



*Casa di Riposo
Serse Panizzoni*

CARTA DEI SERVIZI

APPROVATA CON DELIBERAZIONE
N. 17/2016

REVISIONE n.12
Del 27/02/2024



CARTA DEI SERVIZI



*Sede: Via Roma Santa Maria, 19 - 36043 Camisano Vicentino (VI)
Partita IVA 01470760248 – C.F. 80005490240
Eretta in Ente Morale con D.P.R. 8/9/1950
Certificazione ISO 9001:2015*

*Tel. 0444.611200 - Fax 0444.411943
E-mail: amministrazione@sersepanizzoni.it
Pec: sersepanizzoni@verimail.it
web: www.sersepanizzoni.it*

L’obiettivo fondamentale della carta dei servizi è quello di fornire, ai nostri utenti, informazioni sulla struttura e sul suo funzionamento attraverso uno strumento di facile lettura e veloce consultazione.

Riteniamo opportuno divulgare, anche nel territorio, questo importante strumento, con l’intento di agevolare gli utenti e i loro familiari in merito alle possibilità offerte dalla nostra organizzazione e sui servizi socio – assistenziali – sanitari e riabilitativi garantiti dal nostro Ente.

La Carta dei servizi costituisce, quindi, un fondamentale strumento di informazione, di cui l’Ente si dota, allo scopo di comunicare con la maggiore trasparenza possibile agli utenti e alle loro famiglie le modalità del servizio assistenziale erogato.

Si tratta di un “vademecum” che indica le caratteristiche della struttura, la natura e le modalità organizzative dei vari servizi offerti e gli obiettivi che si intendono perseguire.

Lo scopo è quello di rispondere al meglio ai bisogni degli ospiti e dei familiari promuovendo l’informazione, la trasparenza e la partecipazione ai fini di un continuo miglioramento della qualità dei servizi in relazione alle esigenze di ogni singolo utente.

Nella presente Carta si trovano le informazioni necessarie per conoscere la composizione degli organismi di partecipazione, l’organizzazione del servizio, la tipologia di anziani cui esso è rivolto, le modalità per esprimere un reclamo: **tutti questi elementi permettono alla persona assistita e/o al suo familiare di avere uno strumento di verifica e controllo della corrispondenza fra il servizio effettivamente erogato e quello promesso e illustrato in questo documento.**

La carta dei servizi riconosce all’utente la possibilità di esercitare tre fondamentali diritti:

- ❖ **diritto all’informazione;**
- ❖ **diritto alla partecipazione;**
- ❖ **diritto all’auto-tutela.**

Al fine di permettere al centro servizi, di ascoltare il cittadino per confrontarsi, interagire e perseguire, complessivamente, il miglioramento continuo della qualità del servizio.

La presente carta dei servizi è redatta in conformità alle indicazioni evidenziate dalla normativa vigente:

- ❖ Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994, principi sull’erogazione dei servizi pubblici e fa riferimento ai contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19.05.1995, schema generale di riferimento della “Carta dei servizi pubblici sanitari”.

SOMMARIO

PRESENTAZIONE.....	4
1.1 LA STORIA DELL'ENTE	4
1.2 PRINCIPI E FINALITÀ	5
1.3 UBICAZIONE E DESCRIZIONE.....	6
ORGANIZZAZIONE	7
2.1 AMMINISTRAZIONE E GESTIONE.....	7
2.2 ORGANIGRAMMA/FUNZIONIGRAMMA	8
2.3 REFERENTI DEI SERVIZI	9
SERVIZI SOCIO-SANITARI OFFERTI.....	10
3.1 SERVIZIO ASSITENZIALE	10
3.2 SERVIZIO INFERMIERISTICO	10
3.3 SERVIZIO MEDICO.....	10
3.4 SERVIZIO FISIOTERAPICO.....	11
3.5 SERVIZIO LOGOPEDICO.....	11
3.6 SERVIZIO PSICOLOGICO	11
3.7 SERVIZIO EDUCATIVO	12
3.8 SERVIZIO SOCIALE.....	12
ALTRI SERVIZI OFFERTI	13
4.1 SERVIZIO AMMINISTRATIVO	13
4.2 SERVIZIO PEDICURE E MANICURE	13
4.3 SERVIZIO PARRUCCHIERE	13
4.4 SERVIZIO TRASPORTO	13
4.5 SERVIZIO DI RISTORAZIONE	14
4.6 SERVIZIO LAVANDERIA E GUARDAROBA.....	14
4.7 SERVIZIO PULIZIA AMBIENTI	14
4.8 SERVIZIO RELIGIOSO	14
MODALITÀ DI ACCESSO AL CENTRO SERVIZI.....	15
5.1 PRESENTAZIONE DOMANDA DI ACCESSO	15
COSTI DEL SERVIZIO.....	16
ORGANIZZAZIONE DELL'ASSISTENZA	17
7.1 PRESA IN CARICO DA PARTE DEL GRUPPO MULTI PROFESSIONALE	17
7.2 LA GIORNATA TIPO.....	17
COMITATO DI RAPPRESENTANZA OSPITI E/O LORO FAMILIARI	19
SEGNALAZIONE DI DISSERVIZI	19
9.1 MODULO RECLAMO.....	20
9.2 MODULO SUGGERIMENTI	22

PRESENTAZIONE

1.1 LA STORIA DELL'ENTE

La Casa di Riposo “Serse Panizzoni” è un Ente pubblico che si occupa da quasi quarant’anni anni di servizi agli anziani. L’Ente deve la sua origine ad un consistente lascito testamentario del 1946, con il quale il sig. **Oreste Serse Panizzoni** nominava “erede universale della sua sostanza” il Comune di Camisano Vicentino, perché venisse realizzata una struttura destinata ad “...un numero imprecisato di vecchi e poveri e ammalati del Comune da situare nella frazione di Santa Maria di Camisano.”

