



Comune di Crespino (RO)

# Casa di Riposo “San Gaetano”

## **Carta dei Servizi**

**Ospiti autosufficienti**

Delibera di Giunta n. 53  
del 26 Giugno 2018

*Via SS. Martino e Severo 26A, 45030, Crespino (RO)  
Telefono Direzione 0425 780520 - Fax 0425 785021  
Telefono Infermeria 0425 780200  
mail: [sangaetano.crespino@libero.it](mailto:sangaetano.crespino@libero.it)*

**INTRODUZIONE ALLA CARTA**

La Carta dei Servizi è lo strumento attraverso il quale la Casa di Riposo “S.Gaetano” permette agli utenti ed ai loro familiari di conoscere l’organizzazione ed i servizi offerti dalla struttura.

Per una maggiore comprensione, è suddivisa in:

- Principi guida della Carta
- La struttura
- Servizi offerti agli ospiti autosufficienti

con la diversificazione dei vari servizi rivolti agli ospiti in base al proprio grado di autonomia.

## **PRINCIPI GUIDA DELLA CARTA**

### **UGUAGLIANZA E IMPARZIALITA’**

Si garantisce l’accesso ai servizi a tutti gli utenti, garantendo l’uguaglianza, un trattamento imparziale ed il rispetto della persona

### **CONTINUITA’**

E’ garantito un servizio continuativo e regolare senza interruzioni, 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Lo svolgimento dei servizi essenziali viene garantito anche in caso di sciopero e di assenze impreviste del personale. Qualora l’erogazione dei servizi non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà dell’ente, fatto salvo per quanto sopra, vi è comunque l’impegno a limitare al minimo i possibili disagi.

### **DIRITTO DI SCELTA**

Ogni persona, a qualunque punto del decorso della propria inabilità o malattia, ha diritto a veder riconosciuta e promossa la propria autonomia decisionale.

### **PARTECIPAZIONE**

Gli ospiti sono i protagonisti del servizio quotidiano all’interno della struttura per offrire gli strumenti e una partecipazione attiva all’interno della stessa. La partecipazione deve coinvolgere i familiari per renderli protagonisti attraverso l’informazione sugli obiettivi della Casa di Riposo, creando una continua relazione con gli stessi.

E’ sempre garantita la corretta informazione ed il rispetto della privacy nelle relazioni tra operatori e professionisti da un lato, ospiti e familiari dall’altro.

### **EFFICACIA ED EFFICIENZA**

Per ciascun ospite è previsto il monitoraggio costante per verificare che gli obiettivi siano stati raggiunti nel miglior modo possibile utilizzando le risorse presenti in struttura.

## **INTRODUZIONE ALLA STRUTTURA**

La Casa di Riposo “S.Gaetano” è una struttura comunale, sita nel centro di Crespino. Può ospitare persone autosufficienti e non autosufficienti. La struttura dispone di un ampio parco esterno.

La Casa di Riposo può ospitare 50 ospiti non autosufficienti con impegnativa di residenzialità o a libero mercato e 14 autosufficienti. Il grado di autonomia di un Ospite viene stabilito dalla U.V.M.D. dell’Azienda ULSS n. 5 sulla base della compilazione della Scheda Regionale (SVAMA) che considera le seguenti variabili: mobilità, incontinenza, capacità di alimentarsi autonomamente, di utilizzare i servizi igienici, di provvedere alla propria igiene, stato degli organi di senso e della psiche, ecc. si tratta di una sorta di scala di misura che determina un punteggio finale di autonomia. Tale valutazione viene fatta ogni volta che le condizioni di autonomia variano.

## **MISSION**

L’obiettivo generale della Casa di Riposo “S. Gaetano”, è assicurare agli anziani, in stretta collaborazione con la famiglia e il territorio, una serie di servizi che consentono alla persona, di realizzare la miglior qualità della vita possibile, in relazione alle proprie condizioni psico-fisiche-attitudinali.

