

## INDICE:

### PREMESSA ED INTRODUZIONE

1. Principi fondamentali (Principi Ispiratori)
2. Presentazione dell'Ente

### ORGANIZZAZIONE

1. Organigramma
2. Orari e recapiti
3. Servizi Offerti
4. Rette giornaliere

### GESTIONE DELL'OSPITE

1. Accoglienza
2. Permanenza in Casa di Riposo
3. Assistenza Sanitaria
  - U.O.I. Unità Operativa Interna
  - Servizio medico interno
  - Servizio Infermieristico
4. Assistenza di base
5. Riabilitazione
6. Servizio Psicologico
7. Servizio Sociale (Assistente Sociale)
8. Servizio Educativo e Socializzazione

### SERVIZI AUSILIARI

1. Ristorazione
2. Cura della persona
3. Lavanderia e guardaroba
4. Trasporto e accompagnamento
5. Assistenza spirituale e religiosa
6. Manutenzione
7. Igiene e sanificazione

### VOLONTARIATO

### SERVIZI AL TERRITORIO

1. Pasti a domicilio per persone anziane

### PARTECIPAZIONE E VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE OSPITI/FAMILIARI

1. Partecipazione
2. Comitato familiari
3. Questionario valutazione soddisfazione ospiti/familiari
4. Recepimento ascolto di disagi, suggerimenti, idee, disservizi

### INSERIMENTO IN CASA DI RIPOSO

1. Documentazione da consegnare

## 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” eroga alla popolazione anziana non autosufficiente ed autosufficiente, che si rivolge ad essa per beneficiare dei servizi dalla stessa somministrati.

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:

1. **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.
2. **IMPARZIALITA':** i servizi saranno forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, di sesso, lingua, religione, status sociale, condizioni di salute.
3. **CONTINUITA':** l'erogazione delle prestazioni sarà garantita con carattere di continuità, qualità e regolarità assicurando un servizio di assistenza 24 ore su 24.
4. **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.

5. **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.
6. **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.

### 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 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 “*Ipab*” (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 60 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.

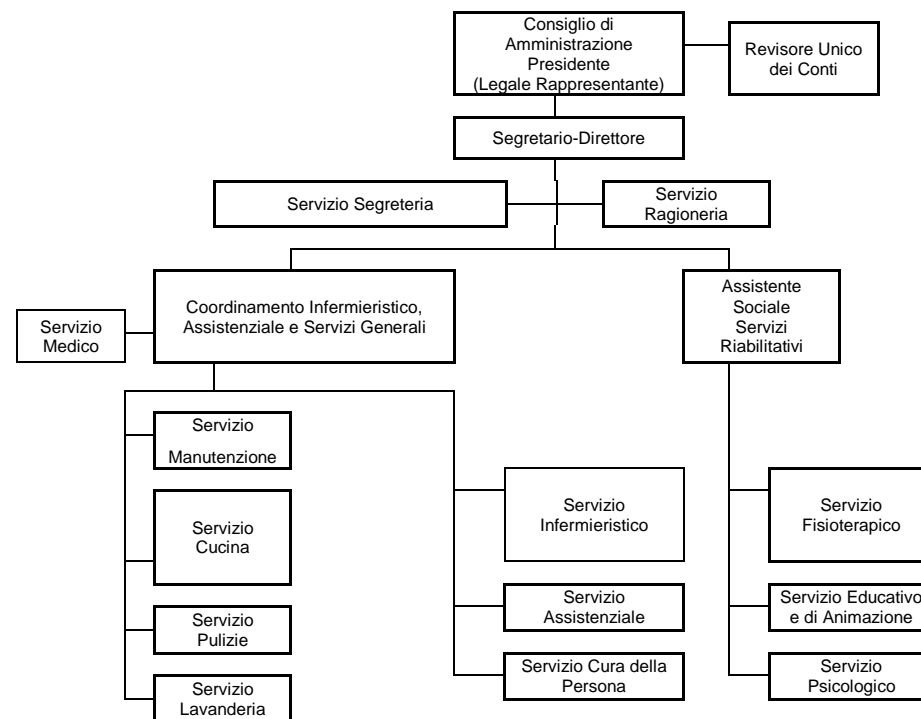
## ORGANIZZAZIONE

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. offrire 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 riportato di seguito:



## 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:

### 1. Uffici amministrativi:

Gli Uffici amministrativi sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 10.30 alle ore 12.30.

