



CASA DI RIPOSO

“SAN GIOVANNI BATTISTA” CENTRO SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI

Via Trento n.9, 36054 Montebello Vicentino

Telefono 0444-649036/649350 - Fax 0444-448826

E-mail: info@cdrbattista.it

Posta certificata: cdrbattista@pec.it

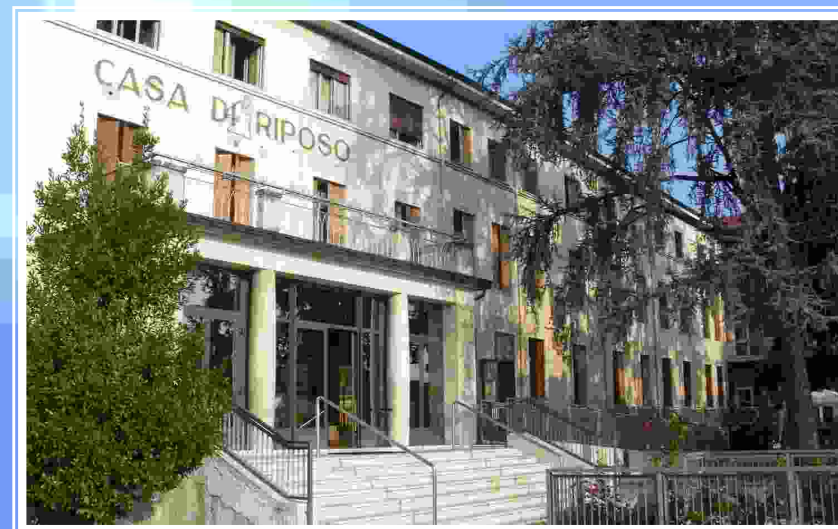
Sito internet: www.cdrbattista.it

C.F. 00528930241

CASA DI RIPOSO “SAN GIOVANNI BATTISTA”

CENTRO SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI

Montebello Vicentino



CARTA DEI SERVIZI

NUMERI UTILI

CENTRALINO	0444/649036
(Quattro numeri fissi e di cellulare a ricerca automatica per permettere contatti rapidi e più economici)	0444/649350 329-7042558 388-7718403
FAX	0444/448826
Reparto Tulipano (2° piano) Attivo 24 ore su 24	333/84.52.386
Reparto Orchidea (1° piano)	320/83.96.180
Reparto Girasole (piano Terra)	320/83.96.181

E-mail: info@cdrbattista.it
Posta certificata: cdrbattista@pec.it
Sito internet: www.cdrbattista.it



La presente Carta dei Servizi vuole essere lo strumento attraverso il quale l'Ospite, i familiari ed in genere ogni potenziale utente della Struttura vengono messi al corrente dei servizi e delle prestazioni socio-assistenziali che la Struttura stessa è in grado di offrire.

Attraverso poi gli indicatori di qualità potrà essere costantemente verificata la rispondenza fra quanto viene dichiarato in termini di offerta e quanto effettivamente viene offerto all'utente, non solo sotto il profilo prettamente assistenziale, ma anche sotto quello, altrettanto importante, sociale ed umano.

Un documento quindi di grande importanza per l'attività della Casa di Riposo, in grado di garantire i principi di uguaglianza, imparzialità, diritto di scelta, partecipazione e trasparenza che sono alla base dell'ottimizzazione del rapporto fra l'Ente gestore e il Cittadino cliente.

Il Presidente
Nicoletti prof. Fabio

PRESENTAZIONE

Tratto dalla
presentazione
del libro

**“GLI ANZIANI
SENZA
AMORE
MUOIONO”**

Comunità
di Sant'Egidio

**Gli anziani sono
il nostro specchio.**

**Una società che
è a misura
di anziani
è una società a
misura di tutti.**

Gli anziani ci fanno un grande regalo, ogni giorno: ci mostrano le debolezze e le grandezze della vita umana. Ci mostrano ciò che conta in mezzo a tante cose superficiali, ci riportano alla profondità della vita perché la debolezza del corpo non accetta mezze misure. Chiede delicatezza, cura, intelligenza nel rimuovere gli ostacoli, tenerezza, pazienza, costanza nelle piccole terapie ed attenzioni. ...

Gli anziani sono l'umano senza cornici, senza coperture, senza cerone, senza paura di essere umani anche se – se si è lasciati soli – di paura può venirne tanta. Ma non è l'ultima parola. È possibile inventare assieme una società, in cui non avere paura degli anziani e di diventare anziani

Oggi l'età in più è una grande conquista della nostra società ma, paradossalmente, a volte non si sa cosa farci. C'è molta vita anche quando si riducono alcune capacità fisiche. Alcune limitazioni quotidiane, in realtà, possono essere un'occasione per riaffermare una civiltà dell'essere sulla civiltà dell'avere, una cultura delle relazioni umane su una cultura della fretta. La stessa dipendenza dagli altri non è una maledizione, ma la riscoperta di una condizione comune a ogni uomo e a ogni donna.

Orario delle visite: la visita agli Ospiti è consentita ogni giorno dalle ore 8,00 alle ore 20,00. Viene richiesto il rispetto della privacy degli ospiti e della ordinaria organizzazione del reparto.

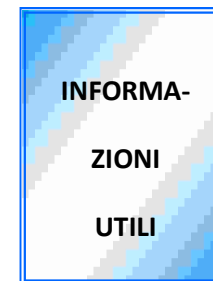
Uscite degli ospiti: l'Ospite può trascorrere una o più giornate fuori dalla Struttura, previo avviso al coordinatore di reparto da parte di un familiare.

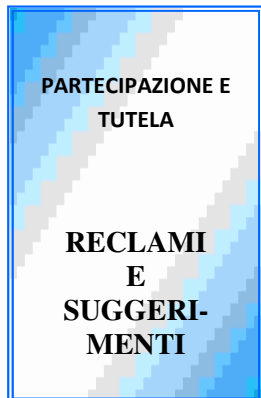
Fumo: al piano terra si trova una sala per i fumatori. In tutti gli altri locali è assolutamente vietato il fumo.

Servizi vari: distributore automatico di bevande. Un quotidiano locale e riviste periodiche. Biblioteca.

Corredo personale: i capi di vestiario dell'Ospite devono essere contrassegnati con un'etichetta che riporti il cognome dell'Ospite. Per chi lo richiede le etichette possono essere procurate anche dall'Ente. Il familiare provvede ad applicarle su ogni singolo capo.

E-mail: la Casa di Riposo, oltre che di un proprio sito internet www.cdrbattista.it dispone di una casella di posta elettronica info@cdrbattista.it a disposizione dei familiari per far giungere all'Ospite messaggi, foto digitali, copie di disegni che saranno poi scaricate, stampate e consegnate ai destinatari a cura degli educatori-animatori.





