



Guizzo Marseille IPAB

CARTA DEI SERVIZI

Centro di Servizi
IPAB Guizzo Marseille

**Centro di Servizi
IPAB Guizzo Marseille**

via Santa Croce, 2
31040 Volpago del Montello (TV)

Dati

Codice Fiscale 00519130264
Partita IVA 00519130264

Contatti

Tel. 0423 620106
Mail: protocollo@guizzo-marseille.org
PEC: info@pec.guizzo-marseille.org
Web: www.guizzo-marseille.org
FB: Casa Guizzo Marseille
IG: [casadiriposo_guizzomarseille](https://www.instagram.com/casadiriposo_guizzomarseille)

Carta dei Servizi

Approvata dal CdA
con Del. n.2 del 03/04/2025
Revisione n.12

Progetto grafico ed editoriale Radici srl



Carissimi Ospiti e Familiari,

è con grande piacere che, nel segno della trasparenza e della volontà di essere pienamente al servizio dei nostri Ospiti e delle loro famiglie, Vi presentiamo la nuova edizione della Carta dei Servizi dell'IPAB Guizzo Marseille. Questo documento, aggiornato al nuovo contesto normativo regionale nel quale i Centri di Servizi per anziani operano, va oltre il vezzo, di gran moda, di certificare l'efficacia e l'efficienza dell'Ente, e rappresenta per noi un patto con le famiglie, in spirito comunitario. Un patto che ci esorta e vincola a rinsaldare il rapporto di reciproca fiducia con chi a noi si affida, unendo alla doverosa professionalità quella dimensione umanistica che conserva un senso al vivere.

Nella sua evoluzione, questa Carta dei Servizi rappresenta un ponte tra passato e futuro, tra continuità e innovazione. La nuova veste grafica e l'aggiornamento dei contenuti, redatti con il contributo appassionato di molte delle figure che operano in struttura, si coniugano infatti con la volontà di rimanere fedeli ai principi che da sempre guidano la nostra *mission* e il nostro progetto assistenziale sociosanitario, primo fra tutti quello di prenderci cura degli Ospiti come persone nella loro unicità, al di là delle loro condizioni contingenti e delle loro fragilità.

All'interno potrete trovare molte informazioni utili sull'ospitalità residenziale e semiresidenziale offerta, ma anche sui progetti flessibili di accoglienza temporanea e diurna, pensati per rispondere alle esigenze delle famiglie e dei *caregiver*. Tutti i nostri Ospiti saranno accolti in un ambiente familiare e in un contesto di vita comunitaria serena e stimolante, dove l'attenzione alla persona guiderà sempre l'intervento di tutti gli operatori e professionisti coinvolti.

A questa costante attenzione alla dimensione umana delle cure si aggiungono poi recenti investimenti che, così come quelli preventivati per il prossimo futuro, hanno l'obiettivo di rendere le dotazioni e gli spazi sempre più accoglienti e a misura delle esigenze degli Ospiti. Il rinnovamento di alcuni locali interni, l'acquisizione di nuove tecnologie e l'attenzione allo spazio verde esterno, che rende unica la nostra struttura ai piedi del Montello, concorrono a creare un tutt'uno organico e funzionale al benessere di tutte le persone che la vivono e la frequentano.

Così, la consapevolezza che quanto finora realizzato è frutto di un impegno comune ci indica la via anche per il nostro futuro: lavorare insieme alle famiglie per l'ulteriore miglioramento dei nostri servizi e della nostra offerta, per far sì che ogni Ospite possa sentirsi parte di una vera comunità, nella quale l'esperienza di vita di cui è portatore conserva il suo significato. Un futuro di accoglienza ancora più mirata, di interventi all'avanguardia, di un approccio multidisciplinare per assicurare un'assistenza il più possibile personalizzata, a cui Vi invitiamo a contribuire con i Vostri suggerimenti e le Vostre osservazioni, nella speranza che in questa Carta dei Servizi possiate trovare un valido strumento di informazione e tutela.

Andrea Brufatto
Il Presidente

Gianluca Zeppa
Il Segretario-Direttore



LA CARTA DEI SERVIZI

pag.4

Validità

Principi fondamentali

IL CENTRO DI SERVIZI

pag.7

Cenni storici

Mission

Organizzazione

L'OFFERTA

pag.10

Autorizzazione e accreditamento

Casa Guizzo Marseille

Tipologie dell'ospitalità

L'ACCOGLIENZA

pag.16

Ammissione

Ingresso in struttura

Presa in carico

Contratto

I SERVIZI

**Servizi amministrativi
e alberghieri**

pag.23

Ufficio URP

Servizio di ristorazione

Servizio di lavanderia e guardaroba

Igiene degli ambienti

Cura della persona

Trasporto

Servizio di manutenzione

Custodia valori

Assistenza religiosa

Volontariato e collaborazioni

I SERVIZI

Servizi sociosanitari

pag.26

Servizio di Assistenza Sociale

Coordinamento

Assistenza di Base

Servizio Medico

Servizio Infermieristico

Attività sanitarie specialistiche

I SERVIZI

Servizi riabilitativi

pag.28

Servizio Fisioterapico

Servizio Logopedico

Servizio Psicologico

Servizio Educativo e di Animazione

LA QUALITÀ E LA TRASPARENZA

pag.30

Autocontrollo dei servizi

e sistemi informativi

Standard del personale e formazione

Tutela della privacy

Consenso informato

Accesso civico e documentale

Whistleblowing

Sicurezza

LA TUTELA E LA PARTECIPAZIONE

pag.34

Comitato Familiari Ospiti

Partecipazione alle UOI

Questionari sulla soddisfazione

Segnalazioni e reclami

Regolamenti e informazioni

Contatti

INDICE



LA CARTA DEI SERVIZI



La Carta dei Servizi è uno strumento fondamentale di trasparenza e comunicazione che ogni Ente pubblico, come l'IPAB Guizzo Marseille, adotta per definire chiaramente gli impegni verso la propria utenza.

Introdotta dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri nel 1994, e successivamente rafforzata dalle normative in materia di anticorruzione, trasparenza e amministrazione digitale, la Carta dei Servizi rappresenta un vero e proprio patto tra l'Ente e la comunità. La sua finalità è quella di garantire agli Ospiti e alle loro famiglie tutte le informazioni necessarie sui servizi, sulle modalità di accesso, sugli *standard* di qualità e sulle tutele previste dalla legge.

Questo documento si pone l'obiettivo di migliorare costantemente l'offerta e la qualità dei servizi erogati ed è, inoltre, uno strumento che promuove una continua interazione e collaborazione tra l'Ente, gli *stakeholder* istituzionali, gli utenti e i familiari; questi hanno, infatti, la possibilità di esprimere suggerimenti e reclami, nonché il diritto di accesso agli atti e la garanzia di rappresentanza nell'apposito organismo di partecipazione.

Validità

La presente Carta dei Servizi resta valida fino a nuova revisione o aggiornamento da sottoporsi ad approvazione del Consiglio di Amministrazione. Ogni variazione o modifica è debitamente comunicata e pubblicata sul sito web www.guizzo-marseille.org, dove è sempre disponibile la versione più aggiornata del documento.

Principi fondamentali

Ispirandosi ai principi fondamentali previsti dalla normativa, l'IPAB Guizzo Marseille garantisce accoglienza e assistenza improntate all'umanità, al rispetto e alla personalizzazione del servizio. L'obiettivo è assicurare a ciascuno un'esperienza di cura che risponda non solo ai bisogni, ma anche alla dignità e alle aspettative individuali, con un approccio olistico orientato al benessere globale della persona.

Uguaglianza

Ogni Ospite è accolto senza discriminazioni, assicurando uniformità di trattamento in un percorso assistenziale che tiene il più possibile conto delle specifiche esigenze e condizioni personali.

Imparzialità

Gli operatori agiscono con equità, giustizia e obiettività, seguendo valori etici prima ancora che direttive legali, affinché tutti gli Ospiti possano ricevere adeguato supporto e assistenza.

Continuità

L'assistenza è garantita in modo stabile e regolare, mediante un'organizzazione che assicura continuità e costanza nell'erogazione dei servizi.

Diritto di scelta

L'Ente promuove e rispetta l'autodeterminazione e l'autonomia di scelta degli Ospiti e dei familiari, anche attraverso modalità operative a sostegno dei casi di limitate capacità.

Partecipazione

Gli Ospiti e le loro famiglie sono attori fondamentali del percorso assistenziale, a cui l'Ente garantisce la massima partecipazione e collaborazione, attraverso un sistema trasparente di comunicazione e coinvolgimento attivo e un apposito organismo di rappresentanza.

