Fondazione Casa di Riposo "SAN GIUSEPPE" Rsa - Onlus Pedemonte (VI)

Carta dei servizi

Indice - Sommario

Presentazione	pag.	3
Prima parte	pag.	4
Collocazione geografica e descrizione della struttura Cenni storici e giuridici Scopi istituzionali e informazioni di carattere amministrativo Principi fondamentali dell'istituzione I servizi residenziali offerti		
Seconda parte	pag.	8
Informazioni per l'accoglienza Valutazione Multidimensionale e Piano Assistenziale Individuale (PAI) La comunicazione Servizi offerti		
<u>Terza parte</u>	pag.	14
Informazioni varie Giornata dell'ospite		

PRESENTAZIONE

Gentile Ospite,

Questa è la Casa di Riposo "San Giuseppe" di Pedemonte (VI), gestita dall'omonima Fondazione, riconosciuta come RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale) e come ONLUS (Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale).

Come prima cosa La invitiamo a leggere questa "Carta dei Servizi" che Le dice ciò che troverà nella Sua nuova Casa e soprattutto lo spirito con cui desideriamo essere al Suo servizio.

E' un documento predisposto appunto perché Lei possa conoscere l'Istituzione che La accoglie e i servizi che Le vengono offerti per usufruirne nel modo migliore.

Sappiamo che l'ingresso in una struttura per anziani rappresenta un momento difficile per Lei e per i Suoi familiari: lasciare la propria casa, la propria autonomia, le proprie usanze, rappresenta sempre un distacco. Mediante le informazioni contenute in questa "Carta dei Servizi" vogliamo aiutarLa a superare questo momento perché possa vivere serenamente i Suoi anni, conoscendo e apprezzando il nuovo ambiente, la sua organizzazione e l'insieme dei servizi a disposizione degli ospiti.

La "Carta dei Servizi" è un mezzo perché ognuno conosca quanto viene fatto per favorire una permanenza serena e confortevole nell'ospitalità quotidiana e nell'assistenza sociosanitaria necessaria. E' anche il modo con cui l'Istituzione consente a tutti di valutare la trasparenza del suo operare, con la disponibilità ad accogliere osservazioni e consigli che pure Lei vorrà dare, per aiutarci a corrispondere sempre meglio alle attese e ai nostri doveri verso gli ospiti.

Qui troverà persone con diverse competenze, preparate e disponibili a riservarLe tutta l'attenzione e l'aiuto di cui avrà bisogno. La Direzione è riconoscente verso tutti i dipendenti e confida che anche Lei riporrà fiducia in loro nel corso della Sua permanenza in questa Casa, che sarà d'ora in poi, come detto, la Sua Casa.

Riceva il nostro più cordiale benvenuto e il più fervido augurio di ogni bene,

Il Presidente

PRIMA PARTE

Collocazione geografica e descrizione della struttura

La Casa di Riposo è situata a Pedemonte (provincia di Vicenza), località Brancafora, in una altura circondata da paesaggi montani, nella vallata del torrente Astico, vicino alla chiesa e alla scuola elementare di Pedemonte; si raggiunge, oltre che con il servizio pubblico di autolinea, anche in auto percorrendo la strada, che da Arsiero porta a Lastebasse per poi immettersi in provincia di Trento, con possibilità di accedere alla Casa sino a pochi passi dall'ingresso, dove si trova un ampio parcheggio.

L'edificio si sviluppa su 5 piani:

- al secondo piano seminterrato sono allocati quattro garage e la centrale termica;
- al primo piano seminterrato si trovano la lavanderia, la stireria, la cappella dedicata a San Giuseppe, la cella mortuaria, i magazzini, il servizio di parrucchiere e pedicure, la palestra attrezzata, la sala polifunzionale e gli spogliatoi per il personale.
- al piano terra si trovano il Punto Prelievi, gli uffici amministrativi e direzionali, la cucina, la sala da pranzo e la sala soggiorno.
- al primo e secondo piano sono collocate le camere degli ospiti a due posti letto, e corredate di tavolo e sedia, di armadio e comodino personali e il servizio igienico. Vi sono inoltre sei stanze ad un letto. Ai medesimi piani sono funzionanti anche tre bagni assistiti, un piccolo soggiorno, un cucinino nonché l'Ufficio di Coordinamento. Al primo piano è collocato l'ambulatorio infermieristico della Casa, mentre al secondo è stata ricavata un'ampia terrazza con vista panoramica.