**MODULO
RECLAMI - APPREZZAMENTI - SUGGERIMENTI**

*Al Responsabile
Casa di Riposo "San Giovanni Battista"
Via Trento, 9
36054 Montebello Vicentino (VI)*

Il/la sottoscritto/a _____
residente a _____ in Via
_____ tel. _____

e-mail _____

- ospite
- familiare di _____
- assistente privato di _____
- volontario
- altro _____

Tipo di comunicazione:

- reclamo
- apprezzamento
- suggerimento

con la presente intende segnalare quanto segue:

DESCRIZIONE

Ai sensi del DLgs 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni autorizzo la Casa di Riposo "S.G. Battista" al trattamento dei miei dati personali sopra indicati

Data _____ Firma _____

Il reclamo scritto prevede una valutazione e risposta scritta o verbale da farsi entro 5 giorni dalla presentazione dello stesso.



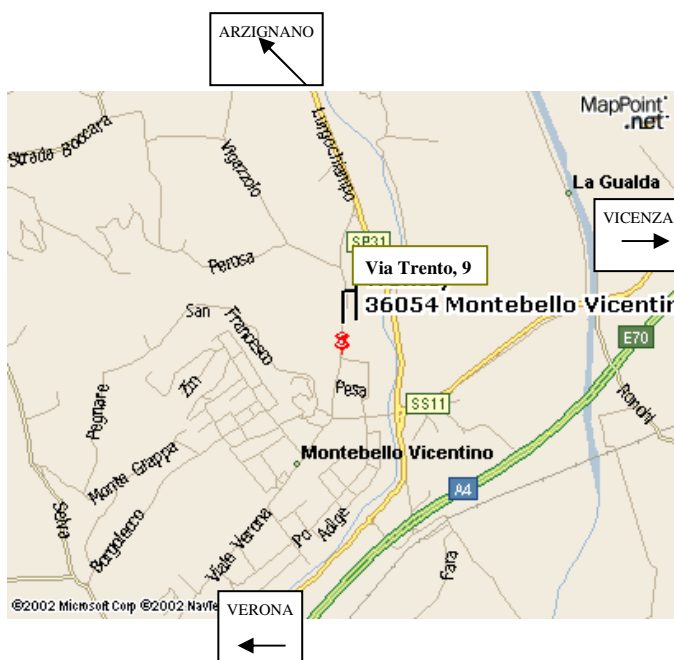
PRESENTAZIONE	
Indice	pag. 3
Dove siamo	" 4
Cenni storici	" 5
La Mission e la politica della qualità	" 6
Principi sulla erogazione del servizio	" 8
LA STRUTTURA	
Organi di Amministrazione	" 11
Il Personale	" 12
Organizzazione dei Servizi	" 13
I Reparti	" 14
Criteri d'accesso	" 15
Un giorno in Casa di Riposo	" 16
Un giorno al Centro Diurno	" 18
Le Miniresidenze	" 19
SERVIZI OFFERTI	
Servizio di medicina generale	" 21
Servizio infermieristico	" 22
Servizio di assistenza alla persona	" 23
" di fisioterapia	" 24
" di logopedia	" 25
" psicologico	" 26
" sociale	" 27
" educativo e di animazione	" 28
Servizi amministrativi	" 29
Servizio di ristorazione	" 30
Servizi generali	" 31
I lavoratori socialmente utili.	" 33
Il Volontariato	" 34
I Costi	" 35
PARTECIPAZIONE E TUTELA	
Comitato ospiti e familiari	" 36
Reclami e suggerimenti	" 37
INFORMAZIONI UTILI	
	" 39



La Casa di Riposo "San Giovanni Battista" ha sede Operativa, Legale e Amministrativa a Montebello Vicentino, via Trento 9.

Vi si può accedere da:

- Strada Provinciale n.31 (Arzignano-Chiampo);
- Strada Statale n.11 (Vicenza-Verona);
- Autostrada A4 Milano-Venezia-uscita Montebello Vicentino;
- Ferrovia Milano-Venezia – stazione di Montebello Vicentino.



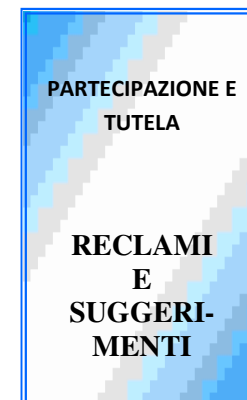
La Casa di Riposo è situata nel centro storico del paese, a 200 metri dal Municipio ed a 500 dalla Chiesa parrocchiale.

Per garantire la tutela dell'Anziano è possibile sporgere reclami su eventuali disservizi.

I reclami:

- possono essere verbali o scritti, redatti liberamente o su apposito modulo a disposizione presso gli uffici dell'Ente (con firma apposta in calce da parte dell'interessato);
- devono essere indirizzati all'assistente coordinatore dell'Ente in caso di disservizi inerenti l'operato del personale e all'assistente sociale negli altri casi;
- possono essere formulati anche al Comitato Parenti che si farà portavoce presso gli uffici suddetti;
- devono essere chiari e precisi, evitando per quanto possibile allusioni, descrizioni vaghe, formulazioni aleatorie.

L'Amministrazione risponderà al reclamo, entro cinque giorni dal ricevimento dello stesso, verbalmente o per iscritto a seconda della gravità del caso, convocando se ritenuto necessario il reclamante o altri soggetti per approfondire il rilievo evidenziato.





Comitato ospiti e familiari

In conformità alle vigenti disposizioni regionali, presso l'Ente è previsto un Organismo rappresentativo degli Ospiti e dei loro familiari, con compiti di:

- collaborazione con l'Ente per la migliore qualità della erogazione dei servizi;
- diffusione tempestiva delle informazioni alle famiglie;
- promozione di iniziative integrative, finalizzate ad elevare la qualità della vita degli ospiti.

I reclami su eventuali disservizi possono essere presentati dal singolo utente al Comitato parenti, che provvederà ad inoltrarli all'Amministrazione.

Di seguito è presentato fac-simile modulo Reclamo-Apprezzamento-Suggerimento.

La Casa di Riposo “San Giovanni Battista” di Montebello trae origine dall'antico e omonimo “Ospitale” S. Giovanni Battista, sorto nel secolo XV per offrire ricovero ai pellegrini che percorrevano la via Postumia.

L'ospedale era costituito da una serie di casette collocate dove si trova ora la piazza comunale. Intorno al 1860 l'Amministrazione Comunale di Montebello, considerata l'inadeguatezza della struttura ospedaliera, acquistò le casette per poterle demolire ampliando così la piazza. Il nuovo ospedale fu costruito in Via Vigazzolo (ora Via Trento) con la funzione di curare gli ammalati bisognosi, di ricoverare gli indigenti o le persone prive di assistenza e di accogliere ed istruire i bambini delle famiglie più povere.