La Casa di Riposo tende a riprodurre, per quanto possibile, un clima familiare e a favorire l’espressione dell’individualità di ogni singolo ospite, con una costante attenzione alla lettura dei suoi bisogni e delle sue esigenze

Per gli ospiti autosufficienti, la struttura si prefissa i seguenti obiettivi:

- far sentire l’ospite a proprio agio, ascoltando e soddisfacendo i suoi bisogni, valorizzato l’individualità di ciascuno nel rispetto delle regole del vivere comunitario;
- favorire il benessere sia fisico che psichico di ciascun ospite affinché mantengano il massimo grado di autonomia possibile;
- consentire all’ospite di mantenere le proprie abitudini pur in una dimensione comunitaria, rimanendo collegati al contesto familiare e sociale;
- interazione attiva con il contesto del territorio, con la partecipazione dell’ospite ad uscite in paese ed ad eventi; evitando che l’anziano si senta emarginato;
- mantenere, ove possibile, i legami dell’ospite con la propria famiglie ed i propri amici;
- creare una costante interazione con i servizi esterni alla Casa di Riposo, promuovendo le attività con i centri di volontariato del territorio e coinvolgendo il comitato dei familiari con momenti ludici e di incontro

## **IL PERSONALE**

Il personale della Casa di Riposo “S.Gaetano”, qualificato e costantemente aggiornato, asi occupa dei bisogni e delle necessità di ciascun ospite, con la massima professionalità.

Il team di lavoro è costituito da:

- Personale dipendente dell’Amministrazione Comunale,
- Personale dipendente della Cooperativa Sociale aggiudicataria dell’appalto
- Medico di medicina generale

La Regione Veneto stabilisce gli standard del personale, cioè il numero di Operatori (Addetti all’Assistenza-OSS, Infermieri, Coordinatori di Servizio, Educatori Animatori Professionali, Assistenti Sociali, Psicologi, Fisioterapisti, Logopedisti) che una struttura per anziani deve avere per gli ospiti autosufficienti.

Gli standard di personale, stabiliti dalla Regione Veneto e rispettati dalla Casa di Riposo sono:

<b>Figura Professionale</b>	<b>Rapporto tra personale e numero ospiti</b>
Coordinatore	1 a 90
Infermiere	1 a 90
Addetto all'Assistenza - OSS	1 a 12,5
Educatore - Animatore	1 a 90
Assistente Sociale	1 a 120
Psicologo	1 a 120

Gli orari di ciascuna figura professionale, sono presenti nella sala d'attesa degli uffici e nella bacheca delle "comunicazioni ai famigliari" presente in struttura di fianco agli ascensori.

### **COORDINATORE DI STRUTTURA**

- Coordina il personale (orari e piani di lavoro, formazione e aggiornamento professionale)
- Controlla e supervisiona il personale
- Cura l'interagire dei servizi Socio Assistenziali e Sanitari della Struttura
- Cura i rapporti con la Pubblica Amministrazione e con i familiari degli ospiti
- Partecipa alle U.O.I ed ai P.A.I

### **INFERMIERE**

- Si occupa delle prestazioni di carattere infermieristico rivolti alla cura e alla salute degli ospiti
- Somministra la terapia farmacologica e rileva i parametri vitali
- Cura con attenzione e precisione le registrazioni delle prescrizioni mediche
- Cura l'osservanza delle tabelle dietetiche prescritte dal medico e dell'igiene dell'ospite
- Realizza attività finalizzate a rallentare i processi di progressiva perdita delle abilità funzionali e la prevenzione di sindromi da immobilizzazione
- Partecipa alle U.O.I ed ai P.A.I

Il personale infermieristico è presente 7 giorni su 7, 24 ore su 24

### **ADDETTI ALL'ASSISTENZA - OSS**

Si occupa di:

- Igiene personale e quotidiana dell'ospite;
- Alzata, messa a letto, trasferimenti dell'ospite;
- Distribuzione e somministrazione di bevande ed alimenti;
- Aiuto nella deambulazione;
- Favorire la socializzazione dell'Ospite in collaborazione con le altre figure professionali;
- Collaborare alla definizione dei bisogni di ciascun ospite
- Partecipare alle U.O.I ed ai P.A.I

Il personale OSS è presente in struttura, tutti i giorni, 24 ore su 24.