Efficacia ed Efficienza

Ogni azione è finalizzata a raggiungere risultati concreti utilizzando al meglio le risorse disponibili; la valutazione continua delle prestazioni permette di ottimizzare ogni processo e garantire che l'assistenza sia sempre di alta qualità, rispondendo in modo puntuale alle esigenze degli Ospiti.





IL CENTRO DI SERVIZI



La storia di Casa Guizzo Marseille ha inizio nel 1909 quando due benefattori, Pietro Guizzo e Augusta Bizio, vedova Marseille, donano rispettivamente patrimonio e possedimenti alla “Congregazione di Carità” di Volpago del Montello affinché nel territorio sorga una struttura di assistenza.

Cenni storici

Proprio la villa ottocentesca della signora Bizio ospita ancora oggi il nucleo originario del Centro di Servizi ed è testimonianza tangibile di questo atto di generosità. Da qui il nome, Guizzo Marseille.

Eretta a Ente morale già nel 1912 con decreto del Re d'Italia e poi successivamente riconosciuta come IPAB, Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza, Casa Guizzo Marseille apre ufficialmente le proprie porte il 28 novembre 1941, giorno della cerimonia di inaugurazione. In un contesto difficile, quello della guerra, la Casa accoglie i suoi primi 28 Ospiti, affidati alle Suore Mantellate Serve di Maria.

Nel cuore del paese e della comunità di Selva di Volpago del Montello, immersa nella tranquillità di un grande parco popolato di alberi secolari, Casa Guizzo Marseille si trasforma fino a strutturarsi come Centro di Servizi. Negli anni consolida la propria identità e il proprio ruolo grazie a un'offerta di ospitalità residenziale e semiresidenziale, accreditata dalla Regione del Veneto e affiancata da progetti flessibili mirati alle esigenze dei *caregiver*.

Oggi, con oltre un secolo di esperienza alle spalle e servizi proiettati verso le sempre più complesse esigenze degli Ospiti e delle famiglie, la struttura continua a rinnovarsi grazie a importanti restauri e interventi – non ultimo l'ampliamento del 2010 e il progetto avviato nel 2024 per realizzare cinque appartamenti di *cohousing* – e investimenti in termini di personale, formazione, tecnologie e dotazioni a supporto dell'assistenza.

Mission



Ogni sforzo è volto a conseguire e mantenere livelli di eccellenza nei servizi erogati e assicurare la migliore qualità di vita possibile agli Ospiti, attraverso professionalità, competenze e umanità, in un contesto di vita familiare e accogliente.

L'IPAB Guizzo Marseille offre un servizio socioassistenziale, sanitario e riabilitativo rivolto ad anziani e fragili, centrato sulla cura dell'individuo e sulla tutela della dignità. Ispirata dal Commissario Prefettizio Ottorino Foresti nel 1945, la *mission* dell'Ente trova piena espressione nell'articolo 2 del proprio Statuto e nei principi delineati dalla Carta Europea dei Diritti degli Anziani nelle Istituzioni del 2000.

Con l'obiettivo di perseguire la migliore qualità di vita possibile dell'Ospite, in un contesto che favorisca l'autonomia, il benessere psicofisico e la socializzazione, Casa Guizzo Marseille eroga assistenza qualificata secondo progetti personalizzati, condivisi con i familiari e nel rispetto delle libertà di scelta.

L'Ente promuove inoltre l'integrazione con la rete dei servizi, il territorio e la comunità, favorendo la vita sociale degli Ospiti anche attraverso progetti che coinvolgono Associazioni, Scuole, Enti e il Volontariato.

Organizzazione

L'IPAB Guizzo Marseille è guidata da un Consiglio di Amministrazione (CdA) che si compone di cinque membri: il presidente-legale rappresentante pro tempore e un altro membro, entrambi nominati dal Prefetto, e tre designati dal Sindaco del Comune di Volpago del Montello. Il Consiglio di Amministrazione è l'organo di governo, indirizzo e direzione politica dell'Ente e si occupa di definire gli obiettivi e i programmi da attuare, oltre a verificare la rispondenza dei risultati della gestione amministrativa alle direttive impartite.

Il Consiglio di Amministrazione, collaborando con la Direzione, si impegna a perseguire la *mission* dell'Ente, orientando ogni attività e decisione al benessere degli Ospiti e al miglioramento continuo dei servizi offerti.

Governo
e indirizzo



Il Consiglio di Amministrazione in carica, insediato il 12/01/2023, è composto dal Presidente Andrea Brufatto e dai Consiglieri Sonia Campagnola, Ferdinando Osellame, Daniela Perussato e Francesco Ziliotto.

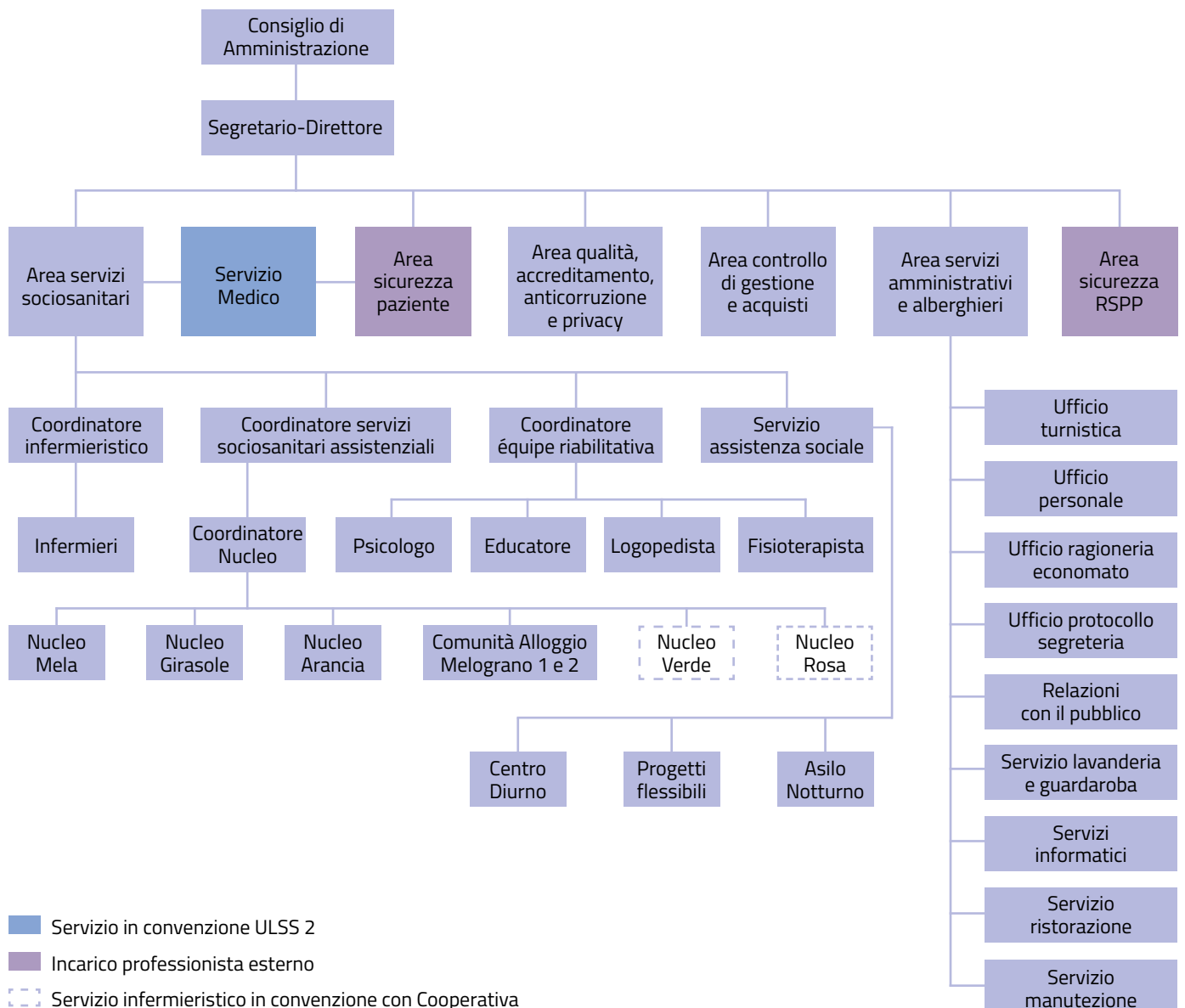
Gestione

La gestione tecnica, amministrativa e finanziaria è affidata al Segretario-Direttore, che ha il compito di attuare le direttive generali fornite dal Consiglio di Amministrazione, garantendo il buon andamento dell'Ente e il raggiungimento degli obiettivi e degli *standard* prefissati. L'incarico di Segretario-Direttore è affidato al dott. Gianluca Zeppa.