Con la legge Crispi del 1890 divenne un Istituto di Pubblica Assistenza e Beneficenza (I.P.A.B.).

Nel 1925 si costruì un reparto Sanatorio per isolare gli ammalati con tubercolosi.

Negli anni '30 venne inaugurato il Reparto Maternità e la struttura ospedaliera fu riconosciuta come “Infermeria”.

L'Ospedale cessò ogni attività sanitaria nel 1967 e i suoi reparti furono adattati per consentire un'ideale accoglienza alle persone anziane.

Diversi interventi di adeguamento, ristrutturazione ed ampliamento si susseguirono da tale data fino alla attuale struttura, che di recente (2006-2007) è stata ulteriormente ampliata con la realizzazione di un Centro diurno e di Miniresidenze per persone autosufficienti.



Tratto da: “Dalla Mansione del Tempio alla Casa di Riposo San Giovanni Battista”, S. Vantini - L. Dainese - E. Agnolin, Ed. 2001.



**LA MISSION
E LA
POLITICA
DELLA
QUALITA'**

La “Mission” della Casa di Riposo “San Giovanni Battista” di Montebello Vicentino trova la sua fonte esistenziale nella normativa statutaria, ed in particolare nell’art. 3 “Scopi” che testualmente recita:

“L’Ente persegue lo scopo di erogare alle persone anziane auto e non autosufficienti, ai disabili e/o bisognosi, servizi sociali assistenziali istituzionali e territoriali, anche in rapporto di convenzione con il Comune di Montebello Vicentino, altri Enti pubblici e l’Azienda ULSS n. 5.

Costituisce altresì scopo dell’Ente attivare ogni iniziativa utile a favorire l’anziano autosufficiente e non, i disabili e i bisognosi e comunque coloro che versano in situazioni di disagio, affinché questi possano recuperare e mantenere la propria autonomia, sia fisica che psichica e gestire liberamente le proprie scelte di vita”.

La retta comprende anche il costo per il lavaggio e la stiratura della biancheria personale, il costo per il servizio di podologo, di barbiere, parrucchiera e in pratica il costo per dare agli ospiti la completa autonomia dall’ambito esterno, garantendo all’interno della struttura tutti i servizi necessari.



I COSTI

Al momento dell’ingresso è prevista inoltre una quota di ingresso.

Essendo la retta di degenza adeguata annualmente, ed eccezionalmente anche in corso d’anno, viene allegato alla carta dei servizi un prospetto riepilogativo delle stesse, con la sua sostituzione ogni qualvolta si verifica la variazione in parola.

Detta variazione viene inoltre tempestivamente comunicata attraverso lettera specifica agli ospiti ed ai loro familiari.



Volontariato

L'impegno del nostro Ente è di incentivare, valorizzare e formare la presenza del volontariato che, in un rapporto di collaborazione con il personale interno, renda possibile la realizzazione di un maggior numero di attività a favore degli ospiti.

Sono presenti volontari che, quotidianamente, garantiscono l'accompagnamento degli ospiti per visite mediche extra-struttura. Altri volontari collaborano con gli educatori nell'organizzazione di uscite, attività ludico-espressive e laboratori creativi.

Nel tempo, inoltre, si è costituita una rete di collaborazione con le varie associazioni presenti nel territorio, quali: Protezione Civile, Pro loco, Associazione Alpini, Associazione Auser, etc. che si rendono disponibili per la realizzazione di feste e attività che richiedono un certo impegno e che sono rilevanti per la Casa di Riposo.

L'indirizzo politico dell'Amministrazione è quindi volto al raggiungimento di detti scopi, mediante una attività diretta a:

- ~ determinare, mediante interventi e valutazioni multi dimensionali, progetti di intervento sull'utenza personalizzati, con il continuo monitoraggio degli stessi in funzione della particolarità e della peculiarità dell'intervento assistenziale da attuare;
- ~ garantire all'utenza la massima qualità di detti interventi, con l'aggiornamento continuo del personale e con l'adeguamento e la modernizzazione degli ausili di supporto;
- ~ attivare, sostenere, qualificare e coordinare altre iniziative socio assistenziali aperte al territorio quali:
 - ❖ servizi di assistenza domiciliare integrata;
 - ❖ servizi di fornitura pasti ad anziani e bisognosi;
 - ❖ servizi di riabilitazione e rieducazione funzionale;
 - ❖ sensibilizzazione del volontariato sociale;
- ~ monitorare continuamente le entrate e le spese in funzione di una esatta conoscenza delle risorse disponibili e dei vincoli di bilancio.

Un intervento quindi interamente diretto al miglioramento continuo del servizio, basato sui principi sanciti nella carta dei Servizi dell'Ente, di uguaglianza, imparzialità, partecipazione e trasparenza che sono alla base dell'ottimizzazione del rapporto fra l'Ente gestore e il cittadino cliente-utente.



La Casa di Riposo intende dare concreta applicazione ai principi fondamentali relativi all'erogazione del servizio.

1. **Principio dell'eguaglianza:** all'interno della nostra realtà questo principio si configura come un'eguale considerazione per ogni singola persona. Questo non significa uniformità di interventi, bensì l'impegno ad effettuare trattamenti personalizzati, valorizzando l'unicità di ogni Ospite della Casa.
2. **Principio dell'imparzialità ed obiettività:** questo principio implica, per chi opera all'interno della struttura, la necessità di agire con imparzialità ed obiettività al fine di garantire una adeguata assistenza. Per ogni Ospite è previsto infatti un piano di assistenza personalizzato con specifici momenti di verifica al fine di garantire continuità nelle prestazioni sanitarie e sociali. Tali verifiche possono prevedere, se l'obiettivo è stato raggiunto, la sospensione dell'intervento oppure un ulteriore prolungamento o la definizione di una nuova strategia.
3. **Diritto di scelta:** ogni persona, a qualunque punto del decorso della sua inabilità o malattia, ha diritto di veder riconosciuta e promossa la propria autonomia. Questo concetto, nel nostro contesto, vuole esprimere lo “spazio di autodeterminazione” e “autodecisione” che l'Ospite deve possedere nell'ambito di una relazione tra persona che esprime un bisogno e servizi erogati.

Lavoratori Socialmente Utili (L.S.U)

La Casa di Riposo “San Giovanni Battista”, in quanto ente pubblico, ha potuto stipulare una convenzione con il Centro per l'Impiego di Arzignano per l'inserimento nei propri servizi di Lavoratori Socialmente Utili (LSU).