Cenni storici e giuridici

La Casa ha sede in quella che fu l'antica abitazione dei conti austriaci Trapp, indiscussi signori di Pedemonte e dell'Alta Valle dell'Astico fin dal 1530. Nel 1794 alla loro Signoria subentrò il Principato vescovile di Trento e nel 1803 Pedemonte entrò a far parte del territorio austriaco e vi rimase fino al 1918.

La residenza dei conti Trapp passò per lascito testamentario al principe vescovo di Trento che la destinò a casa canonica, cioè a residenza dei parroci di Pedemonte.

Seguì un lungo periodo durante il quale l'edificio venne destinato anche ad usi diversi. Fu tra gli altri la prima sede della Cassa Rurale locale, come anche utilizzata per campeggi e colonie.

Nel 1964 la parrocchia di Pedemonte passò sotto la diocesi di Vicenza e il primo parroco vicentino è stato don Guido Petrin, che costruì la nuova casa canonica.

Nel 1982 i fratelli mons. Daniele e padre Giustino Longhi, nativi di Pedemonte, grazie all'aiuto di molte persone, dettero inizio alla ristrutturazione e alla sopraelevatura di un piano della casa ex canonica, con l'intenzione di destinarla all'accoglienza e assistenza di persone anziane.

Il vescovo di Vicenza, mons. Arnoldo Onisto, nello stesso anno, riconosceva la validità dell'iniziativa ed erigeva la Pia Opera "Casa di Riposo San Giuseppe" con sede in Brancafora di Pedemonte in Ente morale.

La ristrutturazione dell'edificio fu eseguita su progetto dell'ing. Gilberto Longhi, anch'egli nativo di Pedemonte, che ne diresse anche i lavori, alla conclusione dei quali e con l'accoglimento dei primi ospiti si è potuto inaugurare ufficialmente la nuova Casa di

Riposo il 16 luglio 1986. Da tale data si sono succeduti due distinti ampliamenti, l'uno concluso nel 1994 con la creazione di ulteriori posti letto per una capienza complessiva di 48 p.l., l'altro concluso con l'inaugurazione ufficiale del 1° settembre 2013 con la dotazione, oltre che di vari e nuovi servizi, anche di altri 12 p.l. che hanno portato a 60 la capienza complessiva della Casa.

Nel frattempo la "Opera Pia San Giuseppe" veniva trasformata, per atto notarile in data 22 giugno 1998, nella Fondazione "Casa di Riposo RSA – ONLUS".

L'edificio è di proprietà della parrocchia S. Maria Assunta di Pedemonte che lo ha concesso in comodato gratuito alla Fondazione, salvo la parte relativa al secondo ampliamento costruita su terreno di proprietà della Fondazione medesima.

Scopi istituzionali e informazioni di carattere amministrativo

La Casa di Riposo San Giuseppe è, come detto, una Fondazione, RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale), ONLUS (Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale).

La Fondazione è un ente di ispirazione cristiana, apolitico e apartitico e non persegue scopi di lucro.

Essa, come si evince dallo Statuto, opera nell'ambito dell'assistenza sociale e sociosanitaria con il solo scopo di dare assistenza alle persone anziane e disabili.

La Struttura è dotata di 60 posti di accoglienza permanente e temporanea per ospiti autosufficienti e non autosufficienti.

L'Ente è retto da un Consiglio di Amministrazione composto da sette membri, con il compito, tra gli altri, di eleggere il Presidente, il Vice Presidente e con la facoltà di eleggere l'Amministratore delegato. Il Consiglio di Amministrazione rimane in carica per cinque anni con mandato rinnovabile.

Il Revisore dei Conti vigila sulla regolarità della gestione contabile-amministrativa ed egli è pure nominato dal Consiglio di Amministrazione.

L'Ente è associato all'U.N.E.B.A. (Unione Nazionale Istituzioni ed Iniziative di Assistenza Sociale) e all'U.R.I.P.A. (Unione Regionale Istituzioni e Iniziative Pubbliche e Private di Assistenza agli Anziani).