### 2. Servizi Sociali:

L'assistente Sociale riceve solo su appuntamento. L'indirizzo mail a cui inviare richieste/documentazioni varie è il seguente: [assistentesociale@casadiriposolampertico.it](mailto:assistentesociale@casadiriposolampertico.it).

### 3. Servizio Medico:

Il Medico di Medicina Generale, in servizio presso l'Ente dal lunedì al venerdì, riceve su appuntamento telefonando al n. 0444/636049 - int. 3 dalle ore 9.30 alle ore 11.30.

### 4. Servizio Infermieristico:

Gli infermieri in turno possono essere contattati telefonicamente tutti i giorni dalle ore 14.30 alle ore 15.30 al n. 0444/636049 - int. 3.

### 5. Orari visite:

Le visite agli ospiti sono consentite nelle seguenti fasce orarie:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 15.30 alle ore 17.00
- il sabato e la domenica:
  - mattino dalle ore 10.00 alle ore 11.00
  - pomeriggio dalle ore 15.30 alle ore 17.00.

Sono fatte salve eventuali esigenze di chiusura totale della struttura per motivi di salute e/o sicurezza pubbliche.

## 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 60 posti letto autorizzati di cui n. 52 per persone Non autosufficienti e n. 8 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.
- Servizio preparazione pasti, in convenzione con Comuni diversi a supporto del servizio SAD erogato sul territorio, per persone anziane in difficoltà nella gestione della vita quotidiana, nell'approntamento di un'alimentazione adeguata, in situazioni di emergenza.

La nuova struttura residenziale presenta 30 camere, ognuna con due posti letto e bagno interno, sistema di movimentazione a soffitto per il sollevamento di pazienti non autosufficienti; pure la palestra ed i bagni assistiti sono provvisti di tali impianti di movimentazione. Ampie sale ristorazione e soggiorni molto luminosi e vivaci nei colori completano la zona degenza. Una zona del piano terra è riservata alle figure sanitarie operanti in struttura.

## 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 delle 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.

La retta giornaliera, 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 a partire dal quarto giorno di assenza consecutiva dell'ospite dalla struttura dell'Ente a qualsiasi titolo.

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 anticipato dell'ultima retta che al termine del rapporto con la Casa di Riposo O. Lampertico verrà utilizzato per compensare l'effettivo importo da saldare all'Ente.

## 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.

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 con l'indicazione comprensibile e dettagliata sull'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 paragrafo *“Recepimento ascolto di disagi, suggerimenti, idee, disservizi”*.

### 2. PERMANENZA IN CASA DI RIPOSO

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

E' 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 con i propri familiari sia 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.

Le uscite dell'Ospite per soggiorni estivi, festività o altro, che 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 Coordinatore dell'Ulss di competenza, dal Direttore, dal Medico di Medicina Generale e di struttura, dall'Assistente Sociale, dall'Infermiere Professionale, dal Fisioterapista, dallo Psicologo, dall'Educatore 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 programmatoria 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.

Ogni singolo Ospite viene di norma rivalutato semestralmente e comunque ogni qualvolta 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 all'Utenza. E' a disposizione dei familiari per informazioni o approfondimenti sullo stato di salute degli Ospiti, 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.

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 procedura è raccomandata 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, nonchè gli accordi per la gestione del rientro in struttura dell'Ospite a seguito delle dimissioni dall'Ospedale.

