

CARTA DEI SERVIZI



IPAB
Casa di Riposo
"A. Rossi"


Centro Servizi alla Persona
ALESSANDRO ROSSI

Gentili signore e signori,

la nostra struttura, accogliente e familiare, è composta da tante persone - operatori, professionisti e volontari - che con dedizione, competenza e sensibilità si prendono cura dei nostri Ospiti, con l'indispensabile supporto e contributo dei familiari.

In questa Carta dei Servizi, strumento fondamentale di trasparenza, potete trovare la descrizione dei nostri servizi e delle modalità per accedervi. Inoltre, sono posti in risalto gli obiettivi di cura e di assistenza che guidano il nostro operato.

È nostro desiderio che questa Carta dei Servizi sia di aiuto nel dialogo costante tra l'Ente e quanti ad esso si rivolgono: per questo vi invitiamo fin d'ora ad offrirci i vostri consigli e suggerimenti, nella certezza che saranno accolti con attenzione in una logica di continuo miglioramento dei servizi.

Il Consiglio di Amministrazione e la Direzione

Indice

pag. 6 - Cenni storici
pag. 8 - Mission e Principi ispiratori
pag. 10 - La struttura
pag. 12 - L'offerta dei servizi
pag. 14 - La valutazione multidimensionale e l'U.O.I.
pag. 16 - La procedura di ingresso
pag. 18 - Retta e condizioni di pagamento

pag. 20 - Giornata tipo
pag. 22 - Il menù
pag. 24 - Regole di comportamento
pag. 26 - Informazioni generali
pag. 28 - A chi rivolgersi
pag. 30 - Reclami e osservazioni

Cenni storici



Le origini della Casa di Riposo "Alessandro Rossi" risalgono ad una iniziativa privata di Francesco Rossi e della consorte Nina Garbin, nonché dei loro figli i quali, in omaggio alla volontà espressa dal compianto loro figlio e fratello Alessandro Rossi, mancato in Bologna il 12 agosto 1923, disposero nell'anno 1924 un lascito a favore del Comune di Arsiero per la costruzione di un Ospedale. Successivamente tale disposizione venne mutata, con l'accordo degli eredi, nel concorso all'istituzione di una casa di ricovero, inaugurata nel 1925 ed eretta in Ente morale con Regio Decreto del 5 luglio 1928 con la denominazione di Opera Pia "Casa di ricovero Alessandro Rossi di Francesco".

La prima sede della Casa di Riposo fu individuata nei locali di una vecchia caserma militare nel centro di Arsiero. Nel 1975 fu inaugurata l'attuale nuova sede, in via Giuseppe Mazzini al n. 46, con locali nuovi e spaziosi, adatti allo scopo per il quale venne costruita. Una nuova ala fu inaugurata nell'anno 1999 con nuove camere, uffici e servizi e, in particolare, una palestra ampia e spaziosa.

Negli anni successivi sono stati eseguiti importanti interventi di adeguamento degli spazi, degli arredi e delle attrezzature al fine di migliorare ancora la qualità dei servizi. In particolare, tra gli anni 2010 e 2020, la struttura è stata dotata di nuova cucina, parcheggio interrato, giardino rinnovato e nuovi ampi spazi di soggiorno per gli ospiti.

Giuridicamente l'Ente è una I.P.A.B. (Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza), cioè un Ente Pubblico completamente autonomo che gestisce servizi socio-sanitari. È retto da un Consiglio di Amministrazione composto da 5 membri nominati dal Comune di Arsiero. Il Consiglio resta in carica 5 anni.

Mission e Principi ispiratori



7

L'Ente "Casa di Riposo Alessandro Rossi" si prefigge lo scopo di assistere, curare e riabilitare le persone anziane e disabili, autosufficienti e non.

L'Ente eroga i servizi senza nessuna distinzione o discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione od opinioni politiche. L'Ente ispira la propria attività a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

L'Ente assicura la piena informazione all'utente ed ai suoi familiari circa le modalità di erogazione dei servizi attraverso le figure professionali di riferimento preventivamente indicate.

