



CASA DI RIPOSO
"COMM.A.MICHELAZZO"

CARTA DEI SERVIZI

REV. 03
DATA 21-04-2016

PAGINA 1 di 20



Casa di Riposo "Comm. A. Michelazzo"

Sossano

APPROVATA CON DELIBERA DEL CDA N. 9 DEL 27-04-2016



Carissimi,

la presente "Carta dei Servizi" è stata redatta e approvata dal Consiglio d'Amministrazione della Casa di Riposo "COMM. A. MICHELAZZO" di Sossano (VI).

Essa rappresenta uno strumento di dialogo e trasparenza nei confronti del cittadino/utente pertanto, al suo interno, sono contenute le informazioni che possono favorire la conoscenza di questa Casa di Riposo, rendendo così concretamente possibile "la scelta" di questa struttura, se ritenuta rispondente alle proprie esigenze.

Auguro a chiunque sarà nostro ospite una serena permanenza, assicurando il nostro personale impegno affinché ciò possa realizzarsi.

Il Presidente della Casa di Riposo

Faedo Antonio



INDICE

Ci presentiamo	Pag. 4
La nostra Carta dei Servizi	Pag. 5
I Principi dell'erogazione dei servizi	Pag. 5
Dove siamo	Pag. 6
Modalità di accesso	Pag. 7
Accoglienza in Casa di Riposo	Pag. 7
Orari di visita	Pag. 8
Organigramma	Pag. 9
I Servizi offerti agli Ospiti	Pag. 9
La retta di degenza	Pag. 17
Volontariato	Pag. 18
Comitato rappresentativo degli Ospiti e loro Familiari	Pag. 18
Servizio pasti a domicilio	Pag. 19
Meccanismi di tutela e verifica	Pag. 20
Garanzia della qualità	Pag. 20

**ALLEGATO N. 1: INFORMAZIONI PER L'ACCOGLIMENTO DI PERSONE
AUTOSUFFICIENTI**

**ALLEGATO N. 2: INFORMAZIONI PER L'ACCOGLIMENTO DI PERSONE NON
AUTOSUFFICIENTI**

ALLEGATO N. 3: ORGANIGRAMMA

 <p>CASA DI RIPOSO "COMM.A.MICHELAZZO"</p>	<p>CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>REV. 03 DATA 21-04-2016</p>
		<p>PAGINA 4 di 20</p>

CI PRESENTIAMO

La Casa di riposo "Comm. A. Michelazzo" nacque nell'anno 1936 quando il Commendatore Albano Michelazzo, a proprie spese, decise l'edificazione dello stabile e l'arredo dei suoi interni, allo scopo di utilizzarlo come "Casa di riposo per poveri ed indigenti inabili del Comune".

Il comm. Michelazzo, nato a Sossano nel 1886, è cresciuto in una famiglia di misere condizioni. Tuttavia, nel corso della prima guerra mondiale, grazie al commercio di tessuti provenienti dall'estero, divenne uno degli uomini più ricchi del Vicentino (proprietario, tra l'altro, dei famosi "Magazzini Dal Monte"). Ciò che lo ha contraddistinto sempre è stata una grande generosità, unita a modestia ed equità, sia verso conoscenti che sconosciuti bisognosi.

In particolare durante la seconda guerra mondiale, mentre era podestà del Comune di Sossano, ha aiutato con altri sossanesi vari ebrei, e a suo nome sono stati piantati 5 alberi nella Foresta di Gerusalemme. Dalla lettera spedita dalla Svizzera (datata agosto 1945) "... non ci sono ignoti tutti i pericoli ai quali siete andato incontro con spirito altruistico per soccorrerci quando il soccorrerci poteva costare la vita; sappiamo anche quanti insulti avete subito ... conosciamo quali sono stati i Suoi sacrifici finanziari per numerosi internati. La Sua continua generosità ha dato a molte vite umane la possibilità di vivere, di curarsi, di avere ancora speranza nell'avvenire ..." seguono 9 firme.

Durante la guerra l'edificio fu occupato dalle Brigate Nere e dai Tedeschi. Il giorno della Liberazione molti degli oggetti di valore furono rubati.

La Casa di Riposo riaprì qualche anno dopo, grazie al Comune di Sossano che acquistò il necessario.

È stata riconosciuta giuridicamente Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (IPAB) con delibera del Consiglio Regionale del Veneto n° 836 del 28/06/1979 con cui veniva approvato anche il relativo Statuto.

Nel corso degli anni la Struttura, pur mantenendo fede a all'originario spirito di accoglienza del suo Fondatore, si è pienamente inserita nel più ampio sistema di offerta dei Servizi Socio-Sanitari presenti nel Distretto Sud - Est dell'ULSS 6 di Vicenza ed oggi si propone come Residenza sia per persone autosufficienti che per persone non autosufficienti.