Il suo Statuto è stato approvato con D.P.R. (Decreto del Presidente della Repubblica) n. 1074 dell’8 settembre 1950, che ne riconosceva la natura di Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (IPAB), poi modificato con successivo D.P.R. del 22 Febbraio 1967. La struttura residenziale è stata ufficialmente inaugurata l’8 ottobre 1978.

La gestione della Casa di Riposo dagli anni settanta è stata svolta dal Comune di Camisano Vicentino, che ha provveduto alla costruzione dell’edificio e all’acquisto di beni mobili ed attrezzature destinate all’utenza anziana.

Nel corso degli anni il servizio della Casa di Riposo ha subito profonde trasformazioni: da “cronicario” dove si fornivano solo risposte a semplici bisogni di assistenza, quali il cibo, biancheria pulita e un letto in cui dormire, è diventata un Centro Servizi Residenziale per anziani inserito nella programmazione regionale e dell’Azienda U.L.S.S. 6 per dare risposta ai bisogni delle persone anziane portatrici di condizioni psicofisiche fortemente compromesse.

La Casa di Riposo da servizio comunale è stata trasformata in Istituzione Pubblica Di Assistenza e Beneficenza (IPAB) ai sensi della Legge 17.07.1890 n. 6972 con decreto della Regione Veneto n. 72 in data 16.03.1998.

L’IPAB è a tutti gli effetti un ente locale non territoriale non a scopo di lucro, che programma la sua attività nel rispetto della legislazione statale e regionale che regolamenta l’erogazione di servizi socio-sanitari.

Nel corso di questi anni la Casa di Riposo è diventata un punto di riferimento essenziale nella rete dei servizi a favore dell’anziano.

Gli Amministratori che si sono succeduti dal 1978 ad oggi hanno avvertito l’importanza della funzione assegnata all’Ente e, con competenza e spirito di servizio, ne hanno accresciuto la ricettività, l’efficienza e il prestigio.

Molta attenzione è stata rivolta alla qualità assistenziale del servizio, personalizzando gli interventi in modo da garantire il miglior benessere psicofisico dell’anziano accolto, dando risposta in via prioritaria ai bisogni di accoglimento dei residenti nel territorio del Distretto.

Gli Amministratori, congiuntamente alla Direzione, hanno rivisto l’organizzazione interna delle varie funzioni operative definendo nuovi ruoli e nuove relazioni tra il personale per migliorare l’efficienza nel lavoro e la qualità delle prestazioni assicurate agli ospiti, secondo i parametri richiesti dalla norma “UNI EN ISO 9001:2015”, che stabilisce le condizioni e standard di riferimento per acquisire e per mantenere la certificazione del proprio sistema di qualità.

1.2 PRINCIPI E FINALITA'

La nostra Casa di Riposo attualmente accoglie n. 96 anziani, per la maggior parte in condizioni di non autosufficienza, a cui sono offerte attività giornaliere diversificate.

La finalità principale del nostro servizio consiste nel garantire agli utenti anziani, sia in condizione di autosufficienza che di non autosufficienza, in stretta collaborazione con i servizi territoriali e la famiglia, **un servizio residenziale e semiresidenziale con assistenza continuativa flessibile ai bisogni della persona che garantisca una qualità di vita più elevata possibile , nel rispetto della individualità, dignità e riservatezza della persona.**

Sono considerati tutti gli aspetti peculiari della persona, dai bisogni fisici, sociali, psicologici e relazionali, tendendo quindi a perseguire il *conceitto di salute della persona* come definito dall'OMS - Organizzazione Mondiale della Sanità: "stato generale di benessere psicofisico, economico, sociale e relazionale".

Accanto alla cura e all'assistenza alla persona c'è l'impegno a promuovere per quanto possibile l'autonomia funzionale, l'inserimento sociale e comunitario, riducendo per quanto possibile gli stati di disagio ed emarginazione.

L'attuazione di tali obiettivi ci vede impegnati a:

- **Definire** e gestire, sulla base di valutazioni multidimensionali e multi professionali **progetti di intervento personalizzati**, attraverso una organizzazione del lavoro volta alla definizione di obiettivi e al monitoraggio, verifica e valutazione dei risultati raggiunti;
- **Perseguire** il miglioramento dei livelli di salute, mantenendo, ripristinando o sviluppando le capacità funzionali residue dell'anziano;
- **Garantire** un'adeguata formazione del personale di assistenza al fine di accrescere la professionalità e sostenerne la motivazione, in ragione del fatto che gli interventi di tutti gli operatori sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni della persona anziana;
- **Collaborare** per una maggior apertura al territorio, aumentando la collaborazione con gli enti territoriali e le altre strutture protette presenti nell'ambito territoriale dell'Azienda U.L.S.S. 6 al fine di creare progetti comuni finalizzati al miglioramento della vita del singolo e della collettività.
L'apertura sul territorio si concretizza nei rapporti con le principali organizzazioni di volontariato sociale del territorio e con il Comune di Camisano
- **Razionalizzare** le spese, attraverso una oculata gestione delle risorse economiche nel rispetto dei vincoli di bilancio.

1.3 UBICAZIONE E DESCRIZIONE

La Casa di Riposo “Serse Panizzoni” è ubicata nella frazione Santa Maria di Camisano Vicentino (VI), in Via Roma Santa Maria n.19, a 100 metri dalla chiesa parrocchiale.

Telefono: 0444/611200

Alla struttura si arriva:

- **da Vicenza:** seguendo le indicazioni che conducono a Est della città, verso Torri di Quartesolo e Camisano Vicentino;
- **da Cittadella:** per la Statale che porta a Padova. A Campo San Martino si svolta per Piazzola sul Brenta, quindi si seguono le indicazioni per Vicenza e Camisano Vicentino;
- **da Padova:** per la Statale che porta a Vicenza. All’altezza di Grisignano di Zocco seguire le indicazioni per Camisano Vicentino.

L’edificio è articolato in una struttura posta su quattro livelli: seminterrato, piano terra, piano rialzato e piano primo.