L'Ente assicura la segretezza dei dati personali e sensibili dell'utente, con particolare riferimento ai dati riguardanti la salute.

L'Ente provvede all'erogazione dei servizi mediante il corretto utilizzo delle risorse a disposizione in ordine all'efficacia, efficienza ed economicità degli interventi.

8



La struttura

L'attuale unica sede dell'Ente è ubicata in Arsiero, in viale Giuseppe Mazzini n.46, in una zona centrale del paese, con indicazioni stradali che ne permettono una facile raggiungibilità; dotata di aree di parcheggio gratuite sia in aderenza alla sede che nelle vicinanze.

Il paese di Arsiero è raggiungibile tramite l'autostrada A23 Valdastico con uscita a Piovene Rocchette e seguendo quindi la statale 350 per Trento per circa 10km.

La sede dell'Ente è ubicata in un unico edificio funzionale con la disponibilità di un piccolo parco-giardino aperto a ospiti e visitatori.

L'edificio principale è composto di un piano seminterrato che comprende la centrale termica, la lavanderia, il guardaroba, le cucine, i magazzini, le celle frigorifere, la dispensa, lo spogliatoio del personale, l'archivio, l'ampia palestra attrezzata, gli spazi per il servizio interno di parrucchiere e barbiere e la cella mortuaria.

Al piano terra trovano posto l'ingresso principale, ampi soggiorni, la sala da pranzo, la cappella, gli uffici amministrativi, un ampio porticato esterno e i locali utilizzati per le attività proposte dall'Educatrice (proiezioni cinematografiche, laboratori creativi, lavori di gruppo e per l'incontro con i familiari e i visitatori).

Il primo piano è riservato alle camere degli ospiti, all'ambulatorio medico, ai bagni attrezzati, ai salottini, alla cucinetta, alla saletta da pranzo e ai locali di servizio.

Anche al secondo piano sono ubicate camere per gli ospiti, un bagno attrezzato, salottino, cucinetta e locali di servizio.

Nel piano sottotetto della nuova ala è ubicato l'impianto per il ricambio d'aria.

Le camere degli ospiti sono provviste di bagno. La maggior parte delle camere sono a due posti letto, sei camere sono singole e due a tre posti letto. Tutte le camere della nuova ala sono collegate ad un impianto per il ricambio d'aria a temperatura ed umidità costanti. Gran parte della struttura dispone di impianti di climatizzazione. Ogni stanza è provvista di presa per la televisione. Tutti i bagni delle camere relative all'ala nuova risultano perfettamente conformi alle disposizioni di legge in materia di eliminazione delle barriere architettoniche; tutti i bagni, in generale, sono provvisti di ausili per la movimentazione degli ospiti non-autosufficienti.

L'assegnazione delle camere viene effettuata su valutazione dell'Unità Operativa Interna (Uoi) in base alla disponibilità del momento ed alla tipologia dell'ospite.

L'Uoi ha inoltre facoltà di effettuare spostamenti interni in base alle esigenze degli ospiti ed alle necessità organizzative del reparto.

Tutti i piani della struttura, escluso il sottotetto (comunque non accessibile agli ospiti e a persone non espressamente autorizzate), sono collegati da due ascensori e da due distinte rampe di scale, esiste inoltre un'ulteriore vano scale di sicurezza per l'evacuazione in caso di incendio.

L'offerta dei servizi



Medicina: presso la struttura dell'Ente opera un medico di medicina generale e, su richiesta, un geriatra incaricato dall'Azienda Ulss con funzioni di consulenza e supervisione. Il medico di medicina generale è presente dal lunedì al sabato, secondo l'orario esposto in ambulatorio.



Infermieristico: gli Ospiti sono seguiti nell'arco della giornata da infermieri professionali.



Assistenza e cura della persona: sono presenti operatori addetti all'assistenza nell'arco delle 24 ore, secondo i parametri organizzativi regionali.



