



# **CARTA DEL SERVIZIO**

## CASA DI RIPOSO "G.A.CAMPOSTRINI"

Approvata con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n.  
38 del 11 agosto 2015

## INDICE

- Premessa pag. 2
- Mission pag. 2
- Principi sull'erogazione del servizio pag. 2
- Descrizione della Casa di Riposo pag. 4
- Assistenza agli ospiti pag. 4
- Servizi garantiti agli ospiti pag. 5
- Tipologie di servizi offerti pag. 7
- Rette giornaliere pag. 7
- Orari di visita pag. 7
- Ricoveri ospedalieri pag. 7
- Ruolo e coinvolgimento dei familiari pag. 8
- Partecipazione degli ospiti e dei familiari pag. 9
- Indicatori di qualità del servizio pag. 10

## **Premessa**

La Carta dei Servizi intende essere uno strumento di conoscenza dei servizi che vengono concretamente erogati, a fronte della retta che le viene chiesta. Le informazioni che vengono fornite, mirano a farle conoscere l'organizzazione della Struttura e la tipologia dei servizi erogati che il personale si impegna a garantire, lavorando ogni giorno con professionalità e umanità.

## **Mission**

La mission della Casa di riposo "G.A.Campostrini" è di migliorare le condizioni sociali degli anziani e la loro qualità di vita, ponendo il loro benessere al centro di tutto l'agire organizzativo ed operativo. L'obiettivo costante del lavoro, che viene perseguito ogni giorno, è far trascorrere all'ospite una vita più serena possibile, in un ambiente confortevole, salvaguardandone la sua privacy e in stretto contatto con il suo vissuto personale e familiare.

Ci proponiamo di effettuare un lavoro sinergico che metta in relazione l'anziano, la sua famiglia, il personale, l'organizzazione, il territorio. Solo così la nostra struttura può diventare un soggetto vivo e vitale nella comunità.

## **Principi sull'erogazione del servizio**

L'obbiettivo principale della nostra struttura è quello di accogliere le persone in un ambiente familiare e che fornisca loro servizi di qualità. Per raggiungere questo, la casa di riposo ispira le sue attività ai seguenti principi:

Individualità: ogni ospite ha diritto ad un inserimento adeguato alle sue esigenze fisiche e psicologiche, al fine di essere messo nelle condizioni di esprimere, per quanto possibile, le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.

Uguaglianza: i nostri servizi sono erogati senza discriminazione di sesso, religione, status sociale, opinioni politiche o forme di disabilità.

Partecipazione: ci impegniamo a coinvolgere gli ospiti e i loro parenti ponendoli nelle condizioni di esprimere il proprio parere sulla qualità del servizio ricevuto e garantendo una risposta chiara.

Professionalità: il personale che opera nella struttura oltre che essere dotato dei requisiti necessari per svolgere il proprio lavoro, aumenta le proprie competenze attraverso un processo di formazione continua.

Integrazione nel territorio. La casa di riposo non deve essere un'isola ma è in continuo collegamento con quanto succede nel paese partecipando, per quanto possibile, agli eventi più significativi della comunità

**Efficacia Efficienza:** erogazione delle prestazioni previste convogliando tutte le risorse disponibili verso gli ospiti.

### **Descrizione della Casa di Riposo**

La Casa di Riposo fa parte della IPAB "Gian Antonio Campostrini", un servizio pubblico classificato come IPAB (Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza), che dal 1952 presta assistenza alle persone in stato di autosufficienza e non autosufficienza. L'ente è amministrato da un consiglio di Amministrazione composto da 5 membri, nominati ogni 5 anni dal Sindaco del Comune di Sommacampagna.

La Struttura attuale, costruita nel 1999, è autorizzata ad accogliere complessivamente 70 ospiti ed è organizzata per Nuclei, al fine di garantire un servizio personalizzato agli anziani presenti. Ogni Nucleo è dotato di camere, con bagni interni, e di spazi comuni. Le camere possono essere ad uno, due o tre letti. I letti sono di ultima generazione, dotati di motore automatico. Ogni camera a richiesta può essere dotata di impianto TV. Dal 2013 tutte le stanze sono state fornite di sollevatori a soffitto che rendono più confortevole l'alzata e la messa a letto degli ospiti non deambulanti. I Nuclei prendono il nome dal colore con cui sono state dipinte le loro pareti, allo scopo di orientare meglio gli anziani ospitati.