Revisione economico-finanziaria

In ottemperanza alla normativa regionale, l'IPAB si avvale di un organo di controllo economico-finanziario nominato dalla Regione del Veneto e in carica per cinque anni, che assicura la regolarità e la trasparenza delle operazioni contabili e finanziarie dell'Istituto. Con DGRV n.795 del 12/07/2024 è nominato Revisore dei Conti il dott. Adolfo Bordin.

Organigramma



L'OFFERTA



Con servizi residenziali, anche temporanei, e semiresidenziali, progettati per rispondere alle diverse esigenze di chi ha bisogno di un'assistenza qualificata e attenta, in un ambiente familiare e accogliente, Casa Guizzo Marseille è un punto di riferimento affidabile per il territorio e la comunità.

La struttura è pensata per accogliere Ospiti con vari livelli di autonomia, da quelli autosufficienti a quelli che necessitano di maggiore supporto. Le aree comuni, come i giardini e le zone ricreative, sono facilmente accessibili e i servizi di assistenza sono garantiti in modo discreto e adeguato alle necessità individuali.

Ogni nucleo è concepito per offrire un ambiente accogliente, sicuro e stimolante, dove gli Ospiti possono sentirsi rispettati e supportati, grazie a un team di professionisti premurosi e qualificati, pronti a rispondere con umanità e competenza alle necessità, creando un clima di fiducia e serenità. In questo modo, Casa Guizzo Marseille si impegna ogni giorno per assicurare un'assistenza di qualità, che guarda al benessere fisico ed emotivo di chi vi risiede, e a creare uno spazio dove ogni persona possa sentirsi a casa.

Autorizzazione e accreditamento

LIPAB Guizzo Marseille è un Centro di Servizi operante nell'ambito dell'ULSS 2 Marca Trevigiana. L'Ente ha ottenuto e mantiene per le proprie unità di offerta l'autorizzazione all'esercizio e l'accreditamento istituzionale ai sensi della Legge Regionale n.22/2002.

La struttura dispone di servizi residenziali, anche temporanei, e semiresidenziali, rivolti a persone non autosufficienti e autosufficienti, offrendo ospitalità sia di lungo periodo che per alcune ore al giorno; ai servizi tradizionali si aggiungono inoltre due progetti innovativi e flessibili di assistenza diurna.

Nuclei Residenziali

Centro Diurno

Asilo Notturmo

L'Ente è autorizzato per un totale di 130 posti letto residenziali e 15 diurni, cui si sommano 4 posti riservati al servizio di Asilo Notturmo, come da Piano di Zona dell'ULSS 2. Tutti i posti per persone non autosufficienti sono accreditati.

5 Nuclei con 113 posti letto per Ospiti non autosufficienti:

- Nucleo Mela: 21 posti
- Nucleo Girasole: 29 posti
- Nucleo Rosa: 27 posti
- Nucleo Verde: 24 posti per persone con demenze e disturbi del comportamento in fase acuta
- Nucleo Arancia: 12 posti, di cui 5 per dimissioni protette

1 Nucleo con 17 posti letto per Ospiti autosufficienti:

- Comunità Alloggio Melograno 1: 8 posti
- Comunità Alloggio Melograno 2: 9 posti

Centro Diurno con 10 posti per persone non autosufficienti e 5 posti per autosufficienti.

Servizio di Asilo Notturmo con 4 posti per persone in situazioni di momentaneo disagio inviate dai Servizi Sociali dei Comuni limitrofi.



Casa Guizzo Marseille

Immaginando di entrare a Casa Guizzo Marseille, il viaggio inizia dall'ingresso storico, posto proprio di fronte al cancello. Qui, sulla sinistra, ad accogliere i familiari e i visitatori c'è il nuovo Ufficio URP, mentre sulla destra si apre una sala comune, dove oltre a un televisore gli Ospiti hanno sempre a disposizione un quotidiano locale e varie riviste settimanali.

Proseguendo si trovano anche gli uffici amministrativi, la cucina e un'ampia e luminosa Cappella. Incastonata nel verde del parco, questa è un luogo di pace e riflessione dove gli Ospiti possono partecipare a servizi religiosi o semplicemente godere di un momento di serenità interiore.

Dall'altro lato, sempre al piano terra, passeggiando si incontrano tre salotti, poi le sale da pranzo dei nuclei Girasole, Rosa e Melograno, dove ogni pasto è un momento di convivialità. Questi spazi sono anche il cuore delle attività aggregative, ricreative, culturali,



socioeducative e riabilitative organizzate per gli Ospiti in base alle loro risorse. Dal gioco delle carte alla ginnastica dolce, dai laboratori di cucina e musica alle uscite, il tempo è pensato per stimolare la partecipazione attiva, favorire il benessere psicofisico e arricchire la vita quotidiana.

Per una pausa, gli Ospiti possono poi gustare uno *snack* o una bevanda calda insieme ai propri familiari, usufruendo dei distributori automatici, oppure ritrovarsi nell'ampio e luminoso salone che ospita anche il Centro Diurno. Arredato con poltrone, tavoli, sedie e televisori, questo spazio dispone anche di un pianoforte e di una piccola biblioteca, con testi acquistati e donati a disposizione di tutti. Qui gli Ospiti possono rilassarsi godendosi un libro o una chiacchierata, immersi in un ambiente tranquillo e in un'atmosfera calda e conviviale.

Scendendo al piano interrato si apre un mondo di cura e benessere. Qui si trova una grande palestra dedicata alle attività motorie e riabilitative, dove gli Ospiti possono migliorare la loro mobilità e forza fisica, seguiti da fisioterapisti qualificati. Ci sono anche una sala riunioni e un locale per la cura e il benessere della persona, dove prendere appuntamento per un taglio di capelli o una pedicure.

Ma il vero tesoro del Centro si trova all'esterno, dove la struttura è circondata da un'ampia e rigogliosa area verde. Immersa in un parco centenario di oltre 18.000 mq con alberi secolari, Casa Guizzo Marseille offre un ambiente naturale che diventa un fattore terapeutico attivo. Il parco non è solo un luogo dove passeggiare, ma un vero e proprio spazio di benessere.

Ogni vialetto, attrezzato con corrimano, e ogni piazzola di sosta sono studiati per favorire la mobilità e la sicurezza degli Ospiti, anche per chi utilizza ausili o carrozzine. Qui, in un'atmosfera di tranquillità, si possono vivere momenti all'aria aperta, partecipare a eventi estivi organizzati nella piattaforma per le manifestazioni, o semplicemente rilassarsi sotto l'ampio gazebo immerso nel verde.

Nel parco si trova anche un Giardino Sensoriale, un angolo pensato per offrire un'esperienza unica, in particolare per le persone con demenze e decadimento cognitivo. Questo giardino è stato creato per garantire un ambiente sicuro, che stimola i sensi e il contatto con la natura.

Ogni passo all'interno di Casa Guizzo Marseille è un invito a scoprire spazi ideati per il comfort, la cura e la partecipazione, dove ogni ambiente è progettato per accogliere in un percorso di serenità, benessere e stimolazione e risponde ai bisogni fisici, emotivi e sociali degli Ospiti.

Stanze e ambienti

Le stanze degli Ospiti sono suddivise in nuclei residenziali autonomi, tutti dotati dei principali servizi e pensati per garantire comodità, privacy e sicurezza. Gli ambienti, accessibili e ben organizzati, includono camere singole, doppie, triple e quadruple, tutte arredate con mobili funzionali, cavo TV e Wi-Fi, e spazi comuni, tra cui sala da pranzo, soggiorno con TV e bagni interni. I nuclei per gli Ospiti non autosufficienti sono tutti dotati di bagno assistito.

I nuclei residenziali sono collocati principalmente al primo e al secondo piano. Al piano terra si trova invece il Nucleo Arancia, privo di barriere architettoniche e con accesso diretto agli spazi ricreativi.

Visite e orari



Situata ai piedi del Montello, nelle immediate vicinanze della Chiesa Parrocchiale di Selva, frazione del Comune di Volpago, Casa Guizzo Marseille è facilmente raggiungibile dalla Strada Statale Schiavonesca Marosticana (SS 248) che da Montebelluna porta a Nervesa della Battaglia. All'esterno della struttura sono inoltre disponibili dei parcheggi.

La possibilità di mantenere contatti frequenti tra gli Ospiti e le loro famiglie è di fondamentale importanza. Nel rispetto della vita comunitaria, delle esigenze degli Ospiti e dello svolgimento delle attività, la struttura è aperta tutti i giorni dalle ore 08:00 alle 20:00 per le visite dei familiari e dei conoscenti.

Oltre alle visite quotidiane e agli eventuali dispositivi personali, gli Ospiti possono anche ricevere telefonate in struttura. Le chiamate sono gestite dal centralino, che provvede a inoltrare la chiamata all'anziano, con l'assistenza di un operatore.