Gli LSU sono lavoratori in mobilità da aziende del territorio che, percependo un assegno di mobilità, sono tenute a prestare un servizio di pubblica utilità presso Enti pubblici. I servizi prestati non devono essere sostitutivi del personale ma di supporto.

Le attività principali assegnate a detti lavoratori sono:

- accompagnare gli ospiti per visite mediche con i mezzi dell'Ente (l'Ente dispone di due pulmini attrezzati per il trasporto di disabili, di un pulmino per il trasporto di ospiti autosufficienti e di un'autovettura);
- ritiro di referti medici;
- accompagnare gli ospiti, che hanno difficoltà a deambulare, in sala da pranzo per la colazione, pranzo e cena;
- supportare il servizio di riabilitazione fisica a favore degli ospiti;
- collaborare nelle attività di animazione, ricreative e di svago.





Al fine di garantire agli ospiti un maggior confort ambientale all'interno della Casa, l'Ente fornisce una serie di altri servizi quali:

✓ **Servizio di manutenzione**

Presso l'Ente opera un manutentore qualificato che provvede alla manutenzione ordinaria dello stabile, degli impianti, degli automezzi e degli ausili personali degli ospiti. In caso di urgenze è reperibile di notte e nei giorni festivi.

✓ **Servizio di lavanderia**

All'interno della struttura vi è una lavanderia con macchinari nuovi e moderni.

All'Ospite viene garantito, per i capi non delicati, il lavaggio, l'asciugatura e la stiratura della biancheria personale.

Il servizio di lavaggio, asciugatura e stiratura della biancheria piana è appaltato ad una ditta esterna.

✓ **Servizio di pulizia**

La pulizia degli spazi comuni e delle stanze di degenza viene effettuata dalla squadra addetta al servizio costituita da otto operatori.

La squadra è dotata di moderne attrezzature per il lavaggio, l'asciugatura e la disinfezione dei locali oggetto di intervento.

✓ **Servizio di corrispondenza**

L'Ente provvede a ricevere la posta anche elettronica e consegnarla agli ospiti e/o ai loro familiari. In caso di corrispondenza urgente, viene effettuato il tempestivo avviso telefonico ai familiari per il ritiro presso l'Ente.

Le diverse figure professionali hanno quindi il compito di favorire e stimolare le scelte, e perciò il maggior grado possibile di autonomia, nelle attività quotidiane con gli Ospiti auto e non autosufficienti, valorizzando le singole potenzialità e le specifiche capacità residue.

4. Principio di partecipazione:

l'Ospite è protagonista del nostro servizio ed è a lui che dobbiamo offrire gli strumenti per favorire una partecipazione attiva all'interno della vita dell'Ente.

Partecipazione che deve coinvolgere anche i familiari, attraverso una corretta informazione circa gli obiettivi della Casa di Riposo, al fine di creare una costruttiva collaborazione per migliorare la qualità della vita dell'Ospite stesso. Nella relazione tra Ospiti, operatori e familiari, l'informazione è garantita nel massimo rispetto della privacy e del trattamento dei dati personali.

5. Principio della trasparenza:

gli Utenti (Ospiti e familiari) devono potere conoscere, con immediatezza e facilità, l'operato dell'Amministrazione nelle sue varie articolazioni, dalla determinazione dei costi assistenziali alla modalità della prestazione assistenziale stessa.



ATTIVITA' RICREATIVE



SERVIZIO ALLE PERSONE:

- Parrucchiera e Barbiere

Il servizio viene garantito all'interno della Struttura da una parrucchiera, in più occasioni durante il mese. Viene garantito un taglio ed una messa in piega al mese ad ogni ospite.

Accanto a questo servizio viene garantito anche quello di barbiere, presente due volte alla settimana. All'Ospite viene offerta gratuitamente la messa in piega e taglio.

- Cura del piede

L'Ente fornisce ai propri ospiti il servizio di cura del piede; il personale addetto è presente una mattina ogni 15 giorni.

SERVIZIO DI TRASPORTO DEGLI OSPITI

Compatibilmente con le risorse disponibili, la Casa di Riposo garantisce il trasporto agli ospiti (non allettati) per visite specialistiche e ricoveri ospedalieri, con un costo a carico dell'utente, ridotto se c'è la presenza di un parente. Compatibilmente con l'organizzazione del servizio possono essere effettuati trasporti per esigenze personali (es. riscossione della pensione, piccoli acquisti, etc.).

SERVIZIO RELIGIOSO

La Santa Messa viene celebrata il mercoledì ed il sabato alle ore 16.00.

Per chi lo desidera alle ore 10.45 e alle ore 15.30 viene recitato il S. Rosario, presso la saletta vicino alla chiesa.

SERVIZI GENERALI

Al fine di garantire agli ospiti un maggior confort ambientale all'interno della Casa, l'Ente fornisce una serie di altri servizi quali:



SERVIZI
SERVIZIO DI RISTORAZIONE

La cucina è operativa dal lunedì al sabato con orario continuato 7.30-19.30 e la domenica 7.30 - 13.30 / 16.30-19.30.
Il servizio è prestato da un capocuoco, 2 aiuto cuochi e 3 operatori.

INDICATORI DI QUALITA'

All'interno dell'Ente è operativa una funzionale cucina, gestita direttamente da proprio personale, per la preparazione dei pasti degli ospiti della Struttura.

Vengono inoltre forniti quotidianamente, in convenzione con il Comune di Montebello Vic., pasti a domicilio (attualmente vengono preparati mediamente 25 pasti esterni).

La conservazione e preparazione degli alimenti nonché pulizia e sanificazione degli ambienti sono monitorati e controllati dal personale secondo uno schema gerarchico di responsabilità in ottemperanza alla normativa vigente (sistema H.A.C.C.P.).

I pasti vengono trasportati ai piani attraverso appositi carrelli termici che consentono di mantenere i cibi a temperatura adeguata.

I menù vengono preparati settimanalmente e ripetuti circa ogni tre settimane, e variano a seconda della stagione dell'anno.

Dalla cucina viene inoltre preparato un menù ad hoc per il **PRANZO CON I FAMILIARI** degli ospiti, normalmente organizzato ogni anno nel mese di Aprile.

Vengono utilizzati latte fresco giornaliero, carne e verdure fresche. L'utilizzo dei prodotti surgelati è limitato.
Ogni giorno per il pranzo si può scegliere tra 3 primi, 3 secondi, 3 tipi di verdure.
Viene inoltre preparato un menù specifico per ospiti con problemi di disfagia.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE.

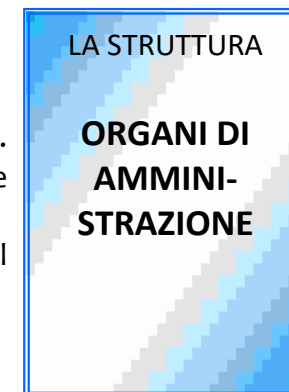
E' l'Organo di governo e di direzione politica. Definisce gli obiettivi ed i programmi da attuare. Verifica la rispondenza dei risultati della gestione amministrativa alle direttive generali impartite. E' composto da cinque membri nominati dal Sindaco del Comune di Montebello Vicentino. Dura in **carica cinque anni**.