La Casa di Riposo è dotata di:

- ampio giardino esterno;
- giardino interno chiuso;
- terrazzo accessibile dal reparto “Iris”;
- pavimentazione esterna percorribile in tutto il perimetro dell’edificio;
- due saloni comuni posti nella zona centrale della struttura;
- una sala polivalente usata anche per la S. Messa;
- zona relax dotata di poltrone elettriche;
- n. 3 soggiorni con TV;
- n. 1 palestra;
- n. 3 sale da pranzo (una centrale e due nei relativi reparti);
- cucina interna;
- lavanderia interna;
- ambulatorio infermieristico;
- ambulatorio medico;
- distributori automatici.
- cella mortuaria.

La struttura, suddivisa in quattro reparti, definiti nuclei, nel suo complesso è in grado di **accogliere fino a 96 ospiti**, in prevalenza non autosufficienti.

I quattro nuclei risultano così composti:

- ✳ **GIRASOLE 1:** al piano primo, composto da n.13 stanze per un totale di n.23 ospiti;
- ✳ **GIRASOLE 2:** al piano secondo, composto da n.13 stanze per un totale di n.23 ospiti;
- ✳ **IRIS:** al piano terra, composto da n. 16 stanze per un totale di n.32 ospiti;
- ✳ **MARGHERITA:** al piano terra, composto da n. 9 stanze per un totale di n.18 ospiti.

ORGANIZZAZIONE

2.1 AMMINISTRAZIONE E GESTIONE

Il Centro Servizi è amministrato da un Consiglio di Amministrazione nominato dal Sindaco di Camisano con apposito atto deliberativo, ed è formato da cinque componenti che durano in carica cinque anni. I membri di tale organismo operano a puro titolo di volontariato e senza chiedere alcun rimborso spese.

Il Consiglio di Amministrazione è organo di governo e di indirizzo dell'Ente e quindi definisce gli obiettivi ed i programmi da attuare e verifica la rispondenza dei risultati della gestione amministrativa alle direttive generali impartite.

La gestione amministrativa, finanziaria e tecnica della struttura è affidata al Segretario/Direttore.

Presso il Centro Servizi opera personale assistenziale, sanitario, riabilitativo, sociale in possesso del titolo di studio richiesto dalla normativa regionale vigente, che risponde ai bisogni degli anziani con la massima attenzione ed etica professionale.

L'Ente garantisce l'adempimento degli standards di presenza in servizio di tutto il personale, che sono definiti dalla Regione Veneto e dalla normativa vigente.

Tutto il personale in servizio viene continuamente aggiornato su tematiche relative all'assistenza e ai suoi aspetti relazionali, e all'organizzazione del servizio al fine di sostenerne la motivazione e la professionalità.

La Casa Di Riposo Serse Panizzoni ha in dotazione procedure di monitoraggio e controllo del servizio di ristorazione e cucina, ai sensi del D. Lgs. 193/07, e gestisce un sistema di autocontrollo dei processi di manipolazione degli alimenti, identificando e prevenendo il verificarsi di possibili rischi, anche di tipo igienico (sistema di autocontrollo igienico dei prodotti alimentari - HACCP).

Il personale di cucina è formato sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

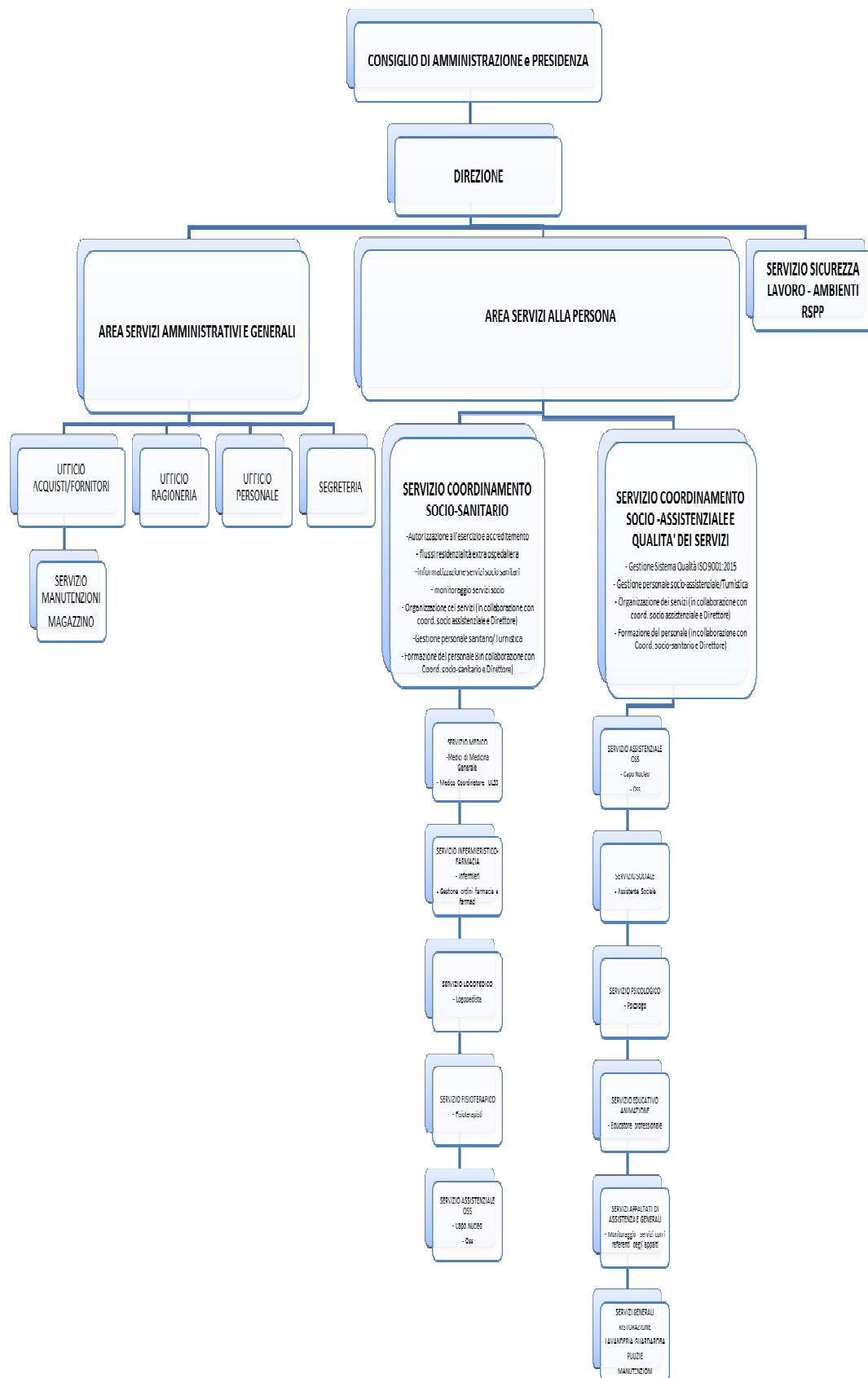
Riguardo la normativa sulla sicurezza (D. Lgs. 81/08 e successive modifiche ed integrazioni) il Centro Servizi è in possesso di adeguato documento di valutazione dei rischi della sicurezza dei lavoratori e degli ospiti accolti.