I familiari possono rivolgersi al medico per tutte le informazioni di ordine sanitario nel rispetto della sicurezza e riservatezza.

#### ▪ 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.

## 4. ASSISTENZA DI BASE

L'assistenza di base viene svolta nelle 24 ore dall'Operatore Socio Sanitario che la garantisce assolvendo alle 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 comunque 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)

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 allo 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 e con lo Psicologo 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.

## 6. SERVIZIO PSICOLOGICO (Psicologo)

Il servizio psicologico 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 attuando consulenze e sostegno psicologico nell'elaborazione dei vissuti personali, anche con l'eventuale collaborazione dei familiari.

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.

## 7. SERVIZIO SOCIALE (Assistente Sociale)

L'Ufficio di Servizio Sociale opera fundamentalmente 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 all'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 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 e modalità di accesso;
- gestione delle domande di accoglimento in base alla graduatoria unica di residenzialità;
- gestione degli accoglimenti e degli inserimenti degli ospiti nonché dei trasferimenti presso 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, come ad esempio domande di invalidità civile, cambio residenza;
- attività di collaborazione con la Direzione e gli Uffici diversi dell'Ente.

## 8. SERVIZIO EDUCATIVO E SOCIALIZZAZIONE (Educatore)

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.

L'Educatore svolge di norma la sua attività dal lunedì al venerdì seguendo un programma settimanale che prevede, giornalmente, diverse tipologie di attività i cui obiettivi e modalità di svolgimento vengono menzionati nei vari progetti educativi. Ci sono attività specifiche e mirate alla stimolazione di alcune aree cognitive, quali memoria, attenzione, linguaggio, orientamento (gruppo di stimolazione cognitiva, lettura del quotidiano, laboratorio terapia occupazionale) ed attività più a carattere ludico ricreativo (tombola).

Vengono attuati progetti di natura psicomotoria in collaborazione con lo Psicologo ed il Fisioterapista.

Non mancano momenti di intrattenimento, come le feste dei compleanni mensili, o le feste legate alla stagionalità, che risultano essere importanti occasioni di svago e socializzazione.

Durante l'anno vengono organizzate delle uscite, la cui destinazione viene decisa anche in considerazione dei desideri e delle preferenze degli ospiti.

Gli ospiti partecipano alle uscite previa autorizzazione del medico.

I familiari che lo desiderano possono rivolgersi all'Educatore previo appuntamento.

## SERVIZI AUSILIARI

### 1. RISTORAZIONE

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.

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 se prescritte dal medico.

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

### 2. CURA DELLA PERSONA (Parrucchiere e 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 prevede l'esecuzione periodica e programmata del taglio capelli, dell'eventuale piega o permanente, del colore.

La responsabilità del buon funzionamento di questo servizio è affidata al Coordinatore della Casa di Riposo, che concorda con il professionista parrucchiere la tipologia di trattamento da offrire a ciascun Ospite.

- Il Servizio di Estetista prevede l'esecuzione periodica e programmata del professionista e 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 lavanderia e guardaroba degli indumenti personali dell'Ospite contribuisce quotidianamente ad assicurare loro benessere, autonomia e dignità.

Il servizio viene gestito internamente dalla Casa di Riposo per quanto riguarda l'abbigliamento personale e i capi intimi degli Ospiti, ognuno dei quali viene contrassegnato con apposita etichetta al momento dell'ingresso.

Il servizio comprende il lavaggio, l'asciugatura e la stiratura, il riordino degli indumenti nei rispettivi armadi degli Ospiti.

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

### 4. TRASPORTO ED ACCOMPAGNAMENTO

Qualora fosse necessario trasportare gli ospiti presso strutture ospedaliere o laboratori diagnostici per visite mediche od esami diversi, la Casa di Riposo provvederà ad attivare il servizio di ambulanza privata, che addebiterà direttamente il servizio all'ospite con apposita fattura.

