

# CARTA DEI SERVIZI

Centro Servizi per anziani non autosufficienti

**RESIDENZA “VILLA CALDOGNO”**

## INDICE

NOTA INTRODUTTIVA .....	3
1. PARTE PRIMA: PRESENTAZIONE .....	4
1.1 PREMESSA .....	4
1.2 BREVE DELLA RESIDENZA VILLA CALDOGNO .....	5
1.3 PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI .....	7
1.4 STRUTTURA ORGANIZZATIVA .....	8
1.5 MISSIONE.....	8
2. PARTE SECONDA: LA RESIDENZA.....	9
2.1 PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA .....	9
2.2 LA STRUTTURA RESIDENZIALE .....	10
2.3 TIPOLOGIA DI OSPITALITA' .....	11
2.4 SERVIZI OFFERTI.....	12
SERVIZIO ALBERGHIERO.....	12
SERVIZI ALLA PERSONA .....	12
UFFICI E SERVIZI GENERALI .....	14
ALTRI SERVIZI .....	16
2.5 RETTE DI DEGENZA .....	16
2.6 MODALITA' DI ACCOGLIMENTO E INSERIMENTO .....	17
3. PARTE TERZA: LA VITA IN RESIDENZA.....	18
3.1 GIORNATA TIPO DELL'OSPITE .....	18
3.2 IL RUOLO DELLA FAMIGLIA E DEL VOLONTARIO.....	19
3.3 REGOLAMENTO INTERNO .....	19
4. PARTE QUARTA: TUTELA E PARTECIPAZIONE.....	19
4.1 MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA .....	19
4.2 PERSONALE DI RIFERIMENTO .....	20
5. PARTE QUINTA: STANDARD DI QUALITA' .....	21
5.1 STANDARD DI QUALITA' GENERALI .....	21
5.2 STANDARD DI QUALITA' SPECIFICI .....	22
5. PARTE SESTA: IMPEGNI E PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI .....	24

## **NOTA INTRODUTTIVA**

Gentile Cliente,

La presente “Carta dei Servizi” è stata revisionata dal gruppo di lavoro della Residenza coordinato dal Direttore della struttura Dott.ssa Rosanna Rosin e approvata dal Consiglio di Amministrazione della Società Azalea Srl, attuale ente gestore della nostra Residenza.

Chi ha provveduto alla stesura della Carta ha tenuto in massima considerazione l’utente con la sua dignità, la sua capacità critica e il rispetto che gli è dovuto e si è proposto di fornire tutte le informazioni utili in un rapporto di trasparenza ed ampia comunicazione con tutti, al fine di migliorare costantemente i servizi resi.

Questo nuovo documento Le permetterà di conoscere la nostra organizzazione, le tipologie e le modalità di erogazione dei servizi offerti, gli standard di qualità, i nostri impegni e programmi futuri ispirati ad una mentalità operativa centrata sulla persona e la sua autodeterminazione.

Sarà particolarmente apprezzato qualsiasi consiglio o suggerimento e saranno esaminati con attenzione ed interesse eventuali rilievi utili ad ottenere la piena soddisfazione del cliente.

La Direzione  
(Dott.ssa Rosanna Rosin)

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione  
(Dott. Gaetano Stella)

## **PARTE PRIMA: PRESENTAZIONE**

### **1.1 PREMESSA**

Da oltre un decennio è in atto nel nostro Paese un'opera di trasformazione volta a porre al centro dei suoi obiettivi il *cittadino*, inteso come portatore di diritti e doveri sanciti dalla Costituzione e dalle norme. Il legislatore è quindi proiettato a rendere meno burocratico il funzionamento generale delle strutture nella convinzione che la conoscenza e l'informazione possano garantire un appropriato accesso ai servizi ed alle prestazioni.

In particolare, la Carta dei Servizi è stata introdotta seguendo i contenuti della Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", con lo scopo preciso di:

- tutelare il diritto degli utenti;
- tutelare l'immagine della Residenza descrivendo chiaramente i servizi offerti con indicazione di quelli compresi nella retta e quelli erogabili a pagamento con le relative modalità;
- promuovere la partecipazione attiva degli utenti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo.

Ulteriori riferimenti normativi sono:

- DPCM 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari";
- la legge 7 agosto 1990, n. 241 – Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi;
- il D.L. 12 maggio 1995, n. 273 – Conversione in legge, con modificazioni, del decreto legge 12 maggio 1995, n. 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni;
- Ministero della Sanità 15 ottobre 1996 – Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie;
- Regolamento Regione Veneto 10 maggio 2001, n.3 – Regolamento attuativo emanato ai sensi dell'art. 58 della legge regionale 5/2000, della legge regionale 5/2001.

La presente Carta dei Servizi è in sintonia con quanto previsto dall'art. 13 della Legge Quadro Nazionale per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali n.328/2000, che chiede agli Enti di assistenza di dotarsi di tale strumento giuridico.

Inoltre, la stessa è stata redatta tenendo presente quanto previsto dalla Legge 22/2002 in base alla quale le strutture residenziali dovranno accreditarsi a svolgere la propria funzione secondo criteri organizzativi e strutturali ben definiti.

## 1.2 BREVE STORIA DELLA RESIDENZA “VILLA CALDOGNO”

La Residenza socio assistenziale di Caldogno non poteva avere una denominazione più appropriata: “*Villa Caldogno*”. Sorge infatti al centro del paese, nell’ambito delle pertinenze, quasi di rimpetto, alla famosa “Villa Caldogno” di Andrea Palladio, in quello che un tempo era il “*brolo*” della villa, con cui condivide un impareggiabile pregio urbanistico e ne respira l’aria di solennità. Luogo ricco di arte, di storia e di pace.

La distanza che la separa dalla villa palladiana è valorizzata da un giardino, da una barchessa con dieci maestose colonne doriche e due pilastri, da una colombara e da un basso muro in cotto. Villa e Residenza, pur inserite in zona residenziale, nei pressi della chiesa parrocchiale, sono separate dal resto del paese da un alto muro di cinta, che dona al complesso monumentale un clima di protezione, di riservatezza e di serenità raramente rintracciabili altrove. Da via Giacomo Zanella e da piazzetta mons. Marcellino Palentini si accede alla Residenza e alla Villa attraverso due porticine e due portoni carrai che si aprono sul muro, delimitati da pilastri in cotto sormontati da statue in pietra di Vicenza, attribuite allo scultore Bendazzoli, uno dei maggiori interpreti della *scultura* vicentina settecentesca. I restauri della splendida villa, del ricco e stupendo ciclo degli affreschi interni (Zelotti, Fasolo, Carpioni e Pasqualotto), il recupero della barchessa e il ripristino del giardino conferiscono indirettamente alla nostra Residenza un’ulteriore valorizzazione e prestigio.

Il disegno della Villa, come si è detto, è opera di Andrea Palladio e l’esecuzione del progetto si deve a Pietro Di Nanto; i lavori furono terminati nel 1570 anche nella parte affrescata. Il colonnato, invece, risale al ‘600, infatti data 22 novembre 1676 il contratto tra il conte Giovanni Caldogno e Paolo Trabucco di Valtellina per la costruzione di questa barchessa lunga 220 piedi (80m). In seguito ed in epoche diverse nell’ambito del complesso monumentale furono realizzate demolizioni, sopraelevazioni e aggiunte di fabbricati; l’ultima è la costruzione di una chiesa, ora sostituita dalla Residenza “Villa Caldogno” (1995).

I Caldogno, famiglia divenuta ricchissima e potente, sembra sia stata investita delle terre della contea poco dopo l’anno mille. Il periodo di maggior splendore del casato, con il commercio della seta, della lana e dei panni, sembra sia stato tra il 1500 ed il 1600, quando troviamo la famiglia divisa in due importanti rami: quello di Caldogno e un secondo insediato a Chiuppano. Verso la seconda metà del 1800 rimangono eredi solo femmine e così il casato si estingue. Sarà Lavinia, sposa del conte Rasi di Padova, a salvare il nome con un lascito testamentario, per cui ancor oggi figura accanto a quello dei Rasi nelle famiglie dei conti Adriano Rasi-Caldogno e Alberto Rasi-Caldogno.