Attualmente, la Casa di Riposo è accreditata dalla Regione veneto per accogliere 39 ospiti di ridotta intensità assistenziale, titolari di una impegnativa di primo livello e 24 ospiti di media intensità assistenziale, titolari di una impegnativa di secondo livello.

Inoltre la struttura può accogliere 7 ospiti autosufficienti o parzialmente autosufficienti anche in regime di "sollevio" cioè per periodi di tempo limitati.

### **L'assistenza agli ospiti**

Il servizio di assistenza agli ospiti viene assicurato dalle seguenti figure professionali:

- Medico di struttura
- Responsabile infermieristico
- Infermieri
- Psicologo
- Coordinatore OSS
- Operatori socio sanitario – OSS
- Fisioterapista
- Educatore Professionale
- Logopedista
- Estetista pedicure

I professionisti impiegati nei ruoli sopra indicati sono dotati delle specifiche qualifiche abilitanti al ruolo secondo quanto previsto dalla vigente normativa e

rendono le proprie prestazioni in regime di dipendenza dall'Ente gestore e/o a rapporto convenzionale o libero professionale.

L'assistenza complessivamente assicurata ad ogni ospite viene programmata e verificata dalla **Unità Operativa Interna (UOI)**, coordinata dal Direttore o suo delegato, di cui fanno parte i rappresentanti di ciascuna figura professionale operante nella Struttura, al fine di garantire l'integrazione fra gli specifici apporti professionali. Sulla base di schede di valutazioni viene elaborato il Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) per ciascun ospite, che viene aggiornato con cadenza annuale.

Gli obiettivi del PAI, definiti dalla UOI, vengono comunicati anche ai familiari degli ospiti, al fine di condividerne i contenuti, le modalità di perseguimento ed anche gli esiti delle verifiche.

Un'altra funzione importante che garantiamo per la personalizzazione degli interventi è il **tutoraggio**. Ogni operatore socio sanitario è referente di due/tre ospiti per quanto riguarda il rapporto con i familiari, la vita quotidiana nella Casa di Riposo, la gestione del guardaroba, la partecipazione alla riunione periodica di valutazione dell'ospite con gli altri professionisti che operano nella struttura.

### **Servizi garantiti agli ospiti**

**ASSISTENZA NELLE ATTIVITA' QUOTIDIANE:** svolta dagli operatori socio sanitari, sulla base dei piani assistenziali individualizzati. Prevede tutte quelle attività di aiuto e supporto alla persona quali ad esempio igiene, bagno settimanale, cura di sé, deambulazione, alimentazione, assistenza notturna, utilizzo dei presidi per l' incontinenza.

**ASSISTENZA INFERMIERISTICA:** erogata da infermieri professionali presenti h. 24 presso la struttura, mira ad attuare quanto prescritto dai medici e a garantire una corretta assistenza infermieristica come ad esempio l'assunzione dei farmaci da parte degli ospiti, l'effettuazione di esami clinici, medicazioni. Un'attenzione costante viene dedicata alla prevenzione dell'insorgenza delle piaghe da decubito.

**ASSISTENZA MEDICA:** garantita da due medici convenzionati con l'Azienda ULSS 22, i medici sono presenti negli orari previsti anche a disposizione per colloqui con i familiari degli ospiti.

Per ogni ospite il medico gestisce una cartella clinica informatizzata ed assicura una visita medica all'ingresso ed almeno una visita a cadenza mensile, oltre a quelle che si rendono quotidianamente necessarie.

Nella struttura è presente anche la Guardia Medica del territorio che interviene in caso di emergenze.

**RIABILITAZIONE FISIOTERAPICA:** viene svolta dal fisioterapista, sia nella palestra, dotata di attrezzature per la riabilitazione motoria e neuromotoria degli ospiti, sia negli spazi comuni dei nuclei, sia nelle camere degli ospiti.

