



*... "è meglio dare vita ai giorni  
... che giorni alla vita" (Rita Levi Montalcini)*

*..... "come dovrebbe essere una società perché nella sua  
vecchiaia un uomo (o donna) possa rimanere tale? La risposta è semplice:  
bisognerebbe ch'egli fosse sempre stato trattato come un uomo.....*

*(S. De Beauvoir, La terza età)*



*"Non c'è in un'intera vita cosa più importante da fare che  
chinarsi perché un altro, cingendoti il collo, possa  
rialzarsi" (L. Pintor)*



*"La dignità umana è inviolabile.*

*L'età e la condizione di dipendenza non possono essere motivo di restrizione  
di diritti umani inalienabili e di libertà civili riconosciute a  
livello internazionale ed inseriti nelle Costituzioni  
Democratiche"*



*(Carta europea dei diritti e delle responsabilità delle persone anziane  
bisoggnose di cure ed assistenza a lungo termine)*

## PREMESSA

*La Carta dei Servizi, introdotta da una direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19.05.1995 per tutelare i diritti degli utenti delle amministrazioni che erogano servizi alla persona e per promuovere la partecipazione attiva degli stessi al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo, intende offrire alcune informazioni circa gli aspetti operativi quotidiani che la Casa garantisce nel servizio alle persone anziane.*

*Ciò che viene presentato non intende essere solo una elencazione di prestazioni o interventi attuabili, ma la scelta di uno stile di intervento che miri a realizzare una sempre maggior "qualità di vita" delle persone anziane residenti.*

*La condizione anziana in Italia è oggi ad un punto di svolta, sia a causa della situazione sociale, politica, ed economica, sia in ragione di una rinnovata coscienza collettiva.*

*Ciò che può renderla più accettabile è la qualità dei processi assistenziali e sanitari, e dei sistemi istituzionali ed interpersonali in essa coltivati. Ne deriva la necessità di un rinnovato impegno progettuale, a cui deve seguire con costanza, intelligenza ed apertura, l'organizzazione e la conduzione quotidiana dell'accoglienza e del sostegno.*

*Centralità della persona, promozione della vita, costruzione di relazioni significative, accompagnamento della persona anziana, sono le polarità entro cui si svolge un rapporto intenso e giustamente articolato, capace di dare serenità e fiducia a soggetti spesso soli ed in difficoltà.*



IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE


## PRINCIPI GUIDA DELLA CARTA

- **Eguaglianza:** La pari dignità dei clienti dei servizi sanitari trova il suo fondamento nell'articolo 3 della Costituzione Italiana. Questo significa che i servizi vanno resi alla cittadinanza secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione, condizione sociale o altro ancora. Non solo: nell'erogazione dei servizi al pubblico va salvaguardato il diritto alla uniformità delle prestazioni, commisurata alle esigenze degli utenti ed in particolare di quelli socialmente più deboli.
- **Imparzialità:** Tutto il personale in servizio è tenuto a tenere comportamenti di obiettività, giustizia ed imparzialità nei confronti degli ospiti.
- **Continuità:** L'erogazione dei servizi deve essere regolare e continua. Eventuali interruzioni sono espressamente disciplinate dalla legge (come ad esempio la normativa sullo sciopero nei servizi pubblici essenziali) e rientrano negli aspetti organizzativi del servizio, ed in queste occasioni sono adottate misure volte ad arrecare ai clienti il minor disagio possibile.
- **Diritto di scelta:** È una manifestazione del diritto più ampio di libertà personale, che in ambito sanitario si traduce - ogniqualvolta è consentito dalla legislazione vigente - nel diritto alla libera scelta della struttura e del luogo di cura.
- **Partecipazione:** Nell'erogazione dei servizi sanitari devono essere sempre garantiti il diritto alla corretta informazione, la possibilità di formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi, nonché la tutela dell'utente nel caso di prestazioni tecnicamente o professionalmente inadeguate.
- **Efficacia ed efficienza:** Sono le caratteristiche essenziali della prestazione sanitaria cui tende la Casa di Riposo, e si esprimono nello sforzo costante di garantire una sempre maggiore qualità delle prestazioni rese e, più in generale, delle azioni volte alla promozione della salute della comunità, evitando nel contempo sprechi di pubblico denaro.

## POLITICA PER LA QUALITA' E MISSION

In un momento in cui tutte le istituzioni sono alle prese con un processo di trasformazione di portata comparabile a quella della rivoluzione industriale ed inserite in un nuovo universo sociale, economico e culturale, riveste una cruciale importanza l'aggiornamento delle informazioni, delle conoscenze e delle competenze per poter assicurare agli utenti un servizio costruito intorno alla persona, individuandone i fattori motivanti e di valorizzazione così come prevede il principio del *servizio con un sorriso*.

L'Amministrazione si impegna a mettere a disposizione le risorse economiche, umane e organizzative per creare un ambiente "**customer friendly**" attraverso un cammino evolutivo supportato da un processo dinamico di modificazioni dei singoli comportamenti che porti gli utenti a sentirsi inseriti in un contesto sereno e piacevole dal punto di vista residenziale e nel contempo in grado di offrire cure sanitarie adeguate qualora ve ne fosse la necessità.

La "**Mission**" che ne deriva consiste nel fornire ai residenti, auto e non autosufficienti, servizi qualificati e continuativi che garantiscano una qualità di vita il più elevata possibile, rispettando la loro individualità, dignità e riservatezza, considerando i peculiari bisogni fisici, psichici, sociali e relazionali, promuovendo l'autonomia funzionale, l'inserimento  sociale e comunitario e riducendo, per quanto possibile, gli stati di disagio, traducendo il concetto globale alla salute, in stretta collaborazione con i servizi territoriali e la famiglia.

Gli obiettivi principali della Casa di Riposo possono essere così sintetizzati:

- ✓ Affermare il ruolo sociale ancora attivo della persona istituzionalizzata che ha anche adesso molto da offrire alla comunità;
- ✓ Definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multidisciplinari e multiprofessionali, progetti di interventi personalizzati, individuali e/o di gruppo sulla base di un approccio non più burocratico, ma per "obiettivi e risultati" utilizzando anche strumenti e tecniche innovative;
- ✓ Perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando, valorizzando le capacità funzionali e sensoriali residue o latenti dell'anziano ospite;
- ✓ Garantire all'utente un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, garantiti da un flusso continuo di informazioni tra tutti i componenti dell'èquipe multidisciplinare;

- ✓ Promuovere e garantire una formazione continua del personale al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale in ragione del fatto che tecnologia e scienza sono in veloce evoluzione e la loro corretta applicazione negli interventi sull'ospite permette un migliore soddisfacimento dei bisogni della persona anziana con un minor dispendio di energie;
- ✓ Prendersi cura di chi si prende cura creando un ambiente di lavoro sicuro, sereno e accogliente in cui ciascuno trovi sempre nuovi stimoli, motivazioni e strumenti per migliorare le proprie prestazioni professionali;
- ✓ Creare una maggior integrazione con i servizi esterni (Az. ULSS) e con la comunità operando per il Comune, con il Comune;
- ✓ Produrre un cambiamento culturale nella comunità rispetto al concetto di Casa di Riposo mostrando come la struttura sia garanzia di soddisfazione di un bisogno di protezione che può essere anche temporaneo;
- ✓ Razionalizzare le spese, attraverso un'analisi costante del processo di erogazione del servizio che tenga conto delle risorse disponibili e dei vincoli di bilancio consapevoli del fatto che ciò si fonda sul miglioramento continuo delle prestazioni, sulla trasparenza dell'operato e dell'etica professionale.

## CHI SIAMO

La storia della Casa di Riposo “Don A. Simionati e Cav. D. Soattini” inizia quando Don Alessandro Simionati, parroco di Bertesina, lascia, dopo la sua morte avvenuta il 24.08.1917, alla Congregazione di Carità di Barbarano Vicentino “tutta la sostanza immobile ovunque posseduta”.

