenza dei medici sono esposti in appositi spazi all'interno della struttura.

### **5.2.2 Infermiere Professionale**

Il servizio infermieristico è garantito da una équipe di infermieri professionali che fornisce un'assistenza continuativa nell'arco delle 24 ore, secondo turni prestabiliti.

Le prestazioni infermieristiche, con attinenza sanitaria, avvengono secondo protocolli prescritti dal medico. Obiettivo degli infermieri è tutelare la salute degli anziani e prevenire l'insorgere di eventuali malattie attraverso la corretta applicazione delle prescrizioni del

medico, la somministrazione di terapie farmacologiche, le medicazioni, i prelievi e quant'altro necessario, nel rispetto del programma terapeutico individuale. Gli infermieri mantengono relazioni e comunicazioni con i familiari degli ospiti per ciò che si riferisce alle loro necessità di carattere sanitario, solo il medico può rilasciare notizie in merito allo stato di salute dell'anziano.

La Coordinatrice infermieristica partecipa alla definizione ed applicazione del piano di assistenza individualizzato dell'ospite insieme all'équipe multi-professionale

### **5.2.3 Fisioterapista**

Il Servizio di Fisiokinesiterapia, ha come scopo il recupero e/o il mantenimento dell'autonomia dell'ospite. I fisioterapisti attuano interventi sia individuali che di gruppo, prescritti dal Fisiatra e/o dal Medico di medicina generale curante; gli interventi vengono eseguiti sia in camera che nell'apposita palestra che nei soggiorni. I fisioterapisti forniscono inoltre indicazioni ai reparti di assistenza per la movimentazione e la postura degli ospiti. Hanno anche la gestione di tutti gli ausili e protesi (carrozzine, deambulatori...) che vengono prescritti dal medico Fisiatra e dati in dotazione dall'Ulss.

Anche il fisioterapista partecipa alla definizione ed applicazione del piano di assistenza individualizzato dell'ospite insieme all'équipe multi-professionale.

### **5.2.4 Logopedista**

Il Servizio di logopedia è indirizzato alla prevenzione ed alla rieducazione dei disturbi del linguaggio e della comunicazione attraverso interventi individuali e di gruppo. La rieducazione permette all'anziano di utilizzare un linguaggio che risponda efficacemente ai bisogni quotidiani, con conseguente miglioramento della qualità della vita.

La logopedista collabora, inoltre, per valutare eventuali perdite uditive, proponendo l'applicazione di protesi acustiche al fine di migliorare le relazioni sociali dell'ospite che "non capendo cosa dicono gli altri" tende a isolarsi dal gruppo e ad entrare in uno stato depressivo.

Il servizio si occupa, inoltre, dei problemi e dei disturbi legati alla deglutizione, fornendo valutazioni, strategie e formazione specifica al personale assistenziale.

Le suddette attività sono programmate ed attuate in seguito alle esigenze emerse nel Piano Assistenziale Individualizzato per l'ospite.

### **5.2.5 Podologo**

Il podologo è la figura professionale che collabora con il Medico nella prevenzione e cura della patologia del piede.

Gli interventi principali consistono in:

- Prevenzione all'insorgere di calli e duroni;
- Ablazione dei calli;

- Riduzione e correzione delle ipertrofie e deformazioni dell'unghia nonché delle onicomicosi della stessa;
- Cura del piede diabetico: il podologo in questo caso ha il compito di effettuare atti preventivi per evitare al paziente affetto da questa patologia di subire delle amputazioni.

## **5.3 Attività alberghiere**

### **5.3.1 Ristorazione**

L'Ente dispone di una propria cucina interna che produce pasti per gli ospiti in regime di residenzialità e per gli utenti esterni. La cucina è stata data in appalto.