I possedimenti di Caldogno nel 1867, con la morte senza eredi del conte Pier Angelo, passarono in proprietà al conte Pagello, che aveva sposato Anna Maria Caldogno sorella di Pier Angelo. Seguirono frazionamenti e vendite. Nel 1932 il dr. Ettore Nordera, direttore del reparto di medicina neurologica di San Felice (Vicenza), ha acquistato tutto il complesso monumentale e i terreni limitrofi, circa 1000 ettari, ed ha destinato i fabbricati e parte della campagna alla costituzione ed al mantenimento di un Istituto Ergoterapico con finalità socio-sanitarie-assistenziali, conosciuto come Istituto Medico Pedagogico “Nordera”. L’Istituto vi ha ospitato fino a 150 minorenni bisognosi, provenienti da tutta l’Alta Italia, affidati alle cure educative delle suore Dorotee di Vicenza e ha dato lavoro a molti calidoniensi come personale di servizio. Le strutture esistenti si rivelarono insufficienti al fabbisogno di ospitalità, per cui sorsero negli anni 1937-1939 nell’area dietro il colonnato

altri corpi di fabbrica, eseguiti su progetto dell'ing. Del Conte di Vicenza. Dal 1941 al 1944 il complesso fu requisito dall'esercito tedesco e adattato ad ospedale militare di campo.

E' di questo periodo la realizzazione, probabilmente sul luogo ove era situata la ghiacciaia della villa, di un rifugio antiaereo, il *bunker*, ancora esistente e adibito a manifestazioni culturali. Riattivato nel dopoguerra l'Istituto Medico Pedagogico "Nordera", nel 1963 fu commissionata all'ing. Gino Canale di Thiene l'esecuzione di una chiesa ampia e luminosa ad uso interno, che a cavallo degli anni '80 del secolo scorso servirà anche per le funzioni religiose in sostituzione della parrocchiale danneggiata dal terremoto. Nel 1975 l'Istituto di Caldogno venne chiuso e gli ospiti trasferiti nell'analogo Istituto "Nordera" di Thiene.

La proprietà venne offerta all'Amministrazione Comunale, che ne acquisì nel 1978 soltanto una parte, cioè i fabbricati e le pertinenze oggi sede dell'Istituto Comprensivo, con le aule della Scuola Media Statale. Accanto a questa Scuola Secondaria di primo grado il Comune costruirà in seguito una palestra ad uso scolastico. La campagna a sud della Villa, la chiesa nuova e l'adiacente fabbricato furono acquistate da Primo Marangoni, rientrato dal Venezuela, che vi fissò la sua residenza. Agli eredi del dr. Nordera rimase la villa palladiana, l'ampio giardino attorno alla villa, le barchesse e la collinetta con il rifugio antiaereo. A sua volta l'ing. Marangoni vendette a Sigfrido Agostini la campagna e si riservò un'area di 4.666 mq, comprendente la chiesa, un portichetto e la sua abitazione nel fabbricato adiacente. Finalmente il 30 giugno 1986 l'Amministrazione Comunale, per volontà del sindaco Giuseppe Pieropan, acquistò la villa, l'area e i relativi fabbricati di proprietà degli eredi Nordera. Poi, il 28 luglio 1994 il Marangoni cedette anche l'area e i fabbricati che gli erano rimasti in proprietà. Acquirente fu la società Azalea s.r.l. che vi fece sorgere la Casa di Riposo Villa Caldogno – Azalea s.r.l., anche come punto di riferimento per altri servizi socio-assistenziali e sanitari da porre a disposizione della comunità calidoniense.

Nel 1995 il sindaco C. Toniolo e l'assessore A. Palentini, valutata l'importanza di poter disporre di un servizio così prezioso per la collettività, pensarono di formare con Azalea s.r.l. una società a capitale misto pubblico-privato. Fu convocato anche un Consiglio Comunale "aperto" nella discussione a tutti i cittadini. Ma i tempi non erano ancora maturi e il Comune poté soltanto adoperarsi per favorire ed accelerare l'apertura della struttura da parte di Azalea sul luogo ove era situata la chiesa. La struttura è stata progettata per accogliere prevalentemente anziani con patologie geriatriche e neuro-degenerative, autosufficienti e non autosufficienti. La Residenza Villa Caldogno – Azalea s.r.l. è una struttura privata accreditata e autorizzata dalla Regione Veneto per servizi di accoglienza residenziali e semiresidenziali. Un trattamento di favore è riservato ai cittadini di Caldogno. I primi ospiti vi entrarono il 29 aprile 1996. In seguito l'Amministrazione comunale, con una variante al Piano Regolatore Generale, ha definito le destinazioni ad uso comune di tutta l'area del sig. Agostini, che nel frattempo aveva cambiato proprietà: Centro culturale, Centro scolastico, Centro sportivo con piscine, Centro residenziale, Centro commerciale ed anche Centro comunitario della parrocchia, poiché una parte a nord est è stata a sua volta ceduta dal Comune alla Parrocchia in permuta dell'ex Centro Giovanile, ora piazza Europa e dintorni. Nella zona centrale di tutte queste attività è situata la Residenza "Villa Caldogno", che sarebbe dovuta essere il primo nucleo di un Centro socio-sanitario e assistenziale per i cittadini di Caldogno.

Poteva essere collocata in un posto migliore? Chi avrebbe mai immaginato, dopo la chiusura dell'Istituto Medico Psico-Pedagogico "Nordera", che al centro del paese sarebbe ritornato un altro importante istituto di cura e riabilitazione e vi avrebbero trovato

occupazione altri concittadini? Era nato così un nuovo, prezioso e qualificato servizio per affrontare e risolvere i bisogni dei cittadini di oggi, caldoniensi e non solo. Tra gli obiettivi prioritari troviamo un'assistenza personalizzata secondo l'evoluzione socio-sanitaria dell'utente al fine di ripristinare, sviluppare o conservare le residue capacità funzionali dell'anziano. Da parte della "Residenza Villa Caldogno" c'è la volontà e l'auspicio di collaborare per una maggiore apertura al territorio, favorendo al massimo l'integrazione con l'Azienda ULSS, il Comune, i diversi Enti e il Volontariato locale al fine di identificare obiettivi comuni e realizzare progetti utili al miglioramento della vita del singolo e della collettività.

Adriano Palentini

### **1.3 PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI**

I servizi e le prestazioni agli ospiti vengono erogati nel rispetto di alcuni principi fondamentali indicati nella Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*, che di fatto indirizzano il lavoro di ciascun dipendente operante nella nostra Struttura e sono:

Eguaglianza ed Imparzialità: i servizi devono essere erogati secondo regole uguali per tutti, senza nessun tipo di preferenza o discriminazione (sesso, razza, lingua, religione, condizioni economiche ed opinioni politiche). I servizi devono essere progettati tenendo conto delle esigenze di ogni singolo ospite secondo criteri di imparzialità ed obiettività cui deve essere improntato il comportamento di tutti gli operatori della Residenza.

Personalizzazione: l'unità operativa distrettuale (UOD) e l'Unità Operativa Interna (UOI), avvalendosi del metodo valutativo multi professionale, definiscono i bisogni di ogni singolo ospite, con un programma terapeutico individualizzato in ordine alla terapia, alla riabilitazione ed agli aspetti socio-assistenziali, al fine di migliorare l'autonomia psico-fisica ed ottenere la piena riabilitazione, o il mantenimento, il più a lungo possibile, delle abilità residue dell'ospite.

Diritto di scelta: l'utente ha diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori distribuiti sul territorio quello che maggiormente soddisfa le sue esigenze.

Partecipazione: l'Ente garantisce all'utente:

- a) il diritto di partecipazione attraverso le associazioni e organismi di rappresentanza e di tutela dei diritti;
- b) la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio;
- c) l'accesso alle informazioni della Residenza che lo riguardano secondo le modalità disciplinate dalla legge 241/90 (trasparenza amministrativa) e dalla legge 196/2003 (riservatezza dei dati).