5

La sua abitazione dovrà essere adibita a “Ospedale” a vantaggio dei malati poveri di Barbarano e come infermiere dovranno essere chiamate suore della congregazione che riterrà l’arciprete di Barbarano. Le suore arrivano ad aprire l’”Ospedale” il 27.10.1934.

Al lascito di don Simionati si aggiunge nel 1951 quello del sig. Domenico Soattini, deceduto il 15 maggio che lascia all’Ente di Carità un fabbricato perché venga adibito ad Ospedale-Ricovero per gli ammalati poveri del Comune di Barbarano.

L’Ente Comunale di Assistenza nel giugno del 1951 decide di accettare il lascito prevedendo la possibilità di riunirlo a quello di don Alessandro Simionati.

Il 23 gennaio 1952 il Presidente della Repubblica Einaudi firma il Decreto di erezione in Ente Morale dell’Ospedale di Ricovero “Don Alessandro Simionati” e il 23 luglio 1956 l’E.C.A. delibera di fondere il lascito di Domenico Soattini con quello di Alessandro Simionati prevedendo la nuova intestazione in “Ospedale Casa di Ricovero Don Alessandro Simionati e Cav. Domenico Soattini – Barbarano Vic.”

Nella seconda metà degli anno ‘90, l’Ente si è notevolmente impegnato per il miglioramento della qualità dei servizi offerti ottenendo il 14.06.1999, primo Ente Pubblico in Italia di questo tipo, la certificazione del sistema di qualità UNI EN ISO 9002 ED. 1994 divenuta poi nel 2002 UNI EN ISO 9001:2000 e nel 2009 UNI EN ISO 9001:2008. La certificazione ha permesso di sedimentare prassi già consolidate verso la qualità e di applicare nuovi sistemi di verifica che ora consentono di monitorare l’andamento delle performance fungendo, nel contempo, da sprone per la ricerca di nuovi strumenti e pratiche in grado di migliorare l’efficienza e l’efficacia del servizio reso.

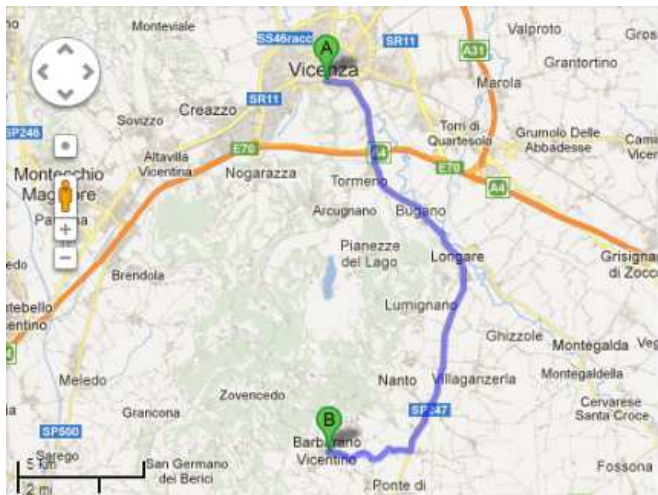


## DOVE SIAMO

La Casa di Riposo si trova a pochi metri dal centro urbano, nei pressi del Municipio e di Piazza Roma. Dista 16 km da Vicenza.

E' immersa nel verde delle pendici dei Colli Berici che si ergono alle sue spalle.

E' raggiungibile con l'auto dalla Riviera Berica SS. 247 seguendo le indicazioni per Barbarano Centro. Durante il periodo scolastico è servita dai mezzi pubblici che trasportano gli studenti.



## LA STRUTTURA

Per personalizzare maggiormente il servizio e per rispondere adeguatamente a quanto richiesto dalla normativa sull'accreditamento, l'Ente è stato diviso in nuclei di accoglienza



degli ospiti in base ai profili assistenziali definiti dalla Regione Veneto e ai limiti strutturali presenti ai quali si sta ponendo rimedio mediante una ristrutturazione, per cui troviamo il Nucleo Turchese con n. 31 ospiti non autosufficienti e il Nucleo Corallo con n. 40 ospiti di cui 25 autosufficienti per un totale di 71 posti

letto destinati ad accogliere 46 non autosufficienti e 25 autosufficienti.

All'interno di ogni nucleo si trovano una sala da pranzo, spazi comuni dotati di TV, bagni attrezzati.

Presso il Nucleo Corallo si trova anche la Cappella e una piccola biblioteca allestita e autogestita dagli ospiti.



## ORGANI DELL'ISTITUTO

Sono organi dell'Istituto:

- a) di governo e di indirizzo: il Consiglio di Amministrazione con a capo il Presidente;
- b) di gestione: il Direttore;
- c) di revisione economico-finanziaria: il Collegio dei Revisori dei Conti

### IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

L'Istituzione è retta dal Consiglio di Amministrazione, composto di 5 membri, compreso il Presidente.

Il Consiglio di Amministrazione con a capo il Presidente è l'organo di governo e di direzione politica dell'Ente.

I componenti il Consiglio di Amministrazione dell'Ente sono nominati dal Sindaco del Comune di Barbarano Vicentino.

Tanto il Presidente, quanto i Consiglieri, durano in carica 5 anni dalla data di insediamento e possono essere rieletti, senza interruzione, per due volte. Gli Amministratori rimangono in carica sino a che i loro successori

Il Consiglio di Amministrazione attiva e creativa degli utenti nella dovranno caratterizzare i servizi.

L'attività, l'individuazione analitica responsabilità, sono disciplinate da apposito Regolamento di Amministrazione.



abbiano assunto l'Ufficio.

promuove la partecipazione elaborazione degli indirizzi che

delle funzioni e delle relative

### IL DIRETTORE

Il Direttore è l'organo di gestione dell'Ente. Adotta tutti i provvedimenti finalizzati al raggiungimento degli obiettivi fissati dal Consiglio di Amministrazione, come da apposito regolamento.



Egli risponde al Consiglio di Amministrazione, in relazione agli obiettivi stabiliti, dei risultati ottenuti.

Il Direttore partecipa a tutte le sedute del Consiglio di Amministrazione e ne redige i verbali.

Il Direttore espleta ogni altro adempimento a lui attribuito da leggi o regolamenti.

- Provvede, nel rispetto del principio di separazione delle competenze tra l'indirizzo politico-amministrativo, proprio dell'organi istituzionale, alla predisposizione degli obiettivi e delle politiche, nonché alla programmazione ed indirizzo dell'Ente.
- Cura la gestione degli affari generali.
- E' responsabile dell'applicazione dei principi dei diritti di riservatezza dei dati personali.
- Istruisce, in collaborazione con l'ufficio Ragioneria, i procedimenti relativi all'attività contrattuale e di gara negli appalti di lavori e forniture.
- Coordina l'attività delle figure appartenenti all'équipe, verificandone il raggiungimento dei risultati rispetto agli obiettivi prefissati.

### IL COLLEGIO DEI REVISORI DEI CONTI

Il Collegio dei Revisori dei Conti è nominato dal Consiglio di Amministrazione dell'Ente secondo le modalità ed i criteri previsti dalla legge.



## **MODALITA' DI ACCESSO IN CASA DI RIPOSO**

### Richiesta di accoglienza

La Casa di Riposo accoglie persone anziane di ambo i sessi auto e non autosufficienti, come tali certificate dai servizi territoriali della A.S.L.