A tutti i lavoratori è stata data l'informazione e la formazione generale in materia di sicurezza e salute dei lavoratori e tutti gli operatori inseriti sono informati sui rischi a cui sono sottoposti e le eventuali misure da adottare. A tutti i lavoratori sono forniti adeguati dispositivi di protezione individuale.

Il personale inoltre è sottoposto periodicamente a visita medica attestante l'idoneità alla mansione svolta, secondo quanto previsto dalla normativa.

Periodicamente vengono svolte simulazioni di prove di evacuazione, al fine di formare il personale sulle procedure da attuarsi in caso di incendio.

2.2 ORGANIGRAMMA / FUNZIONIGRAMMA



2.3 REFERENTI DEI SERVIZI

SERVIZI	RECAPITI	REFERENTI	ATTIVITA' ATTRIBUITE
Direzione	0444/611200 su appuntamento	Dott.ssa Maddalena Dalla Pozza	Segretario Direttore Direzione del personale
Ufficio amministrativo, segreteria	Tel. 0444/611200 Fax. 0444/411943 Orari 09,30-12,30 Dal LUN al VEN	Ufficio ospiti/rette: sig.ra Lapo Luisa Segreteria: sig.ra Rossi Francesca	Fatturazioni e contabilità generale Pagamenti/incassi – tesoreria Certificazioni Segreteria di Direzione Pratiche e procedure amministrative
Ufficio personale	Tel. 0444/611200 Fax. 0444/411943 su appuntamento	Sig.ra Marini Cristina	Gestione del personale
Servizio Sociale	Tel. 0444/611200 Fax. 0444/411943	Assistente Sociale: Dott.ssa Zancan Cristina	Segreteria sociale Gestione nuovi ingressi Rapporti con Comuni, Ulss, servizi specialistici, altre strutture ed enti
Servizi infermieristici	Tel. 0444/611200 Fax. 0444/411943 su appuntamento	Coordinatore socio sanitario: Preciso Nadir	Referente di struttura per il servizio infermieristico e sanitario
Coordinamento di struttura	Tel. 0444/611200 Fax. 0444/411943 su appuntamento	Coordinatrice di struttura: Dott.ssa Debora Negrin	Referente di struttura per le attività di assistenza e cura dell'ospite; rapporto con i familiari e di indirizzo verso le diverse figure professionali; gestione servizi generali
Servizio Psicologico	Tel. 0444/611200 Fax. 0444/411943 Su appuntamento	Psicologo: Dott. Gregoris Davide	Sostegno psicologico ospiti, familiari e personale
Servizio Fisioterapico	Tel. 0444/611200 Fax. 0444/411943 Su appuntamento	Fisioterapiste: Leonilda Lucatello Roberta Sebelin	Mantenimento e/o recupero funzionale e motorio dell'ospite, gestione posture, gestione ausili
Servizio Logopedico	Tel. 0444/611200 Fax. 0444/411943 Su appuntamento	Logopedista:	Prevenzione, valutazione e trattamento di disturbi comunicativo-linguistici (come afasia e disartria) e della degluttazione (disfagia)
Servizio Animazione	Tel. 0444/611200 Fax. 0444/411943 Su appuntamento	Educatore Professionale Animatore Dalle Rive Luisa	Attività ricreative di sostegno dell'ospite, delle sue capacità sensoriali, cognitive e di socializzazione; coordinamento uscite, eventi e manifestazioni

SERVIZI SOCIO-SANITARI OFFERTI

3.1 SERVIZIO ASSISTENZIALE

L'obiettivo principale del servizio di assistenza e cura è di aiutare, migliorare, mantenere le capacità e le autonomie residue della persona nel rispetto della sua unicità.

Ci impegniamo ad accogliere, ascoltare e dare risposta ai bisogni personali favorendo la relazione e l'integrazione con i familiari.

Il personale incaricato a garantire tale servizio è presente nelle ventiquattro ore.

Le attività che vengono svolte quotidianamente dagli **operatori assistenziali** (O.S.S) sono le seguenti:

- igiene personale e cura generale della persona;
- supporto nell'alimentazione ed idratazione;
- sorveglianza continua;
- deambulazione;
- gestione della salma.

Il lavoro dell'Operatore Socio-Sanitario è a stretto contatto con quello di tutte le figure professionali presenti, in particolare con l'infermiere, al fine di garantire flessibilità e personalizzazione nell'assistenza.

3.2 SERVIZIO INFERMIERISTICO

Il servizio infermieristico è attivo nelle 24 ore ed è svolto da personale interno ed in convenzione.

L'infermiere, come previsto dal proprio ruolo professionale e dal codice deontologico, attiva interventi di natura preventiva, curativa, palliativa e riabilitativa. Partecipa all'identificazione dei bisogni di salute della persona, identifica i bisogni di assistenza infermieristica e forma i relativi obiettivi.

