

**CASA DI RIPOSO
“GUIZZO MARSEILLE”
VOLPAGO DEL MONTELLO
TREVISO**



Volpago del Montello,
31 Maggio 2006

CARTA DEI SERVIZI

1^ REVISIONE: 31 MAGGIO 2006

CASA DI RIPOSO	1
PREFAZIONE	3
RIFERIMENTI NORMATIVI	3
PRESENTAZIONE DELLA CASA	4
CHI SIAMO	4
DOVE SIAMO	4
L'INTERNO DELLA CASA	5
ORGANIZZAZIONE E OFFERTA DEI SERVIZI.....	6
I NOSTRI UFFICI	6
I NOSTRI SERVIZI.....	7
Come possiamo aiutarvi.....	7
Il nostro servizio di riabilitazione	8
Servizio barbiere/parrucchiere	8
Servizio di guardaroba	9
Servizio Bar.....	9
Servizio Pulizia Locali	9
Raccolta-Smaltimento Rifiuti	9
Telefonate agli Ospiti.....	9
La Biblioteca.....	10
La nostra cucina interna	10
COME GARANTIAMO L'ASSISTENZA SANITARIA.....	10
I medici	10
Gli infermieri.....	11
Attività specialistiche.....	11
Servizio farmacia	11
Trasferimento salme.....	12
Come lavoriamo per assistere l'ospite	12
ACCESSO AI SERVIZI	13
COME ACCEDERE AI SERVIZI DELLA CASA DI RIPOSO.....	13
COME FACCIAMO L'AUTOCONTROLLO DEI SERVIZI.....	14
TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI E LORO FAMILIARI	16
RECLAMI	16
PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI E DEI FAMILIARI.....	16
ALLEGATI.....	17
Allegato n.1 - MODULO SEGNALAZIONE DI RECLAMO	17
Allegato n.2 - LISTINO RETTE ANNO 2006	18
Allegato n.3 – CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEGLI ANZIANI NELLE ISTITUZIONI	19

PREFAZIONE

Ciascuno di noi può trovarsi, in un momento della sua vita, in particolare difficoltà. Improvvisamente allora si diviene, per il nostro sistema assistenziale e sanitario, “persona fragile”.

Essere “fragili” significa innanzitutto avere bisogno di sostegno, cioè di persone che ci prendano in carico e di punti di riferimento che siano per noi chiari e solidi.

Il nostro sistema dei servizi è complesso e spesso poco chiaro per gli stessi operatori che vi lavorano costantemente all’interno.

Fare chiarezza è un impegno serio per tutti noi che, oltre ad essere operatori dei servizi, siamo anche cittadini e diventeremo, prima o poi, persone “fragili” noi stessi.

Abbiamo quindi scelto questi particolari occhiali con i quali vede il mondo chi è in stato di bisogno e da questa prospettiva abbiamo cercato di aggiornare la Carta dei Servizi della nostra Casa.

Crediamo che il primo obiettivo da raggiungere con questo documento sia aiutare le persone che hanno bisogno del nostro servizio a riconoscere in noi un punto di riferimento sicuro, fornendo da subito informazioni chiare e comprensibili e con esse la certezza che alcune risposte possano facilmente essere richieste e ottenute.

Questo documento verrà modificato costantemente nel corso del tempo. Questa ne è già la seconda versione, ma altre ce ne saranno perché la realtà della nostra Casa muta costantemente con i bisogni dei nostri utenti e con il mondo circostante.

Ci impegniamo ad accogliere le osservazioni che nel corso del tempo verranno proposte da utenti, familiari e da quanti vorranno aiutarci a rendere migliore il nostro servizio.

Terremo conto infine dei reclami dei nostri utenti al fine di renderli anch’essi utili ad evitare errori futuri.

Ringraziamo il gruppo di lavoro interno che ha curato la stesura del nuovo testo ed il Comitato dei familiari degli Ospiti che ci ha aiutato a formularlo nel modo più comprensibile.

LA PRESIDENTE
(Agostoni Dott. Brandoria)

RIFERIMENTI NORMATIVI

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27/01/1994
“Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”
- D. Lgs. del 19/09/1994 n.626
“Miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori durante il lavoro”
- D. Lgs. del 30/07/1999 n.286 – Capo III – art.11
“Qualità dei servizi pubblici e carta dei servizi”
- D. Lgs. del 30/06/2006 n.196
“Codice in materia di protezione dei dati personali”
- Legge del 08/11/2000 n.328
“Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”
- D. Lgs. Del 26/05/1997 n.155
“Attuazione delle direttive 93/43/CEE e 96/3/CE concernente l’igiene dei prodotti alimentari”

PRESENTAZIONE DELLA CASA

CHI SIAMO

La nostra storia inizia nel 1909 con la prima donazione di Pietro Guizzo alla Congregazione di Carità di Volpago del Montello, subito seguita da quella della Sig.ra Augusta Bizio, vedova Marseille. Dai due donatori ha origine il nostro nome "Guizzo Marseille".

La Casa vera e propria viene però aperta con la cerimonia di inaugurazione del 28 Novembre 1941: allora ospitavano 28 anziani, seguiti dalla Congregazione delle "Suore Mantellate serve di Maria".