Pranzo con i familiari

Per rafforzare il legame affettivo e offrire un'opportunità di vicinanza, supportati dal personale in un contesto accogliente e sereno, i familiari che lo desiderano possono prenotare il pasto per dividerlo in struttura insieme ai propri cari. Il servizio è attivabile a pagamento con almeno due giorni d'anticipo rivolgendosi all'Ufficio Ragioneria, per i pranzi delle giornate di lunedì, mercoledì, venerdì e sabato.

Tipologie dell'ospitalità

Per venire incontro alle diverse necessità degli Ospiti e delle famiglie, l'Ente offre varie tipologie di ospitalità, a lungo termine, brevi o limitate nell'arco della giornata. L'importo delle rette giornaliere e dei servizi a pagamento è indicato nei contratti specifici di ospitalità e disponibile online nel sito web istituzionale.

Ospitalità residenziale continuativa

Gli Ospiti sono accolti in via continuativa a tempo indeterminato, durante il quale oltre al vitto, all'alloggio e in generale ai servizi alberghieri, godono dell'assistenza sanitaria, socioassistenziale e riabilitativa, secondo le modalità e gli obiettivi definiti nel Piano di Assistenza Individuale (PAI), presidiato dall'*équipe* multiprofessionale al fine di garantire il benessere globale della persona e il miglior livello di vita possibile. **Il servizio è rivolto a Ospiti non autosufficienti, in convenzione o in retta privata, e autosufficienti in retta privata.**

Ospitalità residenziale temporanea

Gli Ospiti inviati dall'ULSS in via temporanea, a seguito di domanda dei reparti ospedalieri di dimissione o per periodi di sollievo richiesti dalle famiglie, godono della medesima assistenza prevista per l'ospitalità residenziale continuativa. Attraverso programmi personalizzati definiti dall'ULSS insieme alla durata del periodo di soggiorno, l'obiettivo è garantire il miglior livello di vita possibile rispondendo ai bisogni assistenziali, sanitari, di mantenimento e recupero specifici di ognuno.

Ospitalità semiresidenziale diurna

Il Centro Diurno, servizio semiresidenziale di assistenza continuativa diurna, è un valido supporto per i *caregiver* che assistono una persona a domicilio. La frequenza al Centro Diurno permette all'anziano di rimanere il più possibile a casa propria e nel proprio contesto, beneficiando al contempo di interventi che mirano a mantenere e stimolare le capacità e le autonomie residue.

Il Centro Diurno di Casa Guizzo Marseille, gestito da personale interno, offre accoglienza giornaliera dal lunedì al sabato, dalle ore 08:00 alle 18:00. Gli interventi definiti nel Piano di Assistenza Individuale (PAI) stilato per ogni Ospite, garantiscono un complesso di azioni integrate volte a rispondere ai bisogni assistenziali, sanitari, di mantenimento e, quando possibile, di recupero delle capacità residue. Inoltre, su richiesta e a pagamento, è possibile usufruire di un servizio di trasporto da/per il territorio di Volpago del Montello e dei comuni limitrofi.

Il Centro Diurno accoglie Ospiti non autosufficienti, in convenzione o in retta privata, e autosufficienti in retta privata.



Progetti flessibili per le famiglie e i caregiver

Al fine di rispondere alle crescenti e variegata esigenze delle famiglie e dei *caregiver*, l'IPAB Guizzo Marseille ha ideato un'offerta di progetti flessibili a supporto della domiciliarità che permettono all'anziano di trascorrere un breve periodo o parte della giornata in struttura, in compagnia e serenità.

L'obiettivo è assicurare un'adeguata assistenza all'Ospite in situazioni di emergenza dovute alla mancanza temporanea, prolungata o saltuaria, del *caregiver* principale (familiare o assistente familiare) e un aiuto concreto a chi si occupa dell'assistenza quotidiana a domicilio, anche nella ridefinizione delle proprie capacità di cura.



Tali progetti coniugano la tradizionale ospitalità dei Centri di Servizi con interventi e soluzioni specifici e personalizzabili in base alle esigenze, prestati in struttura da personale qualificato.

I progetti si rivolgono a persone autosufficienti e non autosufficienti e sono erogati in retta privata, con la possibilità di usufruire di ulteriori prestazioni secondo un tariffario agevolato.

Soggiorno vacanza

Il servizio residenziale, attivabile in retta giornaliera privata, prevede soggiorni di minimo 7 giorni e massimo 24, in base alle necessità del *caregiver*. Durante la permanenza gli Ospiti godono di tutte le prestazioni previste e comprese nell'offerta dell'ospitalità residenziale.

Salotto del Montello

Il servizio diurno, attivabile in retta giornaliera privata, è disponibile dal lunedì al venerdì, compresi festivi, dalle ore 08:00 alle 14:00. Durante la permanenza, oltre ai pasti, la persona gode dell'assistenza sociosanitaria e partecipa alle attività educativo-ricreative; su richiesta e corrispettivo si possono inoltre integrare prestazioni di cura, igiene (servizio parrucchiere/barbiere, podologo, bagno assistito), assistenza sanitaria, pacchetti riabilitativi, fisioterapici e logopedici, e il servizio di trasporto da/per il comune di Volpago del Montello e limitrofi.

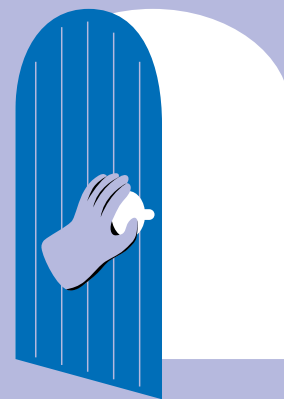
Nonno Sitting

Il servizio diurno, attivabile in retta privata su base oraria per minimo 2 ore e massimo 12, è disponibile tutti i giorni, compresi festivi e fine settimana, dalle ore 08:00 alle 20:00. Durante la frequenza la persona gode dell'assistenza sociosanitaria e partecipa alle attività educativo-ricreative; su richiesta e corrispettivo si possono inoltre integrare i pasti e prestazioni di cura, igiene (servizio parrucchiere/barbiere, podologo, bagno assistito) e assistenza sanitaria.

Asilo Notturno

Il servizio è dedicato a persone che si trovano in situazioni di disagio sociale e necessitano di un luogo sicuro dove trascorrere la notte. L'accoglienza avviene su invio dei Servizi Sociali dei Comuni limitrofi, così da rispondere in modo adeguato alle necessità dei più fragili, con la massima discrezione e supporto.

L'ACCOGLIENZA



Quando una persona, per età o stato di salute, non può più vivere serenamente e con un certo grado di autonomia a domicilio, trovare il giusto supporto è fondamentale. Casa Guizzo Marseille offre diverse modalità di accesso ai suoi servizi, assicurando che ogni Ospite riceva l'accoglienza più adeguata alle proprie esigenze.

Ammissione

Le modalità di ammissione in struttura variano in base ai bisogni sociosanitari dell'Ospite – autosufficiente e non –, alla tipologia del servizio richiesto – residenziale (ospitalità continuativa, temporanea e “Soggiorno vacanza”) o semiresidenziale (frequenza al Centro Diurno e ai progetti “Salotto del Montello” e “Nonno Sitting”) – e di accesso, in convenzione o in retta privata. Su invio diretto dei Servizi Sociali dei Comuni limitrofi si accolgono inoltre persone in temporanea difficoltà sociale attraverso il servizio di Asilo Notturno.



Per l'accoglienza delle persone non autosufficienti l'IPAB Guizzo Marseille segue le disposizioni dell'ULSS 2 Marca Trevigiana e del regolamento di gestione del Registro Unico della Residenzialità (RUR). Tutti i posti accreditati, residenziali e semiresidenziali, possono infatti godere della copertura della quota sanitaria (impegnativa di residenzialità) erogata a chi rientra nella graduatoria unica di accesso ai Centri di Servizi per anziani (DGRV n.3623/2002 e successive, DDG ULSS 2 n.2325/2020).

Per ricevere informazioni utili sulla struttura, sui servizi e l'organizzazione del Centro di Servizi, ma anche avere un supporto nelle procedure, si consiglia in tutti i casi di rivolgersi preventivamente all'Assistente Sociale di Casa Guizzo Marseille.

Accoglienza in convenzione, residenziale e diurna

L'accoglienza degli Ospiti con impegnativa di residenzialità segue lo scorrimento della graduatoria unica di accesso ai Centri di Servizi per anziani dell'ULSS 2, aggiornata di norma ogni due settimane.

La domanda di ammissione in convenzione va quindi presentata ai Servizi Sociali del Comune di residenza dell'anziano, indicando Casa Guizzo Marseille tra le preferenze.

Il Comune inoltra la richiesta all'ULSS 2, dove l'Unità di Valutazione Multidimensionale Distrettuale (UVMD) esamina la scheda SVaMA, rilevando la condizione di bisogno e non autosufficienza della persona per l'autorizzazione all'inserimento in graduatoria, in base al punteggio assegnato.