Riabilitazione: sono presenti Fisioterapisti che seguono gli ospiti mediante trattamenti individuali e di gruppo, in collaborazione con l'Educatrice. Inoltre si occupano della gestione degli ausili all'interno della struttura.



Educazione-Animazione: l'Educatrice propone diverse attività, individuali e di gruppo, per stimolare e riattivare ogni area che interessa la persona (cognitiva, motoria, creativa, percettivo-sensoriale, affettivo-emotiva, socio-relazionale, del gioco e del lavoro). Vengono organizzate, inoltre, feste ed uscite all'esterno della struttura.



Logopedia: l'attività del Logopedista è volta all'educazione e alla rieducazione di tutte le patologie che provocano disturbi della voce, della parola, del linguaggio orale e scritto e dei disagi comunicativi, con particolare attenzione, per quest'ultima, al deficit della deglutizione.



Assistenza sociale: nella struttura è presente un'Assistente Sociale che gestisce le domande di accoglimento e gli ingressi. Cura i rapporti con i familiari degli ospiti e gestisce le problematiche relative agli ospiti, integrandosi con le altre figure professionali presenti nella struttura. Ha funzioni di raccordo con l'esterno: in particolare con i servizi sociali territoriali e l'Azienda Ulss 7 Pedemontana.



Cucina: i cibi vengono confezionati nella cucina centrale dell'Ente e serviti agli ospiti in un'ampia sala da pranzo centrale e in salette dedicate per ogni piano.



Psicologia: la struttura garantisce il supporto psicologico agli ospiti con attenzione alla progettazione individualizzata degli interventi.



Santa Messa (rito cattolico): presso la cappella interna con frequenza normalmente giornaliera. È inoltre presente una suora volontaria che assicura l'assistenza spirituale.



Parrucchiere, Barbiere, cura della persona: in un'apposita saletta attrezzata destinata a questo servizio, con pagamento a carico dell'ospite.



Lavanderia: gli indumenti degli ospiti sono lavati e stirati nella lavanderia/guardaroba dell'Ente aperta tutti i giorni, festività escluse.



In caso di decesso di un Ospite, l'Ente garantisce prestazioni particolari, quali l'assistenza medica per espletare le certificazioni previste dalla legge, l'assistenza alla salma con pulizia e vestizione ed il trasporto della salma alla cella mortuaria, al piano seminterrato. L'agenzia di onoranze funebri dovrà invece essere scelta e contattata direttamente dai familiari.



L'Ente, inoltre, si avvale della collaborazione assidua e proficua di **volontari** nell'espletamento delle attività complementari all'attività assistenziale svolta.



Trasporto per l'espletamento di visite specialistiche, con mezzi dell'ente o con servizi convenzionati.



La valutazione multidimensionale e l'U.O.I.

L'Unità Operativa Interna (Uoi) è un gruppo di professionisti che opera all'interno dell'Istituto. Rileva e definisce i bisogni degli ospiti e progetta gli interventi più idonei da attuare attraverso specifici programmi terapeutici e riabilitativi.

Ne fanno parte il Direttore o suo delegato, il medico curante, il coordinatore della struttura, l'assistente sociale, l'infermiere, l'operatore socio sanitario, il fisioterapista, il logopedista, l'educatore professionale-animatore ed eventuali altri specialisti coinvolti a seconda delle necessità e competenze.

Si tratta quindi di un gruppo di lavoro, la cui costituzione è prevista dalla normativa della Regione Veneto, che fonda l'attività sul principio della valutazione multiprofessionale e multidimensionale, cioè sulla valutazione di ogni singolo caso sotto diversi aspetti per i quali sono competenti figure professionali diverse, al fine di raggiungere un obiettivo di cura ottimale e concretamente realizzabile.

La valutazione multidimensionale che viene realizzata dalla Uoi è un processo di individuazione dei diversi fattori che concorrono a determinare il grado di autonomia di una persona: fattori sanitari, psicologici, sociali e familiari.