Pianifica, gestisce e valuta l'intervento assistenziale infermieristico. Garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostiche e terapeutiche, agisce sia individualmente sia in collaborazione con le altre figure professionali presenti in struttura, in particolare con il medico.

In particolare l'infermiere si occupa della somministrazione dei farmaci, della rilevazione dei parametri vitali e, partecipa attivamente alla visita medica (evidenziando eventuali aggravamenti delle condizioni di salute della persona), programma visite ed esami specialistici al di fuori della struttura, esegue le modulazioni, garantisce una corretta gestione dell'alimentazione.

3.3 SERVIZIO MEDICO

L'assistenza medica viene garantita mediante l'opera di due medici convenzionati con l'Azienda ULSS n. 8.

Il servizio medico viene assicurato nella struttura dal lunedì al venerdì; nelle fasce orarie non coperte si fa riferimento al Servizio di Continuità Assistenziale (Guardia Medica), erogato dall'Azienda Sanitaria ULSS n. 8.

Il Medico effettua tutte le prestazioni di sua competenza, compresa l'attività di certificazione e si rende disponibile per colloqui con familiari ed ospiti.

3.4 SERVIZIO FISIOTERAPICO

Il servizio di fisiokinesiterapia ha lo scopo di mantenere e migliorare il grado di autonomia degli anziani attraverso interventi riabilitativi individuali, anche in collaborazione con le altre figure professionali.

Tale professionista svolge interventi di prevenzione, cura e riabilitazione, nelle aree della motricità conseguenti a varie patologie

Il servizio viene attivato in base alla diagnosi effettuata dal medico e nell'ambito della propria competenza, il fisioterapista:

- elabora il programma riabilitativo volto al mantenimento o al miglioramento delle condizioni dell'ospite;
- pratica l'attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive utilizzando terapie fisiche, e manuali;
- propone l'adozione di protesi ed ausili (ad es. carrozzine, deambulatori etc.), ne addestra all'uso e ne verifica l'efficacia;
- attiva la pianificazione delle posture per la prevenzione delle lesioni da decubito.

Il fisioterapista collabora con gli operatori socio-sanitari, dando indicazioni sul recupero della mobilità attraverso la realizzazione di interventi personalizzati.

3.5 SERVIZIO LOGOPEDICO

Il servizio di logopedia si occupa della prevenzione, della valutazione e del trattamento di disturbi comunicativo-linguistici (come afasia e disartria) e della deglutizione (disfagia) secondari a patologie di origine vascolare, traumatica e neurodegenerativa. In particolare, l'intervento logopedico può essere mirato al singolo ospite o a gruppi, in collaborazione con le altre figure professionali. Il servizio è assicurato da una logopedista presente in struttura il mattino del lunedì e del mercoledì.

3.6 SERVIZIO PSICOLOGICO

Il servizio psicologico contribuisce a favorire la promozione del benessere e della salute degli ospiti attraverso colloqui ed attività di supporto rivolti ad ospiti e familiari.

Vengono inoltre realizzate valutazioni dello stato cognitivo, emotivo ed affettivo della persona, attraverso l'utilizzo dei test psicologici maggiormente utilizzati, finalizzati alla predisposizione dei progetti personalizzati e di eventuali percorsi ed interventi di sostegno psicologico rivolti sia agli ospiti, che ai familiari che lo richiedono.

Lo scopo degli interventi può riguardare sia il recupero e/o il mantenimento di alcune abilità cognitive e relazionali, sia la predisposizione di uno spazio di confronto, ascolto ed aiuto per affrontare le problematiche legate all'invecchiamento e alle conseguenze personali e familiari che ne possono derivare.

Il servizio offre, quando richiesto, consulenza ai familiari degli ospiti e supporto al personale di assistenza.

3.7 SERVIZIO EDUCATIVO

Il servizio educativo è assicurato da un educatore professionale che si pone come punto di riferimento per l’anziano nella presa in carico dei bisogni che riguardano l’area relazionale e sociale, favorendo la partecipazione attiva nella gestione del tempo libero.

Obiettivo principale del servizio è creare le condizioni utili per far sentire le persone accolte “parte di una comunità”.

Il servizio è finalizzato a soddisfare i seguenti bisogni educativi:

- Facilitare il momento dell'accoglienza dell'ospite e dei familiari;
- Sostenere e recuperare le capacità di orientamento spazio-temporale;
- Prendersi cura degli spazi comuni;
- Avere cura di sé;
- Ascoltare e individuare eventuali difficoltà da segnalare al personale di assistenza o ad altri professionisti
- Recuperare e valorizzare le potenzialità e le risorse personali degli ospiti;
- Organizzare attività ludiche ed espressive per gestire il tempo libero;
- Mediare le relazioni affettive;
- Gestire le attività mirate all'aggregazione;
- Involgersi nel territorio nelle attività della struttura.

3.8 SERVIZIO SOCIALE

L’Assistente Sociale si colloca all’interno del Servizio Sociale della struttura.

Partecipa e si coordina con le figure professionali presenti per favorire la buona permanenza dell’ospite all’interno della Casa di Riposo.

Mantiene i rapporti con gli ospiti e i loro familiari, dal momento della richiesta di ingresso fino alla cessazione del rapporto.

Promuove la collaborazione e tiene il collegamento con gli altri servizi, enti e professionisti del territorio, quali comuni, Ulss, DSS, servizi sociali, ospedali, tribunale, medici, assistenti sociali, amministratori di sostegno, tutori, in un’ottica di lavoro di rete finalizzante al bene generale dell’ospite.

Le principali mansioni dell’assistente sociale sono:

- Attività di programmazione;
- Attività di counselling;
- Attività di segretariato sociale.