Il menù è di tipo tradizionale con piatti tipici della zona e composto da tre scelte per portata, pane, frutta, dessert, bevande e caffè. Viene attentamente adeguato ad ogni esigenza sanitaria ed è variato giornalmente, all'interno di una programmazione stagionale, con rotazione settimanale. Vengono inoltre somministrati due spuntini giornalieri (succhi, tè e caffè) intorno alle ore 10.00 del mattino ed alle ore 15.30 del pomeriggio.

E' previsto il servizio in camera per gli ospiti allettati e, su prescrizione medica, sono predisposte diete particolari.

### **5.3.2. Guardaroba – Lavanderia**

L'Ente offre un Servizio di lavanderia interna in grado di soddisfare le esigenze della persona accolta. Giornalmente il servizio effettua il lavaggio, la stiratura, il riordino della biancheria personale dei residenti.

Il lavaggio degli asciugamani e della biancheria piana viene affidato ad una ditta esterna.

Il servizio di lavanderia effettua, al momento dell'ingresso, l'applicazione del numero identificativo per evitare lo smarrimento dei capi.

È consigliabile evitare l'uso di capi delicati poiché il servizio, di tipo "industriale", non può garantirne l'integrità.

### **5.3.3 Parrucchiera**

Al piano terra è adibito un locale attrezzato per il servizio di parrucchiera. Il Servizio è gestito da una parrucchiera esterna che cura l'aspetto dell'ospite con taglio, messa in piega e tinta il cui costo è compreso nella retta ( una prestazione al mese ). E' possibile inoltre richiedere l'attivazione di prestazioni aggiuntive, con addebito del relativo costo in fattura.

#### **5.3.4 Manutenzioni**

L'attività è svolta da personale esterno e si occupa di fornire un'adeguata manutenzione alla struttura, all'impiantistica ed alle attrezzature in dotazione.

#### **5.3.5 Attività di pulizia e sanificazione degli ambienti**

L'attività di pulizia e sanificazione degli ambienti viene fornito da una ditta esterna. Con questo servizio viene giornalmente garantita un'accurata pulizia non solo di tutte le camere degli ospiti, ma anche degli spazi comuni (corridoi, scale, atri, sale da pranzo, bagni comuni ecc.)

### **5.4 Altre attività**

#### **5.4.1 Attività di trasporto degli ospiti**

Il trasporto degli ospiti per visite mediche e/o esami diagnostici è affidato ad una ditta/associazione esterna con la sottoscrizione di apposita convenzione.

#### **Ospiti Non Autosufficienti con impegnativa**

**Trasporti in ambulanza o con mezzo attrezzato con prescrizione del medico di struttura:**

sono a carico dell'Azienda Ulss i trasporti riferiti ad utenti allettati o comunque non deambulanti e non trasportabili con altro mezzo che si trovino in una delle seguenti condizioni:

- Prestazioni nei 30 gg. successivi ad un ricovero ospedaliero;
- Pazienti affetti da neoplasia per l'esecuzione di un ciclo chemio-o radio-terapico;
- Pazienti con particolari condizioni di disagio socio-economico;
- Pazienti degenti in Rsa o nucleo di Rsa convenzionate, solo per l'effettuazione di prestazioni che non richiedono particolari dotazioni strumentali, in caso di impossibilità di eseguire la prestazione in loco da parte dello specialista ospedaliero.

I familiari devono garantire la loro presenza per l'accompagnamento dell'ospite trasportato in ambulanza.

Sono a carico degli ospiti/parenti, con contributo alla spesa da parte dell'Ente ( contributo deliberato periodicamente ), i trasporti con prescrizione del medico di reparto per visite ed esami che non rientrano nei casi sopra descritti

#### **Ospiti Autosufficienti, non autosufficiente privati e titolari di impegnativa QSA**

Tutti i trasporti sono a carico dell'Ospite/Familiare

**Altri trasporti a richiesta dei familiari** ( es. per raggiungere il Tribunale e INPS e tutte le visite odontoiatriche o tutti quei trasporti che non si concludono nella singola visita come per esempio in caso di chemioterapie o altro )

Per tutti gli ospiti sono a loro carico

#### **5.4.2 Attività di prenotazione visite**

L'Ente provvede alle prenotazioni delle visite mediche e degli accertamenti diagnostici presso i presidi ospedalieri del territorio. Tale servizio è gestito con personale interno.