Gli obiettivi di salute, determinati sulla base dell'analisi di tali fattori e delle risorse disponibili, prevedono il mantenimento il più a lungo possibile delle capacità residue presenti nel singolo individuo attuando, ove possibile, uno specifico programma terapeutico e riabilitativo.

L'Ente persegue il miglioramento della qualità dei servizi attraverso percorsi di formazione permanente del Personale, incentrati in modo particolare sull'aggiornamento socio-sanitario, sulle dinamiche relazionali e sulla sicurezza e prevenzione dei rischi.

La formazione viene effettuata con corsi specifici organizzati all'interno dell'Ente, con l'invio di dipendenti a corsi esterni e con la verifica e discussione di casi concreti.

La procedura di ingresso



La domanda di ingresso viene presentata all'Assistente sociale del Comune di residenza dell'interessato, la quale provvede ad effettuare la valutazione sociale e successivamente ad inoltrarla al Responsabile dell'Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale (Uvmd) del Distretto Socio-Sanitario (Dss).

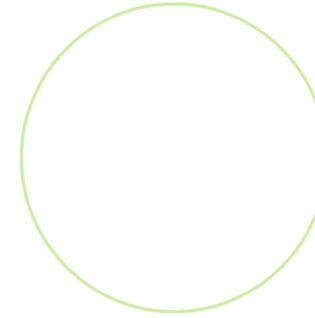
Il Responsabile della Uvmd, che riceve la domanda, provvede a completarla con una valutazione sanitaria, a carico del medico di medicina generale, e una valutazione cognitivo-funzionale eseguita da personale competente in materia.

La scheda di valutazione (Svama), così completata, definisce il quadro generale della persona richiedente attraverso l'attribuzione di un punteggio di gravità e un corrispondente profilo di autosufficienza o di non autosufficienza che, in sede di Uvmd, consente l'inserimento in graduatoria per l'ingresso in struttura protetta, con una posizione di precedenza in relazione alla gravità della situazione.

Oltre a posti per autosufficienti e per non autosufficienti, l'Ente offre la possibilità di posti temporanei in "Modulo Respiro" per non autosufficienti senza contributo regionale o in caso di urgenze particolari, di accoglimenti temporanei, con l'impegno concorrente degli enti della rete dei Servizi.

L'ingresso di un nuovo ospite avviene rispettando l'ordine assegnato nella graduatoria risultante in sede di Uvmd del Distretto socio-sanitario competente, fatte salve le caratteristiche peculiari del posto letto libero (ad es. per genere maschio o femmina, ecc.). Al momento dell'ingresso l'Assistente sociale fornisce tutte le informazioni necessarie, segue l'inserimento dell'ospite in struttura e definisce con i familiari le condizioni dell'accoglienza mediante la firma di un apposito documento denominato "CONTRATTO DI OSPITALITÀ", nel quale sono disciplinati gli istituti tecnico-economici relativi alla retta e alla quota istruttoria, ai termini di ingresso, ai diversi documenti regolamentari, agli obblighi delle parti, alle condizioni di recesso e ad altri aspetti previsti nella stipulazione del contratto.

Retta e condizioni di pagamento



Le rette e tariffe sono determinate – con cadenza generalmente annuale - dal Consiglio di Amministrazione dell'Ente e sono distinte per tipologia dell'ospite e di camera. Ulteriori differenziazioni della retta possono essere stabilite per condizioni straordinarie e particolari di urgenza.

L'ammontare della retta giornaliera in vigore viene comunicato all'ospite e/o ai familiari di riferimento all'atto della presentazione della domanda di accoglimento; ogni variazione viene comunicata con lettera scritta del Presidente dell'Ente al sottoscrittore del Contratto di ospitalità.

Al momento dell'ingresso viene richiesto il versamento di una quota istruttoria non restituibile.

Il pagamento della retta dovrà essere effettuato entro il giorno 20 del mese successivo a quello di competenza. Le modalità di pagamento potranno essere scelte tra tutte quelle previste dal Contratto di ospitalità.