## **EDUCATORE - ANIMATORE**

- Organizza le attività atte a stimolare e a favorire la socializzazione degli ospiti presenti nella struttura
- Programma e realizza attività espressive, culturali ed occupazionali
- Favorisce la capacità espressiva, di comunicazione e di relazione dell'ospite
- Organizza feste ed attività volte a facilitare e a favorire il rapporto degli ospiti con i familiari e le associazioni di volontariato del territorio
- Partecipa alle U.O.I ed ai P.A.I

## **ASSISTENTE SOCIALE**

Si occupa di:

- Avviare le pratiche d'ingresso e successivo accoglimento in struttura di ogni ospite;
- Predispone cartelle e documentazione degli ospiti in struttura;
- Individua i bisogni socio assistenziali degli ospiti e programma gli interventi in collaborazione con figure professionali idonee
- Mantenere i rapporti con le istituzioni e le associazioni di volontariato del territorio;
- Pianifica e programma U.O.I, P.A.I e SVAMA;
- Curare i rapporti personali tra ospiti, tra ospiti e familiari e tra ospiti e personale della struttura, con il supporto delle figure professionali idonee;
- Segretariato sociale per gli ospiti: pratiche pensioni, domanda di invalidità civile, esenzioni ticket, richieste cambio medico ecc.;

## **PSICOLOGO**

- Valuta le abilità cognitive ed attua provvedimenti di carattere psicologico e sociale atti a mantenere il benessere psico-fisico dell'ospite;
- Fornisce supporto necessario ai familiari, qualora risulti necessario;
- Effettua un colloquio iniziale per i nuovi ingressi sia con l'ospite stesso, sia con i familiari;
- Collabora alla realizzazione di azioni formative, informative e di sostegno psicologico, rivolte agli operatori della struttura;
- Partecipa alle U.O.I e ai P.A.I.

## **MEDICO DI MEDICINA GENERALE**

Nella struttura è presente, ad orari stabiliti, visibili presso la sala d'attesa della Direzione, un Medico di Base convenzionato (Medico di Assistenza Programmata in Strutture Protette). Per gli Ospiti autosufficienti è consigliabile scegliere un medico di base che abbia l'ambulatorio presso il Comune di Crespino.

## **UFFICI AMMINISTRATIVI**

L'attività tecnico-amministrativa della Casa di Riposo "S.Gaetano" è svolta dal personale del Comune di Crespino coordinato dal Segretario Comunale, in collaborazione con le figure professionali presenti all'interno della struttura.

Gli uffici comunali si occupano:

- dell'attività finanziaria della Casa di Riposo, con il monitoraggio delle uscite e delle entrate e del pagamento delle rette;

- degli interventi di manutenzione straordinaria e di tutte le esigenze strutturali relative alla Casa di Riposo;
- dell'emissione di mandati di pagamento e di reversali di incasso, il controllo di gestione e centri di costo relativamente alla previsione di bilancio;
- dei rapporti con le ditte appaltanti e fornitrici;
- dello smaltimento e conservazione dei documenti relativi ai rifiuti speciali;
- di attuare e verificare l'applicazione del diritto di accesso e partecipazione da parte di cittadini ai procedimenti amministrativi; di programmare ed organizzare iniziative di divulgazione e condivisione sulle iniziative dell'istituto, sia all'interno che verso i terzi;
- di attuare politiche di controllo e di gestione del personale comunale operante in struttura: gestisce azioni di sviluppo delle risorse umane; realizzare e gestire il sistema permanente di valutazione del personale; applicare i vari istituti contrattuali e sviluppa la contrattazione decentrata; svolge e gestisce pratiche e posizioni previdenziali, assicurative ed assistenziali, relative al rapporto di lavoro costituito.

## **AMMISSIONE ALLA STRUTTURA**

### **RACCOLTA DOMANDA**

Le richieste di accoglimento vengono prese in carico dall'Assistente Sociale che organizza un colloquio durante il quale vengono presentati i servizi della struttura.

Nel caso in cui i familiari, o il tutore, manifestino un interesse a presentare domanda, viene compilato l'apposito modulo *Domanda di accoglimento*; che non risulta essere impegnativo per l'ospite e/o i parenti o tutori che richiedono l'accoglimento presso la Casa di Riposo.