 CASA DI RIPOSO "COMM.A.MICHELAZZO"	CARTA DEI SERVIZI	REV. 03 DATA 21-04-2016
		PAGINA 5 di 20

LA NOSTRA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di dialogo tra gli utenti dei Servizi e l'Ente erogante ed è stata introdotta dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19/05/1995.

Essa riconosce gli utenti come soggetti portatori di valori, dotati di dignità, capacità critica e facoltà di scelta, soggetti con i quali instaurare quindi un rapporto basato sulla trasparenza e sul dialogo al fine di migliorare costantemente la qualità dei servizi offerti.

Il Consiglio di Amministrazione della Casa di riposo "Comm. A.Michelazzo" si impegna perciò, per i servizi erogati all'interno della struttura, a garantirne la qualità e ad operare per mantenerla e verificarla.

I PRINCIPI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La Casa di riposo "Comm. A. Michelazzo" intende dare concreta applicazione ai principi fondamentali relativi all'erogazione dei servizi indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*", e del Regolamento Regionale n° 3 del 10 maggio 2001.

Tali principi normativi così si riassumono:

- ❖ **Eguaglianza**: i servizi devono essere erogati secondo regole uguali per tutti, senza nessun tipo di preferenza o discriminazione;
- ❖ **Imparzialità**: il comportamento degli operatori nei confronti degli Ospiti deve essere di imparzialità, obbiettività e di giustizia;
- ❖ **Partecipazione**: il Consiglio di Amministrazione, nel gestire la Casa di Riposo, ha come obiettivo prioritario l'offerta di un Servizio sempre più rispondente ai bisogni della sua variegata utenza e per far ciò si impegna a dare ascolto e ad esaminare i reclami, i suggerimenti, le osservazioni e le riflessioni proposte dall'utente e/o dai familiari, consapevole dell'importanza che assume tale partecipazione nel generale processo di miglioramento della struttura;
- ❖ **Efficienza ed efficacia**: i servizi devono essere forniti utilizzando al meglio tutte le risorse di cui la Casa di Riposo dispone, secondo criteri di efficienza ed efficacia.

 CASA DI RIPOSO “COMM.A.MICHELAZZO”	CARTA DEI SERVIZI	REV. 03 DATA 21-04-2016
		PAGINA 6 di 20

DOVE SIAMO

La Casa di riposo “ Comm. A. Michelazzo” è situata in via Roma n° 69 a Sossano (VI).

Per raggiungere Sossano, qualora si provenga da Vicenza, si deve percorrere la Riviera Berica e girare a destra in prossimità del Caseificio Sociale di Barbarano Vicentino, seguendo le indicazioni per Sossano. Se si percorre l’Autostrada “A31 Valdastico Sud” si esce al casello di Barbarano Vicentino e alla rotatoria che si immette sulla Riviera Berica si seguono le indicazioni per Sossano. Se si proviene

La casa di riposo è in centro paese, in via Roma n. 69.

L’accesso agli Uffici Amministrativi è adiacente alla sede del Comune di Sossano, in piazza Giuseppe Mazzini n°3. L’ingresso degli uffici amministrativi è affacciato su piazza Mazzini, antistante il municipio, ed è segnalato da un totem grigio posto vicino alla porta di accesso.

Sono disponibili parcheggi in prossimità degli ingressi e, poco lontano, presso villa Gazzetta (via Roma, 94).

Orario di apertura al pubblico degli uffici amministrativi:

- ❖ dalle 9.30 alle 12.30 dal lunedì al venerdì;
- ❖ dalle 14.30 alle 16.30 il mercoledì;
- ❖ dalle 9.00 alle 12.00 il sabato.

In altri orari si riceve previo appuntamento.

Per informazioni o colloqui le assistenti sociali ricevono preferibilmente su appuntamento.

Telefono: 0444/885225 **Fax:** 0444/885950

E-mail: segreteria@casaripososossano.it

PEC: casaripososossano@pec.it

Sito internet: www.casaripososossano.it

E’ stato di recente rinnovato e viene costantemente aggiornato; è uno strumento importante di informazione e interazione sia con i familiari degli anziani accolti sia con le persone interessate ad una possibile accoglienza.

Sul sito sono visibili, tra l’altro, numerose fotografie della struttura e delle attività.

	CARTA DEI SERVIZI	REV. 03 DATA 21-04-2016
		PAGINA 7 di 20

MODALITA' DI ACCESSO

Per poter essere meglio informati sia sui servizi resi dalla casa di riposo "Comm. A. Michelazzo" che sulle procedure da attivare prima dell'ingresso nella stessa, è preferibile rivolgersi alle assistenti sociali telefonando o recandosi di persona presso gli uffici, preferibilmente su appuntamento, oppure negli orari di apertura degli uffici amministrativi.