La Casa di Riposo è convenzionata con l'U.L.S.S. 7 Pedemontana per l'erogazione di prestazioni sanitarie, socio-sanitarie e riabilitative a favore degli ospiti non autosufficienti. All'interno dell'Istituzione è presente l'Associazione degli ospiti e familiari, rappresentata da un Comitato che collabora con la Fondazione per migliorare la qualità del servizio e per promuovere iniziative integrative.

L'Istituzione è dotata dell'autorizzazione all'esercizio ed è accreditata dalla Regione Veneto.

Principi fondamentali dell'istituzione

Eguaglianza e imparzialità

L'Istituzione ispira i propri comportamenti a criteri di obiettività, giustizia, rispetto e accettazione della persona, garantendo l'assistenza più adeguata senza discriminazione di sesso, razza, lingua, opinioni politiche e condizioni socio-economiche.

Continuità

La Casa di Riposo assicura la regolarità e continuità dell'assistenza mediante la predisposizione di opportuni turni di servizio, compresa la cosiddetta "reperibilità organizzativa" per far fronte ad ogni eventuale interruzione o malfunzionamento del servizio.

Diritto di scelta

Viene assicurato il diritto di scelta e di autodeterminazione dell'ospite rispettando, per quanto possibile, le sue necessità personali.

Partecipazione

L'Ente garantisce e incoraggia il diritto di partecipazione dell'ospite e dei suoi familiari attraverso l'Associazione degli ospiti e dei loro familiari, rappresentata dal Comitato ospiti e familiari; garantisce la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio; pone attenzione alla comunicazione con le famiglie ed assicura all'ospite l'accesso alle informazioni che lo riguardano, secondo le modalità disciplinate dalla legge e dall'apposito Regolamento Interno.

Efficienza ed efficacia

La Casa garantisce la migliore qualità del servizio tramite il monitoraggio continuo dei bisogni degli ospiti e la revisione pure continua dell'organizzazione, nell'ottica del massimo benessere e soddisfacimento degli ospiti medesimi.

Diritti e doveri

La Casa di Riposo si impegna a garantire agli ospiti:

- l'assistenza sanitaria;
- l'igiene e le cure;
- il comfort alberghiero;
- la qualità secondo obiettivi fissati annualmente per il suo miglioramento;
- l'informazione;
- la riservatezza;
- l'assistenza religiosa;
- un normale ritmo di vita;
- la risposta in merito a qualsiasi segnalazione o reclamo.

Allo stesso tempo la Casa di Riposo richiede ai propri ospiti e familiari di impegnarsi a:

• mantenere un comportamento rispettoso nei confronti degli altri ospiti e di tutto il personale;

- mantenere la riservatezza in merito a qualsiasi notizia o informazione relativa ad altri ospiti di cui possono essere venuti a conoscenza anche in merito a foto-immagini degli ospiti (GDPR n. 679/2016)
- rispettare le regole di gestione interna della Struttura (come meglio specificate nel regolamento interno);
- rispettare l'ambiente e gli arredi;
- rispettare le norme sulla sicurezza e sulla salute negli ambienti di lavoro (D.Lgs. 81/08);
- non introdurre nella struttura alcolici o farmaci.

I servizi residenziali offerti

1 Ospitalità convenzionata

La Casa di Riposo ha stipulato una convenzione con l'U.L.S.S. 7 Pedemontana per l'assistenza sanitaria degli ospiti non autosufficienti, in capo ai quali viene anche riconosciuta la quota sanitaria secondo le norme regionali in materia, a carico del Fondo Sanitario Regionale.

La retta giornaliera (v. all. 1) è composta dalla quota alberghiera, a carico dell'ospite o dei parenti a ciò tenuti, e dalla quota sanitaria, se riconosciuta.

La retta alberghiera viene determinata annualmente dal Consiglio di Amministrazione e comprende il vitto, l'alloggio, le pulizie, il lavaggio della biancheria; non sono inclusi altri servizi come per esempio parrucchiera, pedicure, eventuale telefono in stanza, etc. che sono a carico dell'ospite.

