



**I.P.A.B.**  
**ISTITUZIONE PUBBLICA DI ASSISTENZA E BENEFICENZA**  
**CASA DI RIPOSO MARIA GASPARINI**  
Corso Arnaldo Fraccaroli, 81 - 37049 - Villa Bartolomea (VR) – C.F. e P.IVA 0439991 023 3  
Tel. 0442.91047 - Fax 0442.78477 – Email: [info@ipabcasadiriposomariagasparini.it](mailto:info@ipabcasadiriposomariagasparini.it)



# **IPAB**

# **CASA DI RIPOSO**

# **MARIA GASPARINI-**

# **Villa Bartolomea (VR)**

# **CARTA DEI SERVIZI**



**I.P.A.B.**  
**ISTITUZIONE PUBBLICA DI ASSISTENZA E BENEFICENZA**  
**CASA DI RIPOSO MARIA GASPARINI**  
Corso Arnaldo Fraccaroli, 81 - 37049 - Villa Bartolomea (VR) – C.F. e P.IVA 0439991 023 3  
Tel. 0442.91047 - Fax 0442.78477 – Email: info@ipabcasadiriposomariagasparini.it



## PRESENTAZIONE

La presente “Carta dei Servizi”, annualmente aggiornata è lo strumento che ci permette di presentare e far conoscere l’anima ed il progetto assistenziale della Casa di Riposo Maria Gasparini.

Nel concreto, si tratta di un documento informativo per approfondire le nostre attività, le modalità e gli obiettivi dell’intervento di cura e assistenza da noi proposto, con l’individuazione degli strumenti di controllo sull’offerta sviluppata.

Preservare la qualità di vita e la socialità dei nostri Ospiti, gli anziani e le persone con disagio sociale accolte nella Casa di Riposo Maria Gasparini, è il nostro impegno quotidiano, primario e strategico. Ecco perché la volontà di migliorare costantemente i servizi offerti passa non solo attraverso l’ascolto dei bisogni e delle esigenze degli Ospiti, ma anche tramite la capacità di promuovere con utenti, familiari e comunità un rapporto di collaborazione proficuo e trasparente, per dare risposte assistenziali concrete ed efficaci, accogliendo le sfide e coltivando le risorse presenti in ciascuno di noi.

### *Sede Legale*

#### ***IPAB Casa di Riposo Maria Gasparini***

Corso Arnaldo Fraccaroli, 81

37049 - Villa Bartolomea (VR)

Tel. 0442.91047 - Fax 0442.78477

E.mail: info@ipabcasadiriposomariagasparini.it

PEC: ipabcasadiriposomariagasparini@legalmail.it

### *Sede principale:*

#### **Casa di Riposo “Maria Gasparini”**

Centro servizi per persone anziane non autosufficienti  
con ridotto-minimo bisogno assistenziale

Corso Arnaldo Fraccaroli, 81

37049 - Villa Bartolomea (VR)

Tel. 0442.91047 - Fax 0442.78477

E.mail: info@ipabcasadiriposomariagasparini.it

La sede principale della Casa di Riposo Maria Gasparini si trova al centro del paese di Villa Bartolomea VR in Corso Arnaldo Fraccaroli n.81, invece la sede staccata del Centro Diurno Anziani Bruna Antoniazzi si trova al centro della frazione di Spinimbecco in via Pila n.16 a circa tre chilometri dalla sede principale.

Le strutture sono raggiungibili sia con l’auto entrambe sono vicine a zone adibite a parcheggio, sia

con i mezzi pubblici per questi la fermata più vicina dell'autobus si trova a circa 300 metri da entrambe le sedi.

## STORIA

La Casa di Riposo per Anziani di Villa Bartolomea è sorta grazie alle volontà testamentarie della *Signora Maria Gasparini*, esponente di una facoltosa famiglia di nobili origini che aveva notevolmente accresciuto la propria fortuna grazie allo sviluppo rurale avvenuto nella seconda metà del 1800 sull'onda dei notevoli miglioramenti agrari conseguenti alla bonifica delle Valli Grandi Veronesi.

Alla fine degli anni 1930 la Signora Maria Gasparini, prima della morte, aveva stabilito nel proprio testamento di lasciare al Comune di Villa Bartolomea fabbricati terreni ed altri beni, impegnandolo ad istituire: *“una casa di ricovero per vecchi ed inabili poveri di ambo i sessi aventi domicilio di soccorso nel Comune di Villa Bartolomea, che dovrà chiamarsi Casa di Ricovero Maria Gasparini”*. Alla morte della Benefattrice in data 18.09.1939, l'allora Parroco Don Luigi Bertera ricordava la nobile figura con queste parole: *“Maria Gasparini, animata dalla carità di Cristo, ha voluto arricchito il nostro paese d'un ricovero per il riposo e l'assistenza onorata dei vecchi bisognosi, e l'ha dotato di quanto è necessario per il normale e decoroso funzionamento. Il nome di Maria Gasparini abbiatelo in benedizione per sempre”*.

La casa di ricovero è stata inaugurata il 18.09.1941, secondo anniversario della morte della Benefattrice. Fu divisa in due parti: la parte maggiore a nord, verso Corso Fraccaroli, fu riservata agli anziani, l'altra verso sud fu trasformata in asilo infantile.

Per molti anni, la Casa di Riposo ha funzionato nella struttura originaria fino a quando, all'inizio degli anni 1980, costruita la nuova Scuola Materna Comunale nel Capoluogo in via IV novembre, tutto lo spazio dell'edificio occupato dall'asilo fu messo a disposizione degli anziani. In questo periodo è stata attuata una radicale ristrutturazione dell'edificio che ha consentito, non solo all'aumento del numero di posti disponibili ma, soprattutto, all'adeguamento della Casa di Riposo agli standard strutturali previsti dalla normativa della Regione Veneto.

Il progetto - autore l'Arch. Libero Cecchini - fu approvato dall'Amministrazione Comunale nel 1978. Ma si dovette attendere fino al 1985 per l'inizio dei lavori. La cappella fu inaugurata per prima l'8.12.1988, totalmente ridisegnata. Il soffitto è stato affrescato su disegno di Federico Bellomi di Verona, ed eseguito da alcune allieve dell'accademia Cignaroli di Verona. L'affresco rappresenta la Trasfigurazione di Gesù con a lato Mosè ed Elia; in basso, gli Apostoli Pietro, Giacomo e Giovanni.

I lavori durarono quattro anni, fu rinnovata la parte esistente e costruito ex novo tutto il lato est e sud verso Spinimbecco. L'edificio assunse un aspetto più funzionale e fu solennemente inaugurato il

30.09.1989.

Successivamente nel corso degli anni, sempre sotto la conduzione del Comune di Villa Bartolomea, la Casa di Riposo Maria Gasparini verrà ampliata e mantenuta efficiente con notevole impegno nel mantenimento degli standard sia del servizio agli Ospiti che strutturali e di sicurezza dell'edificio.

Nell'anno 2015 il Comune di Villa Bartolomea, dopo aver gestito per circa settantacinque anni la Casa di Riposo Maria Gasparini, decide di creare una Istituzione Pubblica di Assistenza e



Beneficienza (I.P.A.B.) in grado di continuare autonomamente la gestione del servizio di assistenza agli anziani in prosecuzione di quanto egregiamente fatto fino ad ora nel rispetto delle volontà della benemerita fondatrice.