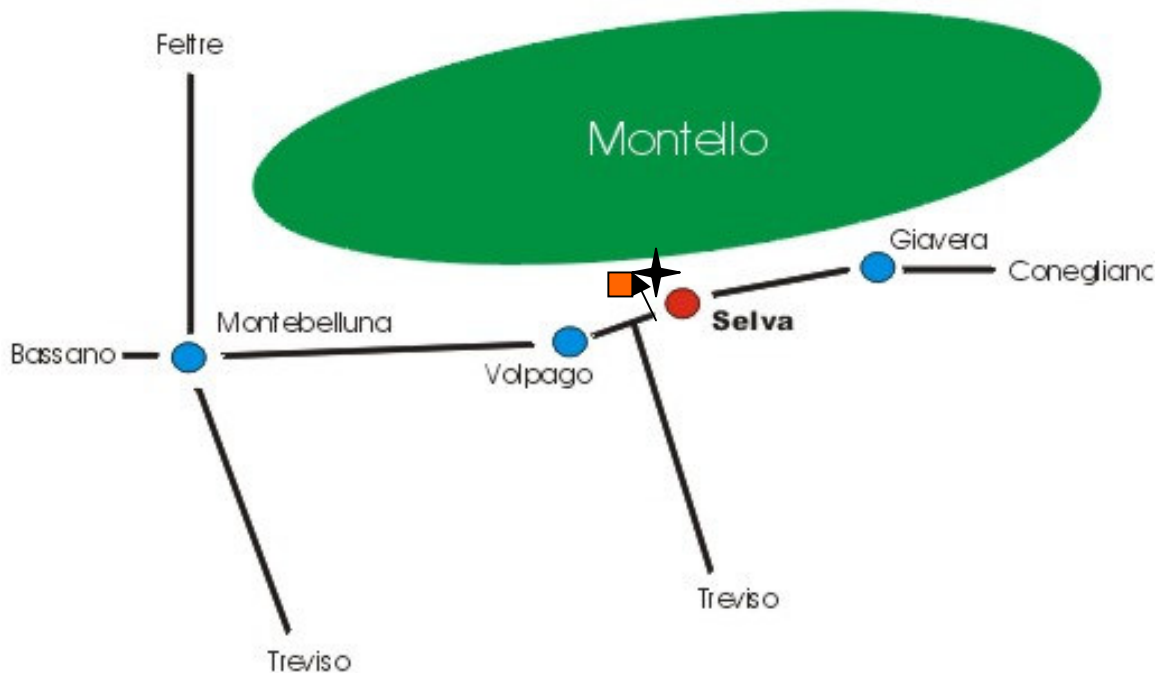
Oggi ospitiamo 130 persone, in prevalenza anziani non autosufficienti.

Verso di loro abbiamo assunto nell'anno 2000 gli impegni contenuti nella carta europea dei loro diritti, che abbiamo allegato alla nostra carta dei servizi.

DOVE SIAMO

La Casa ha sede in Via Avogari n.44 a Selva di Volpago del Montello (TV). E' facilmente raggiungibile percorrendo la S.S. 248 (Schiavonesca Marosticana) che da Montebelluna porta a Nervesa della Battaglia; la struttura sorge nelle immediate vicinanze della Chiesa Parrocchiale di Selva.

La Casa di Riposo si estende su una superficie coperta di mq. 5.700. E' circondata da un grande parco ai piedi della Collina Montello, con alberi secolari; il parco è dotato di percorsi pedonali con corrimano, per facilitare le passeggiate agli anziani. La sua superficie totale è di mq. 18.700.



L'INTERNO DELLA CASA

La Casa è suddivisa ed organizzata in due parti chiamate modulo 1 (a Sud) e Modulo 2 (a Nord). Ciascuna parte è divisa in due sottoparti (nuclei).

Entrando nella Casa dall'ingresso principale ci si trova dentro la parte Sud (Modulo 1) di recente costruzione; questo modulo è diviso in due parti (nuclei) chiamate "Nucleo Rosa" e "Nucleo Girasole". Il "Nucleo Rosa" ha 24 posti letto per anziani non autosufficienti gravissimi (definito Residenza Sanitaria Assistita – R.S.A.) ed è collocato al secondo piano. Il "Nucleo Girasole" ospita anziani non autosufficienti gravi, ha la disponibilità di 30 posti letto ed è collocato al primo piano.

Il Modulo 2 è strutturalmente più vecchio e comprende anche una parte della villa originaria. In esso sono collocati il "Nucleo Arancia" e il "Nucleo Mela". Questi due nuclei ospitano persone autosufficienti e non autosufficienti; in tutto nella parte a Nord (Modulo 2) sono ospitate ca. 70 persone.

Attualmente la capacità residenziale complessiva dell'Ente è di:

- 87 posti letto per non autosufficienti con contributo regionale;
- 43 posti per autosufficienti;

per un totale di 130 posti letto con stanze di diversa tipologia:

- stanze a 1 letto;
- stanze a 2 letti;
- stanze a 3 letti;
- stanze a 4 letti.

Tutti i nuclei sono dotati di bagni attrezzati e ambulatori medici. I piani a terra sono riservati alle attività di incontro e socializzazione. Per questo non vi sono collocate camere ma soggiorni, sale da pranzo e sale per le attività riabilitative/animative.

Al piano interrato del Modulo 1 trova collocazione una grande palestra per attività motorie e riabilitative degli anziani, una sala riunioni e un locale barbiere/parrucchiere.

Al piano terra del Modulo 1 è invece in funzione un grazioso bar riservato agli ospiti, ai loro familiari e al personale dipendente, oltrechè agli altri visitatori della Casa.

Infine, all'interno della Casa è a disposizione degli ospiti una suggestiva Cappella, immersa nel verde del parco per il servizio religioso.

ORGANIZZAZIONE E OFFERTA DEI SERVIZI

I NOSTRI UFFICI

Per ottenere informazioni per eventuali domande d'ingresso o di fruizione degli altri servizi offerti (permanenza temporanea, frequenza al Centro diurno e "Nonno-sitting") è possibile telefonare al centralino, al n. **0423-620.106**, negli orari di ufficio. L'Ente è raggiungibile anche via fax al n. **0423-620.825** o tramite e-mail all'indirizzo info@quizzo-marseille.org. Il nostro sito web è il seguente: www.quizzo-marseille.org.