Qualora sia opportuno, in relazione alle condizioni dell'anziano e al comune di residenza dello stesso, l'Assistente sociale invita i familiari a presentare all'Ulss 5 la richiesta di valutazione multidimensionale in UVMD, da formalizzarsi attraverso la compilazione della scheda SVAMA, per l'eventuale riconoscimento dello stato di non autosufficienza e conseguente inserimento del nominativo dell'anziano nella graduatoria unica dell'ULSS 5 a cura della stessa.

### **AMMISSIONE DELL'OSPITE**

L'Assistente sociale consulta il registro delle domande di accoglimento e in base alla data di presentazione della domanda ed al bisogno assistenziale dell'anziano rispetto al tipo di posto che si è reso disponibile, contatta la persona di riferimento e se quest'ultimo accetta, si procede nel modo seguente.

Viene fissato un giorno in cui l'Assistente Sociale riepiloga all'ospite e ai familiari/tutori i servizi della struttura.

Nello stesso giorno, se possibile o nei giorni immediatamente successivi, viene effettuato un colloquio con lo psicologo di struttura per raccogliere informazioni sullo stato cognitivo comportamentale, nonché con la famiglia stessa per verificare il grado di coinvolgimento del progetto assistenziale individualizzato.

Inoltre viene effettuata una visita medica da parte del medico di struttura e se necessario, il medico può fissare un incontro con i familiari finalizzato all'acquisizione di ulteriori informazioni per la ricostruzione dell'anamnesi sanitaria. Viene quindi compilata la cartella clinica dell'ospite e la scheda di ingresso che contiene le informazioni generali, personali, ed alimentari. Tale scheda viene consegnata ai singoli professionisti che si predispongono al nuovo ingresso.

Viene fornita copia della Carta dei Servizi con i relativi allegati e l'informativa sulla privacy.

### **INGRESSO**

Il giorno dell'ingresso, che di norma avviene nella mattinata, l'Assistente Sociale riceve il nuovo ospite, ne raccoglie i documenti in originale e lo accompagna dal Medico per definire la terapia farmacologica ed eventuali visite mediche.

Successivamente l'ospite viene accompagnato nella propria stanza e presentato alle figure professionali presenti in struttura (infermiere, referente OSS, psicologo, educatore, fisioterapista) e presentato per quanto possibile, agli altri ospiti.

### **DIMISSIONI DALLA STRUTTURA**

In caso di dimissione dell'ospite su richiesta del familiare o dell'ospite stesso (se in grado di effettuare la richiesta) questa avviene su compilazione di un modulo che fornisce l'Assistente sociale, la quale si attiva per informare la Direzione e tutte le figure professionali coinvolte nella presa in carico della persona.

Se necessario, l'Assistente sociale contatta i servizi sociali del Comune o la Struttura dove la persona sarà trasferita per agevolare la pratica.

### **ORARIO DI VISITE ESTERNE E DI ACCESSO AI PIANI**

#### **FAMILIARI ED AMICI**

##### **Salone Polivalente**

La Struttura è dotata di un salone polivalente in cui familiari ed amici possono recarsi per far visita agli ospiti della struttura.

Non esiste vincolo di orario per accedere alla struttura, ma durante i pasti è sconsigliato l'accesso alla sala da pranzo come pure durante il riposo pomeridiano e notturno.

##### **“Casa dei Fiori”**

La struttura per autosufficiente “Casa dei Fiori” è suddivisa in due piani: primo (piano terra) e secondo piano, posti nella palazzina di fronte alla struttura per non autosufficienti.

Nel caso in cui l'ospite sia in stanza, non è consigliato ai familiari ed amici degli ospiti accedere ai piani (per un rispetto della privacy, della tranquillità e della riservatezza di ciascun ospite) nei seguenti orari:

- dalle 7:00 alle 11:00
- dalle 13:00 alle 15:30
- dalle 19:00 alle 7:00 del giorno seguente.

L'infermiere di turno che verifica l'effettiva necessità da parte dei familiari o amici di recarsi al piano negli orari sopra indicati, accompagnerà i visitatori nella stanza dell'ospite, avvisando il personale in servizio al Nucleo.

Rispettando tali orari, familiari ed amici non sono d'ostacolo alle attività giornaliere e non arrecano disturbo alla tranquillità ed al riposo degli altri anziani residenti.