IL PRESIDENTE

Viene eletto dal Consiglio di Amministrazione tra i propri componenti. E' il rappresentante legale dell'Ente.

DIRETTORE/SEGRETARIO

E' il responsabile della gestione tecnica, amministrativa e finanziaria dell'Ente. Adotta i provvedimenti di organizzazione e gestione delle risorse umane e strutturali disponibili, finalizzati al raggiungimento degli obiettivi stabiliti dal Consiglio d'Amministrazione.



Componenti il Consiglio di Amministrazione nominato nel 2017:

Nicoletti Fabio (Presidente)
Tirapelle Sandro (Vicepresidente)
Arguello Lucia
Perlotto Anita
Cumerlato Franco

LA STRUTTURA
IL
PERSONALE

L'Ente, per il suo funzionamento, si avvale dell'opera di personale dipendente ed in convenzione.

Le prestazioni assistenziali vengono garantite 24 ore su 24 da Infermieri Professionali, Operatori addetti all'assistenza, Terapisti della riabilitazione e da 2 Medici di medicina generale, convenzionati con l'U.L.S.S.

IL PERSONALE, DI RUOLO ED IN CONVENZIONE È COSÌ SUDDIVISO:

- N° 3 Operatori Socio Sanitari con funzioni complementari
- N° 6 Operatori addetti all'ass.za con funzioni di Tutor
- N° 40 Operatori addetti all'assistenza
- N° 1 Operatore di sala con funzioni di Tutor
- N° 3 Operatori di sala
- N° 3 Infermieri Prof.li referenti di reparto
- N° 5 Infermieri Professionali
- N° 2 Medici
- N° 2 Terapista della riabilitazione
- N° 1 Tecnico della riabilitazione fisica
- N° 2 Assistenti Sociali
- N° 2 Educatrici
- N° 1 Logopedista
- N° 1 Addetta alla cura del piede
- N° 1 Psicologa
- N° 1 Manutentore
- N° 1 Cuoco
- N° 2 Aiuto cuoco
- N° 3 Operatori di cucina
- N° 8 Ausiliarie per le pulizie
- N° 1 Addetta alla lavanderia
- N° 1 Cappellano

PRESSO GLI UFFICI:

- N° 1 Direttore
- N° 1 Ragioniere
- N° 1 Assistente Coordinatore
- N° 1 Economo
- N° 1 Collaboratore amministrativo

Servizi Amministrativi (Ufficio Ragioneria, Economato, Segreteria). Sono aperti dal Lunedì al Venerdì dalle 9,30 alle 12,30 e dalle 15,30 alle 17,00. Gli Uffici, oltre agli altri compiti amministrativi e di istituto, si occupano, al momento dell'ingresso di un Ospite, delle modalità inerenti il pagamento della retta mensile, il versamento e la restituzione del deposito cauzionale.

Servizio di Coordinamento (Ufficio Assistente Coordinatore). E' aperto dalle 8,30 alle 13,00, dal Lunedì al Venerdì.

L'ufficio è a disposizione per eventuali richieste di chiarimenti, reclami verbali e/o scritti, relativi alla organizzazione generale dei servizi.

Si possono incontrare i referenti dei servizi amministrativi anche in altro orario, previo appuntamento.

Il **Direttore** dell'Ente è a disposizione dell'utenza dal martedì al sabato dalle ore 9,30 alle ore 12,30.

Pagamento diretto della fattura mensile posticipata attraverso la banca di fiducia (R.I.D) senza commissione bancaria a carico dell'Ospite.

SERVIZI
SERVIZI
AMMINIS-
TRATIVI

Apertura uffici:
al mattino dal lunedì al sabato e il pomeriggio dal lunedì al venerdì.

INDICATORI DI QUALITA'

SERVIZI
SERVIZIO EDUCATIVO E DI ANIMAZIONE

Il servizio è svolto da 2 educatori professionali dal lunedì al sabato. La domenica in occasione di particolari manifestazioni.

INDICATORI DI QUALITA'

Il servizio mira ad offrire agli Ospiti occasioni per trascorrere il proprio tempo in modo stimolante e costruttivo. Le attività sono elaborate dagli educatori professionali, coordinate con l'assistente sociale e organizzate in collaborazione con la logopedista, i fisioterapisti e la psicologa.

Gli **obiettivi generali** del servizio sono:

- contribuire al mantenimento delle capacità e abilità del singolo;
- favorire la socializzazione tra gli ospiti anche con l'aiuto dei volontari.
- organizzare e gestire eventi particolari (come feste, ricorrenze) che rendano più familiare la vita dell'Ospite nella struttura;
- coltivare ed incrementare lo scambio di risorse tra interno ed esterno con gruppi ed associazioni, scuole, biblioteca.

Si organizzano attività di vario tipo:

COGNITIVO (lettura di giornali, cruciverba, canto, gruppi di orientamento spazio-temporale);

LUDICO (tombola, giochi di parole e di società)

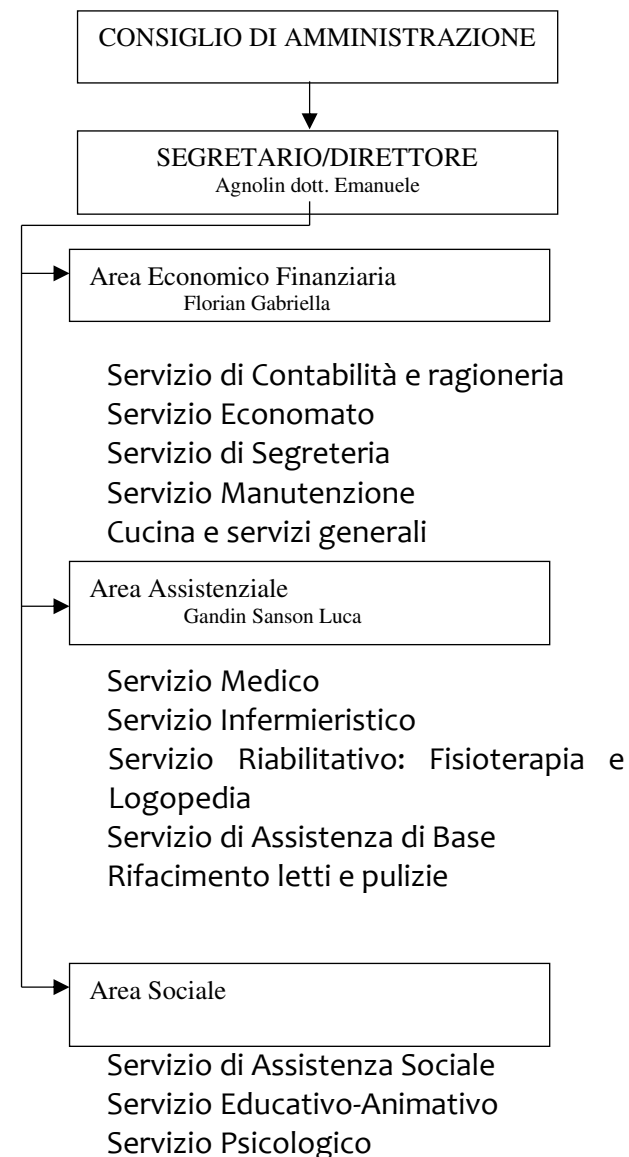
CULTURALE (cineforum, diapositive, gruppo ricordi, visite a luoghi di interesse storico o religioso, etc.);