Gli uffici che possono esservi utili sono i seguenti:

- **SEGRETERIA.** E' situata al piano terra della parte vecchia della Casa, vicino alla Chiesa; l'apposito sportello è aperto al pubblico nei seguenti orari:

	LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'	SABATO
MATTINA	10.00 12.00	10.00 12.00	10.00 12.00	10.00 12.00	10.00 12.00	10.00 12.00
POMERIGGIO	15.00 17.00			15.00 17.00		

Alla Segreteria ci si rivolge per le seguenti informazioni:

- domande di lavoro;
 - informazioni per quanto riguarda gli altri servizi e relativi orari di ricevimento;
 - altre informazioni di carattere generale.
- **RAGIONERIA.** E' situata al piano terra della parte vecchia della Casa, di fronte all'ambulatorio medico; è a disposizione nei seguenti orari:

	LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'	SABATO
MATTINA	09.00 11.00	09.00 11.00	09.00 11.00	09.00 11.00	09.00 11.00	09.00 11.00

Al di fuori degli orari soprariportati, l'ufficio Ragioneria riceve previo appuntamento.

Alla Ragioneria ci si rivolge per le seguenti informazioni:

- rette di ricovero;
- proposte di acquisti e forniture;
- servizio pulizia locali;
- manutenzioni varie;
- domande di assunzione per servizi generali (cucina, lavanderia, manutenzione).

- ASSISTENTE SOCIALE. L'ufficio è al piano terra della parte vecchia della Casa; è a disposizione nei seguenti orari:

	LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'	SABATO
MATTINA	09.00 11.00		09.00 11.00		09.00 11.00	

Al di fuori degli orari sopraindicati, l'Assistente Sociale riceve previo appuntamento.

All'Assistente Sociale ci si rivolge per:

- informazione relative alle accoglienze temporanee e definitive;
- segnalazioni di disservizi assistenziali e infermieristici.

- DIRETTORE dell'Ente o PRESIDENZA. L'ufficio è al piano terra della parte vecchia della Casa; è possibile parlare con il Direttore o con il Presidente rivolgendosi alla Segreteria.

I NOSTRI SERVIZI

Come possiamo aiutarvi

Allo scopo di fornire risposte diversificate rispetto ai bisogni dei singoli utenti e dei loro familiari abbiamo organizzato vari tipi di offerte di soggiorno. Alcune sono limitate nel tempo, altre sono offerte per periodi lunghi.

Questi sono i nostri servizi:

- Servizio "Nonno Sitting": serve nei casi in cui la persona che assiste a casa un anziano ha bisogno di essere libera per alcune ore della giornata. La Casa offre una assistenza occasionale solo per le ore necessarie ai familiari dell'anziano; nell'arco dell'orario della frequenza la persona può usufruire delle cure assistenziali e sanitarie come pure delle attività educative-animative, offerte anche agli ospiti della struttura;
- Servizio "Centro Diurno": serve nei casi in cui la persona che assiste a casa un anziano ha bisogno di essere libera nelle ore diurne, per uno o più giorni alla settimana. La Casa offre un'accoglienza giornaliera con un programma che definisce i giorni (dal lunedì al sabato) e l'orario di frequenza (dalle ore 9.00 alle 17.00 o dalle ore 8.00 alle 20.00). Il servizio, mediante i piani di lavoro, offre un complesso di prestazioni fra loro integrate per garantire le risposte ai bisogni assistenziali e sanitari; risponde inoltre ai bisogni di mantenimento o di recupero delle capacità residue;
- Servizio "Accoglienza Temporanea": serve nei casi in cui la persona che assiste in casa un anziano ha bisogno di essere libera per un periodo di almeno 1 mese. La Casa offre un servizio residenziale con presa in carico totale dell'ospite nel periodo concordato; attraverso programmi specifici si mira a garantire il miglior livello di vita della persona. Si offrono, perciò, ininterrottamente, molteplici prestazioni volte a

soddisfare i bisogni assistenziali, sanitari e di mantenimento o di recupero delle potenzialità dei singoli ospiti;

- Servizio “Residenziale”: serve ad accogliere continuativamente la persona a tempo indeterminato. La Casa offre ospitalità residenziale e prevede l'accoglienza per un periodo indeterminato. In base ai bisogni del singolo ospite vengono offerti molteplici interventi definiti attraverso l'apporto di più professionisti, al fine di garantire il miglior livello di vita della persona.

E' in corso l'attivazione di un servizio di “Pronta accoglienza”; sarà possibile, in futuro, essere accolti tempestivamente dalla Casa (entro 12 ore dalla richiesta) trovandosi in situazioni di urgente bisogno.

Il nostro servizio di riabilitazione

Lo scopo del servizio di riabilitazione è favorire il benessere quotidiano degli anziani valorizzando le loro capacità e risorse, in collaborazione con tutto il personale della struttura.

L'équipe riabilitativa attualmente è composta da un logopedista (che coordina il gruppo di lavoro), tre educatori professionali, due fisioterapisti e uno psicologo. Tutti questi professionisti formano una squadra che insieme opera nella programmazione e nella gestione delle attività.

L'équipe elabora programmi annuali riabilitativi e di socializzazione per favorire le potenzialità relazionali e il mantenimento di tutte le capacità della persona anziana, in un contesto di partecipazione alla vita quotidiana.

Per valorizzare i legami con l'esterno l'équipe organizza momenti di festa e manifestazioni in collaborazione con scuole, enti e associazioni operanti soprattutto a livello locale.

Inoltre ogni professionista ha una specifica professionalità che di seguito illustriamo brevemente.

Il logopedista si occupa della prevenzione e della rieducazione dei disturbi di linguaggio e della comunicazione attraverso interventi individuali e di gruppo. Si occupa, inoltre, anche dei problemi legati alla deglutizione.

Il fisioterapista si occupa di migliorare e/o di mantenere il grado di autonomia motoria degli anziani svolgendo, in palestra e ai piani, prestazioni riabilitative personalizzate o di gruppo. Collabora con il medico curante e con il medico fisiatra che periodicamente frequenta la struttura.

L'educatore professionale si occupa di favorire la socializzazione e di potenziare le possibilità relazionali degli anziani utilizzando strategie educativo-riabilitative in un contesto di partecipazione e recupero alla vita quotidiana.