Continuità: la Residenza garantisce la continuità delle prestazioni assistenziali, alberghiere e di tutela e si impegna ad approntare soluzioni organizzative e gestionali per limitare eventuali disservizi che possono verificarsi in caso di temporanea limitazione degli stessi.

Efficacia ed efficienza: la Residenza si attiva affinché si utilizzino in modo armonico tutte le risorse disponibili al fine di ottenere i massimi risultati consentiti per gli ospiti.

Le prestazioni date sono improntate a criteri di efficienza ed efficacia e mirano ad ottenere un rapporto ottimale tra risultati avuti e risorse impiegate per ottenerli.

#### **1.4 STRUTTURA ORGANIZZATIVA**

Villa Caldogno svolge la propria attività istituzionale di assistenza e accoglienza sia residenziale che semiresidenziale a favore di anziani autosufficienti e non autosufficienti.

Titolare e gestore della Residenza è la Società Azalea S.r.l.

La Società è amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto da quattro membri. Il Consiglio di Amministrazione svolge funzioni di indirizzo, programmazione e controllo; definisce le politiche e le strategie della Residenza e fissa le direttive e gli obiettivi da perseguire. Assegna le risorse necessarie e verifica la rispondenza e la qualità dei risultati della gestione alle direttive generali impartite.

Le norme statutarie e regolamentari attribuiscono al Presidente la rappresentanza legale della Società.

Componenti del Consiglio di Amministrazione in carica sono:

Presidente: Dott. Gaetano Stella  
Amministratori: Dott. Rodolfo Burul  
Dott. Vincenzo Lo Sardo  
Dott. Corradino Pianezzola

#### I Responsabili degli Uffici e dei Servizi

La Residenza è diretta dalla dott.ssa Rosanna Rosin, responsabile della conduzione organizzativa, gestionale ed amministrativa del servizio. Agisce in base agli obiettivi e agli indirizzi gestionali definiti dal Consiglio di Amministrazione.

Gli competono l'organizzazione generale delle attività, la verifica del raggiungimento degli obiettivi e la vigilanza sugli aspetti qualitativi dei servizi erogati. Rappresenta l'interlocutore ed il punto di riferimento per i familiari degli ospiti e per i servizi sanitari e sociali che hanno in carico gli assistiti.

Si affiancano alla Direzione, condividendone programmi ed obiettivi, i responsabili dei vari Uffici e Servizi, delegati a promuovere la migliore qualità degli interventi assistenziali e non, stimolando la professionalità e le qualità umane di tutto il personale.

Presso la Residenza "Villa Caldogno" opera personale qualificato in possesso dei titoli previsti dalla legislazione vigente e numericamente rispondente agli standard stabiliti dalle normative regionali.

#### **1.5 MISSIONE**

La Residenza "Villa Caldogno" si prende cura della persona anziana non autosufficiente avendo sempre presente il suo diritto alla dignità, al rispetto, al bisogno di interscambio sociale, al sostegno spirituale e religioso e si propone di ottenere la migliore qualità di assistenza sia per quanto attiene all'intervento socio-assistenziale e sanitario, sia per l'attenta gestione aziendale.

Ha come obiettivi prioritari:

- definire progetti di intervento personalizzati da aggiornare secondo l'evoluzione socio-sanitaria dell'utente;



- ripristinare, sviluppare o conservare le residue capacità funzionali dell’anziano;
- garantire un’assistenza qualificata anche attraverso la formazione continua del personale al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la formazione professionale;
- collaborare con una maggiore apertura al territorio favorendo al massimo l’integrazione con l’Azienda ULSS, il Comune ed i diversi Enti con lo scopo di identificare obiettivi comuni e di realizzare progetti che consentano un miglioramento della vita del singolo e della collettività.

## **PARTE SECONDA: LA RESIDENZA**

### **2.1 PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA**

La Residenza “Villa Caldogno” è sita nel pieno centro storico del Comune di Caldogno, a contatto con la campagna e a pochi km da Vicenza. Immersa nell’area verde prospiciente l’omonima zona monumentale, “Villa Caldogno”:

- per la vicinanza con il centro urbano,
- per l’elevato pregio del sito,
- per la funzionalità e modernità della struttura,
- per la facile raggiungibilità ed agibilità,

si propone come riferimento ideale per un’accoglienza socializzante e non separatrice rispetto al gruppo familiare di provenienza.

Occupava un’area pari a circa 5000 mq, di cui 1260 costituiscono il sedime della struttura.

Lo sviluppo del piano urbanistico dell’Amministrazione Comunale ha permesso l’inserimento della Residenza all’interno di attività di interesse collettivo e socializzante quali il centro diurno per anziani, l’università per anziani, la biblioteca, la sede dell’associazione Alpini, il centro parrocchiale e la “Cittadella dello Sport”, che nata nel 2010 ha implementato il livello di fruibilità e di socializzazione da parte della collettività.

La Residenza è inserita e opera, quanto a logistica-strutturale e standard organizzativo-gestionale, nella tipologia della RSA di base per anziani non autosufficienti ai sensi della DGR 2034/94.

Ha ottenuto la prima idoneità professionale e autorizzazione al funzionamento quale casa di riposo per non autosufficienti per n. 119 posti letto nel 1996.

Il Centro Servizi è stato accreditato in data 19 novembre 2015 con Delibera della Giunta Regionale n.1645 e in data 11 dicembre 2012 con Decreto Regionale n.436 è stato autorizzato all’esercizio secondo quanto previsto dalla DGR 84/2007 per la capacità ricettiva di 103 posti letto per persone anziane non autosufficienti di I livello assistenziale e di 16 posti letto per persone anziane non autosufficienti di II livello assistenziale.

I servizi erogati dalla Residenza sono integrati con i servizi sanitari e socio-sanitari gestiti dall’ULSS 8 Berica.

Bacino di utenza: la Residenza accoglie prevalentemente ospiti non autosufficienti provenienti dall’ex ULSS n.6 sia in regime privato che in convenzione.

## **2.2 LA STRUTTURA RESIDENZIALE**

La Residenza è stata pensata e costruita a misura dei propri ospiti affinché possano essere mantenute e soddisfatte, per quanto possibile, le loro esigenze specifiche, nonostante le limitazioni della non autosufficienza.

La Residenza dispone di 119 posti letto; distribuiti su tre piani di un fabbricato che si articola in due edifici, collegati internamente tramite passaggi coperti, di 2 e 4 piani per una superficie di circa 4600 mq.

### **Edificio a quattro piani**

L'edificio a quattro piani ospita gli anziani non autosufficienti: ai piani terra, primo e secondo sono collocate le unità abitative ciascuna strutturata in due nuclei contigui a forma di L.

La tipologia degli ospiti accolti è tendenzialmente omogenea in ogni nucleo per consentire interventi diversificati e adeguati alle esigenze assistenziali presenti.

Le unità abitative del piano terra e secondo, chiamate rispettivamente reparto Girasole e Tulipano dispongono ciascuna di:

- n. 9 camere a 4 posti letto;
- n. 2 camere a 2 posti letto;
- n. 1 camera singola.

L'unità abitativa del primo piano, chiamato reparto Fiordaliso dispone di:

- n. 8 camere a 4 posti letto;
- n. 2 camere a 2 posti letto;
- n. 2 camere singole.

Tutte le camere sono dotate di bagno interno, aria climatizzata, sistema di chiamata acustica-luminosa, predisposizione per TV.

In ogni reparto sono presenti una sala soggiorno TV, due sale da pranzo dove si svolgono anche attività socio-ricreative, un ambulatorio medico-infermieristico per le attività sanitarie, la cucina di piano, due bagni assistiti e un bagno per il personale.

