



Comune di Montegalda



Comune di Montegaldella

Casa di Riposo
ORAZIO LAMPERTICO
MONTEGALDA - Vicenza



CARTA DEI SERVIZI

Casa di Riposo

Orazio

Lampertico

Montegaldà

Casa di Riposo
ORAZIO LAMPERTICO
MONTEGALDA - Vicenza



RISPETTO ED EQUAGLIANZA:

*...ogni Ospite dovrà essere
assistito e trattato con attenzione,
premura e cortesia nel rispetto della
persona, della dignità e bisogno...*



CARTA DEI SERVIZI

INDICE:	pag.
PREMESSA ED INTRODUZIONE	
1. Principi sull'erogazione del servizio (Principi Ispiratori)	6
2. Presentazione dell'Ente	7
ORGANIZZAZIONE	
1. Organigramma dell'Ente	9
2. Orari e recapiti telefonici	10
3. Servizi Offerti	11
4. Rette giornaliere	11
GESTIONE DELL'OSPITE	
1. Accoglienza	12
2. Permanenza in Casa di Riposo	13
3. Assistenza Sanitaria	14
• U.O.I. Unità Operativa Interna	
• Servizio medico interno	
• Servizio Infermieristico	
4. Assistenza di base	15
5. Riabilitazione (Servizio Fisioterapico)	16
6. Servizio Psicologico (Psicologo)	17
7. Servizio Sociale (Assistente Sociale)	17
8. Socializzazione (Servizio Educativo Animativo)	19
SERVIZI AUSILIARI	
1. Ristorazione	21
2. Cura della persona (parrucchiere ed estetista)	22
3. Lavanderia e guardaroba	22
4. Trasporto ed accompagnamento	22
5. Assistenza spirituale e religiosa	23
6. Manutenzione	23
7. Igiene e sanificazione	23

INDICE (segue):	pag.
VOLONTARIATO	24
SERVIZI AL TERRITORIO	
1. Accoglienza diurna	25
2. Pasti a domicilio per persone anziane	25
3. Assistenza domiciliare (A.D.I.)	25
PARTECIPAZIONE E VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE OSPITI/FAMILIARI	
1. Partecipazione	27
2. Comitato familiari	27
3. Questionario per la valutazione della soddisfazione degli Ospiti/Familiari	28
4. Recepimento ascolto di disagi, suggerimenti, idee, disservizi	28
INSERIMENTO IN CASA DI RIPOSO	
1. Documentazione da consegnare	29
2. Corredo personale	30

Documenti integrativi alla Carta dei Servizi:

- Prospetto Tabella Rette in vigore (rif. pag. 11-4)
- Modello Questionario Soddisfazione Cliente (rif. pag. 28-3)

PREMESSA ED INTRODUZIONE

La **CARTA DEI SERVIZI** ha lo scopo di definire la tipologia e le modalità organizzative dei diversi servizi che la "CASA DI RIPOSO "O. LAMPERTICO" rivolge alla popolazione anziana non autosufficiente e a quella autosufficiente, che si rivolge ad essa per beneficiare dei servizi dalla stessa erogati.

La Carta dei Servizi intende perciò fornire in modo approfondito e preventivo la conoscenza del servizio erogato, permettendo agli Utenti di avere gli elementi e gli strumenti per verificarne, in maniera completa e trasparente, la corrispondenza e la qualità offerta.

1. PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO (principi ispiratori)

La presente Carta dei Servizi si ispira ai sotto elencati principi fondamentali relativi all'erogazione del servizio, ai quali La Casa di Riposo O. Lampertico intende dare concreta applicazione:

RISPETTO ED EGUAGLIANZA: ogni Ospite dovrà essere assistito e trattato con attenzione, premura e cortesia nel rispetto della persona, della dignità e bisogno, attraverso l'attivazione di piani di assistenza personalizzati atti a valorizzare l'unicità di ogni Ospite della Casa.

IMPARZIALITÀ: i servizi saranno forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, di sesso, lingua, religione, status sociale, condizioni di salute.

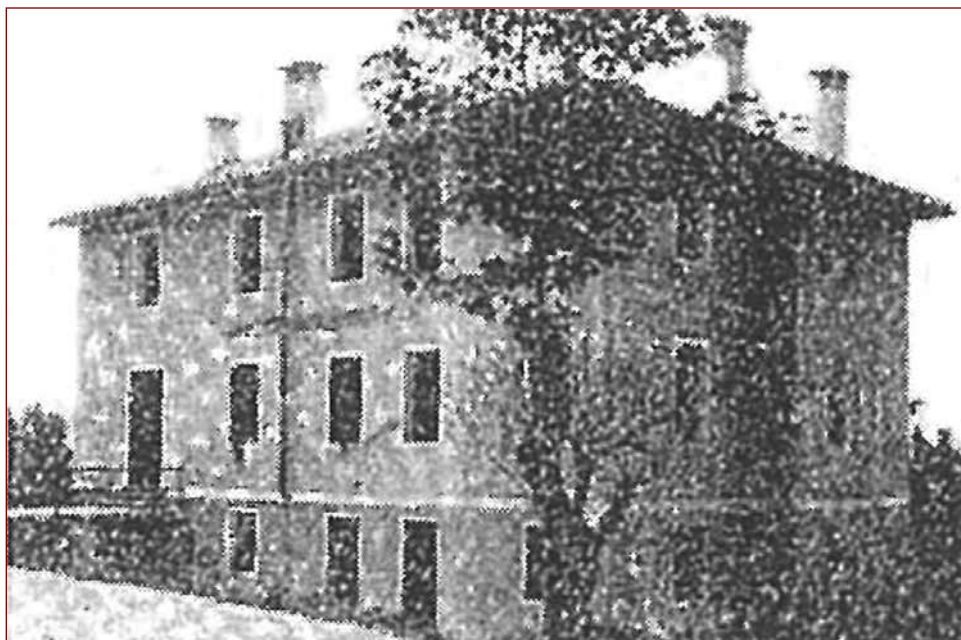
CONTINUITÀ: l'erogazione delle prestazioni sarà garantita con carattere di continuità, qualità e regolarità assicurando un servizio di assistenza 24 ore su 24.

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. Compito della struttura e delle sue diverse figure professionali nello svolgimento delle attività quotidiane con gli Ospiti non autosufficienti e autosufficienti, è quindi quello di favorire e stimolare le scelte individuali e il miglior grado di autonomia possibile, valorizzando le potenzialità dei singoli e le specifiche capacità residue.

EFFICIENZA: i servizi e le prestazioni saranno forniti mediante l'uso ottimale delle risorse, secondo gli standard indicati dalla Regione ed adottando tutte le misure idonee per soddisfare i bisogni dell'Ospite.