Nello specifico, l’assistente sociale ha il compito di:

- Attivare la procedura d’ingresso dell’ospite, attraverso l’esame e l’istruttoria delle richieste, la consultazione e la gestione della graduatoria unica;
- Organizzare l'accoglienza dell'ospite, attraverso la raccolta della domanda e la presentazione generale dei servizi della struttura;
- Partecipare alle U.O.I e raccogliere le informazioni sociali utili per la definizione del P.A.I;
- Predisporre e aggiornare le cartelle degli ospiti complete di modulistica e documentazione varia (richiesta di ingresso, impegnativa di residenzialità, corrispondenza, certificazioni sanitarie);

- Confrontarsi con il coordinatore di struttura e/o altre figure professionali rispetto agli interventi individualizzati da attivare;
- Rapportarsi con gli ospiti e/o i familiari a seconda della problematiche o necessità emergenti e in linea con le proprie competenze professionali.

ALTRI SERVIZI OFFERTI

4.1 SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Le competenze del servizio amministrativo – finanziario legate all’ospite riguardano:

- Fatturazione mensile rette
- Gestione economica prestazioni extra (trasporti, farmaci, parrucchiere)
- Verifica incassi rette
- Sollecito rette e posizioni sospese
- Evasione varie pratiche amministrative quali cambio residenza, rinnovo carte d’identità ecc
- Dichiarazioni per detrazione/deduzione spese mediche ai fini della denuncia dei redditi

4.2 SERVIZIO PEDICURE E MANICURE

Il servizio, garantito una volta la settimana da personale qualificato, è gratuito ed è finalizzato a provvedere alla manicure ed alla pedicure su richiesta dell’operatore socio sanitario, dell’ospite o del familiare.

4.3 SERVIZIO PARRUCCHIERE

Il servizio Parrucchiere è garantito una volta la settimana da personale qualificato.

Il servizio è a pagamento prestazionale e viene richiesto dal familiare o dall’ospite all’operatore socio sanitario a seconda delle necessità riscontrate.

Il lavaggio e l’asciugatura dei capelli sono invece prestazioni garantite durante il bagno settimanale dell’ospite.

4.4 SERVIZIO TRASPORTO

L’ente provvede alla prenotazione di visite ospedaliere o di tipo specialistico per conto dell’ospite.

- 1) Nel caso di **persona barellata**, il trasporto avviene gratuitamente tramite l’ambulanza ospedaliera, prenotata direttamente dagli infermieri.
- 2) Nel caso di **persona deambulante o non deambulante, ma in grado di salire in auto con aiuto**, il trasporto può essere garantito da familiari o accompagnatori con proprio mezzo; in caso di impossibilità, può essere garantito dall’ente con proprio mezzo e personale, il cui costo orario sarà addebitato all’ospite.
- 3) Nel caso di **persona non deambulante ed in carrozzina, non in grado di salire in auto con aiuto**, il trasporto, a pagamento, avviene tramite i servizi di trasporto privato, contattati direttamente dagli infermieri previa comunicazione con il referente dell’ospite e successivo consenso al pagamento; in casi particolari può essere garantito dall’ente con proprio mezzo e personale, il cui costo orario sarà addebitato all’ospite.

4.5 SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Questa Casa di Riposo attribuisce alla ristorazione una particolare attenzione, in quanto ritiene che mangiare bene e sano contribuisca complessivamente a migliorare la qualità di vita: per questo motivo il servizio di ristorazione è gestito direttamente dall'ente nella cucina centralizzata situata all'interno della struttura.

La figura del capo cuoco supervisiona il servizio ristorazione attraverso l'implementazione di buone prassi e linee guida in un'ottica di miglioramento continuo del servizio (verifica del corretto approvvigionamento degli alimenti, quantificazione mensile dei consumi, valutazione esigenze nutrizionali degli ospiti).

Collabora con la Direzione per l'analisi di problemi inerenti al servizio, in particolare rispetto all'integrazione e alla funzionalità dello stesso con gli altri servizi dell'Ente.

4.6 SERVIZIO LAVANDERIA E GUARDAROBA

L'Ente fornisce agli ospiti tutta la biancheria piana di uso comune (lenzuola, federe, coperte, asciugamani, tovaglie, ecc.) e provvede alla sua sostituzione periodica ogni qualvolta se ne presenti la necessità.

La lavanderia interna provvede al lavaggio della biancheria personale degli ospiti, tranne per i capi particolarmente delicati che possono essere lavati a casa su richiesta dei parenti.

All'atto dell'ammissione in struttura ad ogni ospite viene richiesta una fornitura sufficiente di indumenti in buono stato e contrassegnati con numero personale.

L'Ente non si assume responsabilità per lo smarrimento dei capi trattati dal servizio di lavanderia qualora non contrassegnati o per il loro deterioramento.

4.7 SERVIZIO PULIZIA AMBIENTI

La pulizia degli ambienti (stanze di degenza, servizi igienici, soggiorni, spazi comuni, ambulatori, ecc.) viene garantita attraverso l'igienizzazione degli ambienti ed eseguita secondo procedure specifiche e utilizzando prodotti compatibili con la salute delle persone.

4.8 SERVIZIO RELIGIOSO

Il servizio religioso è garantito dal parroco, che celebra la S. Messa il sabato. Il sacerdote è inoltre presente ogni qualvolta sia richiesta la sua presenza.

MODALITA' DI ACCESSO AL CENTRO SERVIZI

5.1 PRESENTAZIONE DOMANDA DI ACCESSO

La richiesta di accoglienza in struttura (valutazione UVMD), deve essere presentata all'Assistente Sociale del Comune di residenza o presso gli sportelli del distretto socio-sanitario di appartenenza.

Ospiti non autosufficienti

La domanda di accoglienza presentata, dall'interessato o dai familiari, al Distretto Sanitario, riporta le Strutture di Ricovero preferite.

L'Unità Operativa Distrettuale provvede quindi alla valutazione delle reali condizioni di non autosufficienza della persona.

In base alla suddetta valutazione il richiedente **viene inserito nel Registro Unico Residenzialità (RUR)** che tiene conto del profilo di non autosufficienza evidenziato in sede di valutazione, e che viene ordinata per gravità decrescente, ogni giorno, dall'ufficio competente dell'ULSS.