Al liberarsi di un posto, l'Assistente Sociale di Casa Guizzo Marseille contatta la persona indicata dall'Ufficio Residenzialità Anziani dell'ULSS 2 per la conferma e per formalizzare il contratto di ospitalità residenziale o diurna, in base al servizio richiesto.

Le persone in graduatoria per i servizi residenziali e in attesa dell'assegnazione dell'impegnativa di residenzialità, al momento a domicilio o già in struttura in retta privata, possono vedersi riconoscere la sperimentale "quota sanitaria di accesso" (DGRV n.1304/2020). Tale contributo è assegnato d'ufficio nell'ultimo giorno valido della graduatoria in base alle eventuali disponibilità residue. In caso di nuovo ingresso si procederà a formalizzare il contratto di ospitalità, se invece la persona è già accolta in retta privata si provvederà a darne comunicazione ai familiari.

Accoglienza temporanea in convenzione

L'accoglienza temporanea residenziale segue i criteri di accesso dei servizi in convenzione e garantisce un'assistenza adeguata e personalizzata in ogni fase. Una volta disposta, l'ULSS avvisa sia la struttura che i familiari, invitandoli a mettersi in contatto con l'Assistente Sociale di Casa Guizzo Marseille.

Casa Guizzo Marseille può accogliere pazienti in dimissione ospedaliera, ovvero in "dimissione protetta", che necessitano di un'ospitalità residenziale temporanea a fini riabilitativi, riattivativi o di convalescenza. La procedura può essere attivata unicamente dal personale medico/infermieristico del reparto ospedaliero, che segnala la necessità alla Centrale Operativa Territoriale (COT) dell'ULSS 2 per una valutazione in sede di UVMD, da cui dipendono l'autorizzazione e la durata della dimissione protetta.



Quota sanitaria di accesso (QSA)

Pazienti in dimissione ospedaliera

Pazienti in soggiorno di sollievo

Le famiglie e i *caregiver* che assistono un anziano e necessitano di un periodo di sollievo dai carichi di cura a domicilio, per accedere al servizio devono presentare apposita domanda ai Servizi Sociali del Comune di residenza della persona. Il Comune inoltra la richiesta all'ULSS 2, che stila la SVaMA rilevando i bisogni sanitari, assistenziali e sociali dell'anziano, per poi procedere a una valutazione in sede di UVMD, da cui dipendono l'autorizzazione e la durata del progetto (20-30 giorni non prorogabili).

Accoglienza in retta privata

L'ammissione ai servizi residenziali e al Centro Diurno degli Ospiti non autosufficienti in retta privata e degli Ospiti autosufficienti va presentata all'Assistente Sociale di Casa Guizzo Marseille, che valuta le esigenze socioassistenziali e sanitarie della persona attraverso un colloquio approfondito e informa al contempo sull'organizzazione e sui servizi della struttura. In presenza di posti liberi per l'ospitalità richiesta, non occupati da persone con impegnativa di residenzialità o autorizzazione alla frequenza del Centro Diurno in convenzione, l'Assistente Sociale provvede a ricontattare la persona interessata e/o i familiari che ne hanno fatto domanda.

Il medesimo iter è valido per l'attivazione dei progetti flessibili "Soggiorno Vacanza", "Salotto del Montello" e "Nonno Sitting".



Ingresso in struttura

Per l'ingresso in struttura, l'Assistente Sociale di Casa Guizzo Marseille fissa un incontro con il futuro Ospite e/o con i familiari per accogliere eventuali dubbi, condividere tutte le informazioni aggiuntive sui servizi offerti e completare le pratiche amministrative necessarie, compresa la sottoscrizione del contratto per il servizio da attivare.

In linea generale e per ogni tipologia di ospitalità, al momento dell'ingresso l'Ospite deve fornire la documentazione necessaria a completare i fascicoli amministrativo, sanitario e sociale:

- Consenso al trattamento dei dati
- Copia della Carta d'Identità in corso di validità
- Copia del Codice Fiscale (Tesserino blu)
- Tessera sanitaria europea, tesserino cartaceo ed eventuali esenzioni del ticket
- Copia del certificato medico attestante le condizioni fisiche, inclusa l'assenza di malattie infettive
- Copia delle schede SVaMA, se disponibile
- Documentazione sanitaria importante
- Eventuale copia della certificazione o domanda di invalidità civile
- Eventuale decreto di nomina dell'amministratore di sostegno o del tutore

Presenza in carico

Affinché ogni Ospite e familiare possa sentirsi accompagnato, supportato e rispettato, il personale di Casa Guizzo Marseille pone particolare attenzione e cura al momento dell'ingresso e alle prime fasi dell'accoglienza. Questi rappresentano infatti un passaggio molto significativo e delicato per tutte le persone coinvolte, che devono affrontare un distacco e un periodo di ambientamento emotivamente provanti. In questo periodo, per improntare correttamente l'assistenza sulla base dei bisogni rilevati e garantire agli Ospiti un soggiorno sereno, sono fondamentali un'attenta osservazione e il confronto con i familiari.



Durante la prima settimana in struttura, ogni figura professionale ha quindi modo di conoscere e valutare l'Ospite, per poi condividere le proprie considerazioni in Unità Operativa Interna (UOI). L'équipe multidisciplinare ha infatti il compito di elaborare entro 45 giorni dall'ingresso del nuovo Ospite il Piano di Assistenza Individuale (PAI), contenente le tipologie d'intervento, le modalità da seguire e le professionalità coinvolte per assicurare una risposta specifica a misura di ogni singola persona.

Il PAI, redatto sia per gli Ospiti che vivono in struttura sia per quelli che frequentano il Centro Diurno, è uno strumento dinamico, aggiornato periodicamente con una frequenza stabilita durante le successive riunioni UOI, e condiviso con i familiari. Anche per le persone accolte attraverso i progetti flessibili, a seconda della durata dell'ospitalità, viene elaborato un mini PAI.

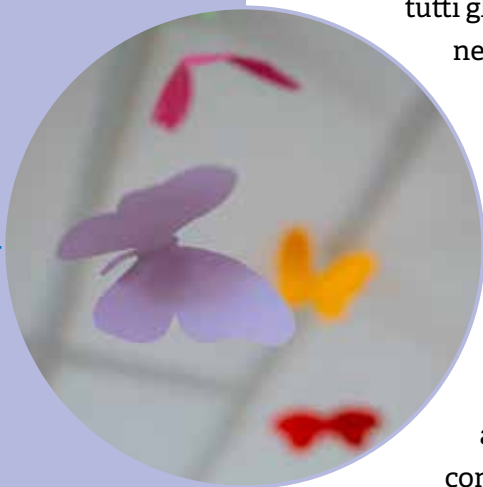
Ogni professionista interessato dal progetto assistenziale ha il compito di seguire le indicazioni del PAI, monitorando i progressi e valutando i risultati raggiunti, in una visione olistica del benessere dell'Ospite. Tutto il personale della struttura collabora dunque alla creazione di un ambiente e di un percorso di cura e assistenza integrato e supportivo, che mira a valorizzare le risorse del singolo.



Questo approccio vede il coinvolgimento dei Coordinatori, degli operatori sociosanitari, dell'équipe infermieristica, medica e riabilitativa. In particolare, educatori, fisioterapisti, logopedista e psicologo, con il supporto operativo di tutta l'équipe multiprofessionale, sviluppano programmi annuali, sia individuali che di gruppo, volti a mantenere o migliorare le capacità funzionali, comportamentali, cognitive e affettivo-relazionali di ognuno.

Contratto

L'accesso ai servizi di Casa Guizzo Marseille è subordinato alla sottoscrizione di apposito contratto, che riporta in modo trasparente tutti gli aspetti rilevanti che impegnano la struttura e l'utenza nel reciproco rapporto di fiducia.



Il contratto, differenziato in base alla tipologia di ospitalità, può essere sottoscritto dal futuro Ospite, da un familiare o Amministratore di sostegno, ed eventualmente dal Comune, nei casi previsti. Nel contratto sono riportati i costi vigenti della retta giornaliera a carico dell'Ospite e le prestazioni in essa non incluse, ovvero addebitabili a parte. In caso di recesso anticipato dal contratto è previsto un preavviso.

Per alcune tipologie di ospitalità potrebbe essere richiesta una quota di anticipo retta.

Retta giornaliera

L'importo delle diverse tipologie di retta giornaliera, pubblicato nel sito web istituzionale, è definito annualmente dal Consiglio di Amministrazione e modificabile eccezionalmente per variazioni imprevedibili del costo dei servizi o dell'importo delle impegnative stabilite dalla Regione del Veneto.