PARTECIPAZIONE: all'Ospite e al suo Familiare è garantito il diritto a collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla corretta erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio offerto dalla struttura. Nella relazione tra Ospiti, Familiari e personale della struttura, l'informazione è garantita nel massimo rispetto della riservatezza dei dati sensibili.

2. PRESENTAZIONE DELL'ENTE



21 Nov. 1938 - Inaugurazione della sede dell'istituto O. Lampertico

La sua Storia

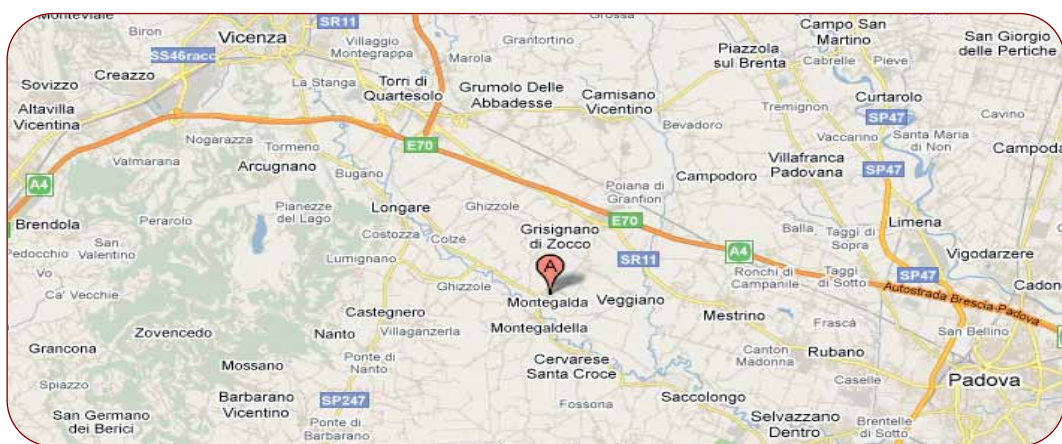
La Casa di Riposo "Orazio Lampertico", situata in Montegalda (VI) in Via Giuseppe Roi n. 27, trae le proprie origini dall'iniziativa volontaria di un Comitato Popolare che nel 1908 avviava la raccolta di fondi necessari per la costruzione di un edificio da adibire a "Casa di Ricovero", avente lo scopo di dare alloggio ed assistenza gratuiti alle persone povere del paese, per lo più vecchie ed in stato di abbandono (*Opera Pia*). La costruzione, fu eseguita su terreno di proprietà del Comune ed ebbe termine nel 1911.

Successivamente, i due Comuni di Montegalda e Montegaldella, grazie ad un cospicuo lascito testamentale ricevuto dal Dott. Orazio Lampertico, subordinato alla costruzione di una Casa di Riposo per l'accudimento delle persone residenti nei due comuni, prive di dimora e bisognose d'assistenza, si riunirono in consorzio per dare seguito alle volontà del benefattore (decreto prefettizio n. 3758/O.P. del 01.09.1938) e decisero di dedicare la donazione ricevuta allo sviluppo del fabbricato già esistente la cui inaugurazione avvenne il 21.11.1938 (foto).

La trasformazione in Casa di Riposo avviene nel 1969 con l'approvazione dell'Atto Costitutivo e, con decreto del Presidente della Repubblica del 22.01.1970, viene eretta in Ente Morale.

Caratteristiche ed ubicazione territoriale

Ora, La Casa di Riposo Lampertico è una "Ipub" (Istituzione pubblica di Assistenza e beneficenza) inserita nella programmazione regionale per la Non Autosufficienza, che offre prestazioni di tipo socio-assistenziale e di assistenza sanitaria e riabilitativa, integrandosi con tutti gli altri servizi medico - infermieristico - riabilitativo e di assistenza all'anziano presenti nel territorio. Caratteristica principale di questa struttura per anziani, collocata territorialmente a margine delle province di Vicenza e Padova, è "la familiarità" che si è venuta a creare nel corso degli anni grazie alla sua piccola dimensione (conta la presenza di 58 Ospiti) ed alla sua perfetta integrazione con il territorio circostante e la collettività, di cui è diventata punto di riferimento. La scelta dell'Amministrazione di estendere alcuni servizi anche nel territorio a beneficio della collettività in particolare anziana, ha contribuito a rendere la Casa di Riposo Lampertico di Montegalda, una Istituzione essenziale per il territorio ed apprezzata dalla cittadinanza.