ACCOGLIENZA IN CASA DI RIPOSO

Prima dell'ingresso è necessario attivare la valutazione UVMD, da richiedere presso il Distretto di residenza del potenziale ospite, con lo scopo di valutare in forma multidimensionale i suoi bisogni assistenziali, per definire con maggiore precisione la necessità dell'inserimento in Casa di riposo. Le persone valutate come "autosufficienti" vengono inserite nella Lista Unica degli Autosufficienti dell'ULSS di residenza, mentre alle persone valutate "non autosufficienti" viene attribuito un punteggio e sono inserite nella Graduatoria Unica di Residenza dell'ULSS di residenza.

La Casa di Riposo attinge dalle suddette Lista e Graduatoria ogni volta che è disponibile un posto letto.

Accoglimento anziani non autosufficienti con Ridotta intensità assistenziale (1° livello):

La Casa di Riposo "Michelazzo" è autorizzata ad accogliere un numero massimo di 66 anziani valutati non autosufficienti dall' UVMD (Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale) con Ridotta intensità assistenziale (1° Livello).

Gli anziani vengono accolti sia in forma convenzionata (tramite l'Impegnativa di Residenza, rilasciata dall'ULSS) sia privatamente.

Gli ospiti vengono accolti in Nuclei dedicati a persone non autosufficienti, in stanze a 1, 2, 3 o 4 posti letto con bagno in camera. La prevalenza dell'offerta è di stanze a 2 letti con bagno.

Presso questa struttura possono essere accolti sia anziani autosufficienti che anziani non autosufficienti per un totale di 112 posti letto autorizzati; nello specifico:

Le stanze sono a 1, 2, 3, 4 letti, tutte con bagno. La prevalenza dell'offerta è di stanze a 2 letti con bagno.

RETTE: v. allegato n. 1

 CASA DI RIPOSO "COMM.A.MICHELAZZO"	CARTA DEI SERVIZI	REV. 03 DATA 21-04-2016
		PAGINA 8 di 20

Accoglimento anziani autosufficienti:

La Casa di Riposo "Michelazzo" è autorizzata ad accogliere un numero massimo di 46 anziani valutati autosufficienti dall' UVMD (Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale).

Gli anziani vengono accolti privatamente.

Gli ospiti vengono accolti in Nuclei dedicati a persone autosufficienti, in stanze a 1, 2, 3 o 4 posti letto con bagno in camera. La prevalenza dell'offerta è di stanze a 2 letti con bagno.

RETTE: v. allegato n. 2.

Accoglienza temporanea:

La Casa di Riposo "Michelazzo", accoglie temporaneamente anziani, valutati sia autosufficienti che non autosufficienti con ridotta intensità assistenziale (1° Livello) dall' UVMD (Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale). Tali ingressi sono comunque effettuati nell'ambito dei posti letto autorizzati dall'ULSS n. 6.

Gli anziani valutati non autosufficienti vengono accolti sia in forma convenzionata (tramite l'Impegnativa di Residenzialità o di Sollievo, rilasciata dall'ULSS) sia privatamente.

Gli ospiti vengono accolti in Nuclei dedicati a persone non autosufficienti, in stanze a 2, 3 o 4 posti letto con bagno in camera. La prevalenza dell'offerta è di stanze a 2 letti con bagno.

Gli anziani valutati autosufficienti vengono accolti privatamente.

Gli ospiti vengono accolti in Nuclei dedicati a persone autosufficienti, in stanze a 1, 2, 3 o 4 posti letto con bagno in camera. La prevalenza dell'offerta è di stanze a 2 letti con bagno.

RETTE : sono uguali a quelle applicate per gli accoglimenti definitivi (vedi allegati n. 1 e n. 2)

ORARI DI VISITA AGLI OSPITI

La struttura è accessibile ai familiari o conoscenti degli ospiti tutti i giorni nei seguenti orari:

- ❖ Mattino: 9.30-11.00;
- ❖ Pomeriggio: 15.00-17.30;
- ❖ Post cena: 19.00-20.00.



ORGANIGRAMMA

L'assistenza agli Ospiti è garantita in modo continuativo da Infermieri Professionali e da Operatori Socio - Assistenziali con la costante supervisione del Coordinatore della struttura e del Medico di Medicina Generale .

Accanto a queste figure professionali, ve ne sono altre più specialistiche che integrano la presa in carico dell'Ospite, nell'intento di favorire il mantenimento e/o il recupero delle autonomie presenti in ciascuno.

Per i dettagli si veda l'allegato n. 3 , relativo all'Organigramma della struttura.

I SERVIZI OFFERTI AGLI OSPITI

Servizio Amministrativo

Oltre a sovrintendere a tutte le attività amministrative e gestionali proprie dell'Ente, si occupa di:

- ❖ Segretariato sociale;
- ❖ Assistenza continuativa alle pratiche amministrative degli Ospiti e dei Familiari;
- ❖ Gestione delle rette degli Ospiti;
- ❖ Gestione delle risorse umane e formazione del personale;
- ❖ Ragioneria;
- ❖ Economato;
- ❖ Rapporti con gli Enti Istituzionali del territorio (Comuni, Aziende ULSS).