La Casa di Riposo Maria Gasparini diventa perciò una Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficienza (I.P.A.B.) Ente pubblico, riconosciuta con Decreto del Direttore Generale del dipartimento servizi sociosanitari e sociali della Regione Veneto n.10 del 19.10.2015.

Il funzionamento dell'I.P.A.B. Casa di Riposo Maria Gasparini è ancora regolamentato dalla Legge n.6972 del 17.07.1890 (c.d. Legge Crispi) e con la D.G.R.V. n.780 del 21/05/2013 art.3, l'I.P.A.B. viene considerata un ente pubblico senza scopo di lucro a cui è riconosciuta agli effetti fiscali la finalità sociale dell'attività svolta, nonché l'equiparazione all'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona, di cui al D.lgs. n.207 del 04.05.2001.

L'I.P.A.B. Casa di Riposo Maria Gasparini inizia la propria attività come Ente autonomo in data 01.02.2016 e il primo Consiglio di Amministrazione si è insediato in data 15.02.2016.

## **MISSION E PRINCIPI ISPIRATORI**

*La Mission della Casa di Riposo Maria Gasparini è quella di garantire agli Ospiti la migliore qualità di vita possibile, promuovendo il mantenimento del più alto grado di autonomia possibile, attraverso l'erogazione di servizi assistenziali, sanitari e riabilitativi qualificati.*

In quest'ottica l'Ospite, con i suoi bisogni e desideri, diventa il perno centrale attorno al quale si strutturano e integrano tutti gli interventi necessari a produrre risultati, misurabili in termini di salute e benessere globale.

Nello specifico è previsto che la Struttura si impegni per promuovere e realizzare ogni iniziativa rivolta all'assistenza degli anziani, dei disabili e degli infermi, sia autosufficienti che non autosufficienti sostenendo, nel contempo, ogni forma di recupero sociale in favore delle persone

bisognose ed in difficoltà, sia attraverso la gestione di strutture residenziali, che mediante l'erogazione di prestazioni domiciliari di carattere sociale ed assistenziale.

Le modalità operative adottate per il conseguimento delle finalità sopra citate possono essere così sinteticamente riassunte:

- approccio globale alla persona, con interventi mirati al soddisfacimento dei bisogni e al mantenimento del più alto grado di autonomia possibile;
- personalizzazione delle cure attraverso l'elaborazione di piani assistenziali individuali: all'ingresso, durante la permanenza e ogni qualvolta le mutate condizioni di salute richiedano la definizione di nuovi obiettivi assistenziali. I piani vengono elaborati nel rispetto della libertà di scelta;

- attenzione costante alla ridefinizione degli obiettivi organizzativi e assistenziali, per il miglioramento continuo della qualità dei servizi;
- valorizzazione delle risorse umane, attraverso l'aggiornamento e la formazione continua del personale, quale garanzia di elevata professionalità e motivazione;
- valorizzazione dei familiari, delle persone assistite e del volontariato, come risorse che con la loro opera contribuiscono all'ottimale funzionamento dei servizi;
- razionalizzazione delle risorse, al fine di garantire il migliore utilizzo delle stesse per il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- promozione della vita sociale, attraverso una continua integrazione con il territorio, che si realizza con eventi aperti alla collettività e con progetti coinvolgenti Scuole, Enti e Associazioni locali.

I principi fondamentali sull'erogazione dei servizi socio-sanitari ai quali si ispira la struttura sono i seguenti

- **Uguaglianza:** il principio dell'uguaglianza assicura i diritti delle persone assistite senza discriminazione alcuna, superando l'uniformità delle prestazioni e adeguando per quanto possibile i servizi alle esigenze di ogni singolo Ospite;
- **Continuità:** il principio di continuità garantisce la stabilità del servizio mediante l'adozione di appositi turni di lavoro tali da assicurare i massimi livelli possibili di assistenza nell'arco delle 24 ore;
- **Partecipazione:** il principio di partecipazione garantisce il coinvolgimento degli Ospiti e/o dei loro familiari nell'individuazione dei percorsi assistenziali più opportuni, nella collaborazione per la migliore qualità dell'erogazione del servizio, per la piena e tempestiva informazione, per la promozione di iniziative finalizzate a elevare la qualità della vita degli utenti, anche favorendo la costituzione di un apposito organismo rappresentativo, in conformità con quanto previsto dalla vigente normativa regionale in materia;
- **Imparzialità:** il principio dell'imparzialità assicura che ogni operatore che presta servizio all'interno dell'Ente intervenga con pari impegno e obiettività al fine di garantire un'adeguata assistenza a tutti gli utenti;
- **Scelta:** Il diritto di scelta riconosce alla persona assistita la più ampia facoltà di autodeterminazione, anche tramite modalità operative mirate a renderla effettiva nei casi di ridotta capacità;
- **Efficacia ed efficienza:** Il principio di efficacia ed efficienza assicura la preventiva definizione di obiettivi assistenziali da raggiungere, con costante verifica dei risultati ottenuti e il miglior utilizzo delle risorse disponibili per il loro conseguimento.



## BACINO D'UTENZA

La popolazione della Casa di Riposo Maria Gasparini è composta principalmente da persone ultra settantenni ed il bacino d'utenza è principalmente quello delle persone anziane risiedenti nel Comune di Villa Bartolomea e nei Comuni limitrofi di Castagnaro, Legnago e Terrazzo, solo alcuni ospiti nell'ordine di alcune unità provengono da Comuni più lontani o da fuori provincia.

## STRUTTURA

L'Istituto Casa di Riposo Maria Gasparini accoglie, in via temporanea o permanente, ospiti autosufficienti e non autosufficienti, adottando forme di assistenza orientate al benessere, al recupero ed al mantenimento delle capacità intellettuali e fisiche dell'anziano.

Per raggiungere questo obiettivo, un ruolo determinante assume la famiglia dell'Ospite che viene messa nelle condizioni di essere vicina all'anziano durante tutto il periodo di permanenza all'interno della struttura.

La Struttura è stata autorizzata dell'ULSS 21 di Legnago VR ad ospitare n.70 persone tra cui massimo n.64 Ospiti non autosufficienti ed i restanti Ospiti autosufficienti, che sono distribuiti nell'edificio su due piani.

La Casa di Riposo è suddivisa in tre reparti dotati singolarmente di locali per la cura alla persona e per il bagno assistito che sono così distribuiti:

- *Reparto Rosa*
- *Reparto Azzurro*
- *Reparto Giallo*

Tutte le stanze del reparto rosa ed azzurro sono prospicienti ad un porticato aperto verso il giardino interno all'edificio. Ogni stanza della struttura è, inoltre, dotata di letti con schienale regolabile, di chiamata di emergenza e di luce individuale, di impianto di condizionamento estivo, fornita di presa TV e di impianto televisivo a circuito interno che dà la possibilità anche di seguire le celebrazioni liturgiche che si svolgono quotidianamente nella Cappella.

Oltre ai reparti di riposo/degenza esistono al piano terra per gli Ospiti degli spazi dedicati per la cura alla persona, taglio capelli e pedicure; un ambulatorio medico in cui viene costantemente mantenuto il controllo di presidio sanitario; una palestra per l'attività fisica e la rieducazione motoria, una spaziosa sala da pranzo e sale per le attività ricreative-occupazionali.