L'orario di accesso è libero e consentito sia al mattino che al pomeriggio, con possibilità di fermarsi anche per un periodo prolungato e, comunque, non oltre le ore 20.00, salvo deroghe autorizzate.

Per motivi organizzativi, igienico-sanitari e nel rispetto delle esigenze degli ospiti, la Direzione può definire fasce orarie in cui la visita o la permanenza in determinati ambienti non sono ammesse (in particolare durante il riposo, le cure igienico sanitarie e i pasti degli ospiti). La presenza è ammessa nelle apposite aree di soggiorno ed incontro al piano terra, non all'interno dei nuclei assistenziali, fatti salvi i casi motivati ed autorizzati.

Nel caso di particolari esigenze si dovrà fare riferimento unicamente al Coordinatore della struttura.

Orari dei pasti:

- Ore 6.30 distribuzione caffè
- dalle ore 8.00 alle ore 9.00 colazione
- dalle ore 11.30 alle ore 12.30 pranzo
- dalle ore 17.30 alle ore 18.30 cena

Nel corso della giornata vengono distribuite agli ospiti bevande (bibite, acqua minerale, camomilla, thè, ecc.); sono presenti in Istituto delle macchine automatiche distributrici di bevande calde, fredde e snack, nonché erogatori d'acqua minerale a temperatura variabile.

Il menù



I pasti vengono cotti e confezionati nella cucina centrale dell'Ente con il metodo tradizionale. Il menù giornaliero di riferimento è esposto all'interno dell'Ente. Possono, inoltre, essere predisposte diete particolari su prescrizione medica.

Per chiarimenti sulle prescrizioni mediche di diete, ci si può rivolgere al medico curante della struttura.

Non è consentito in alcun modo l'ingresso in Istituto di cibi cotti o precotti per il consumo degli ospiti e qualunque altro alimento (es.: bibite, dolci, ecc.).

La presenza di familiari e/o volontari durante la somministrazione dei pasti agli ospiti non autonomi è autorizzata previo accordo preliminare con il Coordinatore della struttura.

In casi particolari, potrà essere l'Ente stesso a richiedere la presenza dei familiari per la somministrazione dei pasti o a vietarne l'intervento per particolari difficoltà da parte degli ospiti.

Regole di comportamento



Per garantire un sereno andamento della vita comunitaria, si raccomanda l'osservanza delle seguenti norme di comportamento:

- la necessità di tenere, all'interno della struttura, un comportamento corretto e rispettoso della privacy degli ospiti e del lavoro del personale.
- Il divieto di accedere ai nuclei assistenziali ai piani.
- il divieto di consegnare agli ospiti alcolici, farmaci (questi ultimi vengono somministrati solo dagli infermieri professionali) e cibi cotti o precotti.
- il divieto di fumare nelle camere e negli spazi interni e comuni esterni.
- la necessità di ottenere l'autorizzazione del medico curante della struttura per l'eventuale consegna agli ospiti di altri alimenti (es.: dolci, bibite, ecc.).
- la necessità di controllare periodicamente il guardaroba personale dell'ospite nonché di evitare di lasciargli oggetti di valore. A questo proposito l'Istituto declina ogni responsabilità in ordine a smarrimenti o furti di effetti personali, come precisato nel contratto di ospitalità.
- l'importanza di non chiedere trattamenti di favore al personale, esponendo piuttosto particolari necessità principalmente al medico o al coordinatore della struttura. Al riguardo è bene ricordare che il personale dell'Ente opera secondo precisi programmi e protocolli, al fine di garantire un servizio per quanto possibile adeguato alle necessità dei singoli ospiti ed è inoltre informato sulla necessità di rispondere direttamente, quando autorizzato, o di riferire con sollecitudine, riguardo ad eventuali richieste particolari di ospiti e familiari.



Informazioni generali

Tutti gli Ospiti non autosufficienti possono uscire dall'Istituto solo se accompagnati e, comunque, previa autorizzazione del Coordinatore o dell'Infermiere professionale. Possono uscire senza essere accompagnati solo previa decisione da parte della Uoi interna.