Al piano seminterrato si trovano:

- una palestra attrezzata per attività riabilitative individuali e di gruppo
- una saletta per pedicure e parrucchiere
- una Cappella per momenti di preghiera e di riflessione spirituale
- i locali della farmacia generale e dei presidi sanitari
- i locali dei magazzini e il laboratorio del manutentore
- due ambulatori a disposizione delle educatrici e della logopedista
- gli spogliatoi del personale
- i servizi
- il vano per la sterilizzazione
- un locale di stoccaggio della biancheria da inviare in lavanderia.

## Edificio a due piani

Al piano terra si trovano:

- gli uffici amministrativi
- uno “spazio” d’attesa o di conversazione
- una sala riunioni
- una sala polivalente che viene utilizzata per attività religiose, ricreative-occupazionali e per incontri o convegni
- una cella mortuaria con ingresso diretto dall’esterno.

Il primo piano ospita la Comunità Alloggio Ciclamino destinata ad anziani autosufficienti. La Comunità Alloggio è costituita da 10 alloggi.

Al primo piano è inoltre presente un ambiente ristoro provvisto di TV, distributori di bevande, snack e gelati, sedie e tavolini per soste con familiari ed amici.

La Residenza è inoltre dotata di spazi per il parcheggio e di due aree esterne, di circa 3200 mq, attrezzate con panchine, gazebo e tavolini per favorire le relazioni fra persone e di un ampio giardino che permette brevi passeggiate in ambiente tranquillo, aperto sulla splendida scenografia della Villa Palladiana.

## 2.3 TIPOLOGIA DI OSPITALITA’

La Residenza assicura i seguenti servizi: attività socio-assistenziali, sanitarie e riabilitative, cura della persona; animazione e tempo libero; servizio spirituale e religioso, servizio di ristorazione e di pulizia degli ambienti.

Con queste indispensabili competenze la Residenza si inserisce nella rete dei servizi territoriali offrendo:

1. ospitalità definitiva in regime convenzionato e privato rivolta ad anziani in condizioni psico-fisiche di totale o parziale non autosufficienza non assistibili a domicilio:
  - a) **l’ospitalità in regime convenzionato**, sia definitiva che temporanea, necessita dell’Impegnativa di Residenzialità emessa dall’Azienda ULSS di residenza (disciplinata dal D.G.R. n.456 del 27 febbraio 2007 e dal Piano Locale per la non-autosufficienza predisposto dall’azienda ULSS 8 Berica.
  - b) **l’ospitalità in regime privato** necessita di una domanda corredata da idonea ed esauriente certificazione medica, presentata al Servizio Sociale della Residenza e valutata da una commissione interna.
2. ospitalità in nucleo protetto definitiva o temporanea a tutela di persone afflitte dalla malattia di Alzheimer o da altre demenze.
3. ospitalità temporanea rivolta ad anziani non autosufficienti che risponde ai bisogni delle famiglie con carico assistenziale particolarmente gravoso (modulo sollievo) o ad urgenze di tipo prevalentemente sociale.
4. ospitalità temporanea riabilitativa per anziani che, dopo eventi traumatici di qualsiasi tipo o prolungate degenze ospedaliere, abbisognano di recuperare la loro autonomia o le residue potenzialità.

## 2.4 SERVIZI OFFERTI

### SERVIZIO ALBERGHIERO

- a) **Ristorazione:** la Residenza ha appaltato il servizio di preparazione dei pasti principali (pranzo e cena) ad una società di ristorazione. Il menù giornaliero, articolato su cicli di 3 settimane con variazioni stagionali, è predisposto per qualità e quantità dal dietista dell'azienda di ristorazione secondo le esigenze nutrizionali degli ospiti e le linee guida per una corretta alimentazione.

Sono previsti menù personalizzati, a seconda delle necessità, su indicazione del Medico. Il menù settimanale viene esposto nella bacheca di ogni reparto.

I pasti sono serviti nei seguenti orari:

- colazione dalle 8.00 alle 9.30;
- break alle 10.00;
- pranzo dalle 11.45 alle 12.30;
- merenda alle 15.30;
- cena dalle 17.45 alle 18.30.

Le pietanze scelte dall'ospite vengono servite in sala da pranzo nel rispetto delle norme igienico sanitarie vigenti verificate periodicamente dall'Azienda ULSS.

Oltre ai pasti principali sono previsti break di metà mattina e metà pomeriggio.

- b) **Servizio pulizia e sanificazione ambientale:** il servizio è affidato ad una società esterna che provvede alla pulizia di tutti gli ambienti comuni e delle camere.

Al personale di assistenza compete la pulizia solo di quanto è strettamente pertinente all'anziano (letto, armadio, comodino, ecc.). Tale scelta favorisce l'aspetto relazionale tra OSS e anziano, coinvolto così nella gestione "ordinata" delle proprie cose.

- c) **Lavaggio biancheria:** il servizio di lavaggio della biancheria piana e alberghiera è curato da una società esterna che si occupa del cambio completo di lenzuola e federe.

All'ingresso viene chiesto di contrassegnare la biancheria con il cognome e l'iniziale del nome dell'ospite per evitare lo smarrimento dei capi.

Gli ospiti possono usufruire, a pagamento, di un servizio di lavaggio della biancheria personale.

### SERVIZI ALLA PERSONA

- a) **Servizio sanitario-assistenziale:** ha come obiettivo principale quello di favorire lo stato di benessere fisico e psichico delle persone ospiti della Residenza attraverso attività di prevenzione, cura e riabilitazione che non necessitino del ricovero ospedaliero. Il personale della Residenza è impegnato secondo la propria funzione a prestare attenzione alle richieste di ciascuno, a fornire le informazioni rispettando la privacy e a tenere un atteggiamento educato e gentile nei confronti dell'utenza.

- 1) Assistenza sanitaria e specialistica:** è garantita da 3 medici di medicina generale che operano presso la Residenza, nominati dall'Azienda ULSS 8 Berica e presenti ciascuno per un minimo di 18 ore settimanali dal lunedì al sabato mattina.  
I compiti del medico di medicina generale riguardano principalmente la diagnosi, cura, prevenzione e riabilitazione. Su richiesta del medico curante possono essere effettuate visite mediche specialistiche e/o esami clinici e strumentali. Il servizio medico notturno e festivo è garantito dal servizio di guardia medica territoriale. In caso di emergenza viene attivato il 118.
  - 2) Coordinamento sanitario:** il servizio è assicurato, come da convenzione, dal medico geriatra coordinatore del Distretto Ovest.  
Tra le varie funzioni: controllo gestione ed utilizzo farmaci e presidi, collegamento della struttura con la rete dei servizi sociali del territorio, collaborazione alla formazione del personale, partecipazione quale responsabile alle Unità Operative Interne (UOI).
  - 3) Assistenza infermieristica:** viene svolta nell'arco delle 24 ore da personale infermieristico e fornisce continuità all'assistenza sanitaria attraverso la somministrazione e il controllo delle terapie, l'esecuzione delle medicazioni stabilite dal medico, ecc.
  - 4) Assistenza di base:** risponde ai livelli stabiliti dalla normativa regionale ed è svolta dagli operatori addetti all'assistenza (OSS) nell'arco delle 24 ore.  
E' organizzata in base ai piani di lavoro in funzione alla tipologia e al numero degli ospiti. Nello specifico svolge le seguenti funzioni: assunzione e trasmissione costante delle informazioni riguardanti l'ospite; assistenza riguardante l'igiene, la cura della persona e le comuni attività giornaliere; attività di riattivazione tese all'incremento dell'autosufficienza in ordine alla gestione del proprio corpo, all'orientamento spazio temporale e all'integrazione nella Residenza; attività di prevenzione delle piaghe da decubito, messa in opera delle posture indicate dal terapeuta, gestione dell'alimentazione assistita, cambio dei letti, pulizia e sanificazione del mobilio, cambio della biancheria e degli indumenti personali, bagno con cadenza massima di 7 giorni e somministrazione dei pasti.
- b) Servizio di riabilitazione e fisiochinesiterapia:** il servizio di fisioterapia mira al recupero, al mantenimento o alla riduzione della perdita delle capacità funzionali residue, attraverso trattamenti individuali e di gruppo fatti in reparto o in palestra.  
Vi provvedono 3 fisioterapisti, due dei quali operano a stretto contatto con l'ospite in base al programma riabilitativo individuale. Le attività motorie di gruppo (ginnastica vertebrale, di stimolazione motoria, esercizi di psicomotricità e ludico-motori) vengono garantite dal terzo fisioterapista per una volta la settimana.
- c) Servizio di riabilitazione logopedica:** il servizio di logopedia mira al recupero, al mantenimento e/o alla riduzione della perdita delle capacità psico-cognitive e

relazionali attraverso la rieducazione del linguaggio e della parola e valuta i fenomeni di disfagia per stabilire la necessaria consistenza degli alimenti.