Oltre alla quota sanitaria, coperta dal contributo regionale unicamente per le persone non autosufficienti accolte in convenzione (impegnativa di residenzialità, quota di accesso), la retta si compone anche di una quota alberghiera, sempre a carico dell'Ospite o comunque del contraente. La quota alberghiera può variare durante l'ospitalità per mutate esigenze di salute e assistenziali, e ogni eventuale modifica è comunicata prontamente sia in forma verbale che scritta dall'Assistente Sociale della struttura.



Prestazioni e servizi

Oltre all'alloggio, previsto unicamente per l'ospitalità residenziale, la retta comprende il vitto, i servizi generali e i servizi sanitari e socioassistenziali erogati in base al PAI, così come descritti nella presente Carta dei Servizi e nei Regolamenti interni.

Per gli Ospiti in convenzione, farmaci, presidi sanitari e alimentazione enterale/parenterale sono forniti dal Servizio Farmaceutico Ospedaliero dell'ULSS 2. Per gli Ospiti in retta privata o non esenti dal pagamento del ticket sanitario, i costi relativi a farmaci e presidi sono a carico, addebitati nel costo della retta.

Sono dunque esclusi e a carico dell'Ospite le seguenti voci:

- Ticket sanitari per visite medico-specialistiche e farmaci non previsti come a carico del SSN
- Protesi o ausili sanitari non forniti dal SSN ed eventuali spese di riparazione
- Piccole spese personali
- Servizi di cura della persona (parrucchiere/ barbiere, podologo)
- Trasporto ordinario e trasporto sanitario, eccetto i casi gestiti e a carico dell'ULSS
- Assistenza per ricovero ospedaliero

Pagamento

Il pagamento della retta mensile, comprensiva delle eventuali maggiorazioni previste e dei costi extra e/o anticipati dall'Ente per conto dell'Ospite, va effettuato entro il giorno 20 del mese successivo all'emissione della retta con addebito automatico in conto corrente (SDD) o tramite bollettino/servizio pagoPA.

Detrazioni fiscali



Su richiesta degli interessati, l'Ente fornisce la "Dichiarazione delle spese mediche generiche e di assistenza specifica" che ricadono nella quota a carico dell'Ospite, utilizzabile da chi sostiene il pagamento della retta per usufruire delle detrazioni/deduzioni eventualmente dovute in Dichiarazione dei Redditi.

Assicurazione

Tutti gli Ospiti sono coperti da assicurazione RCT per danni causati dalla struttura o per servizi vari svolti all'interno/esterno della stessa. Qualsiasi danno causato a terzi dall'Ospite, nell'ambito della propria autonomia personale, non implica né comporta responsabilità presenti e/o future per l'Ente.

I SERVIZI



Casa Guizzo Marseille, attraverso un'organizzazione attenta, un approccio multidisciplinare e tecnologie adeguate, si impegna a offrire un'assistenza il più possibile personalizzata e la miglior qualità di vita possibile a ogni Ospite.

Nel rispetto degli *standard* regionali previsti per l'assistenza socio sanitaria e assistenziale dei Centri di servizi per anziani (LR n.22/2002) e della normativa vigente, i servizi al pubblico di Casa Guizzo Marseille fanno capo a tre principali ambiti, ognuno presidiato da un responsabile.

Area dei servizi amministrativi e alberghieri

Comprende i servizi generali e gestisce gli aspetti economici e organizzativi dell'Ente, tra cui anche gli aspetti del controllo di gestione e qualità e dell'accreditamento istituzionale.

Area dei servizi socio sanitari

Comprende l'assistenza medica e infermieristica, così come l'assistenza di base degli Operatori Socio sanitari (OSS) e il lavoro dell'Assistente Sociale.

Area dei servizi riabilitativi

Comprende i servizi di fisioterapia, logopedia, psicologia e animazione, fondamentali nel processo di presa in carico globale e multidisciplinare dell'Ospite.



Servizi amministrativi e alberghieri

Ufficio URP



L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) riceve le telefonate, accoglie i familiari e orienta l'utenza, fornendo le prime informazioni generali sulla struttura e indirizzando le persone ai servizi e agli uffici competenti, sia interni che esterni. All'URP sono inoltre disponibili il materiale informativo, la documentazione amministrativa e la modulistica. I familiari degli Ospiti possono rivolgersi all'URP, in particolare, per gli orari della lavanderia, per la gestione dei reclami e per i riferimenti del Comitato Familiari Ospiti.

Servizio di ristorazione



Casa Guizzo Marseille dispone di una cucina interna ben attrezzata, gestita da personale qualificato e specializzato. La preparazione quotidiana dei pasti direttamente in struttura garantisce il controllo sulla qualità e sulla sicurezza dei prodotti, affinché i pasti siano freschi, gustosi e nutrizionalmente equilibrati. Il menù, approvato da un dietista, cambia su base stagionale con un programma che ruota su cinque settimane per adattarsi ai cicli naturali e soddisfare le preferenze degli Ospiti.

Anche i frullati per gli Ospiti con difficoltà ad alimentarsi sono preparati internamente, con variazioni periodiche e attenzione a tutte le fasi della produzione, dalla scelta degli ingredienti all'aspetto cromatico, che serve a stimolare positivamente l'appetito, fino all'omogenizzazione.

Nelle sale da pranzo o ai piani, secondo necessità, ogni giorno agli Ospiti sono serviti la colazione, il pranzo e la cena, oltre a un giro bibite mattutino e alla merenda pomeridiana. Per le festività e le ricorrenze vengono proposti i piatti delle feste e preparati dei dolci.

Servizio di lavanderia e guardaroba

Casa Guizzo Marseille dispone di una lavanderia professionale interna, gestita da personale qualificato che si occupa del lavaggio, della sanificazione e della stiratura della biancheria piana e degli indumenti degli Ospiti.



Quando necessario vengono effettuati piccoli rammendi. Al momento dell'ingresso si chiede che il corredo personale dell'Ospite sia sufficiente, adeguato e confortevole (una lista di riferimento viene fornita alla famiglia) e per facilitarne la gestione ogni capo viene contrassegnato con nome e cognome. Il vestiario può essere consegnato per l'etichettatura direttamente al personale della lavanderia, negli orari disponibili all'Ufficio URP.



Igiene degli ambienti

Il servizio, affidato con contratto di appalto a una ditta esterna, si occupa della pulizia, sanificazione e disinfezione quotidiana delle stanze degli Ospiti, dei servizi igienici e degli ambienti comuni. Questo lavoro viene svolto con grande attenzione, nel rispetto delle attività quotidiane. Sono previsti anche interventi straordinari di pulizia, programmati mensilmente e trimestralmente.

In struttura, inoltre, sono disponibili i contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti urbani, gestita poi con il metodo comunale del "porta a porta".



Cura della persona

Casa Guizzo Marseille dispone di uno spazio interno appositamente allestito e attrezzato per favorire il benessere e il comfort degli Ospiti, dove professionisti qualificati svolgono su appuntamento i servizi aggiuntivi di parrucchiere e barbiere e quello di podologia. Gli appuntamenti vanno prenotati rivolgendosi al Coordinatore di riferimento; i servizi vengono addebitati come extra nel costo della retta.

Trasporto

Il trasporto sanitario degli Ospiti non autosufficienti in convenzione, caratterizzati da importanti difficoltà di mobilitazione, è gestito ed è a carico dell'ULSS 2, che può richiedere la presenza di un familiare nel tragitto o durante la permanenza in ospedale.

In tutti gli altri casi, Casa Guizzo Marseille offre un servizio di trasporto sanitario per ricoveri o visite mediche ed esami, a carico dell'Ospite e addebitato come extra nel costo della retta. I trasporti per i ricoveri vengono effettuati con l'ambulanza della Croce Verde, mentre per le visite mediche/esami sono organizzati con mezzi propri dell'Ente o della Croce Verde. L'assistenza e/o la presenza da parte del personale durante le visite o l'eventuale degenza non sono mai previste.

I trasporti per gite e uscite, laddove possibile, sono gestiti con mezzi della struttura, così come per le richieste di trasporto attivabili da/per il Centro Diurno e la frequenza dei progetti di accoglienza diurna.



Servizio di manutenzione

La manutenzione ordinaria e quotidiana delle dotazioni e degli spazi, compresa la cura del parco, è affidata a personale interno, che si occupa inoltre dei trasporti con i mezzi propri dell'Ente. Per la manutenzione straordinaria e le operazioni più complesse riguardanti l'infrastruttura e gli impianti intervengono aziende esterne specializzate.

Custodia valori

La personalizzazione delle stanze e degli arredi a uso personale, con fotografie e piccoli oggetti, è un aspetto rilevante per il benessere degli Ospiti del servizio residenziale. Sconsigliando invece di tenere con sé preziosi e valori, Casa Guizzo Marseille mette a disposizione un servizio gratuito di custodia per piccoli depositi di denaro, nella somma stabilita dal Consiglio di Amministrazione, mentre per somme più ingenti tale servizio è a carico dell'Ospite.