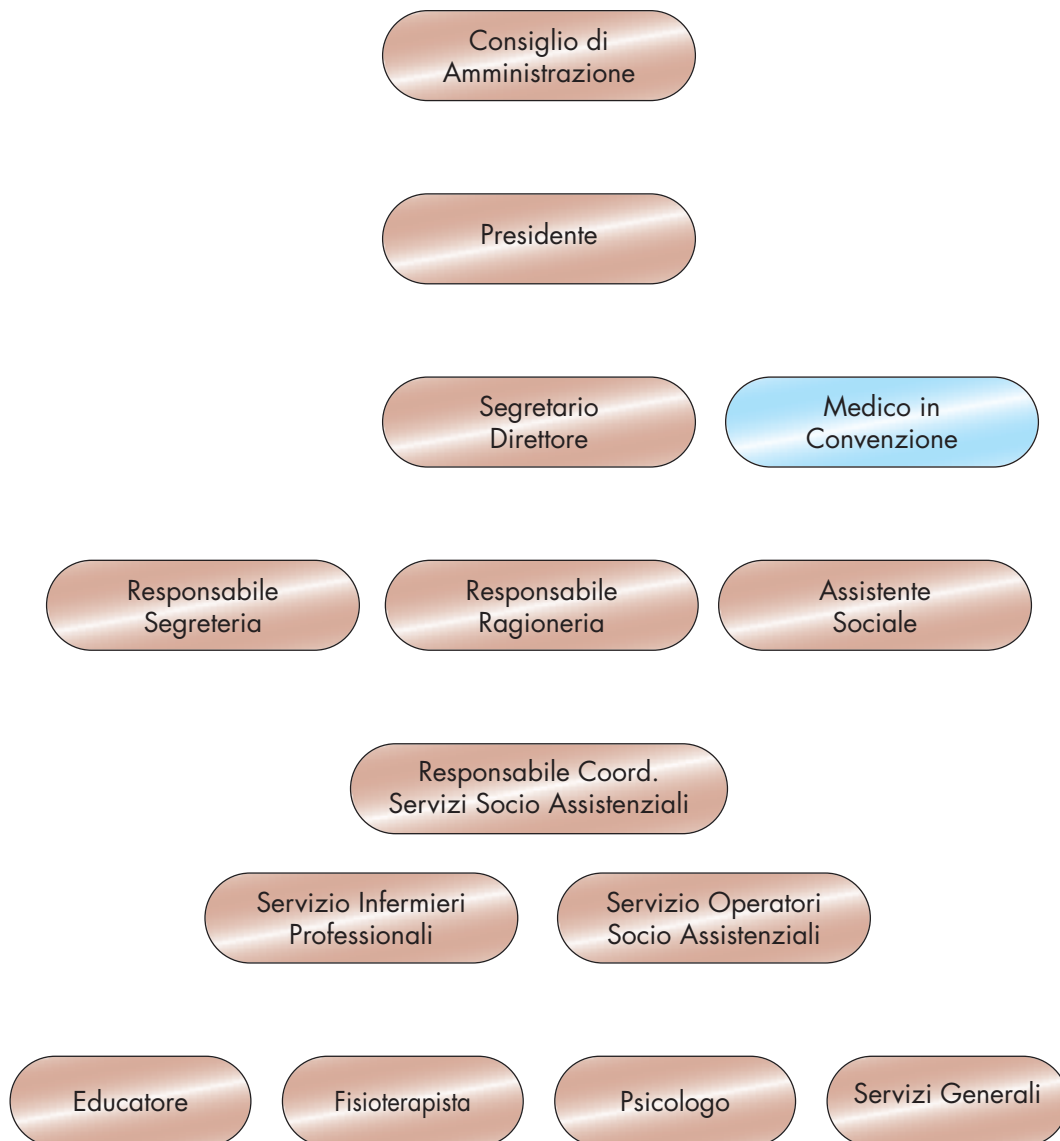
ORGANIZZAZIONE

L'organizzazione dei servizi erogati all'interno della Casa di Riposo O. Lampertico, in linea con i principi ispiratori in premessa citati, si propone di:

1. dare all'Ospite tutta l'attenzione possibile perché possa sentirsi accolto, rispettato, assistito e tutelato;
2. erogare l'assistenza socio sanitaria in modo personalizzato avendo, come scopo principale, il massimo recupero possibile delle attività fisiche, psichiche e relazionali dell'Ospite;
3. erogare il servizio alberghiero in modo da rispondere alle esigenze personalizzate dell'Ospite;
4. fornire per ogni servizio prestazioni professionalmente qualificate in modo da garantire la massima sicurezza per gli Ospiti e per tutti coloro che a vario titolo frequentano la Casa di Riposo.

1. ORGANIGRAMMA DELL'ENTE

Per la gestione dei servizi assistenziali, la Casa di Riposo O. Lampertico secondo la normativa vigente e nel rispetto degli standard organizzativi e gestionali, ha adottato il proprio organigramma funzionale così come specificato nel grafico sotto riportato:



2. ORARI E RECAPITI TELEFONICI

Allo scopo di agevolare e migliorare le relazioni e la comunicazione con l'Utenza, la Casa di Riposo ha adottato orari e modalità di apertura al pubblico dei diversi servizi e di visita agli Ospiti come di seguito riportato:

UFFICI:

Direzione: Tel. 0444 636049

Previo appuntamento a mezzo Ufficio Segreteria.

Segreteria: Tel. 0444 636049 (Fax 0444 737555)

- Mattino: 09,00 - 13,00 (Lun - Mar - Mer - Gio - Ven)

segreteria@casadiriposolampertico.it

Assistente Sociale: Tel. 0444 636049 (Fax 0444 737555)

- Mattino: 09,00 - 13,00 (Lun - Mar - Mer - Gio - Sab)

- Pomeriggio: 16,00 - 19,00 (Ven)

assistentesociale@casadiriposolampertico.it

Ragioneria: Tel/Fax 0444 737555

- Mattino: 09,00 - 13,00 (Lun - Mar - Mer - Gio - Ven)

ragioneria@casadiriposolampertico.it

INFERMERIA - MEDICO - SERVIZI ASSISTENZIALI:

Tel. 0444 636049 - Fax 0444 737120

- Dal Lunedì al Sabato previo appuntamento con le diverse figure professionali referenti.

VISITE AGLI OSPITI:

Tutti i giorni secondo il seguente "orario consigliato":

- Mattino: 9,30 - 11,30

- Pomeriggio: 15,00 - 19,00

POSTA ELETTRONICA E SITO INTERNET

info@casadiriposolampertico.it

www.casadiriposolampertico.it

3. SERVIZI OFFERTI

La Casa di Riposo offre alle persone i seguenti servizi:

- Accoglienza a tempo indeterminato di persone con diversi gradi di autosufficienza per un numero totale di 58 Posti Letto Autorizzati di cui n. 50 per persone Non autosufficienti in convenzione, n. 2 per persone Non auto fuori convenzione e n. 6 posti per persone Autosufficienti;
- Accoglienza temporanea finalizzata al superamento di momenti particolari di difficoltà della persona o del suo nucleo familiare, al recupero di una maggiore efficienza dell'Ospite attraverso pratiche riabilitanti nonché favorendo un graduale recupero di energie per i familiari che normalmente convivono con la persona accolta.
- Accoglienza diurna per quelle persone anziane che non possono essere accudite durante il giorno dai propri familiari o che più semplicemente desiderano avere una maggiore possibilità di compagnia e coinvolgimento sociale.
- Assistenza domiciliare, pasti a domicilio, prestazioni fisioterapiche, bagni protetti per persone anziane in difficoltà e che necessitano di supporti assistenziali qualificati per poter continuare a vivere nella propria casa e/o famiglia.

4. RETTE GIORNALIERE

L'ammontare della retta giornaliera, suddiviso per tipologia di utente e servizio offerto dalla Casa, viene determinato con apposito provvedimento dal Consiglio di Amministrazione in sede di approvazione del Bilancio di Previsione per l'anno successivo.

Il Prospetto Rette aggiornato ed approvato, viene inviato agli Utenti/familiari della Casa di Riposo e rimane valido per tutto il periodo indicato nel provvedimento medesimo di norma corrispondente all'intero anno solare ovvero al periodo Gennaio/ Dicembre (documento integrativo). La retta giornaliera richiesta, è comprensiva di tutti i servizi erogati dalla Casa di Riposo come meglio specificato nei successivi paragrafi della presente Carta dei Servizi.

Sono previste riduzioni, parziali e minime, delle rette giornaliera solo nei casi di "assenza dell'Ospite per ricovero ospedaliero" e comunque solo a partire dal 4° giorno di assenza fino alla data di rientro definitivo presso la struttura. Periodi di assenza per motivi diversi da quello sopra indicato, non danno diritto ad alcun rimborso o riduzione della quota giornaliera a favore dell'Ospite, essendo la Casa di Riposo obbligata alla conservazione del posto.

Rimangono invece a carico degli Utenti le spese per l'acquisto di farmaci o ausili non coperti dal Servizio Sanitario Nazionale, di capi di vestiario, il ricorso a servizi extra di cura alla persona non compresi nei servizi offerti, le spese di trasporto e/o accompagnamento a visite specialistiche o controlli medici presso strutture esterne.