Per i familiari degli Ospiti esistono appositi spazi comuni per l'incontro e la socializzazione con gli Ospiti, quali: un grande salone polifunzionale posto al centro della struttura e prospiciente l'area adibita a parco, una sala accoglienza dotata di TV e una Cappella per lo svolgimento delle funzioni religiose.

La struttura è dotata di un ampio giardino interno nel quale si trovano collocati dei gazebi dove gli Ospiti ed i loro familiari possono sostare durante il periodo estivo.

Gli uffici amministrativi della Casa di Riposo Maria Gasparini sono situati all'ingresso della struttura

	<p><b>I.P.A.B.</b>  <b>ISTITUZIONE PUBBLICA DI ASSISTENZA E BENEFICENZA</b>  <b>CASA DI RIPOSO MARIA GASPARINI</b>          Corso Arnaldo Fraccaroli, 81 - 37049 - Villa Bartolomea (VR) – C.F. e P.IVA 0439991 023 3          Tel. 0442.91047 - Fax 0442.78477 – Email: info@ipabcasadiriposomariagasparini.it</p>	
---	---	---

prospiciente a Corso Arnaldo Fraccaroli.

## **ORGANIZZAZIONE**

### ***ORGANO DI GOVERNO ED INDIRIZZO***

La Casa di Riposo Maria Gasparini è un'I.P.A.B. retta da un Consiglio di Amministrazione nominato dal Comune di Villa Bartolomea.

Il Consiglio di Amministrazione è composto, in base allo Statuto approvato con Decreto del Direttore Generale del dipartimento servizi socio-sanitari e sociali della Regione Veneto n.10 del 19.10.2015, da 5 membri, di cui uno con la carica di Presidente e Legale rappresentante dell'Ente.

Il Consiglio di Amministrazione ha il compito di definire l'indirizzo politico amministrativo dell'Istituto, impartendo le direttive generali sul funzionamento della struttura verificandone poi l'effettiva rispondenza nei risultati di gestione ottenuti nel corso del tempo.

La concretizzazione di questi indirizzi programmatici impartiti dal Consiglio di Amministrazione è affidata al Segretario/Direttore che provvede alla gestione tecnica, finanziaria ed amministrativa dell'Ente.

Il controllo sulla regolarità contabile e finanziaria della gestione dell'IPAB è affidata ad un Collegio composto da n.3 Revisori dei Conti.

La Casa di Riposo si avvale, della collaborazione di alcuni volontari che svolgono varie attività di servizio.

## **MODALITA' DI AMMISSIONE AI SERVIZI DELLA CASA DI RIPOSO**

L'Ente ammette nella propria struttura persona anziane di ambo i sessi in condizioni di auto e non autosufficienza. Per essere accolti all'interno della struttura è necessario presentare domanda scritta: i

moduli sono consegnati dall'assistente sociale dell'IPAB Casa di Riposo Maria Gasparini.

Gli ingressi sono effettuati in conformità a una graduatoria che tiene conto della data di presentazione delle domande, della situazione di salute e delle necessità assistenziali della Persona richiedente.

Per i non autosufficienti è richiesta la compilazione della Scheda per la Valutazione Multidimensionale dell'Anziano (S.V.A.M.A.) da parte del medico curante e dell'Assistente Sociale del Comune di residenza dell'anziano, questa scheda contiene informazioni sociali e mediche, utili a stabilire il grado di non autosufficienza del richiedente. Tale valutazione è fatta in sede di Unità Operativa Multidimensionale Distrettuale (U.V.M.D.) presso il distretto sanitario di competenza.

L'accoglimento e la sistemazione logistica all'interno della Casa di riposo tengono conto delle esigenze dell'anziano, attraverso un periodo di inserimento, con modalità di assistenza mirata alla conoscenza dei suoi bisogni e della sua condizione di salute, intesa come benessere psicofisico e sociale. All'atto dell'ingresso vengono consegnati, nel rispetto del principio della trasparenza e della chiarezza, il Regolamento Interno e la Carta dei Servizi. Si forniscono, inoltre, informazioni sull'organizzazione interna e sulle condizioni economiche relative al servizio.

L'Ospite viene accolto di norma dall'Assistente Sociale e dagli altri responsabili dei diversi servizi per il corretto inserimento nella struttura nel rispetto della sua individualità e dignità.

I servizi della Casa di Riposo Maria Gasparini sono i seguenti:

- Servizio residenziale per ospiti non autosufficienti;
- Servizio residenziale per ospiti autosufficienti;
- Servizio di ricovero temporaneo per ospiti non autosufficienti;
- Servizio residenziale a regime diurno per ospiti autosufficienti presso la casa anziani autosufficienti (Centro Diurno Anziani Autosufficienti) nella sede staccata di Spinimbecco.

### ***SERVIZIO RESIDENZIALE PER OSPITI NON AUTOSUFFICIENTI***

La domanda di ammissione ai servizi residenziali per le persone non autosufficienti deve essere inoltrata ai Servizi Sociali del Comune di residenza della persona in stato di bisogno, i quali provvederanno all'inoltro presso il Distretto Socio-sanitario di competenza.

Successivamente verrà effettuata una valutazione nell'ambito dell'U.V.M.D. (Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale) per determinare l'inserimento del soggetto richiedente nella graduatoria unica di accesso ai Centri di Servizi dell'ULSS 9, aggiornata di norma ogni due settimane.

L'IPAB Casa di riposo Maria Gasparini accoglie gli Ospiti secondo le disposizioni dell'ULSS 9 e in ottemperanza al Regolamento della Regione Veneto per la gestione del registro unico della residenzialità (DGRV n.456 del 28/02/2012).

### ***SERVIZIO RESIDENZIALE PER OSPITI AUTOSUFFICIENTI***

La domanda di accesso alla residenza per persone autosufficienti va inoltrata alla Casa di Riposo dall'Ospite o dai suoi familiari, oppure su segnalazione dei Servizi Sociali comunali, direttamente all'Assistente Sociale dell'IPAB Casa di Riposo Maria Gasparini, la quale provvederà a informare i Coordinatori per l'eventuale inserimento, secondo le proprie procedure interne. Il Responsabile valuta l'effettiva autosufficienza tramite un colloquio diretto con l'Ospite e la valutazione della documentazione sanitaria in suo possesso. Qualora la valutazione dia esito positivo, l'Assistente Sociale procede ad attivare le pratiche per l'accoglimento. Quando si libera un posto la persona viene contattata per l'ingresso in base alla graduatoria interna.

Nel caso in cui invece non sussistano le condizioni di autosufficienza, i familiari saranno invitati a rivolgersi all'Assistente Sociale del Comune di residenza della persona per l'inoltro della domanda d'inserimento in graduatoria per non autosufficienti.

Tale modalità verrà attuata anche nel caso in cui la persona già accolta come autosufficiente, nel corso della permanenza in struttura, modifichi in negativo le proprie condizioni sanitarie e/o cognitivo-funzionali.

### ***SERVIZIO DI RICOVERO TEMPORANEO PER OSPITI NON AUTOSUFFICIENTI***

La domanda di accesso va formulata ai Servizi Sociali Ospedalieri dell'ULSS 9 se la persona che necessita di ricovero si trova in ospedale o all'Assistente Sociale del Comune di residenza se la persona proviene dal territorio.