#### **5.4.3 Servizio Farmacia**

L'Ulss, tramite l'apposita convenzione stipulata con l'Ente, fornisce i farmaci ed i presidi sanitari agli ospiti non autosufficienti. Eventuali farmaci prescritti dal medico, fuori dal prontuario farmaceutico ospedaliero, saranno a carico dell'ospite.

Per i farmaci non in convenzione con il SSN, l'Ente provvede alla fornitura del farmaco con totale costo a carico dell'ospite.

#### **5.4.4 Fornitura protesi ed ausili**

Il Servizio di fisioterapia provvede, tramite convenzione con l'Ulss n. 9, a fornire all'ospite non autosufficiente ausili personalizzati, su prescrizione del Medico Fisiatra.

Si evidenzia che i presidi idonei per la deambulazione non personalizzati, e quelli utili alla prevenzione e cura di piaghe, sempre su prescrizione medica, sono a carico dell'ospite.

#### **5.4.5 Servizio Religioso**

Il Servizio religioso è gratuito e garantito dalla Parrocchia di Cologna Veneta tramite una convenzione.

Il servizio consiste nell'assistenza spirituale e morale degli Ospiti, nell'amministrazione dei Sacramenti e nella celebrazione delle funzioni liturgiche.

Per meglio garantire la partecipazione degli Ospiti a questi momenti è prezioso il contributo del volontariato.

#### **5.4.6 Servizio di volontariato**

La Casa di Riposo riconosce il valore sociale e la funzione del volontariato come espressione di partecipazione, solidarietà e pluralismo, ne promuove lo sviluppo e ne favorisce l'apporto per il conseguimento di finalità sociali e per il miglioramento della qualità della vita degli ospiti stessi.

Le attività di volontariato si intendono senza fini di lucro e animate dallo spirito di solidarietà. L'impegno è rivolto alla collaborazione e al supporto delle attività di vario genere, come meglio specificato nell'apposita convenzione sottoscritta con l'Associazione Avulss di Cologna Veneta.

#### **5.4.7 Servizi vari**

All'interno della Casa di Riposo, al piano terra, gli anziani ospiti possono usufruire di spazi adibiti a ritrovo, arredati con tavolini, sedie e divani, di una zona dedicata alla televisione ed alla proiezione di filmati, di un bar e di un punto ristoro fornito di distributori automatici di snack, dolci e salati, e di bevande, calde e fredde.

Servizio telefonico: nel caso in cui gli ospiti desiderassero contattare telefonicamente i propri familiari è possibile usufruire del telefono dell'Ente. Lo stesso avviene nel caso in cui le persone residenti ricevessero telefonate dall'esterno.

Posta personale degli ospiti: viene smistata dall'ufficio protocollo dell'Ente e consegnata all'ufficio dell'Assistente sociale e/o al reparto presso gli ambulatori infermieristici. È cura dei familiari provvedere al ritiro.

In occasione di eventi personali riguardanti gli ospiti (compleanni, ricorrenze varie), l'Ente mette a loro disposizione e dei propri familiari, su richiesta, la saletta adiacente la sala da pranzo al piano terra.

## **6 Standard di qualità**

La Casa di Riposo "D. Cardo" ha definito degli standards di qualità che si riferiscono alle prestazioni rese all'Ospite, il quale ne può verificare, anche attraverso i suoi familiari, l'effettiva pertinenza.

Per riuscire in questo l'Ente ha definito degli standards di qualità che possono essere individuati in:

### **6.1 Lavoro per progetti assistenziali individualizzati**

Lavorare per progetti finalizzati è una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per "obiettivi e risultati" e non più per prestazioni.

Il primo momento consiste nella rilevazione dei bisogni degli anziani per accertare la loro situazione fisica, psicologica, relazionale e comunicativa.