Lo psicologo si occupa della valutazione del profilo cognitivo, comportamentale e/o psicologico (affettivo-emotivo) degli anziani al fine di predisporre interventi terapeutici di sostegno e riabilitazione, sia individuali sia di gruppo.

Servizio barbiere/parrucchiere

Il servizio barbiere/parrucchiere professionale è offerto in struttura da personale qualificato nei giorni di Lunedì, Martedì e Giovedì, previo appuntamento concordato dal familiare con il parrucchiere stesso.

Il costo del servizio è a carico dell'ospite. L'Ente mette a disposizione l'attrezzatura ed i locali adeguati.

Servizio di guardaroba

Particolare cura viene riservata al guardaroba dell'ospite al fine di garantire un idoneo abbigliamento.

Al loro ingresso gli ospiti devono disporre di un corredo personale sufficiente a garantire una decorosa permanenza nella struttura (viene proposta una lista).

Ciascun capo di abbigliamento deve essere contrassegnato a cura dei familiari con il numero assegnato.

Il servizio di lavanderia e stireria è gestito in proprio e provvede al lavaggio della biancheria della Casa (lenzuola, asciugamani, teli, tovaglie), e al lavaggio, all'asciugatura e alla stiratura degli indumenti personali degli ospiti con l'esecuzione di piccoli rammendi, se necessari.

Servizio Bar

Nel mese di Luglio 2003 è stato aperto un grazioso bar all'interno della Casa.

Il servizio è aperto tutti i giorni, escluso il Sabato, con il seguente orario:

- mattino: 10.00 – 14.00;
- pomeriggio: 16.00 – 18.00.

Inoltre la struttura è fornita di distributori automatici di bevande calde, fredde e snack.

Servizio Pulizia Locali

Il servizio di pulizia viene garantito quotidianamente in sintonia con le attività svolte nei vari locali. Vengono effettuati anche interventi straordinari programmati con cadenza mensile e trimestrale.

Raccolta-Smaltimento Rifiuti

Da Luglio 2002 la Casa di Riposo aderisce alla raccolta differenziata dei rifiuti solidi e urbani, adottando il metodo "porta a porta" del Comune di Volpago del Montello.

Per un corretto conferimento dei rifiuti della Casa di Riposo al servizio di smaltimento sono stati predisposti degli appositi contenitori in alcuni punti della Casa ed è stata fatta un'apposita campagna di informazione ed educazione interna.

Telefonate agli Ospiti

E' possibile per gli ospiti ricevere telefonate personali dall'esterno. Le telefonate sono accolte dal centralino che provvede a dirottare la telefonata sull'apparecchio telefonico più vicino all'ospite.

All'interno della struttura è situato anche un telefono pubblico con accesso adatto anche agli ospiti che utilizzano girello o carrozzina per gli spostamenti (funzionante con tessera telefonica che è richiedibile rivolgendosi all'ufficio economato).

La Biblioteca

Presso i locali della struttura è stata predisposta una piccola biblioteca, con libri in parte acquistati e in parte forniti da diversi donatori. Vi si possono trovare testi di letteratura classica, romanzi, cataloghi di mostre, libri d'arte e di storia locale, manuali di medicina, di legislazione e di organizzazione dei servizi per gli anziani.

I libri sono a disposizione degli ospiti, dei familiari del personale e di quanti lo desiderano. Sono a disposizione due quotidiani locali e più riviste settimanali, che possono essere consultati presso il salone delle attività.

La nostra cucina interna

Per la distribuzione dei pasti la Casa di Riposo utilizza una cucina interna ben attrezzata nella quale presta servizio personale qualificato e specializzato.

Abbiamo scelto di gestire direttamente il servizio perché questo ci consente un controllo diretto sulla qualità dei prodotti acquistati e una ottimale garanzia per le qualità organolettiche e nutrizionali dei cibi prodotti.

Inoltre possiamo garantire un'alta flessibilità. Il nostro menù, approvato dal dietista, oltre a seguire l'andamento delle stagioni, ha la possibilità di rispondere, nel limite del possibile, ai gusti personali degli ospiti.

Il nostro impegno è rivolto prioritariamente agli ospiti che presentano problemi ad alimentarsi.

Il servizio offre una produzione specializzata di alta qualità di frullati.

I frullati vengono confezionati con prodotti base di prima qualità che vengono continuamente variati al fine di mantenere l'apprezzamento dei diversi gusti.

Viene curato anche l'aspetto cromatico in quanto i colori del frullato possono influenzare positivamente il desiderio dell'ospite di alimentarsi.

Infine il procedimento di omogeneizzazione viene effettuato in modo tale da garantire il permanere di tutti i principi nutrizionali necessari per una alimentazione sana.

I nostri appuntamenti quotidiani con gli ospiti sono i seguenti:

7.30 COLAZIONE

10.00 GIRO BIBITE

12.00 PRANZO

15.00 GIRO BIBITE + FRUTTA FRESCA

17.00 GIRO BIBITE

18.30 CENA

COME GARANTIAMO L'ASSISTENZA SANITARIA

I medici

Durante il giorno garantiamo ai nostri ospiti l'assistenza medica con la collaborazione di tre medici che lavorano secondo le modalità stabilite dalla normativa regionale per le Case di Riposo. Essa prevede che venga stipulata apposita convenzione tra la Casa di Riposo e l'Ulss.


Al medico è affidata la diagnosi, la cura e la prevenzione delle patologie degli ospiti. Si occupa anche della riabilitazione avvalendosi di consulenze specialistiche ed esami di diagnostica strumentale.

Inoltre il personale medico partecipa alla Unità Operativa Interna, che è un gruppo di lavoro dove vengono discussi ed elaborati i programmi terapeutici e riabilitativi dei singoli ospiti.

La presenza del medico è garantita anche durante la notte per una maggiore sicurezza dei nostri ospiti.