- d) Attività educative e occupazionali:** le E.P.A. (educatrici professionali – animatrici) organizzano le attività atte a stimolare e sollecitare gli interessi degli ospiti, a favorire i processi di socializzazione e a recuperare e/o mantenere le abilità residue, in base ai progetti personalizzati stabiliti in Unità Operativa Interna. Le attività sono finalizzate a valorizzare la persona dell'anziano nella sua globalità rispettando la sua capacità decisionale, i suoi ritmi, stili e diversità di temperamento e di carattere. Per il reparto protetto è prevista anche la programmazione ed organizzazione di attività di riattivazione e recupero psico-fisico attraverso progetti di Reality Orientation Therapy (ROT), miranti ad ostacolare e rallentare il decadimento psico-fisico degli utenti. Le attività sono indicate in apposita scheda.
- e) Servizio religioso:** la Residenza si avvale della presenza quotidiana di una Religiosa che collabora con il Parroco di Caldogno per la Santa Messa settimanale resa partecipata da gruppi esterni o dall'intervento degli ospiti stessi, familiari o volontari. La suora anima iniziative religiose rivolte agli anziani (azione di ascolto, confronto, confidenza e preghiera) e coadiuva le educatrici per le attività di animazione. Particolare attenzione rivolge agli ospiti ospedalizzati, ai morenti e ai loro familiari.
- f) Servizio parrucchiere/pedicure:** è possibile, per chi lo desidera, usufruire all'interno della Residenza di un servizio extra di parrucchiere/barbiere. Il servizio è svolto da professionisti qualificati esterni, è a pagamento e va concordato con il personale di reparto.  
Rientra invece a carico della Residenza il servizio di pedicure.

## UFFICI E SERVIZI GENERALI

### **a) Servizio Sociale:**

- fornisce informazioni di segretariato sociale
- raccoglie le domande di accoglimento
- cura le pratiche di ingresso, l'accoglimento dell'ospite e la sua presentazione al personale del reparto cui è destinato (concordato col Medico e Coordinatrice di Reparto)
- fornisce sostegno ai familiari per l'espletamento delle pratiche UVMD
- programma e partecipa agli incontri UOI
- espleta le pratiche burocratiche con il Comune di Caldogno (iscrizione anagrafiche, deleghe, servizio elettorale) e le pratiche di riconoscimento d'invalidità civile
- espleta le pratiche burocratiche per l'iscrizione degli ospiti a carico dei Medici della Residenza
- organizza le visite specialistiche esterne
- prenota visite mediche specialistiche ed esami clinici.

**b) Ufficio Segreteria e Contabilità:**

- attività di front-office per le relazioni con il pubblico
- servizio di centralino
- gestione e verifica orari del personale
- ricezione, smistamento e archiviazione della corrispondenza
- tenuta del protocollo della corrispondenza
- amministrazione, contabilità e fatturazione
- cura le pratiche riguardanti l'assunzione del personale dipendente
- cura gli ordini d'acquisto e la fornitura di beni e servizi autorizzati dalla Direzione
- richiede interventi specifici alle ditte fornitrici per guasti, sostituzioni, manutenzioni ordinarie e straordinarie
- compila il registro rifiuti speciali
- rendicontazioni ULSS, statistiche.

Gli orari di apertura dell'ufficio Segreteria e Contabilità sono:

dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 15.00 alle 17.00.

Telefono: 0444/905560 Fax 0444/905561 e-mail: [info@casadiriposovillacaldogno.it](mailto:info@casadiriposovillacaldogno.it)  
[azaleasrl@pec.it](mailto:azaleasrl@pec.it)

**c) Coordinatore di Reparto:**

- programmazione e coordinamento del personale, di turni di lavoro e delle sostituzioni
- verifica degli orari del personale
- avvio ed inserimento del personale neo assunto, formazione degli operatori
- verifica delle prestazioni degli operatori al fine di garantire la massima qualità possibile nell'assistenza degli ospiti
- gestisce le richieste degli ospiti e si relaziona con i familiari per qualsiasi bisogno inerente alla buona qualità di vita degli anziani nella Residenza
- coordinamento assistenza privata
- partecipazione alle UOI
- organizza tirocini verificandone poi l'operato.

**d) Servizio Farmacia:**

è assicurato da un infermiere che, in collaborazione con l'Azienda ULSS, è incaricato dell'approvvigionamento e della distribuzione all'interno dei reparti dei farmaci, degli stupefacenti, delle protesi e dei presidi previsti dal piano terapeutico. E' responsabile della corretta gestione dei farmaci del magazzino generale e del controllo degli armadi farmaci degli ambulatori di reparto.

**e) Servizio Manutenzione:**

è assicurato da 2 dipendenti che provvedono all'ordinaria manutenzione della Residenza e degli ausili in dotazione agli ospiti.

**f) Servizio Trasporto:**

è assicurato da un addetto interno per le visite mediche specialistiche e/o esami clinici e strumentali richiesti dal Medico.

Durante l'accompagnamento, che di norma viene effettuato con il mezzo attrezzato della Residenza, è richiesta la presenza di un familiare o di altra persona dallo stesso incaricata.

ALTRI SERVIZI

**a) Telefono:**

l'impianto telefonico prevede la comunicazione diretta con i reparti.

Reparto Girasole (piano terra)	tel. 0444/905563
Reparto Fiordaliso (1° piano)	tel. 0444/905565
Reparto Tulipano (2° piano)	tel. 0444/905567

Comunità Alloggio Ciclamino: tel. 0444/905560 voce guida n.1. Risponderà l'addetto alla segreteria che provvederà a trasmettere la chiamata all'ospite.

E' possibile la comunicazione telefonica anche con gli ospiti allettati mediante telefonino interno.

**b) Posta personale:**

la posta diretta agli ospiti viene smistata dall'ufficio amministrativo che la invia in reparto se l'ospite è lucido, o in caso contrario, la trattiene in ufficio informando i familiari per il ritiro.

**c) Giornali:**

ogni giorno sono disponibili alcune copie del Giornale di Vicenza e riviste varie.

**2.5 RETTE DI DEGENZA**

La retta di degenza è determinata annualmente dal Consiglio di Amministrazione, in relazione ai contributi regionali e alle esigenze gestionali.

Le rette sono indicate nel modulo *M05-PO01 Prospetto Rette*.

Le rette vengono pagate, in via posticipata, entro la prima decade di ogni mese. Il mancato pagamento della retta, che viene segnalato attraverso solleciti scritti al soggetto tenuto al versamento, comporta la dimissione dell'ospite dalla Residenza.

La retta comprende i servizi descritti precedentemente salvo i seguenti servizi:

- servizio di lavanderia della biancheria personale;
- visite specialistiche a pagamento;
- servizio di parrucchiere.

I farmaci, i presidi sanitari, l'assistenza medica, le prestazioni riabilitative e la sovrintendenza sanitaria sono di norma assicurati dall'ULSS 8 Berica per i titolari di impegnativa di residenzialità.



## **2.6 MODALITA' DI ACCOGLIMENTO E INSERIMENTO**

### ACCOGLIMENTO

L'accoglimento presso la Residenza può avvenire:

- per gli ospiti titolari di impegnativa di residenzialità (contributo che la Regione mette a disposizione degli anziani non autosufficienti) attraverso la graduatoria unica gestita dal Servizio Anziani dell'ULSS e consultabile giornalmente dalla Residenza;
- per gli ospiti privi di impegnativa di residenzialità (privati) secondo una graduatoria interna, con priorità definita in base alla data della domanda di accoglimento e convenzione e sulla base di eventuali urgenze medico/sociali.