La domanda viene comunque valutata e autorizzata dall'U.V.M.D. (Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale) del Distretto di appartenenza.

Una volta data la disponibilità da parte dell'Istituto del posto letto ai Servizi Sociali dei presidi ospedalieri o al Distretto socio-sanitario, questi provvederanno ad avvisare i familiari e/o l'Ospite che dovranno poi prendere contatto con l'Assistente Sociale della struttura per le pratiche di inserimento. La durata e la tipologia dei ricoveri temporanei convenzionati viene stabilita dall'U.V.M.D.

## **INSERIMENTO E PRESA IN CARICO**

### ***INSERIMENTO***

Per l'inserimento di un Ospite non autosufficiente, l'Assistente Sociale contatta la prima persona della graduatoria del livello assistenziale disponibile per avviare le procedure di accoglienza.

All'accettazione del posto, l'Assistente Sociale effettua un colloquio preliminare all'ingresso con l'Ospite e/o i familiari per illustrare i servizi offerti dalla Struttura, raccogliere le informazioni necessarie e consegnare la documentazione prevista dalla procedura di ammissione.

Si procede quindi con la sottoscrizione della domanda di accoglimento e si forniscono copia del Regolamento interno e della Carta dei Servizi. Viene, inoltre, consegnato l'elenco degli indumenti necessari per l'ingresso.

In tale occasione l'Ospite e/o i familiari incontrano anche la Responsabile degli Infermieri per raccogliere alcune informazioni utili per l'inserimento in struttura e vengono definite le modalità e i

tempi relativi all'ingresso.

L'Assistente Sociale provvede, dopo la sottoscrizione della domanda di accoglimento, a consegnare la comunicazione relativa alla disponibilità del posto.

Prima dell'ingresso, se ritenuto opportuno, può essere condotta da parte dell'Assistente Sociale una visita a domicilio o presso la struttura ospedaliera dove la persona è ricoverata, al fine di raccogliere informazioni che permettano una migliore valutazione e, quindi, di avviare un adeguato processo di inserimento.

### **ELENCO DOCUMENTI PER L'INGRESSO**

Al momento del colloquio per l'ingresso deve essere presentata all'Assistente Sociale la seguente documentazione amministrativa:

- Domanda di accoglimento;
- Fotocopia della carta di identità e codice fiscale dell'Ospite;
- Eventuale fotocopia documento accertante la domanda o il verbale di visita invalidità civile;

- Fotocopia ultima documentazione INPS relativa agli importi delle pensioni percepite.

E la seguente documentazione sanitaria:

- Fotocopia Scheda S.V.A.M.A. (se presente per gli autosufficienti);
- Fotocopia tessera sanitaria (sia magnetica che cartacea);
- Fotocopia tesserino esenzione Ticket;
- Tutta la documentazione clinica in possesso (compresi esiti di radiografie, TAC, ecc. recenti di 3 mesi);
- Certificato della terapia in atto, delle patologie croniche ed eventualmente di quelle acute (solo per gli Ospiti autosufficienti e non autosufficienti provenienti dal proprio domicilio).

Al momento dell'inserimento degli Ospiti non autosufficienti, l'originale della carta d'identità, del codice fiscale, del tesserino esenzione ticket e della tessera sanitaria devono essere consegnati all'ufficio preposto della Casa di Riposo.

Gli Ospiti autosufficienti dovranno conservare presso la struttura i loro documenti in originale.

Il familiare o altra persona che sottoscrive la domanda di accoglimento deve inoltre presentare all'Assistente sociale:

- Carta di identità;
- Codice fiscale;
- Consenso al trattamento dei dati personali.

## **PRESA IN CARICO**

All'atto dell'accoglimento, il nuovo Ospite viene accompagnato nella stanza assegnata e in visita presso la struttura.

L'Ospite, inoltre, è sottoposto a visita medica e, con il contributo dei familiari, vengono raccolti tutti i dati utili alla sua conoscenza.

Tutte le figure professionali, di norma entro tre giorni dall'ingresso, provvedono a conoscere il nuovo Ospite e a realizzare una valutazione, ognuno per il proprio ambito di competenza, necessaria nel complesso a effettuare un processo di inserimento appropriato e corretto.

## **LAVORO PER PROGETTI**

Entro 30 giorni dalla data di ingresso, l'Ospite viene valutato in Unità Operativa Interna (UOI) per la formulazione del Piano di Assistenza Individualizzato (PAI).

L'UOI è un gruppo di lavoro il cui obiettivo è il conseguimento dei bisogni di salute da realizzarsi in conformità con le risorse e le direttive dell'Ente; è dotata di potere decisionale autonomo, nel rispetto della professionalità di ciascun componente.

L'UOI è formata da professionisti provenienti da tutte le aree inerenti i servizi rivolti all'anziano e ognuno, in base alla propria competenza, valuta le condizioni sanitarie, motorie, funzionali, cognitive, psicologiche e sociali della persona al fine di elaborare il PAI.

Il PAI è uno strumento che, partendo dall'analisi dei bisogni iniziali (sintesi delle valutazioni/problematiche/rischi), individua il percorso assistenziale individuale, indicando specifici

risultati che si intendono raggiungere. Il PAI è un programma assistenziale utile a produrre risultati di salute e benessere globale dell'anziano.

La valutazione iniziale può individuare degli obiettivi di carattere generale oppure specifico; in questo caso saranno definiti progetti ad hoc con indicati: l'area d'intervento (funzionale, fisica, cognitiva, sanitaria, socio-relazionale-educativa), gli obiettivi che si intendono raggiungere, le figure professionali coinvolte, le modalità operative, i tempi di realizzazione e di verifica.

Il Coordinatore verifica in itinere l'efficacia e l'efficienza del piano elaborato e, a fronte di mutate condizioni delle persone ospitate, riconvoca l'UOI per la definizione di un nuovo piano.

La verifica degli obiettivi viene stabilita di volta in volta dall'équipe; di norma avviene periodicamente e comunque ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità.

L'Assistente Sociale provvede alla convocazione dell'Ospite o del familiare di riferimento alla prima UOI di inserimento, allo scopo di condividere con questi il progetto assistenziale e le modalità operative che saranno attuate dai vari professionisti per il raggiungimento degli obiettivi definiti.

L'Ospite e il suo familiare sono parte attiva nel processo valutativo e decisionale e apportano informazioni indispensabili per la formulazione dei piani di assistenza. La loro presenza, oltre a garantire il rispetto del diritto alla trasparenza elencato tra quelli fondamentali per l'utenza, consente la condivisione di scelte ed è fondamentale premessa per costruire un rapporto di collaborazione positivo tra Casa di Riposo e familiari dell'Ospite.

Il Coordinatore comunica con l'Ospite e/o con il familiare ogni modifica o redazione di un nuovo PAI. In ogni caso si chiede all'Ospite e/o familiare la sottoscrizione del PAI per presa visione.

L'UOI, oltre a valutare e stilare programmi terapeutici-riabilitativi delle persone ospitate, elabora percorsi operativi a carattere generale, attraverso l'analisi e l'approfondimento delle problematiche, siano esse assistenziali o gestionali organizzative dei servizi residenziali.