Al momento dell'ingresso del nuovo Ospite, oltre alla sottoscrizione del contratto d'ingresso, è richiesto il versamento di un *Deposito Cauzionale Infruttifero* di € 1.550,00 (millecinquecentocinquanta) che sarà restituito alla conclusione del rapporto con la Casa di Riposo O. Lampertico.

GESTIONE DELL'OSPITE

1. ACCOGLIENZA

L'accoglienza di una persona nella Casa di Riposo nell'interesse e nel rispetto della stessa, avviene solo quando questa non può più trovare nel proprio ambiente familiare e sociale, un adeguato livello di benessere.

L'accoglienza non risponde perciò ad una scelta, ma essenzialmente ad un bisogno, che come tale va reso evidente da una diagnosi multi professionale riguardante la situazione sanitaria, funzionale, fisica, psicologica e sociale della persona.

Il riconoscimento di tale bisogno è condizione essenziale perché l'accoglienza e l'intervento assistenziale della Casa abbia un obiettivo ed un significato, perché gli Enti preposti (Regione, Ulss, Comune) possano concretamente intervenire con il loro supporto economico e soprattutto perché la persona accolta possa accettare più facilmente e consapevolmente gli inevitabili condizionamenti che l'accoglienza in una struttura comunque comporta.

Nel momento in cui la Casa è nelle condizioni di accogliere una persona (sia per un periodo determinato, sia per un periodo indeterminato), la persona o i suoi familiari saranno informati di una visita a domicilio (o dove la persona si trova momentaneamente) da parte di un incaricato della struttura (individuata fra le figure facenti parte della U.O.I. (Unità Operativa Interna)). La visita servirà a conoscere la persona da accogliere e a far conoscere alla stessa la Casa di Riposo. I familiari potranno essere coinvolti secondo la loro disponibilità.

Sulla base di tale visita sarà decisa l'accoglienza, perché le dimensioni e le condizioni strutturali della Casa non sono tali da poter rispondere ai bisogni di qualsiasi persona. Tale giudizio di accoglibilità potrà, in casi eccezionali, essere rivisto successivamente; in questo caso l'ospite o i familiari saranno invitati a cercare una sistemazione più idonea, nell'interesse dell'ospite stesso.

Al momento dell'accoglimento l'ospite o i suoi familiari compileranno una apposita scheda per l'accoglienza (temporanea o a tempo indeterminato) e sottoscriveranno con la Casa di Riposo un apposito contratto d'ingresso.

L'Ospite, presenti i propri familiari, sarà concretamente accolto nella struttura, con una visita agli ambienti e fornendo una informazione comprensibile e dettagliata sulla organizzazione della vita quotidiana della struttura.

Per ogni informazione di carattere generale o personale, per ogni richiesta non ordinaria, come per ogni segnalazione o reclamo, l'Ospite o i familiari possono rivolgersi all'Ente secondo le modalità indicate nel successivo Paragr. "Recepimento ascolto di disagi, suggerimenti, idee, disservizi" (pag. 28).

2. PERMANENZA IN CASA DI RIPOSO



Momenti di vita quotidiana

Durante la permanenza nella Casa di Riposo, gli Ospiti possono mantenere le proprie abitudini, compatibilmente con le esigenze della Casa di Riposo medesima. È concesso portare alcuni oggetti ed effetti personali e mantenere rapporti e relazioni con persone care.

È assolutamente vietato fumare nelle stanze, nei corridoi e nei soggiorni: questo per disposizione di legge e soprattutto per rispetto della salute propria e delle altre persone.

Ogni Ospite può ricevere visite da parte di parenti e amici: è necessario che tali visite non siano d'ostacolo a tutte le attività e che non arrechino disturbo alla tranquillità degli altri Ospiti.

La possibilità per l'ospite di trascorrere del tempo più o meno lungo con i propri familiari sia



Camera tipo a 2 letti

all'interno della Casa di Riposo che all'esterno è di fondamentale importanza perché gli consente di mantenere vivi e forti i suoi affetti familiari e offre l'opportunità di consolidare e migliorare il rapporto tra ospite, familiare e personale operante nella struttura.

Le uscite dell'Ospite per soggiorni estivi, festività o altro che se necessario dovranno essere preventivamente soggette a parere e consenso medico, potranno prolungarsi anche per più giorni senza che ciò determini una riduzione della retta.

3. ASSISTENZA SANITARIA

- **Unità Operativa Interna (U.O.I.)**

Trattasi di una Equipe formata dalle diverse figure professionali operanti nella struttura e responsabili della salute e cura dell'anziano Ospite.

Essa è costituita dal Medico Geriatra dell'Ulss di competenza, dal Medico di Medicina Generale e di struttura, dall'Assistente Sociale, dall'Infermiere Professionale, dal Fisioterapista, dal Psicologo, dall'Educatore/Animatore e dall'Operatore referente per l'assistenza di base.

Scopo principale dell'equipe è la valutazione multi dimensionale dell'Ospite.

In conformità alle disposizioni del D.G.R.V. 3979/99 la "Scheda di valutazione Multidimensionale", costituisce di fatto il risultato dell'Unità Operativa Interna (U.O.I.), che valuta in modo multi dimensionale e multi professionale i bisogni dell'ospite, verifica la coerenza del Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I), stabilisce obiettivi ed interventi assistenziali a favore dell'Ospite.

La U.O.I., prevista di norma con periodicità quindicinale, è lo strumento metodologico – tecnico dell'azione programmatica e in tale contesto viene esaminata la situazione di ogni singolo Ospite.

Nelle riunioni dell'U.O.I. vengono messe a confronto le valutazioni delle varie dimensioni dell'ospite (sociale, cognitiva, affettiva, comportamentale, sanitaria, funzionale) fatte da ogni professionista, per giungere ad una sintesi di intenti operativi attraverso lo specifico Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I)

Responsabile dell'attuazione del piano e della verifica è un professionista indicato dalla U.O.I. Esso ha il compito di verificare secondo i tempi stabiliti che quanto programmato in U.O.I. sia attuato.

Tale Piano viene comunicato al familiare referente dell'Ospite o ad una persona di riferimento, da parte del professionista incaricato o individuato dall'Unità Operativa medesima.

Ogni singolo Ospite viene di norma rivalutato semestralmente e comunque ogni qual volta si rende necessario operare per la tutela della sua salute e del suo benessere psicofisico.

- **Servizio medico interno**

Il servizio medico si pone come obiettivo fondamentale la salute degli ospiti attraverso il processo di prevenzione, diagnosi e cura.