Orario di apertura al pubblico degli uffici amministrativi:

- dalle 9.30 alle 12.30 dal lunedì al venerdì;
- dalle 14.30 alle 16.30 il mercoledì;
- dalle 9.00 alle 12.00 il sabato.

In altri orari si riceve previo appuntamento telefonando al n. 0444-885225 (int. 1)

Servizio Medico

All'interno della Casa di riposo "Comm.A. Michelazzo" il servizio medico è garantito da due Medici di Medicina Generale che sono presenti alternativamente in struttura tutti i giorni feriali, mentre nei giorni festivi, prefestivi e la notte ci si avvale del Servizio di Guardia Medica dell'UISS 6.

Il medico ha compiti di diagnosi, cura, prevenzione e riabilitazione. In particolare :



- ❖ effettua la valutazione clinica dell'utente al suo ingresso in struttura;
- ❖ effettua visite mediche periodiche o in caso di necessità;
- ❖ prescrive visite specialistiche, esami, farmaci;
- ❖ rilascia certificazioni;
- ❖ compila la cartella clinica;
- ❖ prescrive eventuali misure di protezione per la tutela dell'Ospite;
- ❖ in casi di particolare necessità, fornisce indicazioni scritte ai colleghi di continuità assistenziale chiamati durante il loro servizio (ore notturne, prefestive e festive);
- ❖ partecipa alle riunioni dell'Unità Operativa Interna (UOI), cioè dell'équipe multiprofessionale che opera all'interno della casa di riposo per la stesura ed il periodico aggiornamento dei PAI (Piano Assistenziale Individuale di ciascun Ospite);

- ❖ effettua colloqui individuali con i familiari degli Ospiti.

I medici sono a disposizione degli ospiti e dei loro familiari nei giorni ed orari di presenza in struttura (affissi all'esterno dell'ambulatorio medico) , ricevono i familiari preferibilmente su appuntamento (da concordare anche telefonicamente con l'Infermeria al n. 0444-8852525 – int. 2).

Servizio di Coordinamento

Il Coordinatore è la figura responsabile della struttura e dei servizi assistenziali, coordina gli operatori socio assistenziali ed integra tra loro i servizi presenti in Casa di Riposo.

Programma, organizza e sovrintende le diverse attività e i diversi operatori impegnati nella cura degli anziani assicurando la loro integrazione con le attività sanitarie e mantiene le relazioni con i familiari e il territorio di riferimento in un'ottica di collaborazione permanente e di scambio. Garantisce il rispetto della disciplina interna.

Cura l'accoglienza dell'ospite in struttura secondo la valutazione effettuata in équipe con le altre figure professionali, crea le migliori condizioni possibili per il suo inserimento e per la sua permanenza. A tal fine affianca, indirizza, coordina e controlla gli operatori.

Conduce colloqui individuali con i familiari degli Ospiti.

Il Coordinatore è a disposizione degli ospiti e dei loro familiari nei giorni ed orari di presenza in struttura, riceve i familiari preferibilmente su appuntamento (da concordare anche telefonicamente al n. 0444-8852525 – int.1 o 2).



Servizio Infermieristico

L'Infermiere Professionale rappresenta un riferimento costante per gli Ospiti e per i loro familiari e quindi esplica la sua attività non solo in ambulatorio, ma anche nei nuclei dove sono accolti gli anziani.

Sinteticamente :

- ❖ prepara e distribuisce le terapie prescritte;
- ❖ esegue le medicazioni;
- ❖ collabora con il Medico nell'espletamento delle viste mediche e nella tenuta delle cartelle cliniche Ospiti;
- ❖ prenota le visite specialistiche prescritte agli Ospiti;
- ❖ fornisce il primo soccorso poiché è presente in struttura 24 ore su 24;
- ❖ mantiene contatti con i familiari e si fa tramite per eventuali colloqui richiesti con il medico;
- ❖ partecipa a turno alle riunioni dell'Unità Operativa Interna (UOI), per la stesura ed il periodico aggiornamento dei PAI (Piano Assistenziale Individuale di ciascun Ospite);
- ❖ effettua colloqui individuali con i familiari degli Ospiti.

Il personale Infermieristico è a disposizione degli ospiti e dei loro familiari 24 ore su 24 ed è contattabile anche telefonicamente al n. 0444-8852525 – int. 2.

Servizio di assistenza socio – sanitaria all'Ospite

L'assistenza agli ospiti è garantita nell'arco delle 24 ore da personale qualificato (Operatori Socio- Sanitari) che offre il proprio intervento in base al fabbisogno dell'Ospite .