MANUALE (laboratori natalizi e pasquali, decoupage pittura, lavori con lana, carta crespa, stoffa).

Sono previsti anche **progetti individuali** mirati alle esigenze ed alle potenzialità specifiche del singolo.

La programmazione delle attività avviene settimanalmente. Copia del calendario è appesa nelle bacheche dei reparti.

Mediante una domenica al mese, sono organizzate manifestazioni o feste alle quali sono invitati anche i familiari.



LA STRUTTURA
ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

E' prevista una divisione in tre aree di attività:
Area Economico finanziaria
Area Assistenziale
Area Sociale

LA STRUTTURA

I

REPARTI

La Struttura regolarmente autorizzata al funzionamento e accreditata, si articola in più reparti così denominati:

- Girasole -
 - Orchidea -
 - Tulipano -
- Miniresidenze

REPARTO GIRASOLE

Sviluppato su due piani, dispone di stanze a uno, due, o tre posti letto. Ospita prevalentemente persone con problemi psichici.

Sono 11 gli operatori addetti all'assistenza.

Coordinatore e referente del reparto:

Infermiera Prof.le Aioani Gabriela

REPARTO ORCHIDEA

Situato al 1° piano, dispone di stanze a uno, due o tre posti letto. Ospita persone autosufficienti, parzialmente autosufficienti e non-autosufficienti.

Sono 16 gli operatori addetti all'assistenza.

Coordinatore e referente del reparto:

Infermiere Prof. Le Concato Loris

REPARTO TULIPANO

Situato al 2° piano, dispone di a stanze uno, due o tre posti letto. Ospita persone non-autosufficienti.

Sono 22 gli operatori addetti all'assistenza.

Coordinatore e referente del reparto:

Infermiera Prof.le Draghici Magdalena

MINIRESIDENZE

Situate al primo e secondo piano, di recente realizzazione, consistono in veri e propri miniappartamenti, composti da ingresso, cucina, camera a due letti, servizio.

Coordinatori e referenti:

Infermieri Prof.li Draghici Magdalena

Il Servizio Sociale dell'Ente si occupa dell'accoglienza dell'Ospite attraverso il collegamento delle varie figure professionali e favorendo la buona permanenza dello stesso all'interno della Struttura.

L'Assistente Sociale attiva la procedura di ingresso, mantiene i rapporti con la Rete dei Servizi territoriali (Distretto, Comune, Ospedale, altri centri servizi), con gli Ospiti, con i Familiari, fornendo loro le informazioni necessarie e aiutandoli nell'assolvimento delle pratiche burocratiche.

In sede di équipe multidisciplinare, partecipa alla programmazione, attraverso la stesura del Piano Assistenziale Individuale (PAI) che prende in esame le problematiche ed i bisogni di ciascun Ospite, ponendosi obiettivi ed interventi personalizzati in tempo congruo.

Per domande di accoglienza e/o informazioni:

Lunedì dalle 9,30 alle 12,00

Martedì dalle 9,30 alle 12,00 e dalle 13,00 alle 16,00

Mercoledì dalle 9,30 alle 11,30

Giovedì dalle 9,30 alle 12,00 e dalle 13,00 alle 16,00

Venerdì dalle 9,30 alle 12,00

Sabato dalle 9,00 alle 12,00

Preferibilmente su appuntamento

Attiva le procedure e organizza l'ingresso dell'Ospite, nel caso di posto disponibile, entro tre giorni dalla domanda di accoglienza.

SERVIZI

SERVIZIO SOCIALE

Il servizio viene prestatato per sei giorni la settimana

INDICATORI DI QUALITÀ

SERVIZI

SERVIZIO
PSICOLOGICO

La psicologa, è presente in struttura 10 ore la settimana.

I compiti dello psicologo si articolano sulla base delle esperienze che ogni Ospite vive entrando in Casa di Riposo (inserimento, ambientamento, permanenza, fase terminale) e sulla base delle esigenze professionali degli operatori coinvolti nelle attività.

Inserimento: colloqui con i nuovi ospiti tendenti a cogliere gli aspetti psicologici di cui aver maggior cura ed attenzione, e le potenzialità da mantenere e sviluppare. Formulazione, in accordo con le altre figure professionali, del (P.A.I.) progetto assistenziale individuale.

Ambientamento e permanenza: i mesi successivi l'inserimento sono i più critici; è importante quindi monitorare e approfondire i vari segnali che si possono evidenziare in questa fase, per ridefinire il progetto assistenziale. Tali obiettivi si attuano attraverso colloqui individuali e attività di gruppo finalizzata a stimolare le capacità cognitive e relazionali degli ospiti.

Fase terminale: la Casa di Riposo deve essere in grado non solo di accudire adeguatamente l'Anziano ma anche di sostenerlo ed accompagnarlo dignitosamente alla conclusione della propria vita. Lo psicologo mette a disposizione dell'Ospite, dei parenti e del personale della struttura, le proprie competenze.

Collaborazione e formazione del personale:

- fornire contributi conoscitivi inerenti la gestione dell'Ospite;
- curare la formazione del personale con progetti specifici per ogni reparto.

Vengono attivati incontri-colloqui con i familiari entro 10 giorni dall'ingresso.

L'Ospite non autosufficiente: deve essere in possesso della scheda S.V.A.M.A. (scheda di valutazione multidimensionale). Per avere il diritto al contributo regionale deve essere in possesso dell'impegnativa di pagamento dell'ULSS di appartenenza.

L'Ospite autosufficiente: deve essere in possesso della scheda S.V.A.M.A. (scheda di valutazione multidimensionale) rilasciata dall'ULSS.

Accoglienza temporanea: è richiesta una documentazione medica che attesti le condizioni di salute dell'Ospite.