#### **OSPITI**

Non è consigliato agli ospiti accedere alle stanze dalle 9:00 alle 11:15, al fine di permettere un accurato servizio di pulizia.

## **SERVIZI OFFERTI**

Sono a disposizione presso la Casa di Riposo “S.Gaetano” aree destinate ai servizi comuni e collettivi, accessibili a tutti gli ospiti: sala da pranzo, salone polivalente con televisione, ambulatorio medico, infermeria, palestra di fisioterapia, spazio verde attrezzato all'esterno, servizio lavanderia e guardaroba.

Qualora vi sia la necessità e per le persone allettate, sono disponibili materassi antidecubito. Tutte le stanze sono dotate di servizi igienici, armadi personali per ciascun ospite.

### **SERVIZIO RISTORAZIONE**

La distribuzione dei pasti viene effettuata nella sala da pranzo o in stanza per le persone con poco grado di autonomia. Gli orari dei pasti sono i seguenti:

- colazione ore 8:00 – 9:30
- idratazione ore 10:00
- pranzo ore 11:50
- merenda 15:00
- cena ore 18:50.

Il menù è articolato in sette giorni, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi con doppia scelta giornaliera. Il medico può prescrivere diete speciali in base allo stato di salute dell'Ospite.

In adempimento a quanto previsto dalle disposizioni del Decreto Legislativo 155/97 inerente all'autocontrollo alimentare, basandosi sui principi HACCP, l'appaltatore ha elaborato il relativo manuale, mettendo così in atto un sistema di “controllo di processo” che identifica la possibilità del verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti.

### **SERVIZIO LAVANDERIA E GUARDAROBA**

Il servizio di lavaggio della biancheria piana è gestito da una lavanderia esterna alla Struttura e viene distribuita nei vari Nuclei secondo i bisogni.

Il servizio di lavaggio e stiratura del corredo personale di ciascun ospite è sempre gestito da una lavanderia esterna alla Struttura. Ogni ospite all'ingresso riceve un numero identificativo da apporre sui propri capi, per identificarli al momento dello smistamento.

La quantità e la qualità dei capi richiesti (cotone, sintetici e misto lana) sono tali da assicurare cicli di lavaggio e una consegna adeguata sia per la permanenza in lavanderia, sia per la loro integrità.

### **SERVIZIO PARRUCCHIERA E BARBIERE**

Il servizio è garantito dalla presenza di operatori in grado di svolgere il servizio di barberia (rasatura della barba - taglio dei capelli) ed il servizio di parrucchiere (spuntatura, messa in piega e colorazione dei capelli).

### **IGIENE E SANIFICAZIONE AMBIENTALE**

L'igienizzazione e la sanificazione degli ambienti è effettuata seguendo procedure specifiche ed utilizzando prodotti non dannosi per la salute delle persone.

Vengono effettuate prevalentemente durante le ore mattutine, tenendo conto delle esigenze degli ospiti. Nelle ore pomeridiane vengono ripuliti gli ambienti comuni (sala polivalente, bagni) e ogni locale che ne rappresenti la necessità.



## **SERVIZI DI TRASPORTO**

La Casa di Riposo è convenzionata con una associazione locale per il trasporto degli ospiti presso le strutture ospedaliere per visite specialistiche, day-hospital ed esami. L'associazione dispone di mezzi comunali e di mezzi propri idonei ad effettuare il trasporto. Tale servizio non è incluso nella retta e varia in base al chilometraggio, ed è suddiviso come di seguito riportato:

- da 1 a 50 km: 10 €
- da 51 a 100 km: 15€
- oltre: 20€

Al termine del trasporto verrà rilasciato all'ospite, o al familiare o lasciato in segreteria, un vaglia per effettuare il pagamento del servizio.

## **SERVIZIO RELIGIOSO**

Il servizio religioso consiste nella celebrazione delle funzioni liturgiche ed è effettuato dal Parroco di Crespino. La celebrazione della S .Messa è ogni lunedì alle 18:00.

## **VOLONTARIATO**

Presso la Casa di Riposo "S.Gaetano" sono presenti collaborazioni con le associazioni di volontariato presenti sul territorio, per offrire agli anziani un servizio di assistenza, di aiuto e momenti di svago, per rispondere nel miglior modo possibile alle loro necessità.