Assistenza religiosa

A Casa Guizzo Marseille ogni Ospite ha il diritto di vivere nel pieno rispetto del proprio credo religioso, senza imposizioni per sé o la libertà altrui. Per le persone cattoliche, in Cappella ogni settimana viene celebrata la Santa Messa, aperta anche ai familiari, e un sacerdote è disponibile per fare visita agli Ospiti che desiderano un momento di incontro spirituale.

Volontariato e collaborazioni

Da anni Casa Guizzo Marseille si avvale della collaborazione gratuita di un gruppo di volontari che, partecipando alla vita e alle progettualità della struttura, offrono agli Ospiti calore umano, dialogo e sostegno, accompagnandoli in diverse attività. I volontari, debitamente formati e inseriti previo affiancamento con un *tutor*, sono coperti da assicurazione contro gli infortuni.



La preziosa e amichevole presenza dei volontari, associazioni o singoli, è dunque auspicata e favorita, perché consente agli Ospiti di mantenere un importante collegamento con l'esterno e arricchisce il progetto assistenziale dell'Ente, impegnato a rinsaldare i legami con il territorio e la comunità. In tal senso, attraverso il Servizio Educativo e di Animazione, ogni anno vengono organizzati anche momenti di festa ed eventi in collaborazione con scuole, enti e associazioni, come ad esempio il Gruppo Alpini di Selva del Montello.

Servizi sociosanitari

Servizio di Assistenza Sociale

L'Assistente Sociale è la figura di riferimento nella gestione dei rapporti tra Casa Guizzo Marseille e le famiglie. Ha il compito prioritario di fornire tutte le informazioni necessarie sui servizi offerti, i requisiti, le procedure e le modalità di accesso e accoglienza, gestendone le pratiche.



Svolge, inoltre, funzioni di segretariato sociale relativamente a diverse pratiche e richieste (riconoscimento dell'invalidità civile, cambio del medico di base, esenzioni dal ticket sanitario, rinnovo di documenti, acquisizione della residenza presso la struttura, nomina dell'Amministratore di Sostegno o curatore/tutore).

L'Assistente Sociale mantiene attivi i contatti con gli altri Enti (Comuni, Aziende ULSS, Centri di Servizi, Ospedali) per promuovere interventi integrati a favore degli Ospiti.

Coordinamento

Oltre al Responsabile dei Servizi sociosanitari, che ricopre anche il ruolo di Coordinatore dell'*équipe* riabilitativa, in struttura sono presenti altre tre figure di coordinamento, che nel complesso garantiscono l'integrazione continua tra i professionisti delle diverse aree e una presa in carico globale dell'Ospite.

Il Coordinatore Infermieristico ha il compito di organizzare e coordinare le attività sanitarie nei nuclei e con il Coordinatore dei Servizi Sociosanitari Assistenziali si occupa dell'accoglienza dei nuovi Ospiti, attivandosi per la presa in carico di sua competenza.

Il Coordinatore dei Servizi Sociosanitari Assistenziali organizza i servizi alberghieri e assistenziali in base alle specifiche esigenze e bisogni degli Ospiti e si relaziona con i familiari coadiuvando il Coordinatore infermieristico nel momento dell'ingresso e durante la permanenza dell'anziano.

Il Coordinatore dei Nuclei coordina gli operatori sociosanitari e gli ausiliari, supervisionando gli interventi e le attività, garantendo che i servizi alberghieri e assistenziali rispondano ai bisogni degli Ospiti.



Assistenza di Base



L'assistenza di base, prestata da qualificati Operatori Sociosanitari (OSS) interni, sostiene e valorizza le capacità residue dell'Ospite nello svolgimento delle attività di vita quotidiane, con una presenza costante secondo gli *standard* regionali.

In relazione alle effettive necessità e seguendo le indicazioni del Piano di Assistenza Individuale (PAI), il personale OSS aiuta e supporta l'Ospite negli spostamenti, nell'assunzione dei pasti, nella vestizione, nell'utilizzo dei servizi e degli ausili, nell'igiene e nella cura personale e degli ambienti. Gli OSS coadiuvano inoltre il personale del servizio infermieristico.

Servizio Medico

L'assistenza medica è garantita da tre medici di medicina generale, presenti in struttura dal lunedì al sabato, secondo apposita convenzione con l'ULSS 2. Fuori dall'orario di servizio e nei giorni festivi e prefestivi la copertura è assicurata dal servizio di continuità assistenziale.

A tutte le persone, autosufficienti e non, in ospitalità residenziale continuativa o temporanea, e ai pazienti in dimissione ospedaliera è assegnato uno dei medici operanti in struttura, con conseguente cambio del medico di base.



Agli anziani accolti in "Soggiorno vacanza" l'assegnazione è limitata al periodo di permanenza. Mantengono il proprio medico di base le persone che frequentano il Centro Diurno, in convenzione o in retta privata, o un progetto flessibile diurno.

Data la crescente complessità delle attività sanitarie, Casa Guizzo Marseille si avvale inoltre della collaborazione di un professionista medico esterno che, nel ruolo di responsabile della sicurezza degli Ospiti, si occupa della gestione del rischio clinico e dei rischi infettivi, nonché di supportare l'*équipe* infermieristica.

Servizio Infermieristico

L'assistenza infermieristica, in conformità con gli *standard* regionali, è erogata continuativamente h24 da infermieri professionali dipendenti, fatta eccezione per i nuclei Rosa e Verde dove è in appalto a una Cooperativa specializzata.

Organizzato da un Coordinatore Infermieristico con il supporto del Coordinatore dei Nuclei, il servizio infermieristico opera in stretta collaborazione con i medici e gli altri professionisti, coadiuvato dal personale OSS. Agli infermieri fanno capo diverse prestazioni, come medicazioni, prelievi ematici, monitoraggio delle prescrizioni mediche, ECG, trattamento delle problematiche geriatriche e la valutazione, pianificazione e controllo delle attività infermieristiche e assistenziali.



Gli infermieri si occupano anche dell'approvvigionamento di farmaci e presidi tramite l'ULSS, e, su indicazione medica, organizzano visite esterne o esami strumentali che non possono essere gestiti direttamente in struttura.

Attività sanitarie specialistiche

Oltre a varie prestazioni sanitarie, quali prelievi per esami ematici periodici, direttamente in struttura vengono svolte anche alcune visite specialistiche prestate da medici convenzionati, come fisiatra, geriatra e psichiatra. Tale scelta, unita all'implementazione dell'utilizzo della telemedicina, garantisce l'accesso alle prestazioni sanitarie non procrastinabili, evitando quando possibile di movimentare gli Ospiti, e valorizza al contempo un'assistenza completa e di qualità e una continuità della presa in carico, anche in presenza di aspetti più complessi e/o delicati.

Servizi riabilitativi



Servizio Fisioterapico

Il servizio fisioterapico, affidato a dipendenti interni, svolge interventi di prevenzione e trattamenti riabilitativi, individuali e di gruppo, in palestra e ai piani, mirati al recupero e al mantenimento della capacità motorie e del massimo grado di autonomia degli Ospiti. I fisioterapisti, che collaborano costantemente con i medici di medicina generale e il fisiatra convenzionato con l'ULSS, sono inoltre responsabili della promozione del corretto uso e la valutazione periodica degli ausili in dotazione agli Ospiti.

Servizio Logopedico

Il servizio logopedico, attraverso interventi individuali e di gruppo, tratta la riabilitazione dei disturbi del linguaggio, della comunicazione, dell'udito e della deglutizione. Il logopedista, dipendente della struttura, opera per facilitare e potenziare le capacità residue degli Ospiti in tali ambiti, monitorando periodicamente l'efficacia dei trattamenti.



Servizio Psicologico

Il servizio psicologico ha il compito di valutare il profilo cognitivo, comportamentale e psico-affettivo degli Ospiti per progettare interventi specifici di riabilitazione cognitivo-comportamentale e di supporto psicologico, individuali e di gruppo, condividendo particolari necessità o problematiche con l'équipe multiprofessionale.



Lo psicologo, professionista dipendente dell'Ente, può inoltre fornire consulenza e sostegno ai familiari su problematiche legate all'inserimento del proprio caro in struttura o ad eventuali patologie dell'Ospite; interviene, su richiesta, anche a supporto dei colleghi e si occupa di promuovere attività e momenti di formazione.

Servizio Educativo e di Animazione

Il servizio, affidato a educatori professionali interni, mira a stimolare e potenziare le risorse e le capacità relazionali e affettive degli Ospiti, a partire da una maggiore consapevolezza dei propri bisogni e desideri e dalla valorizzazione delle proprie esperienze e del proprio vissuto. Attraverso strategie educativo-riabilitative, l'intervento degli educatori promuove la socializzazione, la partecipazione alla vita quotidiana comunitaria e la relazione con i familiari.