Per raggiungere tale obiettivo, il medico visita periodicamente tutti gli ospiti nei nuclei, compila ed aggiorna la cartella clinica, emette eventuali certificazioni mediche e invia l'ospite alle strutture specialistiche per l'esecuzione di esami strumentali specifici o occasionali. In caso di ricovero ospedaliero, il medico mantiene direttamente o mediante il personale infermieristico, i contatti con il personale dell'ospedale di riferimento.

Il Medico viene incaricato a svolgere l'attività all'interno della Casa di Riposo a favore degli Ospiti, dall'Ulss competente territorialmente, la quale stipula con la Casa di Riposo medesima apposita convenzione.

Egli è presente nella struttura dal Lunedì al Venerdì secondo orari prestabiliti e notificati al-

l'Utenza. E' a disposizione dei familiari per informazioni o approfondimenti sullo stato di salute degli Ospiti, ciò previo appuntamento da concordare telefonicamente o a mezzo personale infermieristico.

Durante la notte e nelle giornate festive e prefestive, la struttura fa riferimento direttamente al servizio di guardia medica del distretto Ulss presente a Montegalda.

Al momento dell'ingresso in convenzione del nuovo Ospite, è necessario sostituire il suo medico di base con il Medico convenzionato interno alla struttura. Tale scelta o sostituzione pur rimanendo facoltativa, è tuttavia preferibile, anche per i nuovi Ospiti della Casa di Riposo non ancora in convenzione.

In caso di ricovero dell'Ospite in ospedale e durante il periodo di degenza, i familiari sono i responsabili diretti dei rapporti con il reparto ospedaliero e dovranno provvedere a fornire tutto il necessario.

Continueranno invece tra Casa di Riposo ed Ospedale i contatti diretti di tipo infermieristico e medico nonché per gestire il rientro in struttura dell'Ospite a seguito delle dimissioni dall'Ospedale.

- **Servizio Infermieristico**

L'assistenza infermieristica è prevista per tutte le 24 ore del giorno nel pieno rispetto degli standard regionali, delle competenze e delle funzioni proprie, nell'ambito dei servizi sanitari regionali e territoriali.

L'Infermiere Professionale opera in costante integrazione con le altre figure professionali interne alla Casa di Riposo che erogano l'assistenza di base, garantendo così una più globale assistenza socio-sanitaria.

Il servizio infermieristico affianca il medico nel corso delle visite agli Ospiti, interne alla struttura, organizza le visite specialistiche presso strutture sanitarie esterne, somministra le terapie farmacologiche prescritte dal medico, cura l'approvvigionamento, la gestione e la conservazione di farmaci e presidi, esegue i prelievi, le medicazioni e controlla i parametri vitali.

Gli infermieri professionali svolgono alcune prestazioni in autonomia e altre in dipendenza o su precisa prescrizione medica. Partecipano alla U.O.I. e contribuiscono alla realizzazione del P.A.I. di ogni Ospite.

I familiari possono rivolgersi all'Infermiere Professionale per tutte le informazioni di ordine infermieristico - sanitario nel rispetto della sicurezza e riservatezza.

4. ASSISTENZA DI BASE

L'assistenza di base viene svolta nelle 24 ore dall'Operatore Socio Sanitario che la garantisce assolvendo alla varie attività di vita quotidiana degli Ospiti, tenuto conto del loro livello di autonomia e delle risorse effettivamente a disposizione. L'Operatore Socio Sanitario mantiene un corretto rapporto di relazione con l'Ospite stimolandolo per fargli mantenere il più possibile le sue capacità residue. L'Operatore partecipa inoltre alle riunioni dell'equipe Unità Operativa Interna (UOI) per la stesura e verifica del P.A.I.. Quando non è presente viene co-

munque informato di quanto deciso nella riunione. L'operatore partecipa ai vari corsi di aggiornamento e formazione organizzati dall'Ente o riconosciuti dall'Ente come idonei ad un miglioramento della sua professionalità.

5. RIABILITAZIONE (Servizio Fisioterapico)



Attività diverse svolte quotidianamente in palestra

Le attività di questo servizio sono volte ad eliminare, contenere o prevenire alterazioni funzionali in modo da consentire il maggior grado possibile di autonomia degli Ospiti. I percorsi sono definiti in funzione alle condizioni di salute e lo stato generale dell' Ospite. Le prestazioni sono personalizzate sia individualmente che di gruppo, svolte in palestra e in reparto, previa valutazione dei bisogni riabilitativi effettuata dal medico fisiatra e dal fisioterapista. Vengono regolarmente attuati progetti individuali o collettivi in collaborazione con l'Educatore della Casa di Riposo.

Le attività riabilitative sono di norma svolte dal fisioterapista in orario mattutino dal lunedì al sabato compresi.

I familiari possono rivolgersi al professionista, preferibilmente previo appuntamento o preavviso, per non interferire o essere d'ostacolo alle sue diverse attività quotidiane a beneficio di tutti gli Ospiti della Struttura.



La Palestra della Casa

6. SERVIZIO PSICOLOGICO (Psicologo)

Il servizio di Psicologia ha come obiettivo primario il miglioramento della qualità della vita dell'ospite, promossa attraverso il sostegno delle competenze affettive e relazionali.

Attraverso la diagnosi psicologica, il colloquio clinico e l'attivazione di percorsi di riabilitazione cognitiva, il servizio di Psicologia prende in carico l'ospite e i propri familiari attuando consulenze e sostegno psicologico nell'elaborazione dei vissuti personali.

Il servizio di psicologia è attivo anche per rilevare il clima relazionale nella Casa e per rispondere ad alcuni bisogni formativi del personale che opera all'interno della Struttura.

Lo Psicologo è presente più volte nel corso della settimana ed è a disposizione dei familiari previo appuntamento.

7. SERVIZIO SOCIALE (Assistente Sociale)



I familiari a colloquio con l'Assistente Sociale della Casa

L'Ufficio di Servizio Sociale opera fondamentalmente in due aree:

nell'area dell'accoglienza: l'accoglienza in Casa di Riposo rappresenta per l'ospite entrante il distacco dal proprio domicilio e l'allontanamento dalle persone e dalle cose affettivamente importanti. E' un momento particolarmente delicato pertanto, l'Assistente Sociale mira ad instaurare con l'ospite una relazione volta a limitare per quanto possibile i suoi disagi e a metterlo in grado di esprimere i suoi bisogni. Inoltre è disponibile ad ascoltare le problematiche dell'ospite e a suggerire le soluzioni meno difficoltose per l'ospite stesso, aiutandolo anche a risolvere problemi inerenti l'organizzazione della struttura.

nell'area dei rapporti con il territorio. L'intento è una co-partecipazione allo sviluppo della rete dei servizi.

Per il raggiungimento di questo obiettivo è fondamentale creare rapporti di reciprocità con gli altri soggetti attori del territorio.