Per avviare le pratiche finalizzate all'ingresso in Casa di Riposo è necessario attivare la procedura convenzionalmente utilizzata nel territorio della Regione Veneto, che consiste nella compilazione della scheda S.Va.M.A. (Scheda di valutazione multidimensionale dell'anziano), strumento di rilevazione dei bisogni e delle problematiche dell'anziano che è suddivisa in tre parti:

1. S.Va.M.A Sanitaria
2. S.Va.M.A. Cognitivo-funzionale
3. S.Va.M.A. Sociale

Per la compilazione è necessario contattare la sede del Distretto Sanitario del territorio di residenza della persona anziana, oppure, in alternativa, si può rivolgersi all'Assistente Sociale del Comune di residenza. Le tre schede di cui sopra, dopo la compilazione, devono essere riportate al Distretto corredate dalla richiesta di attivazione di UVMD (Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale) che può essere firmata dall'anziano o da un familiare presso il Distretto stesso.

E' possibile esprimere preferenze per una o più strutture residenziali.

Dopo l' UVMD il nominativo della persona anziana non autosufficiente viene inserito all'interno della graduatoria per gli accessi in struttura dell'A.S.L. ed è visualizzabile dalle Case di Riposo appartenenti al territorio di quella stessa A.S.L. Le strutture contattano le persone nell'ordine di priorità dettato dal punteggio, come da normativa. Le persone autosufficienti vengono inserite in un elenco che viene consultato dall'Assistente sociale in caso di disponibilità di un posto letto.

### Disponibilità del posto letto e contatto con il potenziale ospite

Nel momento in cui vi sia disponibilità di un posto letto per non autosufficienti, l'Assistente sociale consulta la Graduatoria Unica pubblicata giornalmente a cura dell'Ufficio Anziani dell'A.S.L. che tiene il Registro Unico di Residenzialità (R.U.R.) e contatta telefonicamente tutte le persone che hanno un punteggio superiore al "cut-off" stabilito quotidianamente sempre dall'Ufficio Anziani fino a trovare qualcuno disponibile all'ingresso. Nel caso di ospiti valutati autosufficienti le chiamate avvengono sulla base dell'elenco pubblicato dall'Ufficio Anziani o delle domande rivolte direttamente all'Ente compilando l'apposito modulo. E' necessario comunque che anche gli autosufficienti siano in possesso della valutazione S.Va.M.A.

### Accettazione del posto

L'ospite autosufficiente o parzialmente autosufficiente che accetta il posto presso l'Ente viene sottoposto, al momento dell'ingresso, alla visita medica interna che ha lo scopo di accertare che le condizioni ivi dichiarate corrispondano ancora alla realtà e confacenti al posto libero in struttura.

Una volta accettato il posto, l'Assistente Sociale organizza un colloquio nel corso del quale devono essere consegnati all'Ente sia i documenti amministrativi necessari per l'accesso, sia le informazioni generali sulla persona che entrerà. Ciò ci consentirà di poterla accogliere nel modo migliore.

Il richiedente è tenuto a:

- Firmare l'atto di impegno al pagamento della retta di soggiorno e il contratto con la presa visione del Regolamento Interno;
- Versare, tramite bonifico bancario, in caso di ospite non autosufficiente, a garanzia del pagamento dell'ultima retta, un importo pari a una mensilità della stanza singola non auto dalla quale sarà trattenuto l'importo dell'ultima retta. La differenza sarà restituita agli aventi diritto;
- Nel caso di ospite autosufficiente, a versare, tramite bonifico bancario, un deposito cauzionale pari a € 2.000,00;

Al momento dell'ingresso l'ospite deve disporre di un corredo personale adeguato, che verrà contrassegnato a cura dell'Ente con un numero e il nome e dovranno essere consegnati i documenti amministrativi.

### **PERMANENZA PRESSO LA CASA DI RIPOSO**

Durante la permanenza nella Casa di Riposo gli ospiti autosufficienti possono mantenere le proprie abitudini, compatibilmente con le esigenze dell'Ente e nel rispetto del Regolamento Interno.

Nel caso decidano di allontanarsi dalla Casa di Riposo per un certo periodo o per diverse ore, devono obbligatoriamente avvertire l'Ente per motivi organizzativi.

Gli ospiti non autosufficienti, invece, devono rimanere all'interno della Casa di Riposo e possono allontanarsi solo se accompagnati da un familiare, dall'amministratore di sostegno, da persona o da operatore socio-assistenziale appositamente autorizzato.

L'Ente si riserva il diritto di trasferire l'Ospite da un Nucleo ad un altro o di modificare la sistemazione logistica da camera a più letti a quella singola e viceversa quando ciò sia richiesto da necessità organizzative di assistenza agli Ospiti o ciò sia stato valutato dall'U.O.I., per stato psichico o di salute fisica, non idoneo a convivere con altri dello stesso Nucleo o stanza.

L'Amministrazione si riserva di decidere insindacabilmente il trasferimento quando ciò sia richiesto da ragioni organizzative interne o per motivi di sicurezza.

In ogni ipotesi l'importo della retta verrà modificato secondo le effettive condizioni di assistenza.

### **SERVIZI OFFERTI**

#### **SERVIZIO ASSISTENZA SOCIALE**

E' presente presso l'Ente un'Assistente Sociale che:

- Svolge attività di segretariato sociale.
- Effettua la procedura di ammissione dell'Ospite tenendo conto di quanto prevede il Regolamento A.S.L. sul registro unico di residenzialità per i non autosufficienti e delle richieste pervenute per gli autosufficienti.
- Interviene ad aiutare l'ospite e i familiari ad affrontare e superare situazioni di disagio relazionale e di bisogno assistenziale.
- Fornisce informazioni aggiornate sulle risorse e sui servizi (esenzione ticket, provvedimenti pensionistici e invalidità, richieste contributi economici, cambio medico, aggiornamento carta identità, ecc.).

- In base ai bisogni ed alle necessità degli ospiti predispone programmi di intervento in collaborazione con le altre figure professionali discutendone in U.O.I. di cui è la verbalizzante

## SERVIZIO RISTORAZIONE

La Casa di Riposo offre un servizio ristorazione gestito internamente in conformità alle norme previste dall'HACCP



garantendone la salubrità, qualità e varietà degli alimenti. Cuochi ed aiuto cuochi giornalmente preparano i pasti sulla base di menù approvati dal Servizio Igiene degli Alimenti e della Nutrizione della A.S.L. competente. I menù variano ogni giorno e si ripetono ogni quattro settimane. La loro stesura è stata effettuata tenendo conto delle tradizioni della cucina locale legate anche ai vari periodi che

caratterizzano la vita civile e religiosa nelle varie stagioni dell'anno (es. Avvento, Natale, Quaresima, Carnevale) in maniera da far sentire gli Ospiti il più possibile a casa propria ed aiutarli a mantenere un buon orientamento temporale. Nei limiti del possibile e compatibilmente con le patologie presentate, cerchiamo di soddisfare le richieste degli ospiti in occasioni particolari. In collaborazione con il servizio medico e infermieristico vengono elaborate le diete speciali personalizzate per ospiti che soffrono di particolari problemi o che li presentano temporaneamente.

I pasti vengono distribuiti dagli Operatori Sociosanitari o dall'Infermiere Professionale. In presenza di eventuali patologie particolari (es. Disfagia), l'Operatore Sociosanitario o l'Infermiere Professionale provvederanno ad aiutare l'ospite nell'assunzione del pasto.

In caso di malattia, o in altri casi particolari, gli ospiti hanno la possibilità di pranzare e cenare nella propria camera.

Orari:

Colazione dalle 7.45 alle 8.45

Pranzo dalle 11.00 alle 13.00

Cena dalle 17.00 alle 18.30

Durante la giornata sono previsti due spuntini, uno alle 10.00 e uno alle 16.00, con the, caffè, yogurt, merendine, succhi o altro.

## SERVIZIO TELEFONICO



Ogni camera è dotata di telefono che, su richiesta, può essere abilitato per le chiamate all'esterno. Il costo delle chiamate è addebitato in fattura con cadenza trimestrale.