## **GIORNATA TIPO**

La giornata degli Ospiti rispecchia nei limiti del possibile le abitudini del singolo nel pieno rispetto della persona

1. *Alzata e riposo pomeridiano e notturno:* l'alzata risponde all'obiettivo di mantenere un ritmo di vita che rispetti le esigenze e le abitudini dell'anziano ed eviti la sindrome di allettamento. Di norma l'alzata avviene fra le 6:00 e le 8:30. Nelle giornate in cui si effettuano i bagni assistiti alle persone, le alzate possono protrarsi fino alle 9:30. Dopo il pranzo, è assicurato il riposo pomeridiano a letto per gli anziani che lo richiedono o ne hanno necessità. Gli ospiti non autosufficienti sono accompagnati nelle loro camere per il riposo notturno dalle ore 19:30 alle ore 21:00.
2. *Assunzione dei pasti:* i pasti sono consumati preferibilmente nelle due sale da pranzo. Quella al piano terra è per gli ospiti non autosufficienti e le portate vengono servite nei seguenti orari: la colazione si effettua indicativamente tra le 8.15 e le 9.00; il pranzo inizia ad essere servito tra le 11.30 e le 12.00 e la cena tra le 17.45 e le 18.30. La seconda sala da pranzo invece è ubicata al primo piano ed è per frequentata da ospiti autosufficienti: la colazione si effettua indicativamente

tra le 8.15 e le 9.00; il pranzo inizia ad essere servito tra le 11.45 e le 12.00 e la cena tra le 18.15 e le 18.30.

La disposizione degli ospiti ai tavoli tiene conto delle richieste e delle condizioni di ciascuno. Gli anziani che non sono in grado di alimentarsi autonomamente sono assistiti dal personale addetto; quelli allettati consumano il pasto in camera con l'assistenza dell'operatore, del personale religioso e all'occorrenza dei familiari.

3. *Cura della camera e degli effetti personali:* la camera e gli effetti personali sono riordinati quotidianamente. Il cambio della biancheria da letto avviene con frequenza settimanale e, in ogni caso, al bisogno. Il riordino degli armadi, se richiesto, è svolto in collaborazione con l'anziano. Compatibilmente con gli spazi, con le esigenze degli altri ospiti e con le norme di sicurezza, è possibile personalizzare la camera con i propri arredi.
4. *Igiene personale e cura della persona:* agli anziani, che necessitano di aiuto, è garantita l'assistenza per effettuare l'igiene quotidiana e la cura della persona. I bagni assistiti sono programmati al mattino in base ai bisogni ed alle esigenze degli anziani con frequenza settimanale. Sono disponibili, su richiesta ed a pagamento, prestazioni di podologia, parrucchiera e barbiere, svolte da personale esterno alla Casa di Riposo.
5. *Assistenza notturna:* il servizio assicura la tutela degli ospiti con regolari verifiche nelle singole camere ed interventi al bisogno. Nelle ore notturne sono presenti un operatore di assistenza ed un

infermiere professionale. Per le urgenze sanitarie si ricorre al servizio di guardia medica dell'ULSS 21 di Legnago.

6. *Accompagnamenti esterni e ricoveri ospedalieri:* per le visite specialistiche o per i ricoveri ospedalieri programmati, l'accompagnamento è da considerarsi a carico dei familiari. Il servizio è assicurato dal personale della Casa di Riposo esclusivamente nel caso in cui l'ospite non abbia parenti di riferimento. In caso di ricovero ospedaliero, la struttura garantisce il cambio della biancheria e l'acquisizione delle informazioni relative allo stato di salute, quando non vi siano parenti a cui riferirsi. Nei ricoveri di urgenza / pronto soccorso la Casa di Riposo assicura l'accompagnamento alla struttura sanitaria e l'assistenza per il tempo strettamente necessario all'arrivo di un familiare.

## **SERVIZI OFFERTI ALLA PERSONA**

Tutte le attività svolte per l'erogazione dei servizi diretti e indiretti rivolti all'Ospite sono gestite tramite specifiche procedure e protocolli, in cui vengono indicate le modalità per la realizzazione delle attività al fine di garantire uniformità negli interventi per il raggiungimento dell'obiettivo di maggior efficacia e qualità dei servizi erogati.

## **SERVIZI AMMINISTRATIVI**

All'entrata principale, ubicata su Corso Arnaldo Fraccaroli, sono collocati gli uffici amministrativi dell'IPAB Casa di Riposo Maria Gasparini, in particolare:

- Accettazione / portineria;
- Direzione / Ragioneria;
- Servizi Sociali;
- Ufficio Affari Generali / Protocollo / Personale.

### ***SERVIZIO DI ACCETTAZIONE / PORTINERIA***

Il servizio svolge le funzioni di accoglienza e di informazione ai visitatori con i conseguenti contatti con gli utenti esterni e i familiari in visita.

### ***SERVIZIO DI DIREZIONE / RAGIONERIA***

Il servizio svolge compiti di amministrazione e contabilità, gestione fornitori ed ordini in uscita ed arrivo.

### ***SERVIZIO SOCIALE***

Il ruolo dell'Assistente Sociale è quello di occuparsi dell'accoglienza dell'Ospite attraverso il coordinamento delle varie figure professionali coinvolte nei servizi assistenziali nell'intento di favorire il più possibile la buona permanenza dell'anziano all'interno della struttura.

Fornisce un servizio di segretariato sociale con l'obiettivo di offrire informazioni sulle domande di ricovero, sulle modalità di accesso alla struttura, sui requisiti e sulla procedura di accoglimento, sulla tipologia e sulle caratteristiche dei servizi offerti dalla Casa di Riposo.

Provvede, inoltre, ad espletare la gestione delle pratiche relative ad ammissione, inserimento e dimissione degli Ospiti.

Nello specifico attua un coordinamento delle domande d'inserimento, assicurando un adeguato supporto agli ospiti ed alle loro famiglie, anche attraverso un collegamento con altri servizi del territorio. Inoltre, intrattiene rapporti con Enti esterni (Comuni, Servizi ULSS, altri Centri di Servizi, Ospedali, Associazioni) e svolge attività di programmazione, counselling, di servizio, di orientamento ed assistenza nella predisposizione di pratiche burocratico-amministrative relative all'ottenimento di prestazioni e benefici previsti dalla normativa vigente quali: domande invalidità civile, pratiche pensioni, cambio del medico, esenzioni ticket, rinnovo documenti e impegnative di residenzialità, acquisizione della residenza presso l'Istituto, pratiche relative all'istituzione dell'amministratore di sostegno, del curatore e del tutore, ecc.

### ***UFFICIO AFFARI GENERALI / PROTOCOLLO / PERSONALE***

L'Ufficio affari generali ha il compito di segreteria di provveditorato ed economato, di protocollo dei documenti in entrata, di predisposizione degli atti ufficiali (Ordinanze, delibere e provvedimenti). Inoltre, si occupa del coordinamento del personale e della predisposizione di una adeguata turnistica

a garanzia dello svolgimento dei servizi assistenziali forniti dalla struttura.

### **SERVIZIO DI ASSISTENZA MEDICA**

L'assistenza medica per gli Ospiti non autosufficienti è garantita dal medico di medicina generale della Casa di Riposo.