L'Assistente Sociale fornisce le indicazioni necessarie per chiedere l'inserimento nella graduatoria unica.

### PRE-INGRESSO DELL'OSPITE

Per l'accoglimento degli anziani è necessario formalizzare per iscritto la propria richiesta recandosi presso l'Ufficio di Servizio Sociale, aperto al pubblico con i seguenti orari:

#### ORARIO APERTURA AL PUBBLICO DEL SERVIZIO SOCIALE:

**A.S. TAMARA PERTILE** dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30

**lunedì, mercoledì, giovedì, venerdì dalle 15.00 alle 17.00**

L'Assistente Sociale dà le prime informazioni relativamente alla procedura di ammissione e consegna al richiedente:

- domanda di accoglimento e convenzione (M01-PO01);
- elenco corredo utile alle persone che entrano in "Villa Caldogno" (M04-PO01);
- prospetto rette (M05-PO01);
- regolamento interno ospiti e familiari (All 08);
- informativa e consenso della privacy;
- liberatoria foto-video ospiti (M11-PO01);
- consenso informato utilizzo mezzi di contenzione (M13-PO01).

Al momento della presentazione della domanda l'Assistente Sociale raccoglie attraverso un colloquio con i familiari le informazioni utili a conoscere l'ospite per valutare le sue condizioni generali e sociali. E' necessario che venga presentata anche una documentazione medica dettagliata affinché il medico della Residenza valuti le condizioni cliniche dell'anziano. In questa occasione, o successivamente, è possibile per l'ospite e/o la famiglia effettuare una visita della struttura e dei reparti ed avere una prima presentazione del suo funzionamento.

Quando si verifica la disponibilità di un posto letto, la Coordinatrice di Reparto e l'Assistente Sociale individuano il candidato all'accoglimento, valutando che le caratteristiche siano compatibili con il reparto ed il posto letto resosi disponibile.

L'Assistente Sociale contatta poi la famiglia per confermare la disponibilità del posto e fissare la data di ingresso.

Al momento dell'ingresso devono essere presentati:

1. fotocopia di un documento di riconoscimento in corso di validità;
2. certificato di invalidità (se in possesso);
3. certificato di esenzione ticket (se in possesso);
4. tessera sanitaria vecchia e nuova.

Il familiare responsabile della domanda dovrà sottoscrivere il contratto.

### ACCOGLIENZA IN STRUTTURA ED INSERIMENTO

Particolare impegno viene profuso nel momento dell'accoglimento dell'ospite (il più delicato per la persona anziana che lascia la sua famiglia e per gli stessi familiari) al fine di rassicurarlo sulle cure, le attenzioni, il rispetto che gli saranno dovuti durante la sua permanenza. Verrà accolto dalla Coordinatrice di Reparto o dall'Assistente Sociale e accompagnato al nucleo di appartenenza dove prenderà posto.

L'Oss preposto all'accoglimento diviene punto di riferimento privilegiato sia per la raccolta di informazioni sia per l'attuazione degli interventi e ha il compito di affiancare l'ospite soprattutto nella fase di accoglienza.

Il giorno dell'ingresso l'ospite sarà visitato dal medico di reparto che con il personale e i familiari metterà a punto il primo piano di lavoro.

Successivamente sulla base dell'osservazione condotta dalle diverse figure professionali – entro i 45 giorni dall'ingresso dell'ospite in struttura – l'equipe formula un Piano di Assistenza Individualizzato finalizzato al raggiungimento di precisi obiettivi (PAI) e stabilisce i tempi di verifica e aggiornamento.

## **PARTE TERZA: LA VITA IN RESIDENZA**

### **3.1 GIORNATA TIPO DELL'OSPITE**

La giornata tipo dell'ospite si articola come segue:

- ❖ igiene personale del mattino
- ❖ alzata, vestizione, colazione
- ❖ attività riabilitative – occupazionali – di tempo libero
- ❖ break di metà mattina
- ❖ pranzo
- ❖ riposo pomeridiano
- ❖ alzata pomeridiana
- ❖ attività riabilitative – occupazionali – di tempo libero
- ❖ break di metà pomeriggio
- ❖ cena
- ❖ messa a letto
- ❖ riposo notturno.

Lo schema si riferisce ai momenti di vita comunitaria comuni a tutti gli ospiti della Residenza. E' evidente che ogni ospite ha la possibilità di scegliere le attività verso cui si sente più portato o di decidere di organizzare il suo tempo come meglio ritiene. Hanno priorità le prescrizioni riguardanti le cure, il recupero dell'autonomia e il mantenimento o il miglioramento delle capacità residue.

### **3.2 IL RUOLO DELLA FAMIGLIA E DEL VOLONTARIATO**

La Residenza promuove ogni forma di volontariato, purché si integri con le finalità e le modalità operative della Residenza, soprattutto per quanto concerne la promozione e il miglioramento della qualità della vita dei nostri anziani. Il gruppo volontari è coordinato dalle educatrici che hanno anche il compito di svilupparlo e promuoverlo. Insostituibile è però la presenza attiva della famiglia; ai familiari e parenti si offre il massimo accesso alla Residenza compatibilmente con le necessità dei reparti.

Con la famiglia:

- viene curato l'inserimento nella struttura dell'ospite
- viene facilitato l'adattamento al nuovo contesto comunitario
- si festeggiano le ricorrenze più significative
- si progettano interventi volti a migliorare la qualità di vita del singolo ospite.

### **3.3 REGOLAMENTO INTERNO**

Le norme generali di comportamento, i diritti e i doveri degli ospiti sono evidenziati nel "All08 Regolamento interno ospiti e familiari" mentre le norme relative al volontariato sono espresse dalla procedura operativa PO05 "Inserimento del personale volontario".

## **PARTE QUARTA: TUTELA E PARTECIPAZIONE**

### **4.1 MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA**

La tutela dei diritti all'interno della Residenza avviene attraverso meccanismi quali i reclami e gli apprezzamenti che, bilanciati tra loro, danno una visione equilibrata dei servizi erogati.

#### **a) Segnalazioni, reclami e suggerimenti**

Si ritiene fondamentale, per il raggiungimento di adeguati livelli qualitativi, avvalersi della collaborazione dei familiari e degli anziani ospitati nella Residenza.

Per una maggiore tempestività di intervento e conoscenza del disservizio la Direzione ha sempre privilegiato i colloqui con i responsabili dei diversi servizi (infermieri in turno, coordinatrice di reparto, assistente sociale, ufficio amministrazione). La segnalazione scritta è uno strumento aggiuntivo per accrescere la collaborazione tra le diverse realtà della Residenza. Le indicazioni scritte e firmate vanno imbucate nell'apposita cassetta posta accanto agli ascensori del piano terra. Le risposte scritte, quando richieste, saranno fornite entro 10 giorni lavorativi dalla loro presentazione.

**b) Indagine sul grado di soddisfazione di ospiti e familiari**

Per garantire un miglioramento effettivo delle prestazioni viene svolta annualmente fra gli ospiti e i familiari un'indagine relativa al grado di soddisfazione dei servizi offerti tramite l'elaborazione di un questionario presentato dal Servizio Sociale.

Inoltre a distanza di 2 mesi dall'ingresso dell'ospite viene consegnato un questionario specifico sulle fasi della domanda di ingresso e dell'inserimento in struttura mentre in corrispondenza del mese di uscita dell'ospite viene consegnato un altro questionario relativo alla qualità dei servizi usufruiti.

**c) Comitato Familiari**

E' attivo all'interno della Residenza (ai sensi del Regolamento Regionale del 10 maggio 2001 n°3 e del Regolamento interno alla Residenza) un Comitato Familiari che periodicamente si incontra e riferisce eventuali problemi alla Direzione, proponendosi come elemento di aiuto e di stimolo nel miglioramento della qualità di vita e del benessere psicofisico degli ospiti. Il Comitato, eletto dai familiari, è formato ora da tre persone portavoce delle istanze di ogni reparto.