E' possibile ricevere telefonate dall'esterno; la persona che riceve la chiamata provvederà a dirottare la telefonata sull'apparecchio telefonico della stanza o sul portatile dell'operatore che raggiungerà la persona per permetterle di rispondere.

## SERVIZIO LAVANDERIA

Il servizio di lavanderia della Casa di Riposo stiratura, il riordino ed il rammendo della biancheria personale degli ospiti, mentre la biancheria piana viene



offre giornalmente il lavaggio, la biancheria personale degli ospiti noleggiata e lavata da una

lavanderia esterna.

### SERVIZIO TRASPORTO



Nel caso in cui gli ospiti debbano recarsi presso l'A.S.L. o altri ambulatori privati per effettuare visite specialistiche o per qualsiasi altro motivo, l'infermiere avvisa i familiari e chiede la loro disponibilità a effettuare il trasporto. Se non ci sono familiari disponibili, vengono contattate le associazioni di volontariato munite di auto o/e ambulanze, anticipando il corrispettivo da pagare per il viaggio e l'accompagnatore, e chiedendone il rimborso ai familiari con la fattura del mese immediatamente successivo.

### SERVIZIO PULIZIE AMBIENTI

Il servizio di pulizia degli ambienti è affidato a ditta esterna. Il personale effettua gli interventi di routine tutte le mattine mentre il pomeriggio effettua le pulizie a fondo di alcuni ambienti a rotazione e il ripasso dei bagni comuni e delle zone che lo necessitano.



Tutte le operazioni sono eseguite secondo le procedure depositate dalla ditta presso l'Ente.

### SERVIZIO RELIGIOSO



Il servizio religioso consiste nell'assistenza spirituale e morale ai residenti, nell'amministrazione dei sacramenti, nella celebrazione delle funzioni liturgiche.

Il servizio è garantito dai Padri del vicino Convento Francescano di S. Pancrazio che celebrano la SS.

Messa tutti i giorni feriali alle 7.00 e i festivi alle 9.15 presso la Cappella dell'Ente.

E' presente tutti i giorni feriali una Suora appartenente all'ordine del Sacro Cuore di Milano.

## **ASSISTENZA ALL'OSPITE**

### SERVIZIO ASSISTENZA

Il servizio di assistenza all'ospite è Sociosanitari in possesso del relativo riconosciuto dalla Regione Veneto.



garantito dagli Operatori diploma di qualifica

Gli Operatori seguono l'ospite in tutti quelli che sono i bisogni personali ed effettuano la pulizia dei letti, dei comodini e degli armadi mantenendoli in ordine.

Mantengono un rapporto cordiale e di relazione con i famigliari e l'ospite, stimolandolo per mantenere il più a lungo possibile le capacità residue.

### ASSISTENZA SUSSIDIARIA AGLI OSPITI

Per le persone più bisognose di assistenza continuativa, l'operato degli addetti della struttura può essere integrato dall'assistenza sussidiaria da parte di persone incaricate dai familiari. La presenza di tali persone all'interno della struttura deve essere preventivamente comunicata e concordata con il Segretario Direttore e il coordinatore dei servizio socio-assistenziali.

Eventuali responsabilità civili ed assicurative sono assunte direttamente dai familiari.

### ASSISTENZA INFERMIERISTICA

L'assistenza infermieristica è garantita da infermieri professionali presenti presso la struttura 24 ore su 24.

Ad essi possono rivolgersi in qualsiasi momento gli ospiti per problemi inerenti lo stato di salute. L'infermiere deciderà se agire autonomamente o sottoporre l'ospite a visita del medico.



### ASSISTENZA MEDICA

L'assistenza medica, sia generica che specialistica, viene garantita agli ospiti non autosufficienti dall'A.S.L. n. 6 attraverso un medico di medicina generale presente in struttura giornalmente e attraverso i propri presidi sanitari pubblici (distretti sanitari ed ambulatori specialistici). Obiettivo del medico è la salute dell'anziano intesa non esclusivamente come assenza di malattia, ma come ben-essere globale. Il medico verifica periodicamente lo stato funzionale e di salute di ogni singolo ospite non autosufficiente. Prescrive le terapie sia farmacologiche che di altro genere di volta in volta necessarie e la loro periodica rivalutazione, nonché tutti gli accertamenti specialistici e gli esami di laboratorio da effettuarsi. Il medico cura la comunicazione e lo scambio di informazioni circa lo stato di salute con gli ospiti e i loro familiari. Partecipa alle U.O.I. e collabora nella stesura del P.A.I.

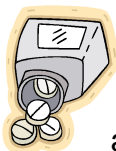


L'ospite autosufficiente viene seguito dal proprio medico di fiducia che verrà chiamato presso la struttura in caso di urgenza o raggiunto da un familiare in caso necessitino solamente prescrizioni di routine.

Nei giorni festivi e prefestivi il servizio è garantito dal Medico di continuità assistenziale presente presso l'Ospedale Civile di Noventa Vic.na.

### SERVIZIO FARMACEUTICO

Attraverso il servizio autosufficienti i presidi e i affetti e i gas



Per gli

Farmacia del paese e a ritirare i farmaci.

Nel caso sia dovuto, l'importo da pagare è addebitato in fattura.

infermieristico, l'Azienda A.S.L. fornisce agli ospiti non

farmaci necessari al trattamento delle patologie di cui sono medicali per ossigenoterapia.

autosufficienti l'Ente provvede a recapitare le ricette alla

### FISIOTERAPIA



Per garantire un adeguato servizio di fisioterapia, la Casa di Riposo si avvale dell'operato di un fisioterapista che agisce seguendo le prescrizioni del fisiatra, incaricato dalla A.S.L., e le indicazioni del medico della struttura operando al meglio per il recupero psicofisico della persona.

Almeno una volta la settimana vengono svolte sedute di ginnastica dolce.

All'interno dell'Ente sono inoltre presenti attrezzature ginniche ed elettromedicali che possono venire utilizzate sotto il controllo del fisioterapista.



### EDUCAZIONE ED ANIMAZIONE

L'Educatore, attraverso la creazione di rapporti interpersonali e relazionali mediante colloqui individuali e lavori di gruppo, svolge la propria attività volta a captare i bisogni degli ospiti.

Per favorire la socializzazione ed il mantenimento delle capacità cognitive, l'attività viene svolta in gruppi di stimolazione cognitiva, sensoriale, e laboratori di terapia occupazionale. Legate all'attività dei gruppi durante l'anno vengono effettuate delle uscite (teatro, visita presepi, visite a siti di rilevanza storica e culturale, zoo e parchi naturalistici) che favoriscono il consolidamento dei rapporti sia tra ospiti che con il team di assistenza

E' a disposizione degli ospiti presso l'angolo biblioteca un computer che gli stessi utilizzano per la gestione del servizio bibliotecario, per giocare con la geografia, la matematica, la logica, a carte, o per effettuare ricerche e navigare in internet.

Tutta l'attività è svolta con l'obiettivo di aumentare il benessere dei residenti facendoli sentire membri di una famiglia e appartenenti ad una comunità sulla quale è possibile contare in ogni momento e per qualsiasi esigenza sapendo che tutti sono disponibili ad instaurare rapporti di mutuo-aiuto.