2 Ospitalità non convenzionata

La Casa offre accoglienza anche ad ospiti "paganti in proprio", con rette differenziate rispetto agli ospiti cosiddetti "convenzionati", rette pure deliberate dal Consiglio di Amministrazione (v. all. 1). Anche per la residenza non convenzionata viene garantita la fruizione dei servizi assistenziali e alberghieri sopra indicati.

3 Ospitalità in "modulo respiro"

Oltre l'ospitalità convenzionata e non convenzionata di cui sopra, la Casa offre pure ospitalità per brevi periodi, (min 7 gg. e max 60 gg.) in "modulo respiro", per consentire adeguata risposta di assistenza non fornibile a domicilio, su richiesta dell'ULSS (dimissioni protette) o dell'interessato, o dei suoi familiari. La retta giornaliera è fissata dal Consiglio di Amministrazione (v. all. 1).

SECONDA PARTE

Informazioni per l'accoglienza

Presentazione della domanda

La richiesta di accoglimento viene inoltrata sottoscrivendo un apposito modulo, da parte dell'interessato o dei familiari, presso l'ufficio servizi sociali del Comune di residenza. Su richiesta dell'assistente sociale che ha raccolto la domanda viene effettuato un esame complessivo dal punto di vista sociale e sanitario. La valutazione del grado di non autosufficienza della persona, delle possibilità socio-assistenziali e dell'urgenza di intervento, si conclude con l'assegnazione di un punteggio per l'inserimento della medesima persona in un'apposita graduatoria. Ad un punteggio più alto corrisponde una maggiore gravità della situazione e pertanto una collocazione di precedenza nella graduatoria stessa.

Al momento della disponibilità di un posto letto in base a tale graduatoria, la Casa di Riposo informa l'interessato o i familiari della possibilità di accoglimento. Detta disponibilità, per quanti confermano l'ingresso, comporta la corresponsione della relativa retta.

Accoglimento

Prima dell'ingresso, è previsto un incontro con i familiari e, se possibile, con l'interessato, per:

- raccogliere tutte le informazioni necessarie a garantire un'assistenza adeguata;
- informarli in merito ai servizi offerti, ai loro diritti e doveri, alla retta mensile;
- dare informazioni in merito alla documentazione e agli effetti personali necessari;
- far visitare la struttura;
- concordare il giorno e le modalità di ingresso;
- avere il nominativo di un referente al quale rivolgersi in caso di necessità.

Dopo l'accoglimento è possibile, su richiesta dei parenti o dell'ospite stesso, avere colloqui per discutere e chiarire eventuali problematiche. La situazione complessiva dell'ospite viene poi presentata agli operatori, al fine di prepararne l'accoglimento. Al momento dell'accoglienza viene individuato per l'ospite un suo referente, che generalmente è uno dei familiari o il suo tutore.

Valutazione Multidimensionale e Piano Assistenziale Individuale

Una volta accolto, l'ospite viene valutato da tutte le figure professionali operanti nella Casa di Riposo per trovare le soluzioni assistenziali, sanitarie e relazionali più adeguate e per formulare il cosiddetto PAI, cioè, il Piano Assistenziale Individualizzato, da aggiornare almeno una volta all'anno, allo scopo di indirizzare gli operatori nell'approccio con l'ospite. Gli obiettivi del PAI vengono comunicati direttamente al referente dell'ospite, per facilitare la sua partecipazione alla realizzazione del PAI stesso.

Comunicazione

La Casa presta particolare attenzione alla comunicazione con l'ospite e i suoi familiari, sia al momento dell'accoglimento sia durante il soggiorno.

Ciò avviene o mediante colloqui diretti con le figure professionali operanti nella Casa e in particolare con i responsabili dei servizi e con la direzione, o mediante affissione di comunicati o avvisi nella apposita bacheca, come anche mediante i canali tradizionali (posta, telefono, e-mail).

In particolare, durante il periodo di soggiorno dell'ospite, i familiari o il referente possono rivolgersi:

- al coordinatore per chiarimenti relativi all'organizzazione del servizio e all'assistenza;
- al medico o in sua assenza all'infermiere professionale per informazioni di tipo sanitario:
- alla psicologa o all'assistente sociale per problemi relativi all'inserimento e adattamento dell'ospite e per il servizio di segretariato sociale;
- all'ufficio amministrativo per gli aspetti contabili, economici e fiscali;
- alla direzione per problemi generali, chiarimenti e proposte varie.