Il medico è presente nella struttura con orari quotidiani dal lunedì al sabato ed è disponibile a ricevere i parenti concordandone preventivamente il giorno e l'orario.

La procedura relativa al cambio del medico per gli Ospiti non autosufficienti è effettuata direttamente dall'IPAB nei seguenti casi:

- ospiti con impegnativa di residenzialità;
- ospiti inseriti in graduatoria unica non autosufficienti (con la SVAMA);
- ospiti in regime di ricovero temporaneo.

L'assistenza medica per gli ospiti autosufficienti, invece rimane a carico del medico di medicina

generale dell'Ospite stesso. Gli Ospiti autosufficienti o fuori convenzione possono mantenere il loro medico di base e le spese per i farmaci, se dovute, sono a loro carico. Qualora scelgano di assumere uno dei medici della struttura, l'onere del cambio del medico spetta all'Ospite o ad un suo familiare.

La fornitura di farmaci, materiale sanitario e alimentazione enterale viene garantita dal Servizio Farmaceutico dell'ULSS 21 di Legnago VR.

I farmaci speciali non previsti dal prontuario della farmacia ospedaliera, i presidi/ausili sanitari, le prestazioni sanitarie non coperte dalla normativa vigente e i ticket sanitari, sono a carico dell'Ospite. È compito dell'Ente attivare i percorsi necessari per l'ottenimento di presidi o ausili che si rendessero necessari per garantire l'autonomia e il confort dell'Ospite.

### **SERVIZIO DI ASSISTENZA INFERMIERISTICA**

Il servizio ha lo scopo di garantire la salute degli Ospiti attraverso attività di prevenzione, cura e riabilitazione.

L'assistenza infermieristica è prestata da infermieri professionali che provvedono alla somministrazione dei farmaci prescritti dal medico, alle medicazioni ed a tutte le attività proprie del servizio infermieristico.

Competono al personale infermieristico le attività di prevenzione e di trattamento delle problematiche geriatriche, nonché di valutazione, pianificazione e controllo dell'intervento infermieristico e assistenziale.

All'interno della Casa di Riposo l'assistenza infermieristica agli ospiti è costante e si sviluppa secondo le seguenti turnazioni:

Il mattino il turno è coperto da un infermiere affiancato dalle 08:00 dalla Responsabile I.P. (5gg su 7gg).

*L'Infermiere del mattino* effettua il giro medicazioni, prelievi, cambi cateteri e/o sondino-naso-gastrico (SNG) previsti, terapia inter-muscolo e terapie endovena.

Finito il giro si dedica alla sistemazione del carrello.

*La Responsabile degli I.P. la mattina* somministra la terapia per bocca nei refettori, prepara e somministra terapia e nutrizione ai SNG ed inizia terapia eventuale di idratazione. Segue il Medico durante il giro di visita, sistema ed aggiorna eventuali modifiche della terapia e scrive sul diario infermieristico.

*L'Infermiere nel pomeriggio* somministra la terapia per bocca ad orari, controlla alvo degli Ospiti, prepara la terapia ad orari per il giorno successivo. Supervisione nutrizione SNG ed idratazione endovena. Segue il medico durante il giro visita.

### **SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA PERSONA NELLE ATTIVITA' QUOTIDIANE**

Il servizio viene fornito dagli operatori socio sanitari (OSS) addetti all'assistenza che assicurano agli Ospiti, in relazione alle effettive necessità e previa definizione di un piano assistenziale individuale, l'aiuto e la supervisione nelle attività funzionali quali l'igiene personale quotidiana e periodica, la vestizione ed il cambio degli indumenti, l'alimentazione e l'uso di ausili per l'incontinenza, la prevenzione delle lesioni da decubito, la mobilitazione attiva e passiva, il controllo posturale,

l'applicazione ed il controllo di ausili e protesi secondo indicazioni prescrittive.

Ogni intervento di sostegno è diretto a migliorare e mantenere le capacità residue dell'anziano ponendo attenzione alle sue esigenze ed ai suoi bisogni.

Il servizio fornisce aiuto e supporto nei seguenti momenti ed attività:

1. Alzata, riposo pomeridiano e notturno;
2. assunzione dei pasti;
3. cura della camera e degli effetti personali;
4. igiene personale e cura della persona;
5. assistenza notturna;
6. accompagnamenti esterni e ricoveri ospedalieri.

### **SERVIZIO DI RIABILITAZIONE FISIOTERAPICA**

Il servizio è garantito da una fisioterapista della riabilitazione che, avvalendosi della consulenza di un medico specializzato il fisiatria presente nella struttura periodicamente e su richiesta, svolge in collaborazione con il medico di struttura e con il personale ausiliario attività fisica e riabilitativa, in palestra o in altri locali attrezzati della struttura o in camera osservando specifici programmi personalizzati.

Lo scopo della riabilitazione è di recuperare e/o mantenere le funzioni psico-fisiche di ogni singolo Ospite con interventi, individuali o di gruppo, di riabilitazione motoria, cognitiva e di terapia occupazionale. Qualora gli Ospiti necessitino di ausili protesici, forniti in convenzione dall'ULSS, l'Ente attua tutte le procedure necessarie a soddisfare tali esigenze.

## **SERVIZIO SOCIO-EDUCATIVO**

Il servizio è svolto da un educatrice professionale che opera quotidianamente all'interno della Casa di Riposo e ha lo scopo di:

- stimolare e mantenere le abilità psicofisiche dell'Ospite;
- ritardare i processi involutivi propri dell'età;
- facilitare il rapporto fra l'Ospite e l'ambiente in cui vive;
- attuare programmi di terapia di ascolto e sostegno individuale.

Il servizio è integrato nei piani terapeutico-riabilitativi e di socializzazione programmati dalla Unità Operativa Interna (UOI). L'attività di animazione, progettata in base alle richieste e dagli interessi degli Ospiti, può comprendere, a titolo esemplificativo, lettura dei giornali, ginnastica di gruppo, attività manuali o creative, uscite organizzate per gruppi o individuali, realizzazione di attività per manifestazioni particolari.

In occasione di ricorrenze o festività importanti, gli Ospiti partecipano all'organizzazione di feste e ad iniziative collegate.

Resta fermo, in ogni caso, l'impegno dell'IPAB Casa di Riposo Maria Gasparini a favorire relazioni continue con la comunità di Villa Bartolomea, con le Parrocchie, con le Istituzioni presenti in paese e con le Associazioni di Volontariato locali e territoriali.

## **SERVIZIO DI ASSISTENZA PSICOLOGICA**

L'attività dello psicologo è rivolta alla diagnosi di deficit sensoriali e cognitivi, dei disturbi comportamentali ed affettivo / emotivi, per i quali vengono attuati interventi terapeutici di tipo riabilitativo e di sostegno. Attenzione viene riservata a quella particolare forma di depressione reattiva (conosciuta come "depressione da inserimento") spesso legata al trauma d'ingresso. Importante in questo senso è il ruolo dello psicologo che va ad intervenire sulla valutazione delle caratteristiche psicologiche in termini di personalità, di situazione cognitiva e di tono dell'umore dell'Ospite.

Il servizio di assistenza psicologica garantisce, inoltre, interventi di consulenza e di supporto sia nei confronti dei familiari degli Ospiti che verso gli Operatori impegnati nell'assistenza agli anziani.