L'Educatore

la relazione interpersonale, di individuare i bisogni superiori e i desideri dell'anziano, aiutando quest'ultimo a prenderne mezzo per la soddisfazione del particolare il suo ruolo è:

Professionale Animatore ha il compito, attraverso



coscienza. Deve inoltre farsi bisogno, ove possibile. In

- Osservare i comportamenti di forza, le risorse e i bisogni.
- Ascoltare le emozioni (perché spesso il linguaggio dell'anziano è compromesso) ed interpretare i silenzi.
- Privilegiare la relazione creando un clima di accoglienza
- Esercitare uno stimolo costante, adeguando le richieste alle capacità, per non creare frustrazioni e agevolare la comunicazione
- Valorizzare il rapporto con i familiari o comunque con l'esterno
- Creare ponti, collegamenti, occasioni in più di dialogo
- Essere un punto di riferimento
- Organizza le attività atte a stimolare e sollecitare gli interessi degli ospiti, a favorire i processi di socializzazione e a recuperare e/o mantenere le abilità residue, in base ai progetti individualizzati stabiliti in U.O.I.
- Organizza attività e feste per facilitare i rapporti interpersonali e la comunicazione;
- Promuove e organizza eventi aperti alla comunità per favorire l'apertura della struttura verso l'esterno.
- Svolge attività che stimolano i processi cognitivi e di orientamento spazio-temporale rivolte agli ospiti che presentano indici di deterioramento o demenza.
- Collabora alla realizzazione di azioni formative, informative e di sostegno psicologico, rivolte ad operatori, ospiti e famigliari della struttura.

### ASSISTENZA PSICOLOGICA

Uno Psicologo è presente almeno una volta la settimana in struttura. Il suo impegno è rivolto particolarmente al sostegno psicologico degli ospiti. Il suo ruolo comprende:

- ✓ Aiutare l'anziano al momento dell'ingresso in struttura, favorendolo e sostenendolo nell'accettare l'inserimento in una nuova realtà.
- ✓ Stimolare il mantenimento e il recupero delle proprie e relazionali.
- ✓ Somministrare semplici test di psicodiagnostica ed effettuare colloqui individuali e lavori di gruppo con gli ospiti.
- ✓ La formazione delle varie figure professionali in relazione al lavoro di equipe sui casi clinici.
- ✓ La prevenzione del "burn-out" degli operatori.
- ✓ Eventuali incontri con parenti previo appuntamento telefonico.



### UNITA' OPERATIVA INTERNA (U.O.I.)

L'Unità Operativa Interna, come previsto dalla D.G.R.V n. 3856 del 03.12.2004, è un modello operativo che permette la lettura dei bisogni in termini di globalità della presa in carico di un ospite che coinvolge più figure professionali e che ha come finalità la formulazione di un piano assistenziale riabilitativo specifico individuale, in linea con gli indirizzi progettuali elaborati dall'U.V.M.D.(Unità Valutativa Multidisciplinare Distrettuale). L'U.O.I è un gruppo di lavoro presieduto dal Direttore o suo delegato al quale partecipano stabilmente il Medico Coordinatore dell'A.S.L., il Medico di medicina generale, il coordinatore dei Servizi Socio-Assistenziali, l'Assistente sociale, almeno un operatore socio-sanitario. Qualora se ne ravvisi la necessità, possono essere invitati a farne parte l'Infermiere Professionale, l'Educatore, il Fisioterapista, la Psicologa o i familiari chiamati a condividere il Piano Assistenziale Individualizzato.

Il gruppo si occupa di:

- Valutare in forma multidimensionale l'ospite nella fase di accoglimento;
- Ricepire la valutazione multidimensionale dell'ospite e fissare le modalità di attuazione del programma di assistenza predisposto dall'U.V.M.D.;
- Redigere il Programma terapeutico riabilitativo personalizzato, con le modalità della valutazione multidimensionale e multi professionale in tempo congruo ad una osservazione e adattamento della persona nel nuovo ambiente;
- Verificare l'efficienza del programma così elaborato.

### **PAGAMENTO DEI SERVIZI**



La retta di degenza, che viene Amministrazione con apposita descritti tranne eventuali spese

stabilita di anno in anno dal Consiglio di deliberazione, comprende tutti i servizi telefoniche, spese di trasporto ospiti con

ambulanze private e le spese farmaceutiche, se dovute.

Nella fattura di fine mese viene perciò specificato, oltre all'importo della retta, il costo delle telefonate effettuate dall'ospite, l'eventuale spesa per trasporti con ambulanze private (con allegato rapporto rilasciato da chi ha effettuato il viaggio) e la spesa anticipata dall'Ente per acquisto farmaci, con allegata la distinta della farmacia.

Per quanto riguarda appunto i farmaci, agli ospiti autosufficienti viene addebitato l'importo relativo alla quota a loro carico per l'acquisto (che corrisponde alla spesa che avrebbero comunque sostenuto al loro domicilio) mentre agli ospiti non autosufficienti viene addebitata solamente la spesa per l'acquisto di eventuali farmaci fuori prontuario non forniti direttamente dall'azienda ospedaliera.

Il pagamento viene effettuato esclusivamente a mezzo R.I.D.



## **VOLONTARIATO**

Presso l'Ente operano alcuni volontari che collaborano per le piccole esigenze di ordine pratico e nell'organizzazione e animazione delle feste di compleanno che si svolgono una volta al mese.



L'Ente è aperto a qualsiasi iniziativa che le associazioni di volontariato intendano proporre.

E' altresì disponibile ad accogliere volontari formati da affiancare al personale in servizio per far sì che l'ospite non si senta lasciato "solo" ma inserito in un ambiente di vita familiare.

A questo scopo, in collaborazione anche con altri Enti o Istituzioni, questa Casa di Riposo organizza i corsi di formazione per coloro che vogliono impegnarsi a portare avanti un progetto all'interno dell'Ente nel rispetto delle regole e dei regolamenti allo scopo predisposti.

## **PARTECIPAZIONE DEI FAMILIARI**

I familiari sono chiamati a partecipare attivamente alla vita sociale che si svolge all'interno della Casa di Riposo fornendo al Consiglio di Amministrazione spunti e suggerimenti per il miglioramento del servizio, nonché a prestare volontariato all'interno della struttura.



Essi potranno anche, se costituiti in comitato secondo quanto previsto dall'apposito regolamento, essere coinvolti dal Consiglio di Amministrazione nelle scelte strategiche dell'Ente.

## **MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA**

In questa sezione la Casa di Riposo indica le modalità e gli strumenti per mezzo dei quali intende assicurare la tutela del proprio assistito rispetto agli atti o comportamenti dei propri dipendenti che violino i principi sui quali si basa la presente Carta o comunque neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni o più in generale dei disservizi segnalati.

Inoltre sono specificati gli strumenti per la verifica sull'attuazione della Carta medesima e delle relative modifiche ed aggiornamenti.

### **Lamentele e Reclami**

La Casa di Riposo garantisce la funzione di tutela nei confronti del proprio assistito anche attraverso la possibilità per quest'ultimo di sporgere lamentele o reclami a seguito di disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni o comunque abbiano leso la Sua dignità.

Le lamentele o i reclami possono essere presentati all'ufficio per le relazioni con il pubblico presso questa Casa di Riposo.

Tale ufficio riceve le osservazioni, le lamentele o i reclami presentati dai singoli assistiti o da associazioni o organismi riconosciuti che li rappresentano. Provvede a dare immediata risposta al Suo assistito per le segnalazioni e i reclami che si presentano di immediata soluzione, oppure predispone l'attività istruttoria secondo le procedure prefissate dall'allegato regolamento di pubblica tutela.

### **Indagini sulla soddisfazione dei clienti/pazienti**

La Casa di Riposo garantisce infine la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione dei clienti/pazienti, promuovendo attraverso i propri servizi, con il coordinamento

dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, la somministrazione di questionari, indagini campionarie e l'osservazione diretta tramite il proprio personale dipendente.

## **Regolamento di Pubblica Tutela**

### **- Art.1 –**

Gli utenti, parenti o affini o organismi di volontariato o tutela dei diritti accreditati presso la Regione possono presentare osservazioni, opposizioni denunce o reclami contro gli atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale.