Prima dell'ingresso viene fatto un colloquio tra l'assistente sociale, l'Ospite ed i suoi referenti per:

- raccogliere informazioni relative alla situazione psico-fisica dell'Ospite;
- illustrare gli aspetti amministrativi (ammontare della retta e pagamento della stessa, documentazione richiesta, etc.) e quelli organizzativo-operativi (modalità di ingresso, assegnazione del posto, etc.);
- se possibile, l'assistente sociale effettua una visita domiciliare.

L'Ospite viene accolto presso la struttura dall'assistente sociale e dal coordinatore di reparto che provvedono all'inserimento.

LA
STRUTTURA
CRITERI DI
ACCESSO

Sono accolti anziani e disabili autosufficienti e non autosufficienti di ambo i sessi, anche per un periodo temporaneo.

LA STRUTTURA

UN GIORNO
NELLA CASA

La vita in Casa di Riposo è scandita da puntuali e rassicuranti ritmi quotidiani che rispondono ai bisogni psicologici dell'Ospite ed alle esigenze dell'organizzazione del servizio.

Le attività essenziali, collocate in quella che può essere considerata una giornata tipo, sono costituite da:

IL CAFFÈ: dalle ore 6.00 viene distribuito nelle camere, agli Ospiti che lo desiderano, una tazza di caffè caldo.

ALZATA, IGIENE PERSONALE: l'alzata comprende cure igieniche ordinarie, eventuale cambio di biancheria personale. Il cambio della biancheria del letto avviene, di norma, settimanalmente e ogni qualvolta è necessario.

L'Ospite rimane a letto, su disposizione del Medico o dell'Infermiere Professionale, per stati influenzali, indisposizione, per prestazioni infermieristiche o in attesa del bagno assistito.

COLAZIONE: viene distribuita tra le ore 8.30 e le ore 9.30 presso tutte le sale della Casa di Riposo o a letto per le persone che non possono alzarsi.

ATTIVITA' RIABILITATIVE E DI ANIMAZIONE: la fisioterapista, il motricista, la logopedista, gli educatori e la psicologa si alternano e/o si affiancano per proporre dal lunedì al sabato attività ai piani, nella sala animazione e o in palestra. Ogni giorno inoltre è a disposizione un quotidiano locale e varie riviste settimanali per la lettura.

SERVIZIO BAR: alle ore 10.00 ed alle ore 15.00, presso il reparto Speciali è possibile usufruire del servizio bar con bibite varie, thè, caffè e brodo caldo.

Il servizio di Logopedia è diretto a promuovere o riabilitare la comunicazione nell'Anziano.

La rieducazione permette all'Anziano di utilizzare un linguaggio che risponda efficacemente ai bisogni quotidiani, con conseguente miglioramento della qualità della vita.

Si attua attraverso varie attività:

- **Interventi individuali**
Valutazione iniziale delle abilità e disabilità comunicative.
Riabilitazione specifica individuale rispetto alle diverse patologie: sordità, disturbi della voce, disturbi della articolazione orale, disturbi di deglutizione, disturbi della comunicazione e del linguaggio in produzione e comprensione.
- **Attività di gruppo:**
 - connesse alla stimolazione della comunicazione e della socializzazione;
 - di stimolo delle capacità logiche;
 - di stimolazione della comunicazione scritta;
 - di orientamento spazio-temporale;
 - teatrali per motivare la comunicazione, rinforzare la memoria e la capacità di concentrazione, in collaborazione con l'educatrice.
- **Attività di Counselling**
Formazione e/o colloqui con le varie figure professionali e con i familiari.
- **Promuove il Progetto Salute del cavo Orale**
Per tutti gli ospiti in collaborazione con un Odontoiatra convenzionato con l'ULSS.

Priorità nella presa in carico dei pazienti segnalati per disturbi della deglutizione. Inizio intrapreso il giorno stesso della presa visione della segnalazione.

SERVIZI

SERVIZIO DI
LOGOPE
DIA

Il Servizio svolto da una Logopedista, in rapporto di collaborazione professionale, viene prestato per 2 giorni la settimana per un totale di 11 ore.

INDICATORI
DI QUALITA'

SERVIZI

SERVIZIO DI
FISIOKINESI-
TERAPIA

Il servizio viene
prestato per 5
giorni la
settimana.

La riabilitazione ha lo scopo di mantenere le capacità residue dell'Ospite e, ove possibile, recuperare il suo massimo grado di autonomia.

L'accesso alle attività di fisioterapia viene deciso in seguito alla valutazione dei seguenti fattori:

- Stato di salute fisica e psichica dell'Ospite;
- Grado di collaborazione e partecipazione dell'Ospite;
- Priorità ad urgenze di tipo riabilitativo (traumi, interventi ortopedici, esiti di ictus, altro).

Si propongono:

- **Attività in reparto:** per casi selezionati e dietro prescrizione medica si effettua fisioterapia passiva, attiva o assistita a letto per limitare e prevenire i danni da immobilità e per mantenere e/o potenziare le capacità sia di effettuare passaggi posturali e trasferimenti in sicurezza. Vengono forniti, inoltre, adeguati presidi antidecubito e si pone particolare attenzione alla corretta posturazione dell'assistito;
- **Attività in palestra** esercizi di miglioramento del tono/trofismo muscolare e dell'equilibrio secondo un programma personalizzato;
- **Attività di gruppo:** ginnastica di stimolazione psicomotoria a piccoli gruppi bisettimanale, aperta anche agli Ospiti non inseriti nelle attività di palestra.

INDICATORI
DI QUALITA'

Valutazione fisioterapica e eventuale trattamento dell'Ospite sono intrapresi entro due giorni lavorativi dall'ingresso, dietro segnalazione del fisiatra o del Medico di base.

PRANZO: alle 12.00 viene distribuito il pranzo, assicurato dalla nostra cucina interna con menù stagionale verificato da un dietologo. L'Ospite può scegliere tra 3 primi, 3 secondi, 3 tipi di verdure, frutta cotta e cruda, dessert. Sono possibili diete specifiche su indicazioni del medico. Durante il pranzo è somministrata la terapia preparata dagli infermieri con l'aiuto, nella assunzione, da parte degli operatori.

RIPOSO POMERIDIANO: è garantito a tutti fino alle 14.30-15.00 ed è seguito dalla merenda.

ATTIVITA' POMERIDIANE: alcuni pomeriggi vengono proposte attività di animazione. Ogni 15 giorni si organizza il Cineforum.

Il mercoledì ed il sabato, è celebrata nella chiesetta della struttura la Santa Messa alla quale possono partecipare gli ospiti interessati. Volontari e familiari collaborano nell'accompagnamento delle persone non-autosufficienti.