Pertanto il Servizio Sociale attiva e mantiene contatti con:

- gli Uffici di Servizio Sociale dei Comuni di provenienza degli ospiti;
- gli Uffici di Servizio Sociale di altre strutture residenziali del territorio;
- gli Uffici di Servizio Sociale della rete ospedaliera per contatti informativi e/o organizzativi per ingressi post-dimissioni;
- le UOD del territorio offrendo disponibilità di partecipazione.

Le funzioni principali del Servizio sono:

- il segretariato sociale: si caratterizza come funzione svolta nello spazio di "ricevimento pubblico" per offrire informazioni sulle domande di ricovero presso la struttura: modalità di accesso, analisi della domanda e avvio dell'istruttoria;
- visite domiciliari pre-accoglimento;
- gestione delle domande di accoglimento in base alla graduatoria distrettuale e delle liste d'attesa;
- gestione degli accoglimenti e degli inserimenti degli ospiti nonché dei trasferimenti interni da e per altre strutture;
- interazione con i familiari nell'interesse dell'ospite;
- contatti con tutori, curatori e amministratori di sostegno, nominati a tutela degli ospiti incapaci;
- partecipazione all'Unità Operativa Interna al fine di valutare in modo multidimensionale e multi professionale i bisogni dell'ospite, elaborando e/o verificando il Progetto Assistenziale Individualizzato predisposto a sostegno di ogni singolo ospite;
- collaborazione con le altre figure professionali della struttura;
- consulenza e/o gestione di pratiche burocratiche: domande di invalidità civile; pratiche pensioni; richieste e pratiche per aiuto economico; cambio residenza; cambio del medico, esenzioni;
- gestione archivio e dati personali e "sensibili" degli ospiti nel rispetto delle disposizioni di legge;
- attività di collaborazione con Direzione e Ufficio Contabilità dell'Ente.

8. SOCIALIZZAZIONE (Servizio Educativo Animativo)



Attività di pittura e sviluppo creativo

L'obiettivo principale di questo servizio è volto a mantenere vivo il patrimonio individuale dell'anziano fatto di capacità sensoriali, cognitive e di socializzazione.

I campi di intervento dell'Educatore sono definiti nell'ambito dei programmi stabiliti dall'Unità Operativa Interna (U.O.I.).

L'Educatore propone attività di supporto dell'area emotiva/relazionale e dell'area cognitiva rispettando i tempi, la storia, la situazione dell'ospite a livello psicofisico, familiare e sociale.

Vengono attuati progetti di natura psicomotoria in collaborazione con il fisioterapista interno preposto alla riabilitazione fisica dell'Ospite.

Le attività ricreative culturali (uscite, gite, feste) si avvalgono del contributo di volontari e di familiari. Le uscite sono gratuite per gli Ospiti e gli stessi possono partecipare previo parere e autorizzazione del medico.

L'Educatore svolge di norma la sua attività dal lunedì al venerdì.

Ad esso i familiari possono rivolgersi preferibilmente previo appuntamento o preavviso d'incontro.



USCITE NEL TERRITORIO



ATTIVITÀ
DI INTRATTENIMENTO



MOMENTI
DI SOCIALIZZAZIONE

SERVIZI AUSILIARI

1. RISTORAZIONE



La sala da pranzo della Casa

Il Servizio di Ristorazione viene gestito direttamente dalla Casa di Riposo, la quale dispone al proprio interno di idonei locali cucina, delle relative attrezzature nonché di personale specializzato.

I menù proposti dal personale di cucina, sono consigliati ed approvati dall'Ulss di competenza territoriale e rispettano anche le tradizioni della cucina locale e stagionale, ciò nel limite concesso dallo stato di salute degli Ospiti,.

Il menù giornaliero viene esposto in Sala Pranzo per consentirne la visione agli Ospiti ed ai loro Parenti.

Quotidianamente vengono offerti i tre pasti principali costituiti da colazione, pranzo e cena mentre a metà mattina e a metà pomeriggio, è prevista anche la distribuzione agli Ospiti di bevande e/o spuntini.

Per soddisfare i bisogni particolari degli Ospiti presenti e, laddove necessario, vengono assicurate delle diete personalizzate.

Particolare cura ed attenzione viene data dal personale in servizio alla costante idratazione degli Ospiti.

2. CURA DELLA PERSONA (Parrucchiere ed Estetista)

L'obiettivo primario di tali servizi è la cura dell'aspetto fisico dell'Ospite al fine di migliorare la percezione del proprio corpo.

- Il Servizio Parrucchiere (il professionista è presente nella struttura 1 giorno per settimana), prevede l'esecuzione periodica e programmata del taglio capelli, dell'eventuale piega o permanente, del colore.

La responsabilità del buon funzionamento di questo servizio alla persona è affidata all'Educatore della Casa di Riposo che concorda con il professionista parrucchiere l'attività da svolgere su ogni singolo Ospite.

- Il Servizio di Estetista che prevede una presenza quindicinale del professionista, consiste nell'eseguire operazione di pedicure, manicure ed eventuali depilazioni del viso etc., necessarie per assicurare all'Ospite benessere fisico e psicologico.

3. SERVIZIO LAVANDERIA E GUARDAROBA

Così come la Cura della Persona, anche Il Servizio di Cura degli indumenti e dei capi personali dell'Ospite, contribuisce quotidianamente ad assicurare loro benessere, autonomia e dignità.

Il servizio viene gestito internamente e da personale della Casa di Riposo per quanto riguarda espressamente la biancheria personale e i capi intimi degli Ospiti, ognuno dei quali viene fornito al suo ingresso in struttura di un numero personale che lo contraddistinguerà.

Il servizio comprende il lavaggio, l'asciugatura e la stiratura, il riordino della biancheria negli armadi degli Ospiti, ubicati nelle rispettive camere.

La biancheria piana (lenzuola, tovaglie, asciugamani, ecc.) viene lavata e sanificata da un servizio di lavanderia esterna all'Ente.

4. TRASPORTO ED ACCOMPAGNAMENTO

Per assicurare sempre ai propri Ospiti la disponibilità di mezzi e persone idonee al trasporto e all'accompagnamento presso strutture esterne per eseguire analisi o sottoporsi a visite specialistiche, la Casa di Riposo dispone di un "servizio esterno in convenzione" di trasporto con ambulanza e di accompagnamento con personale specializzato.

Tale servizio tuttavia, non rientra tra quelli compresi nella retta giornaliera e, qualora necessario, è da intendersi a carico dell'Utente/Ospite.

In caso pertanto di utilizzo del servizio, il relativo importo a carico dell'Ospite verrà incluso nella fatturazione della retta del mese di competenza.

La Casa di Riposo, mediante il proprio personale infermieristico, provvederà comunque ad organizzare direttamente con la società convenzionata il servizio richiesto e ad informare contemporaneamente anche i parenti dell'Ospite.