## **OGGETTI PERSONALI**

E' consentito tenere con sé oggetti personali e/o di valore o somme di denaro.

La Direzione non si assume responsabilità sullo smarrimento di tali oggetti o somme, presenti in stanza o lasciati incustoditi nei locali della Casa di Riposo (gioielli, cellulari, denaro, protesi dentarie ecc.)

## **PRIVACY**

La Casa di Riposo "S.Gaetano" assicura la raccolta ed il trattamento dei dati personali nel rispetto del D.Lgs. 196 del 30.06.2003.

I dati relativi alla salute di ciascun ospite sono trattati solo all'interno della struttura e sono oggetto di comunicazione tra il personale che necessita di conoscerli in relazione alla propria mansione.

## **FORMAZIONE DEL PERSONALE**

All'interno della struttura vengono organizzati corsi di formazione per il personale, anche a carattere obbligatorio, per migliorare le conoscenze specifiche di ciascun settore e per garantire un miglior servizio, coinvolgendo tutto il personale in un percorso di formazione continua e di responsabilizzazione, in modo da motivarlo nell'esercizio quotidiano della professione.

## **DIVIETO DI FUMO**

Per disposizione di legge, ma soprattutto per la salvaguardia della salute e per motivi di sicurezza, è vietato fumare nelle stanze, nei corridoi, nella sala polivalente, nella sala da pranzo ed in tutti i locali della struttura.

## **CIBI E BEVANDE**

Se si desidera portare qualche volta cibi o bevande per il proprio familiare, nel rispetto delle norme igieniche HACCP, gli alimenti devono essere confezionati e le bevande sigillate. Vanno consegnati all'operatore in turno, che provvederà a riporlo negli appositi spazi ed a consegnarlo all'ospite nel momento opportuno. Si raccomanda di lasciare cibi e bevande adatti alle condizioni sanitarie del familiare.

## **RICOVERO OSPEDALIERO**

Qualora si renda necessario un ricovero ospedaliero, il personale sanitario provvede a darne comunicazione al familiare/tutore dell'ospite, in quanto l'Ente non fornisce alcun tipo di assistenza all'esterno della struttura. In assenza di familiari/tutori di riferimento o impossibilitati a causa della lontananza, la Casa di Riposo garantisce il servizio lavanderia con relativa consegna dei capi.

## **COMITATO FAMILIARI**

Nel 2011 si è costituito, ai sensi delle normative regionali vigenti, il Comitato Familiari degli ospiti, eletto dai familiari stessi ed è composto da un massimo di 10 delegati in rappresentanza dei familiari degli ospiti della Casa di Riposo "S.Gaetano"

Il comitato è eletto ogni tre anni e si prefigge il conseguimento dei seguenti fini:

- Collaborare con l'Ente mediante suggerimenti atti a migliorare la gestione dei servizi;
- Proporre iniziative finalizzate ad elevare la qualità della vita degli ospiti;
- Partecipare alla fase concertativa prevista delle vigenti normative in materia.

## **GRADIMENTO DEI SERVIZI EROGATI**

Sono predisposti questionari di valutazione del grado di soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari/tutori, la cui compilazione viene richiesta a dicembre di ogni anno.

La riconsegna dei questionari compilati, avviene inserendo il documento in un apposito contenitore, per garantirne l'anonimato.

I risultati vengono messi a disposizione degli ospiti, dei loro familiari e del personale, attraverso l'esposizione in appositi spazi, o su richiesta presentata in direzione.

## **RECLAMI O SUGGERIMENTI**

I familiari /tutori degli ospiti possono effettuare reclami o fornire suggerimenti riguardanti i servizi erogati, presentando:

- in forma scritta in Direzione o presso l'Ufficio Protocollo del Comune le proprie segnalazioni;
- verbalmente in Direzione, ai Referenti di ciascun settore o all'Assistente Sociale;
- depositando l'apposito modulo nei pressi della Direzione - Allegato 2

### **Allegati alla Carta dei Servizi**

- *Allegato 1: Informativa sulla retta*
- *Allegato 2: Modulo Reclami o suggerimenti*
- *Allegato 3: Ingresso Ospite*