La Casa di Riposo, mediante il proprio personale infermieristico, si occupa ad organizzare direttamente il servizio richiesto e ad informare contemporaneamente i parenti dell'Ospite.

### 5. ASSISTENZA SPIRITUALE E RELIGIOSA

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 alle varie e complesse attività di carattere assistenziali.

La Casa di Riposo si avvale inoltre del servizio periodico di analisi batteriologiche sugli alimenti, superfici, acqua, quale ulteriore garanzia della qualità dei servizi erogati.

## VOLONTARIATO

La Casa di Riposo considera una grande risorsa un volontariato formato e responsabile. Per tale motivo si prefigge di favorire l'accesso al volontariato strutturato e costituito da associazioni od organismi simili.

Il Volontario fa riferimento alla figura dell'Educatore in quanto suo referente diretto per la struttura; esso funge da supporto all' Educatore durante lo svolgimento di alcune attività educative, le cui modalità e gli obiettivi vengono stabiliti precedentemente dal professionista con la stesura del progetto educativo. Esso risulta un aiuto importante durante le occasioni di festa e le attività a carattere ludico o religioso.

Il volontario 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

## SERVIZI AL TERRITORIO

### PASTI A DOMICILIO PER PERSONE ANZIANE

Su richiesta delle Amministrazioni Comunali interessate, attraverso apposite convenzioni, 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 da un incaricato del Comune interessato che ne cura la consegna al domicilio.

## 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.

Eventuali osservazioni o 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 valutare ogni segnalazione e a dare riscontro alla stessa se ritenuta utile e conveniente alla struttura.

## 2. COMITATO FAMILIARI

All'interno della Casa di Riposo è istituito un Comitato di rappresentanza dei Familiari composto da 3 membri, che vengono eletti dall'assemblea di tutti i familiari e resta in carica per 5 anni, fatti salvi i motivi di decadenza.

I principali scopi e compiti del Comitato Parenti consistono in:

- a) collaborazione con il Centro Servizi finalizzata al miglioramento della qualità dei servizi offerti agli ospiti anche mediante segnalazione costruttiva di eventuali problemi o disfunzioni;
- b) collaborazione per la completa e tempestiva diffusione alle famiglie e agli ospiti delle informazioni provenienti dal Centro Servizi o, in caso di provenienza da terzi, dallo stesso autorizzate;
- c) formulazione al Centro Servizi di suggerimenti e proposte ed eventuale promozione di iniziative integrative, autorizzate dal Centro Servizi, per la migliore realizzazione dei programmi di assistenza finalizzati ad elevare la qualità dei servizi offerti;

## 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.

## 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. A titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, l'ospite o i suoi familiari/referenti dovranno produrre

### 1. DOCUMENTAZIONE

- Sottoscrizione da parte del/dei richiedenti del Contratto di accogliimento e convenzione con la Casa di Riposo (su stampato dell'Ente);
- Scheda di accoglienza da compilarsi con le figure professionali socio-assistenziali della struttura;
- Autorizzazione al cambio del medico di base per gli ospiti non convenzionati;
- Dichiarazione per eventuale cambio di residenza o di solo domicilio presso la struttura Orazio Lampertico;
- Carta d'identità in corso di validità;
- Tessere sanitarie magnetica e cartacea, con eventuali certificati attestanti l'esenzione dal ticket;
- Codice Fiscale;
- Scheda elettorale;

- Certificazione invalidità civile o estremi pratica in corso;
- Dichiarazione ai sensi della Legge sul trattamento dei dati personali e relativa liberatoria ai fini dei servizi istituzionali della struttura;
- Certificazione medica ed eventuali copie cartelle cliniche o lettere di dimissioni.

Montegalda, 23/06/2020

## CASA DI RIPOSO O. LAMPERTICO

Il Consiglio Di Amministrazione



## CARTA DEI SERVIZI

Approvata con deliberazione del  
Consiglio di Amministrazione  
n. 6 del 23/06/2020