### **- Art.2 –**

Gli utenti e gli altri soggetti come individuati dall'Art.1 esercitano il proprio diritto con:

- 1) Lettera in carta semplice, indirizzata e inviata alla casa di Riposo o consegnata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nelle sue articolazioni;
- 2) Compilazione di apposito modello sottoscritto dall'utente, distribuito dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- 3) Segnalazione telefonica o fax all'Ufficio sopra citato;
- 4) Colloquio con il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui, verrà fatta apposita scheda verbale, annotando quanto segnalato con l'acquisizione dei dati per le comunicazioni di merito.

La segnalazione verbale sarà acquisita in presenza di un testimone.

### **- Art.3 -**

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami dovranno essere presentate, nei modi sopra elencati, entro 30 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti in armonio con il disposto dell'Art.14, comma 5, del Decreto Legislativo 502/92, come modificato dal Decreto Legislativo 517/93.

### **- Art.4 –**

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami, comunque presentate o ricevute nei modi sopra indicati dall'Ufficio Relazione con il Pubblico, qualora non trovino immediata soluzione, devono essere istruite e trasmesse alla Direzione della Casa di Riposo entro un termine massimo di giorni 5 (cinque), o comunque nei tempi rapportati all'urgenza del caso.

### **- Art.5 –**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nei cinque giorni successivi, comunicherà ai Responsabili di servizio interessati, notizia dell'opposizione, osservazione, denuncia o reclamo affinché questi adottino tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e forniscano all'ufficio richiedente, entro 15 (quindici) giorni, tutte le informazioni necessarie per comunicare un'appropriata risposta all'utente entro e non oltre trenta giorni dalla data dell'esposto o del reclamo dell'utente.

- Art.6 -

Nella Casa di Riposo è costituito un Ufficio Relazioni con il Pubblico che assicura le seguenti funzioni:

- 1) Ricevere le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami in via amministrativa presentati dai soggetti di cui all'Art.1 del presente regolamento, per la tutela del cittadino verso gli atti o i comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale;
- 2) predisporre l'attività istruttoria e provvede a dare tempestiva risposta all'utente per le segnalazioni di più agevole definizione, su delega del Segretario.

Per i reclami di evidente complessità, provvede a curarne l'istruttoria e fornisce parere al legale Rappresentante per la necessaria definizione. L'Ufficio per l'espletamento dell'attività istruttoria può acquisire tutti gli elementi necessari alla formazione di giudizio, richiedendo altresì relazioni o pareri ai Responsabili dei Servizi, delle Unità Operative, ovvero degli Uffici della Casa di Riposo;

- 1) Fornire all'utente tutte le informazioni e quanto altro necessario per garantire la tutela dei diritti ad esso riconosciuti dalla normativa vigente in materia;
- 2) Predisporre la lettera di risposta all'utente sottoscritta dal legale rappresentante dell'ente in cui si dichiara che la presentazione delle anzidette osservazioni ed opposizioni, non impedisce, né preclude la proposizione di impegnative in via giurisdizionale ai sensi del comma 5 dell'Art.14 del Decreto Legislativo 502/92 come modificato dal Decreto Legislativo 517/93.

- Art.7 -

Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico svolge i seguenti compiti:

- 1) Accoglie i reclami, le opposizioni e le osservazioni presentate via amministrativa ai sensi dell'articolo1 del presente regolamento;
- 2) Provvede a istruire e definire le segnalazioni di agevole risoluzione;
- 3) dispone l'istruttoria dei reclami, con distinzione di quelli di più facile risoluzione, dando tempestiva risposta all'utente;
- 4) Attiva la Commissione Mista Conciliativa per l'esame delle segnalazioni di cui viene a conoscenza per il tramite delle Associazioni di Volontariato e degli organismi di tutela;
- 5) Invia la risposta all'utente e contestualmente ne invia copia al Responsabile del Servizio, al Responsabile dell'Unità Operativa interessato e al coordinatore di settore per l'adozione di misure e di provvedimenti necessari;
- 6) Provvede ad attivare la procedura di riesame del reclamo qualora l'utente dichiari insoddisfacente la risposta ricevuta.

## **REGOLAMENTO INTERNO DELLA CASA DI RIPOSO** (approvato con deliberazione n. 30 del 15/12/2008)

### 1) OGGETTO:

Il presente Regolamento, composto da n° 10 articoli in totale, intende disciplinare quanto segue:

- stabilire i diritti, doveri e norme di comportamento degli utenti, dei loro familiari e amici, di eventuali amministratori di sostegno o tutori, e comunque di chi, a qualunque titolo, accede a questo Ente;
- facilitare la vita comunitaria degli ospiti, stabilendo regole indispensabili per il buon andamento degli stessi e della collettività;
- conservare e rispettare lo stato degli ambienti e delle attrezzature.

### 2) PRIMO INGRESSO

L'ammissione, concordata comunque con gli uffici, dovrà preferibilmente avvenire nei seguenti giorni ed orari : dal lunedì al sabato dalle ore 08.30 alle ore 11.00.

Dal momento in cui il posto viene prenotato, si attiva il pagamento della retta che è diversificata a seconda della tipologia di stanza e delle condizioni dell'ospite desumibili dalla Scheda SVAMA (autosufficiente o non autosufficiente) e dalla scheda di valutazione medica interna (autosufficiente o parzialmente autosufficiente). Nel caso di ospiti non autosufficienti, qualora dal giorno della prenotazione del posto letto al momento dell'effettivo ingresso trascorrono più di tre giorni, la retta dovuta sarà quella riferita agli ospiti non autosufficienti fuori convenzione. Ciò fino al ricevimento, da parte dell'Ente, dell'Impegnativa di Residenzialità rilasciata dall'Azienda U.L.S.S. competente.

L'assegnazione della camera viene disposta dall'Ente a proprio insindacabile giudizio, che si riserva anche, durante la permanenza, la facoltà di trasferire l'ospite da una camera ad un'altra e da un nucleo all'altro qualora ciò fosse richiesto da esigenze della vita comunitaria, da mutate condizioni psicofisiche dell'Ospite, oppure secondo le valutazioni della Unità Operativa Interna e della Direzione, con il solo obbligo di avvisare la persona di riferimento. Se ciò implicasse una modificazione della retta giornaliera, essa è dovuta dalla data dell'effettivo trasferimento.

### 3) DOTAZIONE DI BIANCHERIA E ABBIGLIAMENTO

Prima dell'ingresso, all'ospite o al familiare di riferimento viene consegnato un documento nel quale vi è descritta la dotazione consigliata di biancheria ed abbigliamento dell'Ospite. Tutto il corredo di proprietà dell'Ospite, anche quello aggiunto nel corso della permanenza, deve obbligatoriamente essere consegnato direttamente al personale di lavanderia, che provvederà ad inventariarlo e ad applicare un contrassegno nominativo di riconoscimento. La lavanderia è interna ed il servizio è compreso nel costo della retta. Per motivi organizzativi ed in casi eccezionali è possibile per l'Ente il ricorso alla lavanderia esterna, senza alcun aggravio di spesa per l'ospite.

Si raccomanda però di non dotare l'ospite di capi di abbigliamento delicati e di grande valore, poiché, per garantire l'igiene ed evitare contaminazioni crociate, tutto viene lavato a temperature elevate. L'Ente non risponde di eventuali danni e/o smarrimenti di capi di vestiario.

Qualora un utente o un familiare scegliesse dell'abbigliamento non rispondente alle caratteristiche sopradescritte, la gestione dello stesso sarà totalmente a Suo carico e nessun adempimento dovrà essere richiesto al personale. La separazione di tali capi da quelli destinati alla lavanderia interna sarà solo e solamente a carico dell'ospite e/o del familiare. Comunque, anche in questi casi, il capo andrà contrassegnato da parte dell'Ente.

Si raccomanda inoltre, per meri motivi di spazio, di portare la dotazione stagionale, provvedendo alla sostituzione del vestiario ad ogni stagione, verificando anche lo stato di usura.