Giornalmente, a fronte di decessi, dimissioni, rinunce o altro vengono attribuite nuove impegnative di residenzialità alle persone con maggior punteggio presenti in graduatoria, le quali potranno così accedere alle strutture residenziali per le quali hanno manifestato preferenza tra cui anche la Casa di Riposo Serse Panizzoni compatibilmente con la disponibilità di posti liberi.

Nel caso in cui il richiedente non raggiunga il punteggio sufficiente per ottenere l'impegnativa di residenzialità la Casa di Riposo Serse Panizzoni può concordare un inserimento privato a seconda della disponibilità nella struttura.

Ospiti autosufficienti

Gli ospiti autosufficienti sono valutati come tali dall'Unità Valutativa Distrettuale.

La domanda di accoglimento per le persone autosufficienti deve essere presentata al Distretto Socio Sanitario di riferimento secondo la stesse modalità definite per gli ospiti non autosufficienti ma su graduatoria distinta.

Gestione della lista d'attesa

L'Assistente Sociale giornalmente consulta la graduatoria unica di residenzialità. In caso di disponibilità di un posto letto AS provvede a:

- ⇒ contattare i parenti di riferimento per avvisare della disponibilità di un posto in struttura;
- ⇒ verificare la disponibilità dell'impegnativa di residenzialità rilasciata dall'ULSS;
- ⇒ verificare, tramite conferma dell'interessato, la volontà del referente all'ingresso in struttura;
- ⇒ prenotare l'ingresso all'ULSS dell'ospite;
- ⇒ in caso di rinuncia l'Assistente Sociale è tenuto a ripetere l'operazione individuando con lo stesso criterio un nuovo nominativo.

COSTI DEL SERVIZIO

La quota di partecipazione al costo del servizio richiesta all'utente è decisa annualmente dal Consiglio di Amministrazione della CASA DI RIPOSO SERSE PANIZZONI sulla base della tipologia di persona accolta attestata dalla valutazione distrettuale (UVMD) così come sotto riportato:

1. Autosufficiente;
2. Non autosufficiente con impegnativa di residenzialità;
3. Non autosufficiente senza impegnativa di residenzialità;
4. Autosufficiente e non autosufficiente in semi residenzialità (accoglienza diurna).

La retta è omnicomprensiva di tutti i servizi erogati, *escluso servizio parrucchiere e trasporti privati*.

Le suddette tariffe possono essere variate a discrezione del Consiglio di Amministrazione anche in corso d'anno.

Le rette sono determinate ed aggiornate con deliberazione di Consiglio di Amministrazione in sede di determinazione delle aliquote e tariffe dei servizi ai fini della predisposizione del Bilancio di Previsione annuale sulla base della valutazione degli effettivi costi di gestione.

Il relativo aggiornamento verrà comunicato agli obbligati al pagamento della retta ed avrà effetto a decorrere dal 01 gennaio di ogni anno, o in corso d'anno dal mese successivo a quello in cui ne verrà fatta espressa comunicazione.

ORGANIZZAZIONE DELL'ASSISTENZA

7.1 PRESA IN CARICO DA PARTE DEL GRUPPO MULTI PROFESSIONALE

Il processo di presa in carico dell'ospite da parte del gruppo multi professionale inizia dal momento dell'entrata della persona in struttura.

L'accoglienza della persona anziana è effettuata preferibilmente il mattino, e, a disposizione dell'anziano e dei suoi familiari vi saranno l'assistente sociale, il coordinatore di nucleo e l'infermiere, che provvederanno all'inserimento pratico dell'anziano in casa di riposo.

Questa modalità permette di dare alla persona anziana dei punti di riferimento ben definiti e al contempo permette ai coordinatori di calibrare adeguatamente l'approccio e gli interventi assistenziali da attivare e le strategie da adottare, al fine poi di condividerli con il resto dei professionisti.

Tutta l'équipe assistenziale (medico curante, infermiere, operatore socio sanitario, coordinatore di struttura, assistente sociale, educatore, fisioterapista, psicologo) effettuerà una prima osservazione sulla persona accolta per un periodo di circa tre settimane, durante le quali verranno raccolte informazioni utili sulla persona e rilevati gli aspetti critici, anche relativi all'adattamento alla vita in comunità.

Al termine di questo periodo di osservazione verrà convocata una Unità Operativa Interna, alla quale partecipa tutta l'équipe assistenziale, dove verrà formulato un progetto assistenziale individuale (P.A.I.) nel quale si definiscono gli obiettivi di salute e gli interventi personalizzati di assistenza da erogare alla persona. Si sottolinea come il familiare sia chiamato a essere parte integrante in questo processo di inserimento: infatti lo stesso viene informato dei contenuti del progetto assistenziale e delle verifiche sugli obiettivi effettuate periodicamente dall'équipe assistenziale.

Al familiare sarà data la possibilità di condividere o meno il PAI, attraverso un confronto con tutta l'équipe.

La Casa di Riposo "Serse Panizzoni" è aperta e attenta al contributo, anche critico, di chi formula suggerimenti, proposte ed eventuali reclami diretti a migliorare la permanenza dell'anziano nella struttura e complessivamente il funzionamento della struttura.

Per favorire questo, sono stati individuati due canali di dialogo: **il Comitato di rappresentanza dei familiari e degli ospiti** e la possibilità di confrontarsi direttamente con la direzione.

7.2 LA GIORNATA TIPO

Premesso che per ogni ospite è rispettato un Piano di Assistenza Individuale (PAI) di seguito sarà sinteticamente descritta la **giornata tipo dell'ospite** nella Casa Di Riposo e la cadenza delle diverse attività realizzate.

Mattino:

- **Igiene personale – bagni assistiti (secondo schema definito)**
- **Attività infermieristiche**
- **Alzata dal letto - Vestizione**

Tutte le attività sono svolte in riferimento ai bisogni e alle necessità dell'ospite.

- **Prima colazione**

Gli ospiti in grado di accedere autonomamente alla sala da pranzo si sistemano ai tavoli e iniziano la prima colazione.