In particolare per gli anziani non autosufficienti si occupa quotidianamente di :

- igiene personale dell'ospite;
- aiuto nella vestizione;
- aiuto nella alimentazione (imbocco o supervisione);
- aiuto nella deambulazione;
- aiuto nell'uso dei servizi igienici;
- osservazione dello stato di benessere psico - fisico dell'Ospite in costante collaborazione con l'infermiere;
- a turno, partecipazione alle riunioni dell' Unità Operativa Interna (UOI), per la stesura ed il periodico aggiornamento dei PAI (Piano Assistenziale Individuale di ciascun ospite).

Gli operatori Socio – Sanitari sono a disposizione degli ospiti e dei loro familiari 24 ore su 24 e sono contattabili presso il Nucleo in cui prestano assistenza.

 <p>CASA DI RIPOSO "COMM.A.MICHELAZZO"</p>	<p>CARTA DEI SERVIZI</p>	REV. 03 DATA 21-04-2016
		PAGINA 12 di 20

Servizio di Fisioterapia

Il Servizio ha come obiettivi il recupero ed il mantenimento del maggior grado di autonomia possibile dell'anziano.

In particolare il Fisioterapista si occupa della:

- ❖ mobilizzazione passiva /attiva assistita, riattivazione e riabilitazione funzionale, attività di ginnastica sia individuale che di gruppo, terapie fisiche;
- ❖ prevenzione e cura di menomazioni e disabilità attraverso interventi riabilitativi personalizzati, posture degli ospiti allettati, educazione degli operatori socio - assistenziali alla corretta mobilizzazione e postura degli Ospiti al fine di recuperare l'autonomia nelle ADL, nei trasferimenti, nella deambulazione;
- ❖ gestione degli ausili: supervisione periodica riguardo l'uso corretto degli ausili presenti in reparto (sollevatore, ausili minori,...) e richiesta ausili appropriati per gli utenti in accordo con il Distretto Socio- Sanitario;
- ❖ partecipazione alle riunioni dell' Unità Operativa Interna (UOI) per la stesura ed il periodico aggiornamento dei PAI (Piano Assistenziale Individuale di ciascun Ospite);
- ❖ effettuazione colloqui individuali con i familiari degli Ospiti.

Il fisioterapista è a disposizione degli ospiti e dei loro familiari nei giorni ed orari di presenza in struttura (affissi all'esterno della palestra), riceve i familiari preferibilmente su appuntamento (da concordare anche telefonicamente al n. 0444-8852525 – int. 1).

Servizio Psicologico

Il Servizio prevede l'ascolto dei bisogni psicologici espressi dagli Ospiti, allo scopo di rendere più serena possibile la loro permanenza in Struttura e si svolge in collaborazione con tutte le figure professionali affinché possa realizzarsi al meglio la presa in carico assistenziale di ciascuno.

Più precisamente l'attività si esplica in:

- ❖ valutazione del livello di efficienza cognitiva e del tono dell'umore degli Ospiti;
- ❖ colloqui individuali con gli ospiti e/o i familiari;
- ❖ conduzione di attività con gli ospiti volte al mantenimento e, dove possibile, miglioramento, del livello di efficienza cognitiva;
- ❖ conduzione di incontri con il personale per condividere strategie operative/relazionali volte a garantire una migliore qualità di vita al singolo ospite;
- ❖ partecipazione alle riunioni dell' Unità Operativa Interna (UOI), per la stesura ed il periodico aggiornamento dei PAI (Piano Assistenziale Individuale di ciascun Ospite).

 <p>CASA DI RIPOSO "COMM. A. MICHELAZZO"</p>	<p>CARTA DEI SERVIZI</p>	REV. 03 DATA 21-04-2016
		PAGINA 13 di 20

Servizio Sociale

Il Servizio è svolto da due Assistenti Sociali.

Un'Assistente Sociale si occupa prioritariamente delle procedure di ammissione dei futuri Ospiti, della loro accoglienza e, in collaborazione con gli altri operatori della Struttura o con Servizi esterni, delle varie necessità che possono emergere durante la loro permanenza nella struttura.

Un'Assistente Sociale si occupa prioritariamente degli aspetti amministrativi connessi all'accoglienza degli ospiti e del Servizio di Pasti a domicilio.

Altri compiti specifici del Servizio Sociale sono :

- ❖ informazioni al cittadino sulle modalità di presentazione della domanda di accoglimento presso la Casa di riposo "Comm. A. Michelazzo" e sulla prassi per l'attivazione della valutazione UVMD;
- ❖ attività di segretariato sociale finalizzato all'informazione degli Ospiti e dei loro Familiari sulle modalità di richiesta di alcuni benefici assistenziali previsti dalle normative di settore, ed all'eventuale attivazione di alcuni di essi;
- ❖ colloqui con Ospiti e Familiari per particolari necessità personali;
- ❖ assieme con gli Educatori, collaborazione con i volontari presenti in struttura e ricerca di nuove forme di integrazione fra la Struttura ed il territorio;
- ❖ contatti con i Servizi Sociali dei Comuni di provenienza degli ospiti e con i vari Servizi dell' Ulss 6 per gli adempimenti amministrativi legati all'ingresso, alla permanenza e alla dimissione degli Ospiti;
- ❖ partecipazione alle riunioni dell'Unità Operativa Interna (UOI) per la stesura ed il periodico aggiornamento del PAI (Piano Assistenziale Individuale di ciascun Ospite).