Quando l'ospite entra in struttura tutte le figure professionali ed il reparto di assistenza si attivano per effettuare una fase di osservazione iniziale, funzionale a redigere il progetto individuale assistenziale dell'ospite. Tale fase si conclude all'interno dell'Unità Operativa Interna (UOI), che è il gruppo di lavoro formato dai professionisti che lavorano all'interno dell'Ente (Medico, coordinatore, assistente sociale, psicologo, infermiere, operatore, fisioterapista, educatore, logopedista), con la valutazione multidimensionale dell'ospite e la conseguente definizione del progetto assistenziale (P.A.I.) che indicherà le modalità operative per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento funzionale.

Il progetto viene monitorato periodicamente e modificato in base all'evolversi della situazione.

I familiari vengono informati sul programma individualizzato riguardante il proprio congiunto.

## **6.2 Formazione del personale**

Tutto il personale che lavora all'interno dell'Ente è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale.

L'Ente persegue il miglioramento della qualità dei servizi attraverso percorsi di formazione permanente del personale, incentrati in modo particolare sull'aggiornamento socio-sanitario e sulla sicurezza e prevenzione dei rischi.

La formazione viene effettuata con corsi specifici organizzati all'interno dell'Ente e con l'invio di dipendenti a corsi esterni.

A tal proposito è stato predisposto un questionario di valutazione di soddisfazione degli operatori che viene somministrato una volta all'anno a tutti i dipendenti che prestano servizio presso la struttura. Tale questionario, dopo essere stato compilato in modo anonimo, viene consegnato alla direzione che ne valuta i risultati e di conseguenza si attiva per la programmazione della formazione specifica che viene ad essere richiesta.

## **6.3 Strumenti informativi sulle procedure di lavoro**

Tutto il personale, a seconda del proprio ruolo, ha a disposizione protocolli indicanti le procedure secondo cui un determinato lavoro deve essere svolto. Ciò consente ai dipendenti di avere regole comuni per lo svolgimento del proprio mansionario e di uniformare gli interventi.

Le figure professionali hanno inoltre a disposizione degli strumenti di informazione scritti ed aggiornati in merito ai bisogni di ciascun ospite.

L'Ente ha provveduto ad attivare per ciascun ospite la cartella socio sanitaria informatizzata

Risulta già informatizzata, invece, con un apposito software, la gestione di tutti gli aspetti medici, sanitari, assistenziali, sociale e riabilitativi riguardanti gli ospiti nonché i Piani Assistenziali Individualizzati (P.A.I.).

## **6.4 Attuazione D.Lgs. 81/08 e Piano Operativo di Emergenza e di Evacuazione**

La Casa di Riposo ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, provvedendo ad elaborare il documento di valutazione del rischio e di seguito predisponendo idoneo piano di emergenza.

A tutti i dipendenti è stata data informazione generale, tramite formazione in aula, sui rischi a cui sono sottoposti, sulle misure di prevenzione e protezione da adottare, sulle procedure da seguire in emergenza, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale.

Agli addetti alla prevenzione incendi, quali componenti della squadra di emergenza, è stata fatta specifica formazione in aula; gli stessi hanno conseguito anche l'attestazione da parte del Comando dei Vigili del Fuoco per la prova pratica.

In tutti i reparti e nelle aree di interesse sono state affisse le segnaletiche richieste dalla normativa in materia.

## **6.5 Informazione: privacy e sicurezza**

La raccolta ed il trattamento dei dati sensibili è conforme al D.Lgs. n. 196 del 30/06/2003 e al GDPR 679/2016.

All'interno della struttura i dati relativi all'ospite vengono comunicati solo al personale che necessita di conoscerli e solo in funzione della sua mansione lavorativa.

Tutto il personale che lavora all'interno della struttura è vincolato dal segreto professionale ed è responsabile nel garantire la privacy dell'ospite.