Gli orari dei nostri medici sono i seguenti:

	Dr.ssa Barro Ilaria	Dr. Girardi Giorgio	Dr. Lotoro Francesco
Lunedì	15.30 – 17.30	8.00 – 9.30	11.00 – 13.00
Martedì	10.00 – 11.30	8.00 – 9.00	15.00 – 16.30
Mercoledì	16.00 – 17.30	8.00 – 9.30	8.30 – 10.00
Giovedì	11.30 – 13.00	8.00 – 9.30	15.00 – 16.30
Venerdì	9.00 – 10.30	17.00 – 18.00	11.00 – 12.30
Sabato	8.00 – 9.00	8.00 – 9.30	9.00 – 10.00
	Riceve i familiari previo appuntamento telefonico ogni MERCOLEDÌ dalle 17.30 alle 18.00	Riceve i familiari previo appuntamento telefonico ogni VENERDÌ dalle 16.30 alle 17.00	Riceve i familiari previo appuntamento telefonico ogni SABATO dalle 10.00 alle 11.00

 Gli appuntamenti con i medici si possono fissare rivolgendosi direttamente al medico o al personale infermieristico del nucleo di appartenenza dell'ospite, oppure alle coordinatrici dei due moduli.

Gli infermieri

Nella Casa opera in via continuativa una squadra di infermieri professionali che garantiscono i servizi a favore degli ospiti.

Responsabile dell'organizzazione infermieristica è il coordinatore Socio-Sanitario coadiuvato per la parte sanitaria dal coordinatore dell'ULSS nominato nell'apposita convenzione.

Attività specialistiche

Vengono garantiti in Casa di Riposo i prelievi per esami e alcune visite specialistiche (fisiatra, geriatra, psichiatra, ecc.).

Altre visite vengono effettuate fuori dalla struttura presso i presidi ULSS.

Qualora gli ospiti, in relazione al loro stato di disabilità, avessero necessità di usufruire di prestazioni di assistenza protesica nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale l'Ente attiva tutte le procedure necessarie a soddisfare tali esigenze.

Servizio farmacia

La fornitura di farmaci e del materiale sanitario è garantita:

- **per gli ospiti non-autosufficienti:** attraverso il servizio farmaceutico dell'Ulss 8, come da apposita convenzione e attraverso approvvigionamento in proprio.

I farmaci non inseriti nel prontuario dell'Ulss vengono procurati tramite ricetta medica dalle farmacie del territorio.

- **per gli ospiti autosufficienti**: dalle farmacie del territorio mediante ricetta medica;
- **per gli ospiti temporanei**: dai familiari;
- **per gli ospiti del Centro Diurno**: dai familiari.

Trasferimento salme

La Casa è dotata di camera mortuaria situata fuori dai locali di normale utilizzo degli ospiti in un piccolo edificio posto nel parco.

Il trasferimento della salma alla camera mortuaria viene curato dal personale della Casa.

I familiari possono accedere alla camera ardente in qualsiasi momento.

Durante il periodo estivo le salme vengono trasferite all'obitorio dell'Ospedale di Montebelluna.

Come lavoriamo per assistere l'ospite

Per le attività assistenziali l'Ente si avvale di un gruppo di Operatori Socio Assistenziali adeguatamente formati e aggiornati che lavorano in sinergia con tutte le altre figure professionali al fine di garantire, attraverso percorsi personalizzati, l'espletamento di tutte le attività assistenziali in modo continuativo e a tutti gli ospiti.

Tali attività vengono discusse, programmate, coordinate e verificate periodicamente.

Esse prevedono mansioni di assistenza igienico-sanitaria, aiuto alla vestizione, all'assunzione del cibo, alla mobilitazione cercando di promuovere o di mantenere l'autonomia residua della persona.

Le attività concrete di cura della persona sono varie e personalizzate. Ne vengono garantite alcune che si riassumono brevemente:

- con frequenza giornaliera si garantisce l'igiene della cute con detergenti antisettici;
- con frequenza settimanale viene garantito il bagno;
- con frequenza plurigiornaliera viene garantita la mobilitazione attiva e passiva con cura particolare della postura.

La cura dell'alimentazione viene garantita in collaborazione con la cucina interna.

Il supporto assistenziale prevede che in caso di bisogno l'ospite sia opportunamente aiutato nell'imbocco.

Il personale infermieristico interverrà tempestivamente nel caso di errata ingestione del cibo.

Il controllo dell'incontinenza viene garantito con programmi personalizzati di prevenzione e successivamente con appropriato utilizzo di idonei presidi adeguati alle necessità personali.

L'utilizzo appropriato di presidi viene costantemente monitorato al fine di verificare l'appropriatezza degli ausili forniti.

La contenzione viene attivata solo in caso di necessità strettamente terapeutiche e attentamente monitorata ai fini della massima riduzione.

Nel caso di attivazione della contenzione viene stilato un apposito progetto di mobilitazione individuale.

ACCESSO AI SERVIZI

COME ACCEDERE AI SERVIZI DELLA CASA DI RIPOSO

Quando un anziano ha difficoltà a vivere nella propria abitazione deve rivolgersi lui stesso o tramite un familiare all'Assistente Sociale del Comune in cui risiede perché in base al tipo di difficoltà si cerchi la risposta migliore.

In alternativa ci si può rivolgere all'Assistente Sociale della Casa di Riposo.

Insieme all'Assistente Sociale sarà opportuno innanzitutto chiarire se l'anziano sia autosufficiente o non autosufficiente perché i percorsi da fare sono diversi.

Inoltre si identificherà la risposta più adatta al bisogno (residenzialità definitiva o temporanea; residenzialità diurna, nonno-sitting).

I percorsi successivi possono essere spiegati come segue:

- Se la persona in stato di bisogno non è autosufficiente e ha bisogno di abitare in via continuativa in Casa di Riposo, deve affidarsi all'Assistente Sociale del Comune di residenza che attiverà l'assegnazione del posto tramite graduatoria Ulss. In questo caso la persona o il familiare richiedente può esprimere la preferenza ad essere accolto nella Casa di Volpago.