La posta degli ospiti viene smistata e consegnata ai familiari di riferimento. Spetta ai familiari informarsi periodicamente se c'è posta giacente e provvedere al ritiro. In caso di giacenze prolungate l'Ente segnala ai familiari la necessità di provvedere al ritiro.

Ospiti e familiari possono comunicare telefonicamente attraverso propri telefoni cellulari. In casi particolari e di urgenza l'Ente garantisce la comunicazione telefonica attraverso proprio Personale.

Ogni ospite dovrà essere provvisto del corredo di vestiario indicato nell'elenco fornito all'atto dell'accoglimento; tutti gli indumenti del corredo dovranno essere provvisti, a carico dei familiari dell'Ospite, di un numero di identificazione assegnato dal servizio lavanderia. È inoltre importante provvedere affinché l'ospite disponga sempre dei cambi necessari, con particolare attenzione ai momenti del cambio di stagione.

Si consiglia vivamente, al fine di evitare danneggiamenti ai capi di vestiario, di evitare di consegnare indumenti di lana o misto lana; è comunque consentito provvedere direttamente al loro lavaggio, previo accordo con il coordinatore della struttura.

A chi rivolgersi



Per garantire un corretto e costante reciproco scambio di informazioni, prima dell'ingresso verrà chiesto ai familiari di individuare uno di loro quale "referente" per la struttura. Tale familiare sarà considerato punto di riferimento per tutte le comunicazioni/informazioni relative, in modo particolare, alla salute dell'ospite e si farà carico di trasmetterle agli altri congiunti.

I familiari potranno rivolgersi:

- al Medico curante, durante gli orari di presenza, per le informazioni di carattere sanitario;
- al Coordinatore della struttura, per chiarimenti, segnalazioni o problemi relativi all'assistenza e alla permanenza dell'ospite, nei suoi vari aspetti;
- agli Infermieri, in assenza del Medico e del Coordinatore, per informazioni generali sull'ospite; di particolari richieste prenderanno nota e riferiranno, quanto prima, a chi di competenza;
- all'Assistente sociale, negli orari di ricevimento o previo appuntamento, per tutti gli aspetti inerenti la funzione di segretariato sociale riferita all'ospite;
- al Fisioterapista e al Logopedista, durante gli orari di presenza, per informazioni sull'andamento del trattamento cui è stato sottoposto l'ospite;
- all'Educatore per informazioni sulla partecipazione dell'ospite alle attività di animazione e sul comportamento relazionale dello stesso;
- agli Impiegati amministrativi, negli orari di apertura al pubblico, per informazioni di carattere tecnico e generale.

Copia della documentazione personale contenente i dati personali dell'ospite potrà essere richiesta dal medesimo o, nel rispetto della normativa sulla riservatezza dei dati e sull'accesso ai medesimi: dal tutore legale nel caso in cui l'ospite non sia in grado di intendere e di volere;

- dall'Amministratore di Sostegno;
- da un familiare, congiunto, convivente;
- dagli eredi.



Reclami e osservazioni



La segnalazione di inadempienze nell'erogazione dei servizi deve essere rivolta direttamente al Coordinatore o alla Direzione dell'Ente, evitando di rivolgere contestazioni dirette al personale dipendente. Allo scopo sono disponibili appositi moduli presso l'albo dell'Ente e pubblicati anche sul sito www.csprossi.it.

È importante che la segnalazione sia la più circostanziata possibile, per poter permettere un intervento tempestivo ed efficace su situazioni non conosciute.

In tale caso il personale preposto ne risponde direttamente, dopo aver effettuato le opportune verifiche.

La Direzione è disponibile a considerare osservazioni, suggerimenti e consigli per migliorare la vita degli ospiti, compatibilmente con le possibilità reali e nell'ottica del miglioramento continuo.

Ulteriori informazioni ed aggiornamenti potranno essere pubblicati e reperibili nelle pagine del sito internet di seguito riportato: www.csprossi.it