Le persone non autosufficienti sono sistamate nelle carrozzine e accompagnate in sala da pranzo; la colazione è servita a letto e gli ospiti sono imboccati se le condizioni della persona lo rendono necessario. Queste procedure sono adottate per tutti i pasti della giornata.

- **Inserimento/Partecipazione alle attività**

L'ospite accede alle varie attività della residenza.

Esse si svolgono in vari luoghi a seconda del bisogno come la palestra, il giardino esterno, o la sala polivalente, oppure può in tutta libertà consultare libri, riviste, guardare la televisione, giocare a carte, conversare con gli altri ospiti; partecipare alla S. Messa nei giorni della settimana prestabiliti. Gli ospiti vengono intrattenuti gli ospiti con attività varie di gruppo, in modo da stimolare così la comunicazione e la socializzazione.

- **Idratazione e accompagnamenti ai servizi**

Durante la mattinata sono servite agli ospiti bevande calde o fredde e chi ne abbisogna viene accompagnato in bagno ed eventualmente cambiato in vista del pranzo.

Pranzo:

- Organizzato in due turni in riferimento ai bisogni e delle caratteristiche degli ospiti

L'ospite a seconda del turno in cui è inserito viene accompagnato al tavolo e supportato dagli operatori nell'assunzione del cibo se necessario. Negli altri casi è accompagnato a letto per la somministrazione del pasto e delle terapie.

Pomeriggio:

- **Riposo – igiene personale**

Dopo pranzo l'ospite che lo desidera o che ne manifesti il bisogno viene accompagnato da un operatore nella propria camera e posizionato a letto per il riposo pomeridiano; gli altri riposano in poltrona nel soggiorno.

Chi è sistemato nel letto viene cambiato ed eseguita igiene al bisogno e quindi riportato in sala soggiorno.

- **Merenda, accompagnamento ai servizi e attività**

Dopo l'alzata e la sistemazione degli ospiti viene distribuita la merenda. Chi ne abbisogna viene accompagnato in bagno ed eventualmente cambiato. In seguito l'ospite può accedere alle attività organizzate dalla Casa oppure uscire in giardino se il tempo lo permette.

Cena:

Organizzata in due turni in riferimento ai bisogni e delle caratteristiche degli ospiti.

L'ospite a seconda del turno in cui è inserito viene accompagnato al tavolo e supportato dagli operatori nell'assunzione del cibo, se necessario. Negli altri casi è accompagnato a letto per la somministrazione del pasto e delle terapie.

Sera:

- **Preparazione per la notte e messa a letto**

Dopo cena gli ospiti vengono preparati per il riposo notturno e messi a letto. Viene effettuata l'igiene intima al bisogno.

Le persone che hanno cenato nelle aree comuni e che mantengono autonomie possono se lo desiderano, prima di coricarsi, rimanere alzati e continuare nelle loro attività, visionare la tv, leggere, discutere tra loro ecc.

Notte:

- **Monitoraggio notturno, cambio panno e postura**

Durante la notte gli operatori presenti in struttura (OSS e IP) controllano con cadenze definite gli ospiti. L'ospite può servirsi del campanello di chiamata per eventuali bisogni, chi invece non è in grado di utilizzarlo viene controllato con maggiore frequenza e con attenzione mirata dagli operatori. Nell'arco della notte ad ogni ospite viene cambiato il panno e postura almeno due volte, oppure viene accompagnato ai servizi. Se in tale arco temporale si presentano problemi inerenti alla salute dell'ospite, si richiede l'intervento della guardia medica.

COMITATO DI RAPPRESENTANZA OSPITI E/O LORO FAMILIARI

E' attivo presso la struttura un Comitato ospiti e/o loro familiari liberamente eletto dagli stessi.

Il Comitato ospiti e/o loro familiari è un organo di tipo consultivo, il quale collabora con l'Amministrazione del centro servizi per proporre miglioramenti della qualità dei servizi erogati.

All'ingresso del centro servizi è stata apposta una bacheca con i nominativi e i recapiti telefonici dei componenti il Comitato. Il Comitato si riunisce presso una sala mensa a disposizione dell'Ente e dispone di appositi spazi per dare visibilità e pubblicità alle proprie iniziative.

L'attività del Comitato è disciplinata da apposito regolamento.

SEGNALAZIONE DI DISSERVIZI

La Casa di Riposo cerca di risolvere eventuali insoddisfazioni in via informale e colloquiale. Qualora non sia possibile per particolari motivi, si richiede la compilazione del modulo.

Gli utenti o i loro familiari, utilizzando uno specifico modulo o in carta libera, possono presentare suggerimenti, osservazioni o reclami, indirizzati alla Direzione.

A chi

Per i reclami sull'assistenza il responsabile della risposta è il Coordinatore della struttura.

Per reclami di natura diversa il responsabile della risposta è il Direttore.

Come

In forma scritta per posta, a mano, e-mail e fax , con o senza modulo; l'espositore con i moduli è presente presso la reception del centro servizi.

Cosa

Evidenziazione del problema.

La modalità di risposta

In forma scritta, entro 30 giorni dalla data di ricevimento.

9.1 MODULO RECLAMO

Il presente modulo può essere utilizzato per una segnalazione o per un reclamo. Per ottenere una risposta al reclamo deve essere compilata anche la parte riguardante i dati personali.

Casa di Riposo SERSE PANIZZONI	SCHEDA DI RECLAMO N° _____	Mod. 08.03 B)
---	----------------------------	---------------

- ⇒ **Non saranno tenute in considerazione segnalazione anonime**
- ⇒ **Il reclamo potrà essere inserito nella cassetta “reclami” o consegnato direttamente in ufficio.**

9.2 MODULO SUGGERIMENTI

Con il presente modulo si può segnalare all'ente eventuali suggerimenti migliorativi relativi ai servizi offerti:

Spett.le CASA DI RIPOSO SERSE PANIZZONI

Casa di Riposo "Serse Panizzoni", lì _____

Firma _____