Quando l'Ulss comunica alla persona la disponibilità del posto nella Casa di Riposo la persona assegnataria del posto potrà accettarla. Quindi si effettuerà un colloquio tra l'Assistente Sociale dell'Ente e la persona non autosufficiente e i suoi familiari nel corso del quale verranno raccolti sia i documenti amministrativi e sanitari necessari per l'accesso in Casa di Riposo sia le informazioni generali sulla persona che entrerà per poterla accogliere nel modo migliore.

- Se la persona in stato di bisogno è autosufficiente o parzialmente autosufficiente ma ha bisogno di abitare in via continuativa in Casa di Riposo deve comportarsi come segue:

La persona stessa o un suo familiare deve recarsi in Casa di Riposo previo appuntamento telefonico per fare la domanda di ingresso.

Una volta verificata la disponibilità del posto, la persona viene sottoposta ad una visita sanitaria a cura di uno dei medici della Casa di Riposo.

Qualora la persona risulti autosufficiente o parzialmente autosufficiente secondo la tabella di valutazione regionale, si procede all'assegnazione del posto dopo un colloquio con l'Assistente Sociale dell'Ente e la raccolta della documentazione sanitaria e amministrativa richiesta.

- Se la persona (autosufficiente o non) desidera poter abitare nella Casa per un breve periodo di tempo deve comportarsi come segue:

La persona o un suo familiare deve recarsi in Casa di Riposo previo appuntamento telefonico per fare la domanda di ingresso. La persona verrà sottoposta a cura della Casa di Riposo a visita medica per l'accertamento di autosufficienza, parzialmente autosufficienza o non autosufficienza.

Qualora vi sia la disponibilità del posto, per un contratto minimo di trenta giorni, e dopo aver sostenuto un colloquio con l'Assistente sociale dell'Ente e aver prodotto la documentazione sanitaria e amministrativa necessaria, viene assegnato il posto per la durata concordata.

- Se la persona (autosufficiente e non) desidera poter stare nella Casa di Riposo solo di giorno per uno o più giorni la settimana deve comportarsi come segue:
 Previa telefonata alla Casa viene fissato un appuntamento con il responsabile del Centro Diurno.
 Nel corso del primo colloquio viene inoltrata la domanda di accesso al servizio e vengono fornite le informazioni sul funzionamento del Centro Diurno.
 Nel corso del secondo colloquio vengono raccolte tutte le informazioni riguardanti l'utente e viene consegnata la lista dei documenti sanitari e amministrativi necessari per l'accesso al servizio da consegnare il primo giorno di frequenza.
- Se la persona (autosufficiente e non) desidera essere ospitata per qualche ora in un certo giorno, dovrà chiedere di utilizzare il servizio di "Nonno-Sitting".
 Per l'inserimento della persona nell'elenco dei possibili fruitori del servizio di nonno-sitting, è necessario effettuare un pre-colloquio (previo appuntamento) con uno degli incaricati della Casa di Riposo.
 Nel corso del pre-colloquio vengono raccolte informazioni sulla situazione sanitaria ed assistenziale dell'utente, viene chiesta la documentazione necessaria (fotocopia documento d'identità del referente e dell'utente, fotocopia della tessera sanitaria dell'utente, fotocopia del codice fiscale del referente e dell'utente) viene stipulato il contratto.
 Per gli accessi successivi al primo utilizzo del servizio è sufficiente la prenotazione telefonica il giorno prima.
 Per tutti i servizi offerti dalla Casa viene richiesto il pagamento del servizio alla persona con firma di apposito contratto. Il contratto può essere firmato da una persona diversa dall'utente (familiare, tutore, amministratore di sostegno, ecc.). Chi stipula il contratto rimane comunque obbligato al pagamento del servizio.
 La quota sanitaria viene pagata dalla Regione Veneto che la versa direttamente alla Casa.

COME FACCIAMO L'AUTOCONTROLLO DEI SERVIZI

Per garantire l'efficienza e l'efficacia dei servizi erogati occorre controllarli. La Casa di Riposo "Guizzo Marseille" utilizza sistemi di controllo dei propri servizi che partono da un programma di tutti gli interventi e di tutti i processi, dell'utilizzo di personale qualificato e di strumenti e tecnologie all'avanguardia.

Lo scopo è quello di indirizzare al meglio le risorse e proporre risposte personalizzate.

Tra gli strumenti adottati dall'Ente importanti sono il sistema chiamato "CONTROLLO DI GESTIONE" e il sistema chiamato "CONTROLLO DELLA QUALITÀ". Il primo consente di monitorare il nostro lavoro misurandone l'efficacia ed i costi; il secondo consente di monitorare il livello di qualità dell'organizzazione.

Un altro importante strumento di lavoro che usiamo è il Piano di Assistenza Individualizzata. Esso è il progetto personalizzato di ospitalità per ciascun ospite. Esso viene definito con il contributo di tutte le figure professionali operanti in struttura, durante un incontro definito tecnicamente U.O.I. (Unità Operativa Interna).

Nel corso dell'U.O.I., in base ai bisogni rilevati, vengono definite le tipologie d'intervento, le modalità da seguire e le professionalità coinvolte al fine di fornire una risposta specifica a misura del singolo ospite.

A cadenze regolari viene verificata la validità degli interventi e le risposte dell'ospite per una conferma o per ridefinire il progetto individuale.

Il P.A.I. (Progetto Assistenziale Individuale) formulato durante le U.O.I. ed il controllo di gestione e di qualità sono strettamente legati.

Questo legame è garantito dai responsabili di modulo, persone che lavorano per l'attuazione e la coerenza tra le finalità generali e quanto viene svolto quotidianamente.

I fattori determinanti di ogni intervento sono il tempo e le risorse a disposizione. Proprio per questo con il controllo di gestione si definiscono, per ogni momento della giornata, la durata e le prestazioni offerte dalla singole figure professionali. L'obiettivo è offrire gli interventi previsti dal progetto individuale dell'ospite.