5. ASSISTENZA SPIRITUALE E RELIGIOSA



Celebrazione della S. Messa



Pellegrinaggio a Chiampo (VI)

La pratica religiosa viene proposta nel rispetto delle credenze degli Ospiti. La struttura è assistita dai sacerdoti locali e da religiosi volontari, ed è disponibile a consentire una assistenza spirituale e religiosa secondo altre fedi o confessioni, laddove richiesta da più Ospiti.

6. MANUTENZIONE

La Casa di Riposo ha definito convenzioni e contratti con diverse ditte specializzate, per effettuare la necessaria manutenzione programmata della struttura, degli impianti, delle attrezzature e degli arredi, nell'intento di garantirne l'efficacia ed il rispetto delle norme in materia di igiene e sicurezza.

Per assicurare inoltre una costante sorveglianza e la necessaria tempestività ed efficacia degli interventi di carattere ordinario e non, la Casa di Riposo O. Lampertico dispone dell'attività a tempo pieno di un proprio dipendente (Manutentore) preposto a tale importante compito.

7. IGIENE E SANIFICAZIONE

Obiettivo fondamentale ed obbligo nello stesso tempo, è rendere l'ambiente ordinato, pulito e piacevole.

Le procedure di sanificazione adottate dalla Casa di Riposo, prevedono la rimozione di tutto lo sporco visibile e l'eliminazione della carica batterica in genere principale responsabile di molte emergenze sanitarie.

Il servizio di pulizia e sanificazione, viene svolto quotidianamente in tutta la struttura senza però costituire ostacolo o pregiudizio alla varie e complesse attività di carattere assistenziale.

VOLONTARIATO



Visita a Monte Berico (VI) col gruppo Volontari della Casa

La Casa di Riposo ritiene una grande risorsa la forza di un Volontariato, formato e responsabile, sia esso individuale che associativo o di gruppo.

Il Volontariato collabora con la struttura al raggiungimento dell'importante obiettivo qual è il collegamento con il territorio circostante, inserendosi nel contesto e mettendo a disposizione della Casa di Riposo, il proprio tempo nell'incontro con gli Ospiti.

Tutte le attività svolte dal Volontario sono complementari a quelle di animazione e si concretizzano mediante appuntamenti ricreativi o culturali settimanali, o in altre particolari occasioni.

Il Volontario si confronta regolarmente con l'Educatore in quanto suo referente diretto per la struttura.

Egli aderisce ad un regolamento interno quale linea guida per la propria presenza in struttura e si inserisce in un programma di formazione specifica, al fine di garantire interventi di qualità e soprattutto in sintonia con i servizi della struttura stessa.



Partecipazione Manifestazione "Anziani in Gioco"
Case di Riposo "Area Berica"

SERVIZI AL TERRITORIO

La Casa di Riposo intende essere anche una risorsa importante e di riferimento per il territorio, capace cioè per esperienza e specificità, di rispondere ad alcuni bisogni assistenziali di persone o di nuclei familiari che ne manifestano l'esigenza.

Gli obiettivi principali di tali servizi sono:

- il sostegno alla famiglia per favorire comunque la permanenza dell'anziano al proprio domicilio;
- una offerta alternativa e stimolante rivolta all'anziano, per quanto riguarda la socializzazione ed il mantenimento delle abilità cognitive e funzionali che si concretizza attraverso l'inserimento in attività allo scopo studiate e strutturate;
- il rinvio per quanto possibile dell'istituzionalizzazione dell'anziano.

Allo scopo, la Casa di Riposo pone a servizio della collettività le proprie risorse strutturali e professionali offrendo con particolare motivazione ed efficacia i seguenti servizi:

1. ACCOGLIENZA DIURNA

A quotidiano e temporaneo sostegno delle famiglie, la Casa di Riposo può accogliere presso la propria struttura Ospiti Autosufficienti.

L'ammissione al servizio avviene sia previa valutazione dell'Unità Operativa Distrettuale, sia con accordo diretto tra famiglia e struttura.

L'orario di accoglimento massimo, di norma si articola tra le ore 08,00 e le ore 19,00 di tutti i giorni con esclusione delle domeniche e di tutti gli altri giorni festivi.

2. PASTI A DOMICILIO PER PERSONE ANZIANE

A richiesta dell'Utente vengono preparati pasti completi secondo il menù giornaliero della Casa di Riposo e la preferenza o bisogno della persona medesima.

Il pasto caldo, conservato in contenitore termico idoneo per il trasporto, viene ritirato dall'Utente stesso o chi per esso o da un incaricato del Comune di residenza che ne cura la consegna al domicilio.

3. ASSISTENZA DOMICILIARE (A.D.I.)

La Casa di Riposo fornisce Assistenza Domiciliare, a persone anziane residenti nel territorio, mediante convenzione stipulata con il Comune.

Questo servizio si pone l'obiettivo di sostenere il nucleo familiare in difficoltà, salvaguardando l'autonomia dell'utente e soprattutto la sua permanenza nel proprio contesto abitativo.

L'operatore, dipendente della Casa di Riposo preposto all'assistenza domiciliare, viene presentato alla famiglia ed interviene secondo le necessità dell'anziano rispettando programmi di intervento definiti con l'Assistente Sociale del Comune medesimo.

L'utente può accedere al servizio di Assistenza Domiciliare solamente tramite contatto e accordo diretto con l'Assistente Sociale del Comune il quale provvede ad inserire il nuovo nominativo da trattare, nella scheda riepilogativa del servizio A.D.I. richiesto alla Casa di Riposo.

Il rapporto economico del servizio viene regolarizzato tra la Casa di Riposo ed il Comune in virtù della convenzione esistente, e tra il Comune e l'Utente, relativamente al costo posto dal Comune stesso a carico dell'Utenza.

PARTECIPAZIONE E VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE OSPITI/FAMILIARI

L'Ospite anche se non è più residente o domiciliato nella propria abitazione, ha diritto di potersi affidare ad una comunità o struttura idonea ad accoglierlo ed assisterlo, che lo rispetti e lo faccia partecipare, per quanto possibile, alla determinazione del proprio presente e futuro.

Nel contempo l'Ospite medesimo, ma anche i suoi familiari, che lo hanno affidato ad una struttura appositamente istituita e riconosciuta, hanno il diritto di vedere salvaguardata la sua dignità, e valutare la congruità del servizio offerto dalla Casa di Riposo rispetto al corrispettivo pagato.

1. PARTECIPAZIONE

La Casa di Riposo invita gli Ospiti e i familiari a partecipare alla vita comunitaria per garantire il riconoscimento della tutela dei diritti dell'Ospite ed assegnare un controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati.