## **SERVIZIO DI ASSISTENZA LOGOPEDICA**

Il servizio di logopedia ha l'obiettivo di occuparsi della prevenzione e del trattamento delle patologie della comunicazione nei suoi vari aspetti: disturbi funzionali e disturbi organici, patologie del linguaggio e disturbi della voce, afasia e decadimento progressivo delle funzioni cognitive, oltre che alle patologie della deglutizione. Il Logopedista formula programmi terapeutici anche in collaborazione con le altre figure professionali operanti nella struttura.

## **SERVIZI GENERALI**

### ***SERVIZIO DI RISTORAZIONE***

Il servizio garantisce un'alimentazione adeguata alle esigenze dietetiche dell'anziano e tiene conto delle tradizioni, delle consuetudini alimentari del paese, della stagione e delle produzioni locali.

I pasti sono preparati nella cucina della Casa di Riposo ed il loro consumo avviene in refettori opportunamente attrezzati. Il pranzo e la cena prevedono la scelta di un primo, un secondo ed un contorno all'interno delle proposte del menù, che offre almeno due scelte. Sono compresi nel menù le bevande, la frutta ed il dolce. Il menù varia giornalmente e si ripete secondo cicli di quattro settimane. E' prevista la somministrazione di diete speciali a seguito di prescrizione medica. In occasioni di particolari ricorrenze o festività, è somministrato un menù speciale.

Durante la giornata per spuntino o merenda è prevista la distribuzione di bevande calde o fresche secondo la stagione.

### ***SERVIZIO DI PULIZIA E SANIFICAZIONE AMBIENTALE***

Il servizio di pulizia, svolto da personale ausiliario specializzato, assicura l'igiene di tutti gli ambienti della struttura garantendo la pulizia quotidiana a fondo delle camere degli Ospiti, dei bagni annessi alle camere e quella di tutti gli spazi comuni.

### ***SERVIZIO DI MANUTENZIONE***

All'interno è operativo un servizio di manutenzione che provvede a tutte le piccole manutenzioni ordinarie e riparazioni urgenti ritenute necessarie.

In relazione alla funzionalità interna alla struttura, provvede a piccoli interventi di tipo elettrico ed idraulico, di falegnameria e muratore.

Fondamentale è il costante monitoraggio del corretto funzionamento degli impianti tecnici quali: impianto di riscaldamento, impianto di raffrescamento, impianto elettrico, impianto idraulico, impianto di rilevazione incendi, impianti ascensore, impianto telefonico, ecc.

Per quanto riguarda l'area a verde esterna, è assicurata la cura e la pulizia costante del parco, delle aiuole e del giardino.

Per le manutenzioni straordinarie ci si avvale di ditte convenzionate con l'Ente incaricate, secondo i termini di legge, volta per volta a seconda delle necessità.

## **SERVIZI DIVERSI**

### ***VOLONTARIATO***

L'Ente promuove ogni forma di presenza di volontari per attività di aiuto e sostegno alla struttura ed agli Ospiti per il costante mantenimento e miglioramento dei servizi erogati.

I volontari, per avere regolare accesso alla Casa di Riposo e per lo svolgimento delle mansioni loro assegnate, dovranno essere iscritti nell'apposito Albo Volontari dell'IPAB Casa di Riposo Maria Gasparini onde garantire la regolarità del servizio svolto e le necessarie coperture assicurative.



## **RETTA GIORNALIERA**

### ***DETERMINAZIONE DELLA RETTA GIORNALIERA***

La retta giornaliera a carico dell’Ospite viene definita annualmente dal Consiglio di Amministrazione con proprio provvedimento sulla base degli effettivi costi di gestione e può essere eccezionalmente modificata, anche nel corso dell’anno, in riferimento alle imprevedibili variazioni di detti costi o della quota di rilievo socio-sanitaria stabilita dalla Regione Veneto.

Il provvedimento che determina la misura della retta giornaliera a carico degli Ospiti non autosufficienti tiene conto del contributo per le spese sanitarie o di rilievo sanitario previsto con delibera della Regione Veneto, che viene detratto dal corrispettivo complessivo del servizio.

Nel caso di utenti non autosufficienti fuori convenzione l’Ospite dovrà provvedere a corrispondere la retta giornaliera deliberata dal Consiglio di Amministrazione.

La retta giornaliera in vigore viene comunicata per iscritto a ciascun Ospite e/o alla persona di riferimento ed è riportata nella domanda di accoglimento; essa può variare nel caso di modifica della condizione sanitaria ed assistenziale dell’Ospite o in seguito a trasferimento interno in diversa sede o reparto, per il quale sia previsto un diverso importo.

Non vengono richiesti depositi cauzionali.

### ***PRESTAZIONI CORRELATE ALLA RETTA GIORNALIERA***

La retta giornaliera dà diritto a godere di vitto, alloggio, assistenza socio-assistenziale e sanitaria prestata dal personale dell’Istituto secondo programmi individuali e di tutti i servizi generali e collettivi predisposti dalla Casa di Riposo e risultanti dalla Carta dei Servizi e dal Regolamento interno.

### ***PRESTAZIONI NON INCLUSE NELLA RETTA GIORNALIERA***

La retta giornaliera non comprende:

- servizi di barbiere, parrucchiere e pedicure;
- servizi di lavaggio, stiratura e rammendo di capi di vestiario particolari, quali cappotti e simili;
- ticket su farmaci e visite medico specialistiche;
- spese di installazione, allacciamento, manutenzione e canoni relativi ad apparecchi personali;
- servizio assistenza, fornitura della biancheria e di oggetti personali durante il ricovero ospedaliero (in caso di persona priva di rete familiare saranno definite di volta in volta le modalità di intervento e i soggetti da coinvolgere);
- qualunque altro servizio per il quale il Consiglio di Amministrazione stabilisca la non gratuità e, quindi, l’addebito a carico dell’Ospite.

### ***MODALITA' DI PAGAMENTO***

La Casa di Riposo Maria Gasparini provvederà all'emissione e all'invio presso il domicilio dell'obbligato della fattura sulla base della retta alberghiera prevista per l'anno.

Non viene richiesto alcun deposito cauzionale.

Il pagamento della fattura avviene attraverso la seguente modalità:

- con rate mensili entro il giorno 15 di ogni mese ed eventualmente conguaglio con la rata del mese di dicembre.

### **QUALITA' DEI SERVIZI**

Obiettivo dell'IPAB Casa di Riposo Maria Gasparini è quello di rendere il soggiorno dell'Ospite il più sereno e confortevole possibile nella ricerca continua della massima soddisfazione dei bisogni e dei desideri personali, compatibilmente con i limiti caratteristici della vita di comunità.

I servizi erogati sono pertanto sottoposti a criteri di continuo miglioramento sia per quanto attiene le modalità operative, sia per la qualità di vita percepita dall'utenza.

In tale ottica si è previsto di attivare i seguenti interventi:

- miglioramento continuo della qualità del servizio;
- utilizzo di sistemi informativi per l'osservazione e valutazione dei risultati;
- impiego di personale qualificato;
- formazione ed aggiornamento costante del personale;
- rispetto della privacy;
- conservazione dei documenti degli Ospiti;
- consenso informato con Ospiti e familiari.