Fin dal principio è possibile quindi valutare la coerenza tra prestazioni previste e pianificate rispetto alle risorse disponibili in termini di personale e di tempo. Si possono inoltre stabilire dei protocolli di lavoro condivisi da tutti e in seguito, dato che ogni processo viene monitorato, si possono verificare quali risultati sono stati ottenuti.

TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI E LORO FAMILIARI

La Carta dei Servizi è uno strumento a tutela degli utenti. Riteniamo utile indicare una serie di strumenti specifici che la nostra casa adotta per tutelare i diritti degli utenti e dei loro familiari.

RECLAMI

Gli ospiti e i loro familiari possono sporgere reclami sui disservizi subiti nella Casa. Queste segnalazioni servono a garantire l'utente sul rispetto dei suoi diritti e alla Casa per conoscere e comprendere meglio i problemi esistenti e per poter prevedere possibili miglioramenti del servizio erogato.

Qualora l'utente o il familiare intenda presentare un reclamo potrà farlo in uno dei seguenti modi:

- compilando il modulo "segnalazione reclami" allegato a questa Carta dei Servizi e comunque a disposizione in Segreteria, e trasmettendolo alla stessa;
- inviando alla Direzione della Casa una lettera in carta semplice;
- telefonando alla Segreteria e chiedendo di parlare con un responsabile;
- esprimendo reclamo verbale al responsabile di nucleo.

Nel caso di reclamo telefonico o verbale si invita la persona a formalizzarlo successivamente nel modulo "segnalazioni e reclami".

Tutti i reclami scritti vengono inoltrati alla Direzione della Casa che provvederà ad effettuare la relativa istruttoria e a rimuovere le eventuali cause che hanno motivato il reclamo o a motivare decisioni e scelte diverse.

In ogni caso la Direzione si impegna a rispondere, sempre in forma scritta, entro trenta giorni dal ricevimento del reclamo.

PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI E DEI FAMILIARI

Con deliberazione n. 60 del 25 Settembre 2002 è stato approvato un regolamento che disciplina le modalità di costituzione e di funzionamento degli organi rappresentativi degli utenti.

Il Comitato dei familiari si è costituito in via informale nel Luglio del 2003 e partecipa attivamente alle attività dell'Ente con funzioni consultive.

I familiari o l'utente (ove possibile) sono invitati alle riunioni delle Unità Operative Interne al fine di contribuire alla progettazione del Piano Individuale di Assistenza e alla sua condivisione secondo la prospettiva di alleanza terapeutica propria della Casa.

Come ulteriore tutela degli utenti la Casa promuove con cadenza di norma annuale una rilevazione sulla loro soddisfazione per mezzo di un questionario in forma anonima.

L'esito di tale valutazione consentirà alla Casa, insieme alla gestione dei reclami e dei suggerimenti, il miglioramento del servizio offerto. Nelle forme più opportune verrà dato riscontro dell'esito della valutazione.

ALLEGATI

CASA DI RIPOSO "GUIZZO MARSEILLE"
Via Avogari, 44
31040 – VOLPAGO del M.Ilo (TV)

Allegato n.1 - MODULO SEGNALAZIONE DI RECLAMO

Ospiti _____

Familiari _____

Altro _____

Oggetto:

Allegati:

Data: _____

il Compilatore _____
(nome per esteso e firma)

Da compilarsi a cura del responsabile:

Soluzione adottata:

Data: _____

Il responsabile _____

Da compilarsi a cura del Direttore

Chiusura reclamo:

Data: _____

Il Direttore _____

CASA DI RIPOSO "GUIZZO MARSEILLE"
Via Avogari, 44
31040 – VOLPAGO del M.Ilo (TV)

Allegato n.2 - LISTINO RETTE ANNO 2006

TIPO OSPITE	TIPO CAMERA	RETTA
AUTOSUFFICIENTI	CAMERE DA 2/3/4 SENZA BAGNO	33,00
	CAMERE DA 2 CON BAGNO	35,50
	CAMERE DA 1 SENZA BAGNO	36,00
	CAMERE DA 1 CON BAGNO	37,00
PARZIALMENTE AUTOSUFFICIENTI	CAMERE DA 2/3/4 SENZA BAGNO	38,50
	CAMERE DA 2 CON BAGNO	41,00
	CAMERE DA 1 SENZA BAGNO	41,50
	CAMERE DA 1 CON BAGNO	42,50
NON AUTOSUFFICIENTI	CAMERE DA 2/3/4 SENZA BAGNO	41,00
	CAMERE DA 4 CON BAGNO	42,00
	CAMERE DA 2/3 CON BAGNO	44,00
	CAMERE DA 1 SENZA BAGNO	44,50
	CAMERE DA 1 CON BAGNO	45,50
NON AUTOSUFFICIENTI R.S.A.	CAMERE DA 4 CON BAGNO	43,00
	CAMERE DA 2/3 CON BAGNO	44,50
	CAMERE DA 1 CON BAGNO	46,00
CENTRO DIURNO	FASCIA A (dalle 09.00 alle 16.00)	25,00
	FASCIA B (dalle 08.00 alle 20.00)	30,00
TEMPOR. AUTO.	QUOTA ALBERGHIERA	
TEMPORANEI N.A.	QUOTA ALBERGHIERA +	38,50
NONNO-SITTING	PREZZO ORARIO (MINIMO 2 ORE)	3,00
	PASTO (FACOLATIVO)	5,00
TUTTI GLI OSPITI (escluso nonno-sitting)	DEPOSITO CAUZIONALE	1.200,00