Le Assistenti Sociali sono a disposizione degli ospiti, dei loro familiari e per informazioni relative a nuovi accoglimenti, indicativamente dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 12.30 e il mercoledì dalle 14.30 alle 16.30. Ricevono i familiari preferibilmente previo appuntamento telefonando al n. 0444-885225 (int. 1).

Servizio Educativo

Il Servizio di Educazione mira allo svolgimento di attività finalizzate a rispondere ai bisogni relazionali dell'anziano e perciò ad attuare :

- ❖ specifici progetti educativi e riattivativi volti a favorire la socializzazione fra gli Ospiti;
- ❖ il recupero ed il mantenimento delle capacità residue del singolo con obiettivi relazionali, di stimolazione cognitiva e sensoriale e di orientamento alla realtà;
- ❖ l'offerta di attività, anche di gruppo, di tipo ludico, culturale, ricreativo, manuale, anche al di fuori della Casa di Riposo;

 <p>CASA DI RIPOSO "COMM.A.MICHELAZZO"</p>	<p>CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>REV. 03 DATA 21-04-2016</p>
		<p>PAGINA 14 di 20</p>

- ❖ l'integrazione anche di volontari in tale ambito di attività, allo scopo di valorizzare la loro presenza e di offrire agli Ospiti nuove occasioni di incontro
- ❖ colloqui individuali con i famigliari degli Ospiti.

In ogni caso il Servizio fonda la sua attività sulla promozione delle scelte individuali e, quindi, riconosce e rispetta il diritto degli utenti al silenzio ed alla inattività.

Anche l'Educatore partecipa alle riunioni dell'Unità Operativa Interna (UOI) per la stesura e il periodico aggiornamento del PAI (Piano Assistenziale Individuale di ciascun Ospite).

Le Educatrici sono a disposizione degli ospiti e dei loro familiari nei giorni ed orari di presenza in struttura (affissi all'esterno della saletta educativa), riceve i familiari preferibilmente su appuntamento (da concordare anche telefonicamente al n. 0444-8852525 – int. 1).

Servizio di logopedia

Tale servizio, svolto tramite conferimento di incarico libero professionale, ha come obiettivi:

- ❖ intervenire sulle problematiche di disfagia riscontrabili in alcuni ospiti;
- ❖ attuare un programma di formazione e prevenzione diretto principalmente ai cuochi e agli operatori socio – sanitari;
- ❖ intervenire su alcune disfunzioni del linguaggio e della fonetica, temporanee o definitive.

La Logopedista concorda i propri interventi prevalentemente con i Medici e il Coordinatore di struttura; che sono a disposizione degli Ospiti e dei Familiari per comunicazioni e chiarimenti.

Servizio di podologia

Tale servizio, svolto tramite conferimento di incarico libero professionale, ha come obiettivi:

- ❖ -la cura completa e globale del piede per la prevenzione di complicanze locali, strutturali e funzionali del piede e per favorire la deambulazione e di conseguenza anche la riduzione del rischio di cadute accidentali;
- ❖ -l'effettuazione dei trattamenti in modo tempestivo e da personale qualificato presso la Casa di Riposo.

Il Podologo concorda i propri interventi prevalentemente con il Coordinatore di struttura e l'Assistente Sociale; che sono a disposizione degli Ospiti e dei Familiari per comunicazioni e chiarimenti.

 <p>CASA DI RIPOSO "COMM.A.MICHELAZZO"</p>	<p>CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>REV. 03 DATA 21-04-2016</p>
<p>PAGINA 15 di 20</p>		

Servizio Ristorazione

Al personale di cucina è affidata la preparazione quotidiana dei pasti, distribuiti nella sala da pranzo al piano terra (dove pranzano gli Ospiti autosufficienti e coloro che sono ancora autonomi in tale funzione) o ai piani, con l'ausilio di appositi carrelli termici che assicurano la corretta protezione degli alimenti ed il mantenimento della giusta temperatura durante la distribuzione.

Il servizio viene strettamente controllato tramite il sistema Haccp ed è gestito in collaborazione con una ditta specializzata in consulenze per la sicurezza e la qualità degli alimenti con l'obiettivo di raggiungere massimi livelli produttivi, qualitativi e di sicurezza.