Ai parenti, al fine di rilevare il grado di soddisfazione dei servizi offerti, viene annualmente consegnato un questionario e comunicati i relativi risultati.

Servizi offerti

Assistenza e cura della persona

Tutti i giorni della settimana, sono presenti nell'arco delle 24 ore gli operatori addetti all'assistenza che si occupano dei bisogni assistenziali dell'ospite. La loro presenza è in rapporto al numero di persone da assistere, nel rispetto degli standard regionali.

L'operatore addetto all'assistenza, in collaborazione con le restanti figure professionali, provvede all'assistenza diretta dell'ospite per garantire le seguenti prestazioni:

- igiene personale giornaliera e programmata;
- vestizione e cura dell'abbigliamento;
- alimentazione e idratazione;
- mobilizzazione;
- sorveglianza continua.

Assistenza infermieristica

L'assistenza infermieristica viene svolta tutti i giorni della settimana in due turni diurni e uno notturno da infermieri professionali, in rapporto al numero degli ospiti.

L'infermiere professionale provvede a:

- espletare l'assistenza sanitaria diretta, secondo le indicazioni del medico della Casa;
- curare l'approvvigionamento e la somministrazione dei farmaci;
- dare indirizzi al personale di assistenza in materia sanitaria.

Assistenza medica

L'assistenza medica viene prestata dal Medico di medicina generale che opera in convenzione con l'U.L.S.S. 7. Il Medico è presente tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì, nel rispetto dell'orario previsto dalla convenzione con l'ULSS, ed è reperibile per le urgenze.

Il servizio notturno e festivo viene assicurato dalla guardia medica, nell'orario e secondo le modalità previste dall'ULSS 7.

Il Medico della Casa è responsabile:

- dell'assistenza sanitaria di tutti gli ospiti, svolgendo attività di prevenzione, diagnosi e cura;
- del raccordo con i medici specialisti e con i presidi ospedalieri;
- del coordinamento e supervisione dell'attività del personale infermieristico e fisioterapico.

Consulenze specialistiche

Su proposta del medico della Casa sono possibili consulenze e visite specialistiche presso gli ambulatori dell'ULSS, presso altre strutture convenzionate o in casi eccezionali nella stessa Casa di Riposo.

Fornitura farmaci

L'ULSS fornisce gratuitamente agli ospiti i farmaci, i dispositivi medici e il materiale di medicazione in base al prontuario farmaceutico dell'ULSS. L'eventuale ticket per farmaci diversi (ad esempio integratori, vitamine, colliri etc,) non forniti dal Servizio Sanitario Nazionale sarà a carico del singolo ospite.

Fornitura protesi e ausili

La Casa di Riposo ha in dotazione ausili quali carrozzine, girelli, tripodi e presidi antidecubito, da fornire agli ospiti che ne avessero necessità.

Fisioterapia

I trattamenti riabilitativi di prevenzione, recupero e mantenimento dell'attività motoria, cognitiva e di relazione dell'ospite sono svolti dal fisioterapista e consistono in:

- interventi di prevenzione, cura e riabilitazione;
- organizzazione delle iniziative e dei programmi riabilitativi sia singoli che di gruppo;
- direttive agli operatori e ai volontari su movimentazione ospiti;
- proposte di protesi e di ausili con relativo addestramento all'uso.

Il fisioterapista svolge la propria attività, dal lunedì al sabato con interventi individuali e collettivi, nelle stanze degli ospiti o presso la palestra attrezzata, attenendosi alle indicazioni del medico della Casa.

Attività educativa

Il servizio dell'educatore è finalizzato a stimolare le relazioni tra gli ospiti per favorire la socializzazione e al contempo il mantenimento delle capacità dell'anziano, tenendo conto anche delle indicazioni fornite nel PAI.

A tal fine l'educatore promuove in particolare la lettura, la manualità, la tombola, la visione guidata di filmati e brani musicali, la creazione di piccoli lavoretti e addobbi, etc. L'educatore svolge la propria attività dal lunedì al sabato.