Il fisioterapista cura la mobilitazione, le posture, le deambulazioni ed in generale la tutela dei livelli di autonomia motoria degli anziani nelle operazioni di vita quotidiana in stretta collaborazione con i medici della struttura, gli operatori socio sanitari, gli infermieri.

Gestisce programmi di riabilitazione e riattivazione funzionale, attività di ginnastica o altre forme di terapia – anche con l'utilizzo di specifici strumenti.

**CONSULENZA E SOSTEGNO PSICOLOGICO:** la psicologa della struttura esegue con gli ospiti interventi individuali, di gruppo, valutazione e stimolazione delle capacità cognitive. Con i familiari colloqui e sostegno psicologico in particolare nel momento dell'ingresso dell'ospite. Gli interventi di gruppo sono orientati a coinvolgere gli anziani in varie attività al fine di elaborare i loro vissuti e la loro storia. Svolge inoltre formazione al personale riguardo le tematiche relative alla demenza, decadimento cognitivo, gestione delle relazioni.

**RIABILITAZIONE LOGOPEDICA:** la logopedista svolge la valutazione e il trattamento delle capacità comunicative e linguistiche degli ospiti attraverso interventi riabilitativi individuali. Inoltre valuta le problematiche inerenti la deglutizione e le disfagie, e propone possibili soluzioni attraverso la ricerca di posture alimentari corrette o la modifica di abitudini nutrizionali. Inoltre effettua la gestione e monitoraggio delle protesi acustiche degli ospiti ipoacusici.

**ANIMAZIONE** è curata da un educatore professionale, che si propone di supportare e accompagnare gli ospiti durante la loro permanenza in struttura, con attività ricreative, occupazionali, riabilitative, cognitive, socializzazione e scambio relazionale.

**VOLONTARIATO.** Sono presenti oltre 50 volontari che a vario titolo collaborano con il personale della struttura (tombola, musica, trasporti, assistenza ai pasti, compagnia agli ospiti, supporto nelle uscite, ecc). Rappresentano un valore aggiunto di qualità e il ponte della casa di riposo verso la comunità.

**RISTORAZIONE:** i pasti sono serviti indicativamente nei seguenti orari:

- Colazione: dalle 7.30 alle 9.30;
- Idratazione a metà mattina;
- Pranzo dalle 11.15 alle 12.15;
- Merenda a metà pomeriggio;
- Cena dalle ore 18.15 alle ore 19.00.

Il menù, approvato dal Servizio Ulss, è strutturato su quattro settimane in riferimento alla stagione estiva e invernale e prevede la possibilità di diete personalizzate, anche nella somministrazione dei cibi, su indicazione del medico e della logopedista.

**PEDICURE:** il servizio è svolto da una professionista che periodicamente si occupa di tutti gli ospiti. Prevede il taglio delle unghie, l'asportazione di callosità, pediluvii, idratazione dei piedi.

**PARRUCCHIERA E BARBIERE:** taglio dei capelli donna/uomo; lavaggio/piega capelli (con asciugatura a phon o con casco) e altre eventuali prestazioni supplementari (colore/permanenti/o pieghe). Le spese di questo servizio sono a carico dei familiari degli ospiti.

**LAVANDERIA E STIRERIA:** agli ospiti è garantito il servizio di lavanderia e stireria della biancheria intima e degli altri capi personali.

**ASSISTENZA RELIGIOSA:** E' presente un sacerdote con funzione di cappellano della casa di riposo. Celebra la messa tre volte la settimana e in occasione delle festività religiose.

### **Tipologie di servizi offerti**

**Soggiorno residenziale a lungo termine in regime convenzionato:** è rivolto a persone anziane non autosufficienti che per le loro condizioni psico-fisiche e sociali, non sono più assistibili a domicilio e che sono in possesso di impegnativa di residenzialità di 1° o 2° livello.

**Soggiorno residenziale a lungo termine in regime privato:** è rivolto a persone anziane autosufficienti o parzialmente autosufficienti, non in possesso di impegnativa di residenzialità.