Il menù, stagionale, offre una ricca gamma di proposte culinarie, compatibilmente con le specifiche diete eventualmente prescritte all'Ospite

Il vitto, di regola, viene servito nelle sale da pranzo ma, in caso di necessità stabilita dall'Ente, viene portato nelle stanze dal personale addetto .

I menù sono esposti presso la sala da pranzo.

Servizio lavanderia e guardaroba

Il servizio di lavanderia, il cui costo è incluso nella retta giornaliera, viene effettuato da una Ditta esterna e garantisce il lavaggio e la stiratura dei capi personali degli Ospiti.

Tale Ditta ha conseguito la certificazione per il sistema qualità UNI EN ISO 9001:2008 (garantisce la capacità di fornire un servizio efficace, efficiente e la continua ricerca del miglioramento qualitativo), utilizza il Sistema di Gestione Ambientale secondo la norma UNI EN ISO 14001:2004 (relativa all'importanza del rispetto ambientale mediante azioni di prevenzione dell'inquinamento ed il rispetto delle prescrizioni legali e contrattuali applicabili ai propri aspetti ambientali) ed è in possesso anche della certificazione UNI EN 14065:2004 (assicura la qualità microbiologica e la biodecontaminazione degli articoli tessili trattati).

Il servizio di guardaroba è curato da personale della struttura e garantisce la corretta distribuzione del vestiario e la sua cura.

Servizio di pulizia degli ambienti

Quotidianamente viene effettuata la pulizia degli spazi comuni e dei luoghi di degenza.

 CASA DI RIPOSO "COMM.A.MICHELAZZO"	CARTA DEI SERVIZI	REV. 03 DATA 21-04-2016
		PAGINA 16 di 20

Sono programmate periodiche pulizie a fondo, nonché interventi di disinfezione e disinfestazione degli ambienti di uso comune.

Servizio di manutenzione

Il servizio di manutenzione provvede a tutte le piccole manutenzioni ritenute necessarie.

I compiti specifici sono: interventi di tipo elettrico, idraulico, di falegnameria , piccole opere murarie e di tinteggiatura, cura e pulizia del giardino.

Servizio di assistenza religiosa e spirituale

Il Servizio è svolto in collaborazione con il Parroco, le Religiose e i volontari della Parrocchia di Sossano e prevede anche la celebrazione settimanale della Messa presso la Casa di Riposo.

La partecipazione avviene per libera adesione individuale.

Servizio di parrucchiera e taglio dei capelli

Una parrucchiera professionale è presente un giorno alla settimana presso la nostra struttura per il taglio dei capelli e per altri trattamenti (su richiesta degli ospiti o dei familiari).

 <p>CASA DI RIPOSO "COMM.A.MICHELAZZO"</p>	<p>CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>REV. 03 DATA 21-04-2016</p>
<p>PAGINA 17 di 20</p>		

LA RETTA DI DEGENZA

La retta di degenza è il corrispettivo del servizio di assistenza socio- sanitaria specifica (resa da personale qualificato), del servizio di ristorazione e dell'alloggio.

Presenta diversità di costo in riferimento alla sistemazione abitativa (tipologia di stanza) e alla tipologia di utenza (autosufficienti, non autosufficienti con impegnativa di residenzialità o non autosufficienti privi di impegnativa di residenzialità).

Per i dettagli si vedano gli allegati 1 e 2, relativi alle rette per l'anno in corso.

L'importo della retta viene stabilito annualmente dal Consiglio di Amministrazione della Casa di riposo "Com. A. Michelazzo" e la variazione della retta decorre dal 1° gennaio dell'anno di riferimento.

La comunicazione dell'aggiornamento della retta ai soggetti tenuti al pagamento è inviata all'indirizzo di fatturazione.

In caso di assenza dalla Casa di Riposo, l'Ospite ha diritto alla conservazione del posto.

Dal secondo giorno al penultimo di assenza la retta è ridotta del 25%.

Ai fini della retta, il computo delle giornate di ricovero comprende sia la giornata di accoglimento che quella di dimissione

Modalità di pagamento.

Il pagamento della retta va effettuato entro 10 giorni dal ricevimento della fattura relativa al mese in corso e, comunque, non oltre la fine di ogni mese, seguendo le istruzioni impartite al momento della compilazione della domanda d'ingresso.

 <p>CASA DI RIPOSO "COMM.A.MICHELAZZO"</p>	<p>CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>REV. 03 DATA 21-04-2016</p>
		<p>PAGINA 18 di 20</p>

VOLONTARIATO

Presso la Casa di riposo "Comm. A. Michelazzo" prestano il proprio servizio alcuni volontari che si affiancano principalmente nelle attività di animazione, nelle uscite e durante le celebrazioni liturgiche.

Altri volontari collaborano invece accompagnando gli Ospiti, in particolare gli anziani autosufficienti senza rete familiare e con una ridotta disponibilità economica, alle visite specialistiche presso le strutture sanitarie.