Oltre all'attività specifica dell'educatore, per portare avanti gli obiettivi prefissati ed in particolar modo il mantenimento o il recupero dell'autonomia dell'ospite e per favorire lo sviluppo di relazioni serene e significative all'interno della casa, nel corso dell'anno vengono promossi progetti innovativi volti a dare una risposta ai bisogni affettivi e relazionali profondi degli ospiti, come ad esempio progetti di Pet Therapy, Danceability e Musicoterapia

Per quanto riguarda il rapporto tra la Casa di Riposo e l'esterno, l'obiettivo rimane quello di non isolare gli ospiti all'interno della struttura e per questo il servizio di animazione punta anche all'incontro con gruppi e associazioni della realtà circostante, quali ad esempio scolaresche, gruppi alpini, piccoli complessi musicali, etc.

Consulenza psicologica

Lo Psicologo fornisce consulenza psicologica a favore degli ospiti eventualmente segnalati dal Medico di Medicina Generale.

Svolge pure attività finalizzata a migliorare il clima organizzativo, psicologico e relazionale delle diverse figure professionali, supportandole anche nella discussione di casi clinici.

Assistente Sociale

La figura dell'Assistente Sociale riveste un ruolo importante per la presa in carico e per la predisposizione del processo di aiuto per l'ospite e per la sua famiglia, offrendo consulenza relativamente alle modalità di accesso e alle spese da sostenere

Uno degli obiettivi dell'assistente sociale è quello di sostenere l'anziano e la sua famiglia in uno dei momenti più delicati della vita, quale il distacco dal proprio domicilio e dalle persone care.

Oltre ad accogliere l'anziano all'ingresso nella struttura, e a monitorare la situazione, l'Assistente Sociale provvede anche alla stesura di un Piano di Assistenza Individualizzato in collaborazione con altri operatori della struttura.

Ristorazione

La colazione, il pranzo e la cena sono preparati da personale dipendente nella cucina interna e vengono serviti nella sala da pranzo. Nel corso della mattinata e del pomeriggio vengono servite bevande calde o fredde. Per gli ospiti le cui condizioni di salute

richiedono la permanenza a letto, è previsto il servizio in camera. Agli ospiti che necessitano di aiuto nell'assunzione dei pasti è garantita l'assistenza degli operatori.

Il menù ha carattere stagionale con varietà nei primi, nei secondi e nei contorni. L'ospite può prendere visione del menù esposto settimanalmente nella bacheca della Casa.

Al piano terra sono installati due distributori di bevande calde a pagamento, accessibili a tutti.

Guardaroba e lavanderia

La Casa offre un servizio interno di lavanderia, stiratura ed eventuale rammendo per la biancheria e il vestiario degli ospiti; per i capi delicati si consiglia comunque di provvedere personalmente al lavaggio.

Per quanto riguarda il cambio completo delle lenzuola e federe si effettua ogni qualvolta ciò si renda necessario e comunque seguendo un programma predisposto internamente in modo da assicurare il cambio periodico.

Pulizia ambientale

La pulizia e l'igiene degli ambienti comuni e delle stanze, garantita da personale dipendente, viene effettuata quotidianamente, salvo gli ambienti maggiormente frequentati che richiedono più interventi durante l'arco della giornata.

Servizio di manutenzione

L'Ente, che si avvale di ditte esterne, garantisce gli interventi di ordinaria e straordinaria manutenzione dell'immobile, nonché la riparazione degli ausili in uso.

Servizio religioso

Il servizio religioso, curato dall'arciprete della Parrocchia di Pedemonte, garantisce l'assistenza spirituale a quanti sono ospitati e la celebrazione della Santa Messa una volta la settimana. Vengono assicurati, su richiesta, anche colloqui privati con il sacerdote.

Servizio amministrativo

Gli uffici amministrativi sono aperti dal lunedì al venerdì e il personale addetto riceve preferibilmente in orario antimeridiano. Se richiesti svolgono pure attività di supporto per l'ospite o suo familiare per il disbrigo di particolari pratiche burocratiche.

Servizio di pedicure

E' possibile usufruire del servizio di pedicure, garantito da una estetista. La relativa spesa è a carico dell'ospite.

Servizio di parrucchiera e barbiere

E' possibile avvalersi del servizio di parrucchiera e barbiere. Il costo è a carico dell'ospite.