### ***MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLA QUALITA'***

L'amministrazione dell'IPAB Casa di Riposo Maria Gasparini garantisce la verifica dell'attuazione degli impegni e degli obiettivi di qualità, attraverso il raggiungimento di standard qualitativi specifici. Ogni anno viene stilata una relazione che riporta i risultati ottenuti, funzionale alla definizione di nuovi obiettivi programmatici.

### **SISTEMI INFORMATIVI**

L'IPAB Casa di Riposo Maria Gasparini sta adottando per il personale strumenti di informazione e comunicazione scritti e aggiornati allo scopo di uniformare gli interventi rendendoli osservabili e valutabili.

Gli strumenti comunicativi sono molteplici: i protocolli, nati allo scopo di uniformare gli interventi ed essere poi osservabili e valutabili, le linee guida generali dell'assistenza ed i verbali delle unità operative interne UOI, i Piani di Assistenza Individuale PAI degli Ospiti, il diario multidisciplinare, strumento indispensabile per il passaggio di consegne socio-assistenziali e sanitarie tra le varie figure professionali, i piani di organizzazione del lavoro. Oltre a questi strumenti è importante dire che ogni figura professionale si avvale di cartelle, scale di valutazione e quant'altro possa servire allo scopo di consentire la puntuale realizzazione del proprio lavoro.

## **STANDARD PERSONALE**

L'IPAB Casa di Riposo Maria Gasparini, nel perseguire i propri obiettivi di qualità dei servizi erogati, impiega personale qualificato dipendente e in rapporto di collaborazione, suddiviso a seconda della funzione svolta tra l'area dei servizi generali e amministrativi e l'area dei servizi assistenziali e sanitari, garantendo il rispetto degli standard che la normativa regionale ha stabilito per le suddette figure professionali.

## **FORMAZIONE ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

La formazione è indispensabile non solo per migliorare le conoscenze e le abilità, ma diventa soprattutto un rinforzo continuo dell'agire degli operatori nel lavoro con persone anziane in condizione di non autosufficienza.

Oltre ad organizzare momenti formativi per ottemperare a specifici obblighi di legge (d.lgs. n.155/97, d.lgs. n.81/08, d.lgs. n.196/03), tutto il personale impiegato dipendente dell'IPAB, in possesso dei previsti titoli di studio e di qualifica professionale, partecipa con continuità ad iniziative di formazione e aggiornamento professionale sia in sede che fuori sede.

## **RISPETTO DELLA PRIVACY**

È garantito il rispetto della normativa vigente sulla tutela dei dati personali, come previsto dal d.lgs. n.196/03 e GDPR 2016/679. Al momento dell'ingresso in struttura viene consegnata l'informativa circa le modalità e le finalità del trattamento dei dati personali e sensibili dell'Ospite.

Tutto il personale, secondo la mansione svolta, è formato sulle modalità di trattamento e diffusione dei dati.

## **CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI DELL'OSPITE**

I dati sociali, sanitari e amministrativi sono raccolti e conservati dall'ingresso al momento della dimissione, nel rispetto della vigente normativa sulla privacy. Durante la permanenza in Casa di Riposo rimangono a disposizione dell'Ospite e/o dei familiari per eventuali necessità. Per ottenere il rilascio della cartella sanitaria interna occorre che l'Ospite, un suo familiare o altra persona di fiducia formalmente delegata, presenti una richiesta scritta adeguatamente motivata indirizzata al Medico di Struttura, secondo le modalità previste dal vigente Regolamento di accesso agli atti amministrativi.

Per le dimissioni dovute a trasferimento presso altra struttura o rientro al domicilio, si mette a disposizione tutta la documentazione idonea a garantire la continuità di cura.

## **CONSENSO INFORMATO**

Il medico di struttura, prima di intraprendere qualsiasi iter diagnostico-terapeutico, o ogni altro atto medico di una certa complessità, informa il paziente stesso o i parenti al fine di ottenerne il consenso informato. L'Ospite o i familiari decidono dopo aver ricevuto informazioni comprensibili ed esaurienti anche sui rischi relativi alle diverse operazioni.

La procedura relativa all'obbligo del consenso disposta direttamente dall'Ente non solleva comunque il medico di struttura dalle sue specifiche responsabilità in ordine alla corretta esecuzione degli atti che ha scelto di compiere secondo "scienza e coscienza".

## **TUTELA DEGLI OSPITI**

	<p><b>I.P.A.B.</b>  <b>ISTITUZIONE PUBBLICA DI ASSISTENZA E BENEFICENZA</b>  <b>CASA DI RIPOSO MARIA GASPARINI</b>          Corso Arnaldo Fraccaroli, 81 - 37049 - Villa Bartolomea (VR) – C.F. e P.IVA 0439991 023 3          Tel. 0442.91047 - Fax 0442.78477 – Email: info@ipabcasadiriposomariagasparini.it</p>	
---	---	---

L'Ente garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Ospite attraverso organismi, procedure e verifiche qui di seguito riportate.

### ***RAPPRESENTANZA DEGLI OSPITI***

E' previsto un organismo di rappresentanza degli Ospiti e dei loro familiari in conformità a quanto previsto dalla vigente normativa. Assolve ai compiti di:

- collaborazione per la migliore erogazione del servizio e per la piena e tempestiva diffusione delle informazioni alle famiglie ed agli Ospiti;
- promozione di iniziative integrative finalizzate ad elevare la qualità di vita degli Ospiti;
- partecipazione alla fase concertativa prevista dalle vigenti normative in materia.

### ***GESTIONE RECLAMI E SUGGERIMENTI***

L'IPAB Casa di Riposo Maria Gasparini garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Ospite anche attraverso la possibilità di sporgere segnalazioni e/o reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo la permanenza in struttura. Le segnalazioni saranno utili per conoscere e per comprendere meglio i problemi esistenti e per poter prevedere possibili miglioramenti del servizio erogato.

L'Ospite e/o il suo familiare può presentare reclamo per iscritto utilizzando l'apposito "Modulo reclami e suggerimenti", disponibile presso l'Ufficio dell'Assistente Sociale, nonché presso gli espositori situati nei vari nuclei della struttura.

Tale modulo debitamente compilato dall'Ospite, eventualmente con il supporto del personale dell'Ente, può essere inserito nell'apposito espositore o consegnato direttamente alla Direzione, che provvederà a dare risposta scritta entro 30 giorni dal suo ricevimento.

### ***INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI SERVIZI RICEVUTI***

A tutti i familiari/Ospiti verranno periodicamente consegnati questionari che consentiranno loro di esprimere in maniera anonima le proprie valutazioni sulla qualità dei vari servizi e di fornire eventuali suggerimenti per rendere le prestazioni più aderenti alle loro esigenze.

### ***VALIDITA'***

La presente Carta dei Servizi ha validità finchè non viene revisionata e aggiornata per adeguarla alle innovazioni apportate nei servizi per il miglioramento degli standard di qualità della Casa di Riposo Maria Gasparini.

### ***INFORMAZIONI UTILI SUI SERVIZI RICEVUTI***

Eventuali variazioni relative alla Carta dei Servizi saranno comunicate all'Ospite o familiare e altro referente, mediante affissione all'Albo o sul sito internet dell'Istituto.