**d) Diritto alla riservatezza e alla privacy**

Massima attenzione viene dedicata, sia nell'organizzazione dei servizi che nell'attività del personale, alla tutela della riservatezza degli ospiti e dei loro familiari nel rispetto della legge sulla privacy n.196 del 2003.

In particolare garantisce:

- la tutela della dignità della persona
- la riservatezza nei colloqui
- le distanze di cortesia
- l'informazione, solo a terzi legittimati, di notizie riguardanti gli ospiti, la loro sistemazione, le loro condizioni di salute, gli eventuali accordi amministrativi.

**e) Consenso informato**

E' compito dei medici della Residenza informare gli ospiti e i loro parenti dei trattamenti sanitari a cui gli ospiti potrebbero essere sottoposti.

## **4.2 PERSONALE DI RIFERIMENTO**

In base alle problematiche che si possono presentare, gli ospiti o i loro familiari si dovranno rivolgere:

- al *Servizio Sociale* per le problematiche relative a inserimento, sostegno dei familiari per espletamento pratiche UVMD, pratiche burocratiche con il Comune di Caldogno (iscrizioni anagrafiche, deleghe, servizio elettorale), cambio del medico di base, pratiche di invalidità civile e di segretariato sociale;
- alla *Segreteria* per informazioni sugli aspetti amministrativi e contabili relativi alle rette;
- al *Medico di reparto* per informazioni di tipo medico-sanitario e/o per le terapie in atto;

- alla *Coordinatrice di Reparto* per quanto riguarda chiarimenti e segnalazioni relative all'organizzazione dei reparti, assistenza fornita all'ospite, comportamenti ritenuti non appropriati da parte del personale ed eventuali disservizi;
- all'*Infermiere* per informazioni generali sulla salute dell'ospite, richieste di appuntamento con il medico ed eventuali segnalazioni da riferire a quest'ultimo;
- all'*Operatore Socio Sanitario* per informazioni generali riguardanti l'ospite quali l'igiene, la cura della persona, le attività giornaliere e la gestione della biancheria personale;
- al *Fisioterapista* per informazioni relative al decorso riabilitativo o per problematiche relative agli ausili (carrozine, girelli, ecc.);
- alle *Educatrici* per informazioni relative alla partecipazione ad attività di animazione e coinvolgimento degli ospiti;
- alla *Direzione* per qualsiasi problema non risolto.

Il riconoscimento del personale dipendente in servizio nei reparti è facilitato dalla divisa che indossa, provvista di logo identificativo, che ha colore diverso a seconda del profilo professionale:

- *Medici*: divisa azzurra o il classico camice bianco;
- *Operatori Socio Sanitari*: divisa bianca;
- *Infermieri*: divisa verde scuro;
- *Coordinatrice di Reparto*: casacca verde chiaro e pantaloni bianchi;
- *Educatrici*: camice bianco;
- *Fisioterapisti*: casacca arancione e pantaloni bianchi;
- *Personale addetto alle pulizie*: maglia bianca con bordo celeste e pantaloni bianchi.

Gli addetti provenienti da Cooperative esterne, alle quali sono stati assegnati determinati servizi, indossano un cartellino di riconoscimento che identifica nome, cognome e qualifica professionale.

## **PARTE QUINTA: STANDARD DI QUALITA'**

Ai sensi del Titolo II della Dir. PCM del 27/01/1994, gli enti erogatori sono tenuti ad individuare dei criteri di qualità per assicurare agli utenti il rispetto delle procedure e la qualità relative ad ogni singolo intervento.

"Villa Caldogno" ha identificato degli standard di qualità generali e specifici al fine di perseguire il continuo miglioramento dei servizi erogati e consentire all'ospite e ai suoi familiari di verificare concretamente il rispetto degli impegni assunti dalla Residenza.

### **5.1 STANDARD DI QUALITA' GENERALI**

Gli standard di qualità generali corrispondono ad obiettivi di qualità nel complesso delle prestazioni rese.

#### **a) Impiego di procedure e protocolli**

Il personale, a vari livelli, utilizza procedure documentate che indicano i modi in cui un determinato processo viene realizzato e protocolli documentati che indicano le istruzioni di lavoro dettagliate che consentono al personale di avere regole comuni

per il raggiungimento degli obiettivi. Le procedure e i protocolli sono periodicamente aggiornati dal Responsabile Qualità in collaborazione con l'equipe dei reparti.

**b) Lavoro per progetti individualizzati**

Operare per progetti è una filosofia di lavoro che la Residenza sta cercando di costruire e vede tutto il personale impegnato nel lavoro "per obiettivi e risultati" e non più "per prestazioni". Il primo momento consiste nella rilevazione dei bisogni degli anziani per accertare la loro situazione fisica, psicologica e relazionale.

Dopo la fase valutativa effettuata dall'Unità Operativa Interna, si definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare o impedire il decadimento funzionale. Si procede infine alla verifica dei risultati conseguiti grazie alla quale si ridefinisce un nuovo intervento.

Tutte le figure professionali lavorano in maniera condivisa e coordinata per migliorare la qualità di vita del singolo ospite.

**c) Aggiornamento e formazione del personale**

La Residenza organizza corsi di formazione interni e promuove la partecipazione del personale a corsi esterni allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica del miglioramento continuo dei servizi. Annualmente vengono pianificati degli incontri di formazione con carattere di obbligatorietà secondo le normative vigenti in materia e specifici percorsi di aggiornamento professionale definiti nel corso dell'anno in base alle esigenze formative del personale che vengono raccolte dalle Coordinatrici di Reparto e segnalate alla Direzione.

**d) Sistemi informativi scritti e informatizzati**

Sono a disposizione del personale degli strumenti di informazione scritti e aggiornati (procedure, protocolli, piani di assistenza individualizzati, piani terapeutici riabilitativi individualizzati, piani di lavoro, linee guida, circolari dirigenziali) allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili.

**e) Legge sulla sicurezza sul lavoro (D.Lgs. 626/94 – D.Lgs. 81/08)**

La Residenza ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza nonché la formazione obbligatoria del personale.

A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da eseguire in caso di emergenza.

**5.2 STANDARD DI QUALITA' SPECIFICI**

La Residenza impegna quotidianamente persone e mezzi nella ricerca di metodi e procedure che puntino alla qualità della prestazione quale fattore di benessere e soddisfazione degli ospiti. Gli standard di qualità specifici corrispondono ad obiettivi di qualità delle specifiche prestazioni rese al singolo ospite. Per indicare più in dettaglio le attività svolte dalla Struttura, i tempi e i modi di erogazione del servizio, elenchiamo gli standard che la Residenza si impegna a rispettare e a verificare periodicamente:

**STANDARD DI QUALITA' SPECIFICI**

ATTIVITA'	INDICATORI QUALITA'	STANDARD
<b>Ammissione</b>	<i>Autorizzazione all'inserimento da parte dell'equipe interna della Residenza</i>	Valutazione dell'Assistente Sociale tramite primo colloquio con i familiari e acquisizione delle certificazioni mediche. Presentazione del caso all'equipe interna della Residenza nell'arco delle 24 ore dopo il colloquio con l'ospite o la famiglia.
	<i>Equipe di reparto dedicata all'inserimento</i>	Invio della cartella clinica provvista di relazione sociale e documentazione medica almeno 24 ore prima dell'accoglimento. Accoglimento del nuovo ospite da parte dell'equipe interna del reparto.
<b>Accoglienza</b>	<i>Servizio sociale</i>	Disbrigo pratiche amministrative relative all'accoglimento. Prenotazione visite mediche specialistiche e organizzazione del trasporto.
	<i>Valutazione multidimensionale del nuovo ospite</i>	Entro 45 giorni dall'inserimento dell'ospite, convocazione dell'Unità Operativa Interna e stesura del Piano Assistenziale Individualizzato.
<b>Amministrazione</b>	<i>Direzione</i>	Disponibilità della Direzione a colloqui con i familiari e i dipendenti previo appuntamento.
<b>Servizi assistenziali</b>	<i>Alzata, igiene personale, vestizione</i>	Viene effettuata secondo quanto previsto dal piano di lavoro. Tutti gli ospiti, eccetto i casi segnalati dal Medico e dall'Infermiere, vengono alzati.
	<i>Bagno assistito</i>	Viene effettuato con una cadenza massima di una volta ogni 7 giorni o secondo necessità.
	<i>Prevenzione rischi da immobilizzazione e decubiti</i>	In collaborazione e con la supervisione dei fisioterapisti e del personale infermieristico, gli OSS effettuano tutti gli interventi necessari alla prevenzione delle piaghe da decubito.
	<i>Assistenza alle attività della vita quotidiana</i>	Accompagnamento in bagno ad orario per gli ospiti continenti o parzialmente continenti; cambio del panno per le persone incontinenti; deambulazione assistita secondo gli schemi predisposti.
	<i>Alimentazione</i>	Gli ospiti con ridotta autonomia vengono stimolati ed eventualmente aiutati durante l'alimentazione. Vengono preparate diete personalizzate su prescrizione del Medico curante.
	<i>Assistenza notturna</i>	Presenza di un OSS in ogni reparto dalle ore 21.00 alle 7.00.
<b>Servizi sanitari</b>	<i>Assistenza medica</i>	Presenza medica dal Lunedì al Sabato come da parametri stabiliti dall'accordo regionale (ex DPR 270/2000). Per i nuovi ingressi, prima visita medica e colloquio con i familiari il primo giorno, compilazione del diario clinico e costante aggiornamento. Visita medica periodica con cadenza mensile e immediata ad ogni segnalazione del personale infermieristico. Partecipazione alle UOI.
	<i>Assistenza infermieristica</i>	Presenza costante in struttura di personale infermieristico nell'arco delle 24 ore. Assistenza durante le visite mediche. Somministrazione delle terapie, esecuzione dei prelievi, compilazione della cartella infermieristica. Prevenzione e medicazione delle piaghe. Controllo e gestione dei cateteri, delle sonde e delle stomie. Gestione carrello emergenze, approvvigionamento, controllo scadenze e conservazione dei farmaci e dei presidi.
<b>Servizi riabilitativi</b>	<i>Servizio di fisioterapia e logopedia</i>	Valutazione del potenziale residuo del nuovo ospite entro 72 ore dall'accoglimento. Trattamento individualizzato a seguito di valutazione UOI e visita fisiatrica. Valutazione sull'idoneità degli ausili ed eventuali prescrizioni in collaborazione con l'Azienda ULSS. Interventi di fisioterapia per quanto di competenza.
	<i>Attività di supporto all'area motoria</i>	Attività motoria di gruppo una volta la settimana nei reparti Girasole e Tulipano.

<b>Servizio animazione</b>	<i>Attività di animazione reparti Girasole e Tulipano.</i>	Laboratori manuali almeno una volta alla settimana.
		Attività di lettura e cruciverba una volta la settimana.
		Lettura del giornale almeno una volta la settimana.
	<i>Attività specifiche per il nucleo Alzheimer</i>	Canto con il gruppo volontari almeno una volta la settimana.
		Attività ludiche di stimolazione della memoria e per l'orientamento spazio-temporale una volta la settimana.
		Terapia del sorriso in collaborazione con i Dr. Clown 2 volte al mese.
	<i>Attività di animazione per tutti i reparti.</i>	Tombola una volta la settimana.
		Cineforum due volte al mese.
		Festa dei compleanni una volta ogni 2 mesi.
		Feste in occasione di ricorrenze particolari (Natale, Pasqua, ecc.) anche in collaborazione con associazioni di volontariato.
Laboratorio di cucina 1 volta al mese.		
Mercatino di Natale.		
Predisposizione del giornalino trimestrale in collaborazione con gli ospiti.		
<b>Servizio religioso</b>	<i>Servizio religioso (in collaborazione con il servizio di animazione)</i>	Celebrazione della Santa Messa in collaborazione con un gruppo di volontarie una volta la settimana.
		Momenti di preghiera in occasione di eventi religiosi particolari.
		Sostegno religioso ai familiari e ai loro ospiti.
<b>Servizio di cura della persona</b>	<i>Servizio di pedicure</i>	Servizio garantito su richiesta dell'ospite o dei familiari e concordato con il personale infermieristico.
	<i>Servizio di barbiere-parrucchiere</i>	Servizio a pagamento garantito su richiesta dell'ospite o dei familiari e concordato con il personale infermieristico.
<b>Servizi ausiliari</b>	<i>Servizio di pulizie</i>	Pulizia giornaliera della stanza e del bagno degli ospiti.
		Pulizia giornaliera degli ambienti e dei bagni comuni.
	<i>Servizio di lavanderia</i>	Cambio della biancheria piana secondo necessità ed al massimo ogni 7 giorni. Per gli ospiti allettati il cambio viene fatto quotidianamente.
	<i>Servizio di manutenzione</i>	Interventi di manutenzione ordinaria entro 48 ore dalla segnalazione scritta del personale.
		Controllo degli interventi di manutenzione programmati relativi agli impianti secondo le norme vigenti in materia.
<b>Servizi amministrativi</b>	<i>Ufficio Segreteria</i>	Presenza di almeno un impiegato tutti i giorni dal Lunedì al Venerdì.
		Servizio informativo.
	<i>Contabilità</i>	Emissione di fatture e incasso rette.

## PARTE SESTA: IMPEGNI E PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Sul piano del miglioramento della qualità dei servizi offerti, la Residenza intende concentrarsi in particolare sui seguenti obiettivi:

### 1. Qualità delle prestazioni

- consolidamento e potenziamento del lavoro per progetti e dell'organizzazione per nuclei nei reparti, con particolare riferimento alla predisposizione e attuazione dei programmi di intervento personalizzato (PAI);
- sviluppo di prassi operative e protocolli comuni fra operatori e fra tutte le figure professionali che operano nella nostra Residenza, al fine di favorire un metodo di lavoro condiviso e collaborante.

### 2. Formazione

I percorsi formativi sono organizzati al fine di:



- garantire il costante aggiornamento del personale da un punto di vista tecnico assistenziale;
- favorire lo sviluppo del lavoro di equipe e la personalizzazione degli interventi;
- migliorare la comunicazione tra operatori e utenti/familiari.

### **3. Rapporti con ospiti/familiari**

La Residenza riconosce l'importante apporto della famiglia nella promozione della qualità della vita di ogni ospite per cui si propone di intensificare i rapporti con i familiari ed il loro Comitato di Rappresentanza, in modo da favorire un interscambio efficace per ottenere la piena soddisfazione dell'ospite.

### **4. Sistemi informativi scritti e informatizzati**

Sviluppare la rete dei PC in modo da informatizzare tutti i processi compresi il diario clinico, la gestione dei farmaci, gli ordini e mettere in rete il sistema qualità con tutti i documenti, protocolli, procedure ecc. ad esso collegati.

### **5. Integrazione della struttura con la rete territoriale**

La Residenza si adopera per il potenziamento della già presente collaborazione con altri servizi o agenzie sociali che si occupano della terza età in un'ottica di prevenzione e mantenimento dell'autonomia, anche in una dimensione socio-culturale di attenzione ai problemi e ai bisogni della popolazione anziana.

### **6. Accredimento istituzionale**

Per il futuro l'obiettivo della Residenza è quello di divenire una moderna azienda di servizi sociali aperta alle esigenze dei cittadini del territorio, con la promozione e realizzazione di servizi innovativi, integrativi ed alternativi al ricovero in struttura nel rispetto degli indirizzi nazionali e regionali previsti per l'assistenza agli anziani, coordinando i propri interventi assistenziali con quelli degli altri soggetti pubblici – in primo luogo i Comuni e l'ULSS – che hanno il compito di garantire una migliore qualità della vita ai nostri anziani.