**Soggiorni sollievo:** è rivolto a persone anziane autosufficienti o parzialmente autosufficienti per un tempo determinato (minimo 15 giorni, massimo 2 mesi rinnovabili)

### **Rette giornaliere**

**Soggiorno residenziale a lungo termine in regime convenzionato:** € 53,25. Supplemento giornaliero per la stanza singola € 13,00;

**Soggiorno residenziale in regime privato:** € 69,60. Supplemento giornaliero per la stanza singola € 13,00.

### **Orari visita dei parenti**

Indicativamente dalle 9.30 alle 11.20 e dalle 16.00 alle 18.20. I familiari possono altresì intervenire in talune azioni socio-assistenziali rivolte ai loro congiunti, ad esempio aiuto nell'assunzione del pasto, deambulazione, animazione, su indicazione del personale socio sanitario.

## Ricoveri ospedalieri

In caso di ricovero ospedaliero non è possibile per la casa di riposo garantire la presenza di proprio personale presso l'ospedale.

### Ruolo e coinvolgimento dei familiari

La presenza dei familiari assume un valore fondamentale nella costruzione della relazione tra l'anziano e l'équipe del servizio, perché il familiare è parte integrante della storia dell'anziano e ne rappresenta le sue radici, gli affetti più cari; questi infatti entra nel servizio insieme ai suoi familiari che rivestono un ruolo decisivo, accanto all'équipe, nel determinare la qualità della relazione e della cura.

Gli operatori, al momento dell'ingresso dell'ospite in Casa di Riposo, supportano i familiari attraverso una puntuale comunicazione di tutti gli elementi che possano garantire la continuità assistenziale tra struttura e ambito familiare; nello specifico gli aspetti di cura e le strategie comportamentali che si sono rivelate efficaci con l'anziano nella gestione delle attività della vita quotidiana. Questo aspetto è di grande valore in una prospettiva d'integrazione delle risorse del servizio e condivisione tra familiari ed équipe nel percorso di cura nei confronti dell'anziano.

La direzione ha individuato nell'organizzazione di momenti di incontro con i familiari, lo strumento di lavoro finalizzato alla piena integrazione e collaborazione tra famiglia, ospite e Casa di Riposo. In occasione della verifica ed elaborazione del Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.), il familiare viene invitato ad un incontro con l'équipe (direttore, medico, coordinatore socio sanitario, fisioterapista, educatore, psicologo, logopedista, coordinatore oss, referente oss per l'anziano) per la condivisione delle decisioni sanitarie, riabilitative, assistenziali, animative, che l'équipe ha ritenuto di adottare nei confronti dell'anziano.

Eventuali suggerimenti e segnalazioni possono essere presentate verbalmente in questi incontri che si ritengono la sede più adeguata per un immediato chiarimento sui problemi riscontrati ed un'analisi mirata all'individuazione di possibili soluzioni. Per questa ragione ad oggi, non sono state previste modalità anonime di segnalazioni. In ogni caso gli utenti e i loro familiari possono presentare in forma scritta osservazioni, reclami e suggerimenti per il miglioramento del servizio direttamente alla Direzione. L'Ente si impegna a fornire riscontro all'utente circa le segnalazioni e proposte da esso formulate.

Nell'ambito delle attività rivolte ai familiari sono periodicamente organizzate da parte dell'équipe iniziative finalizzate al miglioramento della conoscenza della struttura e del suo funzionamento. Queste iniziative rappresentano

anche l'occasione per approfondire insieme ai diversi professionisti alcune tematiche tipiche dell'assistenza all'anziano non autosufficiente.

Potranno essere proposti inoltre cicli di Incontri di auto-aiuto gestiti autonomamente dai familiari al fine di offrire un'opportunità di scambio di esperienze e vissuti emotivi profondi che può ampliare il livello di consapevolezza, fiducia e aumentare i legami tra le persone coinvolte.

### **Partecipazione degli ospiti e dei familiari**

E' istituito presso la casa di Riposo il Comitato di Partecipazione degli Ospiti e Familiari . Il comitato è stato eletto nell'aprile del 2015 e dura 3 anni.

Le finalità sono quelle di:

- collaborare con l'ente per una migliore qualità dei servizi offerti e per una completa e tempestiva diffusione delle informazioni agli ospiti e alle loro famiglie;
- rilevare gli elementi di criticità al fine di sottoporli alla Direzione dell'Ente;
- proporre iniziative finalizzate ad elevare la qualità della vita degli ospiti.