Servizio mortuario

La Casa provvede ad informare i familiari o il referente dell'eventuale decesso dell'ospite e a contattare il competente personale sanitario per l'espletamento delle procedure previste dalla legge.

Spetta ai familiari contattare l'impresa funebre ed eventualmente il sacerdote per la celebrazione del rito e la sepoltura. I familiari dovranno inoltre dare alla Direzione le necessarie informazioni per la consegna degli effetti personali agli aventi diritto.

Trasporto degli ospiti

La Casa di Riposo è dotata di un'automobile attrezzata per il trasporto di ospiti impossibilitati a deambulare. Il mezzo è utilizzato dalla Casa per accompagnare gli ospiti a visite mediche, qualora i familiari di riferimento siano motivatamente impossibilitati a farlo. Il servizio è a pagamento solo quando l'automobile della Casa non è disponibile.

Volontariato

Durante tutto l'arco dell'anno, seguendo un programma di turnazione prefissato, i volontari appartenenti al gruppo della Caritas parrocchiale si dedicano, in collaborazione con l'educatore della Casa, all'animazione e all'ascolto degli ospiti. Gli stessi si rendono inoltre disponibili in occasione di festività, ricorrenze particolari e gite, nonché per accompagnare gli ospiti presso gli ambulatori medici esterni alla struttura o in ospedale. Alcuni volontari si sono resi disponibili per lavori di giardinaggio e piccole manutenzioni e trasporto.

TERZA PARTE

Informazioni varie

Denaro e oggetti di valore

Si suggerisce agli ospiti di non tenere con sé oggetti di valore o grosse somme di denaro; l'Amministrazione non risponde comunque di furti o ammanchi.

Al bisogno e temporaneamente vengono custoditi oggetti di valore, che l'ospite non è in grado di "conservare". Al primo accesso utile del parente saranno consegnati allo stesso con un modulo di consegna, salvo diversa disposizione dell'ospite o del parente stesso.

Orari di visita

L'ospite può ricevere visite negli orari sotto riportati, evitando, specialmente nelle ore di riposo (dalle 13.30 alle 15.30), di recare disturbo agli altri ospiti:

MATTINO	9.30-11.30
POMERIGGIO	14.30-17.30

Si raccomanda di evitare le visite durante il pranzo, dalle 11.30 alle 13.00, e durante la cena, dalle 17.30 alle 19.00. È consentita, previa autorizzazione, la permanenza dei familiari nella camera del proprio congiunto per soli scopi di assistenza.

Posta personale

La posta diretta agli ospiti viene smistata dall'ufficio amministrativo e consegnata all'ospite o al referente. L'ufficio amministrativo provvede anche a spedire eventuale corrispondenza degli ospiti.

Telefono

La Casa di Riposo è dotata di una centralina sulla quale convergono tre linee telefoniche con distinti numeri 0445/747147 - 320/1745339 - 320/9172707. Tutte le camere sono dotate di presa telefonica.

Televisore

Nelle stanze è consentito l'uso di apparecchi audiovisivi collegati all'impianto di antenna centralizzata. L'uso del televisore non deve arrecare disturbo all'ospite che condivide la camera.

Va rispettato l'orario di silenzio salvo l'uso delle cuffie.

Assistenza privata

Previa motivata richiesta scritta dell'ospite o del suo garante, la Casa può autorizzare l'assistenza da parte di privati, senza alcun onere e rischio a carico della stessa Casa, come da regolamento "Assistenza privata in Casa di Riposo".

Trasferimenti interni di stanza o piano

Vengono effettuati per necessità di tipo socio-assistenziale.

Possono essere attuati anche su richiesta dell'ospite o del familiare, nei limiti delle disponibilità e previo parere favorevole della Direzione.

Riviste e Libri

Il Giornale di Vicenza è disposizione degli ospiti; così per i settimanali La Voce dei Berici e Famiglia Cristiana inoltre sono disponibili numerosi libri di lettura.

Vestiario

L'ospite al momento dell'ingresso deve disporre di un corredo personale adeguato alle sue necessità e periodicamente reintegrato. Ogni capo di abbigliamento deve essere contrassegnato da un numero che la Casa assegnerà prima dell'ingresso. E' consigliabile che l'ospite possa disporre anche di un cambio completo e sempre pronto, in caso di improvviso ricovero ospedaliero.