La biancheria piana (lenzuola, coperte, asciugamani, tovagliato ecc.) viene fornita all'Ente da una lavanderia esterna, ed il costo relativo è già compreso nella retta.

#### 4) VITTO

L'Ente provvede alla preparazione e distribuzione del vitto. Non è consentito portare direttamente agli ospiti alcun genere di alimento e bevanda, se non preventivamente concordato con il medico o, in sua assenza, con l'Infermiere Professionale in turno.

Ciò a tutela stessa della salute degli ospiti e per non vanificare l'equilibrio nutritivo definito dalla tabella alimentare predisposta dal personale competente.

Onde evitare spiacevoli rifiuti, non è consentito portare nell'Ente qualsiasi alimento, torte o dolci fatti in casa. Ciò è proibito dalla normativa HACCP. Qualora il familiare in occasioni particolari (es.: compleanno) volesse portare torte o del gelato, questi dovranno essere confezionati oppure prodotti da pasticcerie e gelaterie professionali. Dalla confezione dovrà essere possibile rilevare il produttore, che ne è responsabile, e la data di confezionamento e di scadenza.

#### 5) ORARI DI VISITA E DI TELEFONATE AGLI OSPITI

L'Ente approva e sostiene le visite di familiari ed amici, che però devono avvenire nel rispetto della vita dell'Ente e degli altri ospiti. Le visite sono possibili nei seguenti orari: tutti i giorni dalle 09.00 alle 11.00, dalle 15.30 alle 17.30 e dalle 19.00 alle 21.00. Eventuali altri orari devono essere concordati ed autorizzati. Non è consentito agli esterni l'accesso alle stanze da letto, né alle sale da pranzo, né alla palestra o alla sala animazione. Qualora l'ospite che si desidera incontrare sia impegnato in attività di gruppo, per evitare interruzioni e distrazioni agli altri ospiti, si prega di attendere la fine degli stessi. In caso di urgenza è possibile chiedere al personale di far chiamare la persona che si desidera incontrare.

Per quanto riguarda le telefonate, si prega di limitarle agli orari in cui gli ospiti sono facilmente raggiungibili dagli operatori onde evitare ricerche che distolgono, magari inutilmente, i dipendenti dal loro lavoro. Gli orari migliori sono dalle 11.15 alle 12.15, dalle 17.45 alle 18.30 e dalle 20.00 alle 21.30.

Naturalmente nessuna limitazione di orario è prevista per gli ospiti dotati di proprio cellulare.

#### 6) ORARI DI USCITA DEGLI OSPITI

L'Ospite gode della massima libertà, fatte salve le limitazioni imposte dallo stato di salute e dalle condizioni psicofisiche. Tali limitazioni sono di competenza del medico curante.

L'uscita degli Ospiti dalla Casa di Riposo è consentita, dando preavviso al personale infermieristico in servizio, con preferenza dalle 08.00 del mattino alle 20.00 della sera.

## 7) ASSISTENZA PRIVATA

L'Ente provvede all'assistenza necessaria fintanto che l'ospite si trova all'interno della Casa di Riposo. Eventuale assistenza necessaria in caso di ricovero ospedaliero dovrà essere gestita direttamente dai familiari, i quali, oltre a dover aggiornare l'Ente in merito alle condizioni di salute dell'ospite, dovranno anche occuparsi di effettuare i cambi di biancheria. L'Ente può continuare a lavare materialmente i capi di abbigliamento, ma solo se i familiari dopo averli ritirati in ospedale, li consegnano alla lavanderia della Casa di Riposo.

Qualora fosse desiderio del familiare far affiancare l'ospite da un'assistenza privata, per alcune ore magari per compagnia, ciò deve essere comunicato alla Direzione che può anche decidere di chiedere la sostituzione della persona individuata in caso di mancato rispetto delle regole di comportamento anche nei confronti di altri ospiti o del personale dell'Ente.

Si rammenta che le persone a cui viene affidato l'incarico di assistenza privata, se retribuite, devono essere in regola con gli obblighi e gli oneri assicurativi infortunistici, assistenziali o previdenziali e con tutte le norme legislative e regolamentari, nazionali e locali vigenti. L'Ente si riserva la facoltà di provvedere alla segnalazione, in caso di evidente irregolarità, agli organi competenti, senza alcun preavviso agli interessati.

Per quanto riguarda le telefonate, si prega di limitarle agli orari in cui gli ospiti sono facilmente raggiungibili dagli operatori onde evitare ricerche che distolgono, magari inutilmente, i dipendenti dal loro lavoro. Gli orari migliori sono dalle 11.15 alle 12.15, dalle 17.45 alle 18.30 e dalle 20.00 alle 21.30.

Naturalmente nessuna limitazione di orario è prevista per gli ospiti dotati di proprio cellulare.

## 8) NECESSITA' DI VISITE SPECIALISTICHE

Qualora il medico ritenesse necessario far sottoporre l'ospite a visite specialistiche, il familiare o Suo incaricato dovrà provvedere ad accompagnarlo.

Se ciò gli fosse impossibile, la Casa di Riposo potrà rivolgersi ad associazioni di volontariato munite di ambulanze, anticipando il corrispettivo da pagare per il viaggio e per l'accompagnatore. In tal caso la richiesta di rimborso avverrà con la fatturazione del mese successivo.

## 9) FARMACI

La gestione di qualsiasi tipo di farmaci è di competenza medica e infermieristica. L'Ente provvede all'approvvigionamento degli stessi recuperando l'eventuale costo sostenuto per conto dell'ospite addebitandolo in fattura il mese successivo. E' assolutamente vietato portare farmaci di qualsiasi genere direttamente agli ospiti, nemmeno se trattasi di "farmaci da banco". Eventuali esigenze o richieste particolari devono essere sottoposte al giudizio del medico curante.

## 10) NORME COMPORTAMENTALI

Gli Ospiti, i loro familiari ed amici, gli Amministratori di Sostegno e tutte le persone, a qualsiasi titolo, che accedono all'Ente dovranno osservare le norme del vivere civile intese ad ottenere che nella Casa di Riposo regni il principio della saggia economia, la pulizia,

l'ordine, la calma, l'educazione, la comprensione e l'accordo, senza mai offendere la dignità del luogo ove sono ospitati. Di eventuali danni comunque arrecati è sempre dovuta la totale refusione all'Ente.

Coloro che non si attengono a queste semplici regole della convivenza civile saranno allontanati ad insindacabile giudizio dell'Amministrazione.

## **REGOLAMENTO COMITATO OSPITI E FAMILIARI**

(Allegato alla deliberazione n. 005 del 02/04/2012)

La Casa di Riposo "Simionati-Soattini", ai sensi dell'art. 3 del Regolamento Regionale 10 maggio 2001 n. 3 e dell'art. 14 dello Statuto dell'Ente, favorisce la costituzione di un organismo rappresentativo dei familiari degli ospiti, denominato "Comitato Ospiti e Familiari", d'ora in avanti semplicemente "Comitato".

La costituzione ed il funzionamento del Comitato sono disciplinati dal presente Regolamento.

### **Art. 1**

#### **Compiti**

Il Comitato agisce nel rispetto dello Statuto e dei Regolamenti della Casa di Riposo.

I compiti del Comitato sono i seguenti:

- a) collaborazione con Casa di Riposo finalizzata al miglioramento della qualità dei servizi offerti agli ospiti anche mediante segnalazione costruttiva di eventuali problemi o disfunzioni;
- b) collaborazione per la completa e tempestiva diffusione alle famiglie e agli ospiti delle informazioni provenienti dalla Casa di Riposo o, in caso di provenienza da terzi, dalla stessa autorizzate;
- c) formulazione alla Casa di Riposo di suggerimenti e proposte ed eventuale promozione di iniziative integrative, autorizzate dalla Casa di Riposo, per la migliore realizzazione dei programmi di assistenza finalizzati ad elevare la qualità dei servizi offerti;
- d) partecipazione alla fase concertativa con la Casa di Riposo sui temi attinenti all'assistenza agli anziani.