Il personale volontario opera secondo un Regolamento Interno che stabilisce le modalità di inserimento e le regole di comportamento; ogni volontario è coperto da idonea assicurazione stipulata dalla Casa di riposo.

COMITATO RAPPRESENTATIVO DEGLI OSPITI E/O DEI LORO FAMILIARI

L'Ente garantisce, secondo la normativa vigente e tramite Regolamento interno, la costituzione di un Comitato rappresentativo degli Ospiti e dei loro Familiari.

Il Comitato svolge compiti di:

- a) collaborazione con la Casa di Riposo "Comm. A. Michelazzo" per migliorare la qualità dell'erogazione del servizio e per la piena e tempestiva diffusione delle informazioni alle famiglie e agli ospiti;
- b) promozione di iniziative integrative finalizzate ad elevare la qualità di vita degli ospiti;
- c) partecipazione alla fase concertativa prevista dalle vigenti normative in materia.

I componenti del Comitato vengono eletti tramite un'Assemblea dei familiari degli ospiti e durano in carica 2 anni. I rappresentanti designati possono essere da un minimo di tre ad un massimo di cinque e al loro interno individuano un Presidente ed un Segretario.

 <p>CASA DI RIPOSO "COMM.A.MICHELAZZO"</p>	<p>CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>REV. 03 DATA 21-04-2016</p>
		<p>PAGINA 19 di 20</p>

SERVIZIO PASTI A DOMICILIO

Dal 1° gennaio 2015 la Casa di Riposo fornisce, tramite il Servizio Ristorazione interno alla struttura, pasti caldi per gli utenti residenti nel territorio dell'Unione dei Comuni del Basso Vicentino (Asigliano Veneto, Orgiano, Pojana Maggiore, Sossano).

Il servizio supporta le attività di assistenza domiciliare dei cittadini dell'Unione dei Comuni ed è volto a garantire autonomia di vita nella propria abitazione e nel proprio ambiente familiare, a prevenire e rimuovere situazioni di bisogno e ad evitare, per quanto possibile, l'istituzionalizzazione.

Ogni pasto è composto da: primo e secondo piatto, contorno, frutta fresca di stagione o dolce, pane.

La quantità e la qualità dei cibi sono equilibrati dal punto di vista nutrizionale e adatti per il consumo da parte di persone anziane.

Sono proposti un menù estivo ed un menù invernale. Ogni mese viene inviato al domicilio il menù relativo al mese successivo per permettere la scelta dei cibi.

Al momento della domanda viene chiesta la compilazione della scheda alimentare a cura del Medico di Base per la personalizzazione della dieta.

Il servizio è attivo dal lunedì al sabato, festivi esclusi. Su richiesta, possono essere comunque preparati i pasti nei giorni festivi, ma devono essere ritirati autonomamente presso la Casa di Riposo.

Per attivare il servizio rivolgersi alle assistenti sociali dei Comuni:

Asigliano Veneto (0444/872014)

Orgiano (0444/874038)

Pojana Maggiore (0444/898033)

Sossano (0444/885220)

 <p>CASA DI RIPOSO "COMM.A.MICHELAZZO"</p>	<p>CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>REV. 03 DATA 21-04-2016</p>
		<p>PAGINA 20 di 20</p>

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

La Casa di Riposo "Comm. A. Michelazzo" garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Ospite e dei familiari, attraverso un sistema di raccolta dei reclami e/o suggerimenti e di risposta agli stessi.

I reclami, le osservazioni, i suggerimenti vanno indirizzati direttamente alla Direzione della Casa di Riposo.

La Direzione ha il compito / dovere di dare una risposta scritta entro 15 gg lavorativi dal ricevimento di reclami, osservazioni, suggerimenti. Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del termine indicato, la Direzione comunicherà agli Utenti lo stato di avanzamento della pratica ed il nuovo termine del procedimento.

GARANZIA DELLA QUALITÀ

La Casa di Riposo "Comm. A. Michelazzo" si impegna a garantire all'utenza gli standards strutturali, organizzativi e gestionali previsti dalle normative in vigore, nella ricerca costante del miglioramento della qualità.

Si presta attenzione, in particolare:

- ❖ alle richieste e suggerimenti degli Ospiti, dei Familiari e del Personale, con gli obiettivi di miglioramento della qualità di vita degli ospiti, una maggior partecipazione dei familiari alla vita della Casa di Riposo e un miglioramento del clima all'interno del luogo di lavoro per i dipendenti della struttura;
- ❖ allo svolgere attività di animazione a favore degli ospiti il più possibile in collegamento con il territorio di appartenenza;
- ❖ alla riqualificazione e miglioramento edilizio per offrire un ambiente il più confortevole possibile;
- ❖ alla formazione continua del personale;
- ❖ al mantenimento del clima "familiare" che contraddistingue questa struttura.