CENA: viene distribuita dalle ore 18.00. Durante la cena è somministrata la terapia preparata dagli infermieri con l'aiuto nell'assunzione da parte degli operatori.

RIPOSO SERALE: alle ore 20.00 viene somministrata la terapia notturna a coloro che ne necessitano. Dalle ore 21.00 è garantito a tutti gli ospiti un ambiente idoneo per un tranquillo riposo notturno.

La visite sono consentite tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

Si richiede il rispetto della privacy degli ospiti e della ordinaria organizzazione del reparto.

Per richieste di informazioni sanitario-assistenziale-logistica rivolgersi al coordinatore di reparto.



Attività di animazione



Musica, cori e concerti

L'operatore socio-sanitario (in completa divisa bianca), svolge la sua attività su indicazione degli operatori professionali preposti all'assistenza sanitaria e a quella sociale ed educativa, secondo il criterio del lavoro multi-professionale.

Le attività dell'OSS sono rivolte alla persona ed al suo ambiente di vita, al fine di soddisfare i bisogni primari della persona, e di favorire il benessere e l'autonomia dell'utente:

- assiste l'ospite, in particolare non autosufficiente o allettato, nelle attività quotidiane e di igiene personale;
- svolge attività finalizzate all'igiene personale, al cambio della biancheria, all'espletamento delle funzioni fisiologiche;
- cura la pulizia e la manutenzione di arredi e attrezzature, nonché la conservazione degli stessi;
- collabora alla rilevazione dei bisogni e delle condizioni dell'ospite;
- utilizza specifici protocolli per mantenere la sicurezza dell'ospite, riducendo al massimo il rischio;
- provvede al trasporto degli ospiti, anche allettati, in barella-carrozzina;
- collabora ad attività finalizzate al mantenimento delle capacità psicofisiche residue;
- collabora all'attuazione degli interventi assistenziali nella preparazione e/o aiuto all'assunzione dei pasti, nell'aiuto per la corretta assunzione dei farmaci prescritti e per il corretto utilizzo di apparecchi medicali di semplice uso;
- aiuta l'ospite nella deambulazione, all'uso corretto di presidi, ausili e attrezzature, per il mantenimento di posture corrette.

SERVIZI

**SERVIZIO DI
ASSISTENZA
ALLA
PERSONA**

In Casa di Riposo operano circa 50 operatori addetti all'assistenza, 6 dei quali con funzioni di Tutor divisi tra i vari reparti che si turnano 24 ore su 24 per garantire una costante assistenza e sorveglianza agli ospiti.

SERVIZI

**SERVIZIO
INFERMIE-
RISTICO**

**Il servizio
infermieristico
viene garantito
da 9 Infermieri
Professionali, dei
quali 3 Referenti
di reparto**

Gli Infermieri Professionali (divisa bianca con colletto e polsini verdi, pantaloni verdi) sono responsabili dell'assistenza generale infermieristica:

- pianificano interventi assistenziali mirati al mantenimento della migliore qualità di vita possibile compatibile con le limitazioni dello stato di salute;
- partecipano alle riunioni in équipe multi disciplinare;
- si relazionano con i familiari dell'Ospite;
- garantiscono la corretta applicazione delle prestazioni diagnostico-terapeutiche ed in particolare:
 - misurazione dei parametri vitali;
 - mantenimento della pervietà delle vie aeree superiori;
 - somministrazione dei medicinali prescritti;
 - gestione del bilancio alimentare, del peso e dello stato di idratazione;
 - posizionamento di bendaggi;
 - prelievo capillare venoso del sangue;
 - raccolta di liquidi biologici mediante esami estemporanei;
 - posizionamento e sorveglianza di cateteri a permanenza;
 - gestione dei presidi utilizzati per facilitare la funzione di eliminazione;
 - sorveglianza sulla sicurezza dell'ospite, riducendo al massimo il rischio di cadute;
 - prevenzione, e cura delle lesioni cutanee.

INDICATORI
DI QUALITA'

Assistenza infermieristica garantita 24 ore su 24.
Organizzazione ed accompagnamento, con l'ausilio di volontari, alle visite specialistiche presso tutte le strutture della nostra ULSS.

Gli ospiti residenti nei miniappartamenti, qualora decidano di avvalersi dei servizi offerti dalla Casa di Riposo, sono tenuti a rispettare le norme regolamentari che disciplinano lo svolgimento degli stessi. Diversamente godono della più ampia autonomia.

SERVIZIO ALBERGHIERO

Se non si consumano i pasti all'interno del proprio appartamento è possibile usufruire del servizio della struttura rispettandone gli orari.

ASSISTENZA SANITARIA

Il referente è il caporeparto. A lui si deve fare riferimento per ogni esigenza di ordine sanitario, per visite mediche, per appuntamenti con il medico di base.

N.B. l'appartamento, come tutte le altre camere della struttura, è dotato di campanello di emergenza che deve essere utilizzato solo in caso di reale necessità per richiedere assistenza.

ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

Il referente è il caporeparto ed è la persona a cui rivolgersi per ogni esigenza o lamentela relativa alla organizzazione del servizio al piano.

Tra i servizi offerti sono previste, se richieste, le pulizie ordinarie e straordinarie dei locali che saranno eseguite secondo la programmazione del reparto.

SERVIZIO LAVANDERIA

Il servizio prevede il lavaggio dei capi degli Ospiti se dotati di nome cucito nel capo e se capi lavabili a livello industriale.

LA
STRUTTURALE MINI
RESIDENZE

GLI AMBIENTI



SALA DA PRANZO

CHIESETTA



SALETTA DEL ROSARIO

SALA ANIMAZIONE



Quando un Anziano è inserito in Casa di Riposo viene d'ufficio affidato ad uno dei medici di base presenti in Struttura.

I medici sono presenti in Struttura nei giorni feriali secondo orari prestabiliti. Comunicano con i capireparto per conoscere la situazione dei propri pazienti e, al bisogno, visitano la persona.

Su prescrizione dei medici, vengono eseguite ai nostri utenti visite specialistiche con trasporto dell'Ospite mediante i mezzi messi a disposizione dall'Ente. In casi particolari (per gli ospiti allettati) si organizza la visita con un servizio di ambulanza, a pagamento, a carico dell'Ospite.

E' da ricordare, inoltre, la presenza del medico consulente dell'Ulss 5 che, in sede di Unità operativa Interna, assieme ai medici interni ed alle altre figure professionali, programma piani terapeutico-riabilitativi a favore degli ospiti.

I SERVIZI

SERVIZIO DI MEDICINA GENERALE

Presso l'Ente operano due Medici di base in convenzione con l'ULSS 5, per complessive 21 ore settimanali

Nei giorni feriali i medici sono presenti al mattino e al pomeriggio alternativamente. Compreso il sabato mattina

INDICATORI DI QUALITA'