La partecipazione si concretizza nelle seguenti forme:

- tutte le osservazioni ed i suggerimenti che possano tendere all'obiettivo posto, vanno presentati in forma scritta o a voce al Direttore o a suo preposto, il quale si impegna a vagliare ogni segnalazione e a dare una risposta entro breve termine dalla presentazione;
- svolgimento di riunioni semestrali con i familiari degli ospiti, nelle quali la Direzione relazione sull'operato dell'organizzazione e accoglie eventuali osservazioni;
- sviluppo di attività o iniziative dirette da parte del Comitato Familiari Ospiti.

2. COMITATO FAMILIARI

All'interno della Casa di Riposo è istituito un Comitato di rappresentanza dei Familiari i cui membri sono eletti dall'assemblea di tutti i familiari. Il Comitato elegge al suo interno il Presidente ed il Segretario verbalizzante. Il Comitato così costituito resta in carica per 2 anni ed i membri dello stesso sono rieleggibili.

I principali scopi e compiti del Comitato Parenti consistono in:

- realizzare la partecipazione e la collaborazione dei familiari alla gestione dei Servizi;
- fornire all'Amministrazione dell'Ente suggerimenti e proposte per la migliore realizzazione delle iniziative attivate;
- informare i familiari dei nuovi aspetti gestionali ed organizzativi;
- collaborare con la Casa di Riposo per la migliore qualità dell'erogazione del servizio e per la piena e tempestiva diffusione delle informazioni alle famiglie;
- promuovere iniziative integrative finalizzate ad elevare la qualità della vita degli ospiti.

3. QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI/FAMILIARI

Al fine di misurare la soddisfazione degli Ospiti/Familiari all'interno della struttura, consapevole che il livello di soddisfazione degli utenti costituisce una risorsa importante, la Casa di Riposo ha attivato l'elaborazione di un questionario atto a rilevare sistematicamente la qualità percepita rispetto a :

1. aspetti relazionali;
2. aspetti alberghieri (vitto, alloggio, igiene degli ambienti, lavanderia)
3. aspetti assistenziali;
4. aspetti socio-sanitari;
5. aspetti organizzativi.

Il Questionario viene distribuito ai familiari e restituito all'Ente in forma anonima o a libera scelta, firmato.

Sulla base dei dati raccolti, relativi al questionario, il Consiglio di Amministrazione/la Direzione provvederà con propria relazione ad informare gli ospiti ed i familiari delle azioni che intende assumere al fine di migliorare i servizi.

Il questionario per la valutazione della soddisfazione degli Ospiti/Familiari, avrà periodicità Annuale (vedi documento integrativo).

4. RECEPIMENTO ASCOLTO DI DISAGI, SUGGERIMENTI, IDEE, DISSERVIZI

Tutte le eventuali segnalazioni di disagi, suggerimenti, idee o disservizi, a seconda dell'importanza od urgenza, dovranno essere rivolte alla Direzione della Casa di Riposo verbalmente od in forma scritta.

La Direzione in seguito a verifica ed approfondimento della segnalazione, provvederà a rispondere indicando l'azione di miglioramento apportata o che intende apportare.

INSERIMENTO IN CASA DI RIPOSO

L'inserimento definitivo dell'Ospite in Casa di Riposo, richiede necessariamente l'espletamento di alcune procedure di carattere amministrativo, sanitario ed assistenziale:

1. DOCUMENTAZIONE DA CONSEGNARE

1. Sottoscrizione da parte del/dei richiedenti del Contratto di accoglimento e convenzione con la Casa di Riposo (su stampato dell'Ente);
2. Scheda di accoglienza da compilarsi con le figure professionali socio-assistenziali della struttura;
3. Autorizzazione al cambio del medico di base per gli ospiti non convenzionati;
4. Richiesta eventuale impegno di spesa dell'Amministrazione comunale di residenza (su stampato dell'Ente);
5. Certificato di nascita, residenza, cittadinanza con data di iscrizione anagrafica;
6. Dichiarazione per eventuale cambio di residenza o di solo domicilio presso la struttura Orazio Lampertico;
7. Stato di famiglia;
8. Carta d'identità in corso di validità;
9. Tessere sanitarie magnetica e cartacea, con eventuali certificati attestanti l'esenzione dal ticket;
10. Codice Fiscale;
11. Scheda elettorale;
12. Certificazione invalidità civile o estremi pratica in corso;
13. Dichiarazione ai sensi della Legge sul trattamento dei dati personali e relativa liberatoria ai fini dei servizi istituzionali della struttura;
14. Certificazione medica ed eventuali copie cartelle cliniche o lettere di dimissioni.

2. CORREDO PERSONALE

(Elenco consigliato di oggetti, biancheria, vestiario, accessori)

- A) Mutande (se continente)
- B) Magliette intime estive ½ manica (in cotone)
- C) Magliette intimo invernali (in cotone felpato)
- D) Canottiere intimo in cotone
- E) Camice da notte o pigiama
- F) Calze /calzini estivi
- G) Calze/calzini invernali
- H) Scarpe comode estive
- I) Scarpe comode invernali
- J) Pantofole/ciabatte
- K) Tute o completi pantaloni con maglie estive
- L) Tute o completi pantaloni con maglie invernali
- M) Fazzoletti
- N) Cappello o berretto per estate
- O) Borsetta per toilette con pettine, spazzolino
- P) Scatola per dentiera e relativo spazzolino
- Q) Rasoio elettrico per maschi

Nei limiti delle possibilità si chiede di portare indumenti che non necessitano di stiratura. Si ricorda che gli indumenti intimi vanno lavati tutti i giorni in lavatrice a 90° per cui sono soggetti a notevoli restringimenti. Si prega di tenerne conto al momento dell'acquisto. Tutti gli indumenti e similari che verranno eventualmente aggiunti e/o sostituiti durante la permanenza dell'ospite presso l'Ente dovranno obbligatoriamente essere numerati e comunicati all'addetto lavanderia.

In caso contrario, qualora venissero smarriti e/o rovinati, l'ospite o il familiare non potrà vantare alcuna pretesa nei confronti dell'Ente.

Il numero da applicare alla biancheria si ritirerà in guardaroba.

Si consiglia di allegare anche una lista del vestiario portato.

Montegalda, 19 Luglio 2010

CASA DI RIPOSO O. LAMPERTICO

Il Consiglio Di Amministrazione



CARTA DEI SERVIZI

Approvata con deliberazione del
Consiglio di Amministrazione
n. 71 del 19 Luglio 2010

Casa di Riposo
ORAZIO LAMPERTICO

Via Giuseppe Roi, 27
36047 MONTEGALDA (VI)
Telefono: 0444 636049
Fax: 0444 737555
info@casadiriposolampertico.it
www.casadiriposolampertico.it



Casa di Riposo

Orazio

Lampertico

Montegaldà