## Indicatori di qualità del servizio

In riferimento ad alcuni ambiti dell'assistenza agli ospiti, sono definiti standard e relativi indicatori al fine di misurare la qualità del servizio.

Ambito	Attività	Standard	Indicatori
Assistenza sanitaria	Assunzione farmaci	somministrazione quotidiana prescritta dal medico curante a tutti gli ospiti	Somministrazione terapia/ terapia medica prescritta
	Visita medica ospiti	visita mensile a ciascun ospite	numero visite mensili/numero ospiti in carico a ciascun medico
Assistenza ospiti	Assistenza personalizzata nel rispetto dei bisogni dell'utente	predisposizione progetto assistenziale individualizzato (P.A.I.) entro 60 giorni dall'ingresso	tempo medio di predisposizione P.A.I.
		rivalutazione annuale del PAI	tempo medio di aggiornamento PAI
	Prevenzione cadute	cadute degli ospiti	numero ospiti caduti/numero ospiti numero ospiti caduti inviati al pronto soccorso/numero ospiti caduti trattati in struttura
Animazione	Animazione con interventi individuali o di gruppo	coinvolgimento nelle attività maggiore del 70% per gli ospiti del nucleo verde e maggiore del 30% per i nuclei azzurro e rosa	partecipanti alle attività/n. ospiti
Consulenza e sostegno psicologico	Colloquio con il nuovo ospite e i suoi familiari	colloquio psicologico con ospite e familiari entro 15 giorni dall'ingresso.	N. colloqui entro 15 giorni dall'inserimento/nuovi inserimenti
	Valutazione cognitiva e psicologica dell'utente	valutazione cognitiva annuale (short test) in occasione della UOI	N.valutazioni effettuate/numero UOI effettuate
Riabilitazione fisioterapica	Prescrizioni fisioterapiche	attuazione degli interventi prescritti dal medico o determinati dalla UOI superiore al 95%	N. interventi prescritti/n interventi attuati
Riabilitazione logopedica	Prescrizioni logopediche	attuazione degli interventi prescritti dal medico o determinati dalla UOI superiori al 95%	N. interventi prescritti/n interventi attuati

## Contatti

Telefono: 0458961380  
Fax: 0458978354  
e mail: [info@cdrcompostrini.com](mailto:info@cdrcompostrini.com)  
pec: [pec@cdrcampostrini.eu](mailto:pec@cdrcampostrini.eu)  
sito internet: [www.cdrcampostrini.com](http://www.cdrcampostrini.com)

Ufficio Accoglienza  
Contabilità Utenti  
Michele Esposito  
Telefono: 0458961380 – interno 100/101

Ufficio Amministrativo  
Rachele Mazzi Telefono: 0458961380 – interno 119, mail:  
[personale@cdrcampostrini.com](mailto:personale@cdrcampostrini.com)

Coordinatore Socio Sanitario:  
Valentini Bruno Telefono: 0458961380 – interno 104

Coordinatore Socio Assistenziale  
Franchini Sabina Telefono - 0458961380 – interno 106

Servizio Riabilitativo  
Hazizolli Endrit Telefono - 0458961380 – interno 112  
Fratton Roberto Telefono - 0458961380 – interno 112

Servizio Educativo  
Serena Zanini Telefono - 0458961380 – interno 111

Servizio Psicologico  
Pagliarello Ilenia Telefono - 0458961380 – interno 111

Servizio Logopedico  
Zanotti Martina/Zanini Denise Telefono - 0458961380 – interno 111

Cucina  
Guarnati Michele Telefono -0458961380 – interno 113

Pedicure  
Zangrandi Michela  
Telefono: 0458961380 – interno 106

Parrucchiera  
Doardo Emanuela - Telefono: 0458961380 – interno 106

Segretario - Direttore  
Dr Nicola Rinaldi - Telefono: 0458961380 – interno 119  
mail: [direzione@cdrcampostrini.com](mailto:direzione@cdrcampostrini.com)

Presidente  
Aldrighetti Antonio Telefono: 0458961380 – interno 119