L'Amministrazione non è tenuta al rimborso delle spese per lo smarrimento o il danneggiamento dei capi di abbigliamento.

Uscite dalla struttura

L'uscita dalla struttura per periodi superiori a 24 ore deve essere richiesta in forma scritta, con apposito modulo, alla direzione che rilascia il relativo benestare.

Per le uscite brevi è necessario darne notizia al personale infermieristico mediante apposito modulo. Si declina ogni responsabilità per eventuali incidenti che dovessero verificarsi fuori dalla Casa di Riposo.

Dimissione e allontanamento

Nel caso l'ospite intenda lasciare definitivamente l'Istituto, dovrà darne avviso scritto alla Direzione almeno sette giorni prima. Se lascia la Casa durante tale periodo gli saranno addebitati i giorni di mancato preavviso.

La Casa di Riposo può allontanare l'ospite con provvedimento di urgenza qualora:

- sia moroso nel pagamento della retta;
- commetta gravi infrazioni al regolamento interno.

Formazione del personale

La Direzione cura costantemente la formazione e l'aggiornamento del personale, al fine di migliorare le competenze professionali di tutti gli operatori, e soprattutto per favorire l'interazione tra operatori e ospiti, con l'obiettivo di garantire la migliore qualità del servizio offerto, in un contesto umano e relazionale che rispetti la dignità della persona e soddisfi i suoi bisogni.

Suggerimenti e reclami

Al fine di garantire un'ospitalità più confacente alle esigenze della persona, la Casa è disponibile a prendere in esame ogni suggerimento, indicazione di miglioramento o reclamo che l'ospite o i suoi familiari vorranno rivolgere.

I reclami possono essere presentati compilando l'apposito modulo "segnalazioni" o "reclami" e consegnandolo agli uffici, o inserendolo nell'apposita cassetta, oppure inviando una lettera debitamente sottoscritta. La direzione valuterà ogni segnalazione o reclamo coinvolgendo il personale interessato, analizzerà le cause e relazionerà al Presidente con le relative proposte risolutive.

GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

La giornata dell'ospite ha inizio con l'assistenza all'igiene personale, spugnatura o bagno assistito secondo le necessità. Gli operatori aiutano l'ospite considerando il bisogno e il grado di autosufficienza.

Le priorità dei tempi di alzata sono stabilite cercando di rispettare sia i desideri degli ospiti, sia le necessità di assistenza di ciascuno, sia le situazioni di salute contingenti.

Il personale aiuta inoltre l'ospite a vestirsi, rispettandone le preferenze, la comodità e la stagione.

Durante tali attività assistenziali l'infermiere effettua gli interventi sanitari programmati o richiesti.

La colazione è servita in sala da pranzo o, limitatamente agli ospiti costretti a letto, in camera.

Durante la mattina vengono offerte bevande calde o fredde e l'ospite può accedere ai diversi servizi forniti dalla Casa, secondo il proprio PAI, quali il servizio di animazione e quello riabilitativo. Vengono assicurati, ove necessario, accompagnamento e sorveglianza.

Il pranzo viene servito alle ore 12.00; gli ospiti raggiungono la sala da pranzo autonomamente o vi sono accompagnati secondo le necessità. Per gli ospiti che pranzano in stanza il pasto viene servito dagli operatori alla medesima ora.

A seconda delle preferenze e delle necessità individuali, viene garantito il riposo pomeridiano nonché la merenda con bevande calde e fredde.

Gli ospiti nel pomeriggio possono svolgere le attività programmate, effettuare la deambulazione assistita con l'aiuto di un operatore o del fisioterapista, oppure si possono intrattenere con i parenti e amici venuti in visita.

La cena viene servita alle ore 18.00 e si svolge con le stesse modalità indicate per il pranzo.

Dopo la cena gli ospiti vengono accompagnati nelle loro stanze ed aiutati nella preparazione del riposo notturno.

Durante la notte il personale incaricato sorveglia e presta la specifica assistenza programmata e/o richiesta dagli ospiti.

La presente Carta dei Servizi, con le modifiche apportate dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 29 luglio 2021 entrerà in vigore il 1 agosto 2021.