APPROVATA CON DELIBERAZIONE
DEL C.A. DELL'ENTE N. 77 DEL 28.03.2000

TITOLO I – QUALITA' DELLA VITA

1. Ci dedichiamo a sviluppare una politica di qualità di vita nell'istituzione, a sorvegliare in permanenza per migliorarla e per ridurre le inevitabili difficoltà della vita di comunità.
2. Ci impegniamo a preservare l'autonomia della persona anziana, a favorire l'espressione del suo libero arbitrio, a fornirle i mezzi perché esprima le sue capacità e le sue libere scelte.
3. Le riconosciamo il diritto al domicilio e cerchiamo che la scelta di vita in un luogo istituzionale le preservi le stesse garanzie di un domicilio privato.
4. Ci impegniamo affinché sia rispettato il suo diritto alla vita intima e possa godere in totale sicurezza uno spazio personale e anche limitarne l'accesso.
5. Le riconosciamo il diritto alla proprietà delle sue cose personali, qualunque sia il livello del suo handicap.
6. Le riconosciamo il diritto al rischio, la possibilità di assumersi la responsabilità delle sue scelte e di assumerle qualunque sia il grado di handicap. Dobbiamo badare in permanenza a non sottovalutare le potenzialità della persona anziana, anche dipendente.
7. Ci impegniamo a riconoscere e a mantenere il ruolo sociale della persona anziana, favorendo i suoi legami con il vicinato, la famiglia, gli amici e l'esterno, moltiplicando aperture e scambi, facilitandone l'accesso ai servizi esterni e proponendole attività adatte e stimolanti.
8. Ci impegniamo ad offrire alle persone anziane e alle loro famiglie possibilità di espressione e di responsabilità nell'ambito delle nostre istituzioni.
9. Come individuo appartenente ad una collettività ed ad una comunità, l'espressione e l'applicazione dei diritti e libertà della persona anziana non possono essere limitati che dal rispetto dell'esercizio degli stessi da parte di altre persone.

TITOLO II – ADATTAMENTO PERMANENTE DEI SERVIZI

10. Ci atteniamo a ciò che le politiche istituzionali offrono attraverso risposte adeguate ed evolutive ai desideri ed ai bisogni delle persone anziane, in funzione del loro stato di salute e delle loro attese, allo scopo di favorire in permanenza la loro autonomia.
11. Consideriamo l'istituzione come un insieme di servizi variati e differenziati alla persona anziana, di cui essa possa disporre secondo la sua libera scelta, all'interno e all'esterno dell'istituzione.
12. Ci impegniamo affinché questa offerta di servizi sia la più completa possibile e mai irreversibile.
13. Ci impegniamo a valutare e controllare frequentemente la qualità dei servizi proposti, per adattarli in permanenza ai bisogni e ai desideri che saranno espressi dalle persone anziane.
14. Ci impegniamo a fornire alla persona anziana una informazione chiara e obiettiva sulle offerte di servizi all'interno e all'esterno dell'istituzione e auspichiamo che l'insieme dei servizi e degli aiuti alle persone anziane sia chiaro, centralizzato, coordinato e accessibile alla persona anziana.
15. Ci impegniamo ad elaborare nei nostri diversi Paesi contratti di soggiorno conformi ai principi enunciati nella Carta ed integrati nell'ordine comunitario per i quali le istituzioni e le persone anziane si impegneranno reciprocamente.

TITOLO III – ACCESSO ALLE CURE

16. Consideriamo che l'accoglienza di una persona anziana è globale, e che una risposta globale sanitaria deve esserle assicurata senza discriminazione.
17. Ci impegniamo a garantire alla persona anziana in istituto l'accesso a cure di qualità, adatte in permanenza al suo stato di salute, senza discriminazione di domicilio.
18. Ci premuriamo che la persona anziana possa disporre di un inquadramento sociale, medico e paramedico competente e uniformato ai problemi gerontologici dell'invecchiamento e dell'handicap.
19. Auspichiamo che in tutti i Paesi siano accentuate le politiche di formazione di tutti gli operatori che si occupano delle persone anziane; che i profili di impiego presso

le persone anziane siano rivalutati e migliorati e che siano riconosciute le nuove competenze professionali.

20. Ci impegniamo a favorire tutte le possibilità per la formazione dell'insieme del nostro personale ed a dare un livello europeo ad una armonizzazione delle formazioni e dei livelli qualificativi.

21. Auspichiamo che la professione di Direttore di Istituto o di Servizi per le persone anziane non solo possa beneficiare di un'armonizzazione di formazione e di livello, ma anche sia valorizzata nello spazio sociale europeo.

TITOLO VI – LA FLESSIBILITA' DEI FINANZIAMENTI

22. Esprimiamo la nostra attenzione affinché una politica gerontologia di qualità possa essere offerta a tutta la popolazione senza discriminazione di risorse.

23. Auspichiamo che il costo dei servizi proposti resti accessibile alle persone anziane e che esse possano beneficiare in funzione delle loro condizioni e dei loro desideri.

24. Esprimiamo la nostra attenzione affinché la persona anziana disponga di risorse sufficienti qualunque sia il suo livello di autonomia e che possa gestirle il più a lungo possibile.

25. Auspichiamo che esista un reale contributo sociale al finanziamento dell'aiuto alla persona senza discriminazione per quanto riguarda la natura o la destinazione dell'aiuto.

26. Consideriamo la politica gerontologia come fonte, in tutti i Paesi d'Europa, di attività economia e di impiego, oggi e in futuro e che debba essere all'altezza della nostra civiltà e del nostro progresso.

27. Ci impegniamo affinché la politica di aiuto alla persona anziana handicappata sia semplificata, centralizzata e coordinata.

28. Ci impegniamo a lottare contro la diversificazione delle forze istituzionali e le lungaggini amministrative che comportano disparate responsabilità nei confronti della persona anziana.

29. Auspichiamo che i finanziamenti siano adeguati in permanenza alla evoluzione e alle innovazioni dei servizi.

30. Ci impegniamo ad essere responsabili operatori di gerontologia ed a partecipare allo sforzo, collettivo nella gestione delle spese pubbliche senza mai rinunciare alla qualità di una politica gerontologia europea ed a un suo continuo miglioramento.