Al fine di gestire informazioni, privacy e sicurezza si è previsto quanto segue:

- Riconoscibilità del personale attraverso appositi cartellini d'identificazione e divise differenziate;
- Comunicazione del PAI al familiare dell'ospite;
- Garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali con l'accesso ai dati solo dei professionisti interessati;
- Sicurezza tecnologica ed impiantistica delle attrezzature, anche nei riguardi di possibili incidenti.

## **6.6 Il Comitato Familiari**

All'interno dell'Ente è costituita la Rappresentanza degli Ospiti e dei loro familiari, come previsto dal Regolamento emanato dalla Regione Veneto, attuativo dell'art. 58 della L.R. n. 5/2000 e dell'art. 41 della L.R. n. 5/2001.

Il Comitato è costituito con le modalità e per il tempo definiti dal regolamento interno approvato dal Consiglio di Amministrazione.

Gli scopi ed i compiti del Comitato sono così sintetizzati:

- Realizzazione della partecipazione e collaborazione degli ospiti e/o dei loro familiari nella gestione dei servizi per la migliore qualità e per una trasparente, tempestiva e puntuale informazione;
- Promozione di iniziative integrative finalizzate ad elevare la qualità di vita degli ospiti;
- Partecipazione alla fase concertativa prevista dalle vigenti normative in materia;
- Segnalazione all'Amministrazione dell'Ente di eventuali disservizi, suggerimenti, osservazioni e proposte per la migliore realizzazione dei programmi;
- Collaborazione con l'Amministrazione dell'Ente, con gli ospiti e con il personale operante all'interno della struttura, per offrire un servizio caratterizzato da efficacia, efficienza e professionalità.

## **6.7 Gradimento dei servizi erogati dalla Casa di Riposo**

Gli ospiti e i loro familiari possono esprimere il grado di soddisfazione per i servizi erogati e ricevuti attraverso la compilazione dei questionari che una volta all'anno vengono inviati ai familiari. I questionari, dopo essere stati compilati, vengono riposti in apposito contenitore situato al piano terra, davanti all'ingresso della, al fine di garantire l'anonimato.

## **6.8 Reclami, Segnalazioni e Suggerimenti**

Per gli ospiti o per i loro familiari è possibile inoltrare reclami, segnalazioni su eventuali malfunzionamenti dei servizi erogati o su suggerimenti per apportare migliorie all'offerta proposta, attraverso dei moduli prestampati (vedi copia in allegato) che possono essere compilati anche in forma anonima. I moduli sono a disposizione l'Ufficio dell'Assistente Sociale o presso gli Uffici Amministrativi, e nei luoghi dedicati.

## **6.9 Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)**

L' Ufficio Relazioni con il Pubblico è un servizio di comunicazione e ascolto rivolto agli utenti dei servizi della Casa di Riposo e a chiunque abbia interesse ai servizi erogati dall'Ente.

Ci si può rivolgere all'URP per:

- Chiedere informazioni sui servizi gestiti dall'Ente
- Presentare suggerimenti, proposte e reclami.

## **6.10 Ufficio Qualità/Accreditamento istituzionale**

L'Ente, per perseguire gli obiettivi del miglioramento continuo dei servizi erogati e della maggiore trasparenza nei rapporti con i propri Clienti/Utenti, ha istituito l'Ufficio Qualità/Accreditamento istituzionale.

Tramite questo Ufficio l'Ente vuole adottare un sistema di gestione per la qualità che porterà l'Ente alla certificazione UNI ISO 9001:2015.

Cos'è l'UNI ISO 9011:2015 E' lo standard di riferimento internazionalmente riconosciuto per la gestione della Qualità di qualsiasi organizzazione che intenda rispondere contemporaneamente:

- All'esigenza dell'aumento dell'efficacia ed efficienza dei processi interni quale strumento di organizzazione per raggiungere i propri obiettivi;
- Alla crescente competitività nei mercati attraverso il miglioramento della soddisfazione e della fidelizzazione dei clienti;

7.0 Galery