### **Art. 2**

#### **Composizione e durata**

Il Comitato è composto da n°3 rappresentanti.

Il Comitato rimane in carica cinque anni e, dopo la scadenza, rimane in carica sino a che non sia stato insediato il nuovo Comitato.

### **Art. 3**

#### **Elezioni**

Nei sei mesi antecedenti la scadenza del proprio mandato, il Comitato dovrà avviare le procedure di elezione del nuovo Comitato.



Decorso il periodo di cui al precedente comma, in caso di inerzia del Comitato, il Direttore della Casa di Riposo provvederà ad avviare la procedura elettorale.

La procedura elettorale dovrà in ogni caso concludersi nel termine massimo di sei mesi dal suo inizio.

Le date e le modalità delle elezioni vengono stabilite dal Comitato uscente o in alternativa dal Direttore della Casa di Riposo, mediante apposito avviso pubblicato all'Albo dell'Ente, all'Albo on-line, negli spazi di maggiore frequentazione della Casa di Riposo.

La pubblicazione dell'avviso dovrà avvenire almeno trenta giorni prima della data iniziale di votazione.

All'avviso potrà essere data ulteriore diffusione anche con altri mezzi: comunicazioni individuali, sensibilizzazione a mezzo del personale dipendente, comunicazione in occasione di incontri di varia natura con gli ospiti e/o i familiari.

#### Art. 4

##### Modalità di presentazione delle candidature

Chi intende proporre la propria candidatura come componente del Comitato, dovrà presentare, nel termine di 25 giorni dalla data di affissione all'albo dell'ente dell'avviso che indice le elezioni, la propria candidatura in forma scritta con indicazione di nome, cognome, data e luogo di nascita, residenza e condizione di ospite o familiare, precisando in quest'ultimo caso il nome del parente ospite della struttura.

Le candidature andranno consegnate, entro il termine sopraindicato, all'ufficio protocollo della Casa di Riposo, che ne rilascerà ricevuta.

I nominativi dei candidati saranno resi noti ai votanti mediante affissione dell'elenco nel luogo di voto ed indicazione dei nominativi nelle schede di voto. Resta ferma la possibilità di esprimere la propria preferenza anche per persone diverse da quelle che hanno proposto la propria candidatura, purchè in possesso dei requisiti di cui al successivo art. 5.

#### Art. 5

##### Elettorato attivo e passivo

Possono partecipare alla votazione in qualità di elettori:

- 1) gli ospiti delle strutture dell'Ente alla data in cui si tengono le votazioni;
- 2) i familiari degli ospiti, nell'ambito delle persone obbligate agli alimenti in base all'art. 433 del codice civile, con le precisazioni di cui sotto;
- 3) i tutori e gli amministratori di sostegno degli ospiti.

Il voto dell'ospite, del suo familiare o del tutore/A.d.S. sono alternativi, per cui per ciascun ospite potrà essere espresso un solo voto.

Per familiare si intende anzitutto il familiare contraente, cioè colui che si è obbligato all'atto dell'accoglimento.

In caso di ospite soggetto a tutela, il diritto di voto spetta rispettivamente al tutore o all'amministratore di sostegno.

In caso di ospite soggetto ad amministrazione di sostegno, il diritto di voto spetta

alternativamente all'ospite o all'amministratore di sostegno  
Ogni elettore potrà delegare, per iscritto, un altro elettore. Ogni elettore potrà essere titolare di una sola delega.

Possono essere eletti:

1) gli ospiti delle strutture dell'Ente;

In alternativa all'ospite rappresentato:

2) i familiari degli ospiti, nell'ambito delle persone obbligate agli alimenti in base all'art. 433 del codice civile;

3) i tutori e gli amministratori di sostegno degli ospiti.

Art. 6

#### Incompatibilità

Sono incompatibili con l'elezione a componente del Comitato la carica di amministratore o il rapporto di lavoro o di collaborazione professionale con la Casa di Riposo.

Art. 7

#### Operazioni di voto

Durante le elezioni l'Ente garantirà, in orari concordati, la presenza di personale per il regolare svolgimento delle operazioni.

Il voto dovrà essere espresso esclusivamente sull'apposita scheda, predisposta dall'Ente e consegnata una per ciascun votante, dopo l'identificazione, l'accertamento del diritto al voto e l'annotazione in apposito registro.

Le urne saranno custodite in apposito sito, chiuso a chiave durante gli intervalli tra le diverse giornate di voto, per tutta la durata delle operazioni elettorali.

Le operazioni di spoglio saranno effettuate da personale dell'Ente, in data luogo ed orario preventivamente comunicati, e saranno pubbliche.

Non saranno ritenute valide le elezioni in cui non abbia votato almeno il 40% degli aventi diritto (ospiti o, in alternativa, familiari). Al fine di determinare tale percentuale, si farà riferimento al numero complessivo degli ospiti alla data di pubblicazione dell'avviso di indizione delle elezioni.

I risultati delle elezioni saranno comunicati, a cura dell'Ente, agli eletti ed approvati con delibera del Consiglio di Amministrazione nella prima seduta utile.

Il Comitato, nella prima riunione successiva alla sua elezione, che dovrà tenersi entro trenta giorni dalla delibera di cui al precedente comma, provvederà all'elezione tra i suoi componenti del presidente.

Art. 8

#### Dimissioni, decadenza e scioglimento

La qualità di componente del Comitato si perde per decesso, dimissioni dalla carica, dimissione dall'istituto e per decadenza a seguito di assenza ingiustificata a tre riunioni

consecutive del Comitato. Il familiare dell'ospite perde la qualità di componente anche a seguito di decesso o dimissione del parente, ospite della struttura.

La cessazione di un componente viene deliberata dal Consiglio di Amministrazione, su segnalazione del Comitato; con tale provvedimento si provvederà alla surroga del componente cessato con il primo dei non-eletti, che resterà comunque in carica fino alla scadenza del mandato del Comitato. In caso di decadenza, l'iniziativa può essere assunta autonomamente dal Presidente della Casa di Riposo.

Il Comitato viene sciolto dal Consiglio di Amministrazione, quando venga meno contemporaneamente la maggioranza dei componenti, senza possibilità di surroga.

Art. 9

#### Riunioni del Comitato

I componenti del Comitato partecipano regolarmente alle sedute. In caso di assenza, la stessa dovrà essere giustificata. Dopo tre assenze ingiustificate, si incorrerà nella decadenza, ai sensi di quanto previsto dall'art. 8.

Le riunioni del Comitato sono convocate dal Presidente per iscritto (anche tramite email). La convocazione dovrà avvenire con preavviso di almeno una settimana, riducibile a 48 ore in caso d'urgenza e dovrà contenere l'o.d.g ed essere inviata per conoscenza al Direttore dell'Ente.

Qualora fosse necessaria la presenza di uno o più dipendenti o professionisti dell'Ente, il Presidente del Comitato dovrà farne richiesta scritta e motivata al Direttore dell'Ente.

Le riunioni del Comitato non sono pubbliche.

Delle riunioni verrà redatto, a cura di uno dei componenti, un sintetico verbale, che verrà consegnato ai componenti alla prima riunione successiva ed entro 15 gg. al Direttore della Casa di Riposo.

Art. 10

#### Sede delle riunioni

Il Comitato si riunirà nella sala assegnata, non in via esclusiva, che si individua nella sala animazione. Nel caso in cui la stessa dovesse essere occupata da altre attività, sarà individuato un locale sostitutivo idoneo.

Art. 11

#### Norma finale

Il presente regolamento, adottato con deliberazione n. 005 del 02/04/2012, entra in vigore a partire dal 16 Aprile 2012.