La programmazione, giornaliera e mensile, include attività ludico-ricreative (tombola, canto, uscite, etc.), occupazionali e riabilitative, come i laboratori manuali, i gruppi di stimolazione cognitiva, i gruppi di lettura e altro ancora. Gli educatori, in collaborazione con gli altri professionisti, organizzano inoltre attività trasversali che coinvolgono tutti i nuclei, valorizzando momenti di socialità, festa e incontro anche con realtà esterne quali scuole, enti e associazioni locali.

LA QUALITÀ E LA TRASPARENZA



Per rispondere ai bisogni individuali degli Ospiti, nel più ampio contesto di una vita comunitaria, e offrire un'assistenza di qualità e all'avanguardia, le modalità operative, gli standard del personale, le tecnologie e l'efficienza dell'organizzazione di Casa Guizzo Marseille sono monitorati e integrati in modo pianificato e continuo.

Autocontrollo dei servizi e sistemi informativi

L'Ente abbina il sistema di Controllo della Qualità con quello del Controllo di Gestione, per misurare l'efficacia dei servizi e i costi, coerentemente con l'efficienza dell'intera organizzazione, al fine di produrre i migliori risultati possibili in termini di benessere generale degli Ospiti e personalizzazione dell'assistenza. È in fase di avvio il percorso di certificazione ISO 9001.

L'IPAB dispone inoltre di un programma informatizzato di consegne, basato su protocolli condivisi, linee guida, verbali e report che, coinvolgendo tutto il personale, consente un monitoraggio costante e integrato della salute degli Ospiti e degli interventi quotidiani previsti dai singoli Piani di Assistenza Individuale (PAI).

Standard del personale e formazione

Nel rispetto degli *standard* regionali previsti (LR n.22/2022, DGRV n.996/2022 e DGRV n.1720/2022), l'Ente impiega personale e professionisti qualificati, operanti nelle diverse aree. In tale contesto la formazione continua è strategica per conseguire una maggiore qualità ed efficacia delle attività e dell'integrazione multidisciplinare, ovvero assicurare una migliore qualità dell'assistenza offerta.

Oltre alla formazione obbligatoria in materia di privacy, anticorruzione, salute e sicurezza sul lavoro e igiene, la programmazione prevede interventi volti a supportare il ruolo e le professionalità dei dipendenti, anche sulla base delle proposte e dei bisogni rilevati attraverso questionari periodici.

I professionisti, a loro volta, conducono incontri di approfondimento sulle diverse e specifiche esigenze socioeducative degli Ospiti e sulle tecniche di animazione, rivolti a volontari, tirocinanti, stagisti ed eventuali lavoratori socialmente utili che svolgono la loro attività in struttura.

Tutela della privacy

Come previsto dal Regolamento UE 2016/679, l'Ente garantisce il rispetto della tutela dei dati personali e sensibili, compresi quelli sanitari degli Ospiti, e ha nominato al proprio interno un responsabile della protezione dei dati (DPO).

Le informative sulle modalità e sulle finalità del trattamento dei dati e sull'utilizzo delle immagini, predisposte per ogni tipologia di contratto e casistica, sono disponibili nel sito web istituzionale e consegnate al momento dell'ingresso in struttura all'Ospite e/o ai familiari, che devono sottoscriverne il consenso. I dati sono conservati dal momento dell'ingresso e per il tempo necessario all'espletamento dei servizi e agli adempimenti previsti dalla normativa.



In caso di rientro a domicilio o trasferimento ad altra struttura, l'Ente attiva d'ufficio la procedura di trasmissione della documentazione necessaria a garantire la continuità delle cure, consegnando all'Ospite e/o ai familiari l'estratto della cartella sanitaria e i report di valutazione redatti dai professionisti. Durante la permanenza in struttura la richiesta di copia e/o estratti di atti e documentazioni dell'Ospite va invece formalizzata a mezzo e-mail, PEC o posta ed è soggetta a costi.

Consenso informato

Ogni atto medico complesso o iter diagnostico-terapeutico, previo colloquio esaustivo anche relativamente ai rischi, è subordinato all'obbligo del consenso informato da parte dell'Ospite e/o dei familiari. Tale procedura, disposta direttamente dall'Ente, non esclude comunque le specifiche responsabilità del medico sulla corretta esecuzione degli atti previsti.

Accesso civico e documentale

Nella sezione "Amministrazione Trasparente" del sito web istituzionale, l'Ente rende disponibili documenti, dati e informazioni che le Amministrazioni Pubbliche hanno l'obbligo di pubblicare. Come previsto dalla normativa, a seconda della casistica è possibile richiedere, online o a mezzo e-mail, PEC o posta:

- l'accesso civico semplice, se essi non sono debitamente pubblicati;
- l'accesso civico generalizzato, se si desidera accedere a ulteriori informazioni non soggette a obbligo di pubblicazione;
- l'accesso documentale, se sussiste un interesse diretto, concreto e attuale in merito a situazioni giuridicamente tutelate, collegate a specifica documentazione.

La riproduzione e la trasmissione di documenti dell'Ente può essere soggetta a costi.

Whistleblowing

Come previsto dalla normativa, per eventuali segnalazioni relative a circostanziate condotte illecite dei dipendenti o dei componenti degli organi aziendali, l'Ente adotta la piattaforma informatica *WhistleblowingPA*. Accessibile dal sito web istituzionale, la procedura è riservata al personale dipendente e agli addetti di aziende fornitrici.

Sicurezza

Fondamentale per garantire la tutela della salute degli Ospiti e di tutti gli operatori che prestano servizio in struttura, la sicurezza degli ambienti e del lavoro sono elementi di assoluta rilevanza. Il ruolo di Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) è affidato a un professionista esterno, che ha il compito di identificare e valutare i fattori di rischio per individuare idonee misure di sicurezza e salubrità degli ambienti di lavoro, ovvero delle generali condizioni di sicurezza della struttura, nel rispetto della normativa vigente.

Tutto il personale, secondo ruoli e mansioni, è coinvolto in azioni formative periodiche ed esercitazioni, rispondenti agli obblighi di legge, e partecipa a corsi di approfondimento sugli aspetti legati all'ergonomia, alla movimentazione degli Ospiti e alla prevenzione di cadute accidentali.





LA TUTELA E LA PARTECIPAZIONE



A partire dalla Carta dei Servizi, fondamentale documento di tutela dei diritti degli Ospiti e dei loro familiari, e attraverso strumenti specifici, Casa Guizzo Marseille si impegna a garantire un servizio attento e trasparente, che supporti e promuova la partecipazione attiva degli utenti al percorso assistenziale e al miglioramento dei servizi.

Comitato Familiari Ospiti

Il Comitato Familiari Ospiti, costituito secondo le disposizioni della Regione del Veneto e disciplinato da apposito regolamento (Deliberazioni CdA n.60/2002 e n.24/2022), è l'organismo rappresentativo degli Ospiti e dei familiari di Casa Guizzo Marseille. I riferimenti e i recapiti del Comitato Familiari Ospiti sono disponibili all'URP.



Il Comitato dura in carica tre anni e può avere fino a cinque membri. Il Comitato svolge un ruolo consultivo attivo nelle attività dell'Ente, confrontandosi e collaborando con la Direzione per garantire una tempestiva diffusione delle comunicazioni, contribuire al miglioramento dell'offerta, facendosi portavoce di eventuali problematiche o richieste, e promuovere iniziative integrate.

Partecipazione alle UOI

I familiari e, quando possibile, gli Ospiti sono regolarmente invitati a partecipare alle Unità Operative Interne (UOI). Questi incontri sono occasioni preziose per contribuire alla progettazione e alla condivisione del Piano di Assistenza Individuale (PAI) di ciascun Ospite, secondo l'approccio di alleanza terapeutica che caratterizza l'operato dell'Ente.

Questionari sulla soddisfazione

Per garantire una continua valutazione ed evoluzione dei servizi, ogni anno tutti gli Ospiti presenti in struttura e/o i loro familiari sono coinvolti in una rilevazione sulla soddisfazione dell'utenza, volta a raccogliere in forma anonima la loro opinione. L'elaborazione dei questionari, in capo al *network* regionale SENIORnet, permette di misurare la qualità percepita e viene condiviso con tutto il personale, contribuendo al miglioramento dell'offerta.

Segnalazioni e reclami

Le segnalazioni da parte degli Ospiti e/o dei familiari sono uno strumento importante per rilevare e affrontare eventuali criticità, rafforzando la capacità di ascolto dell'Ente e il ruolo attivo dell'utenza. Oltre a comunicare verbalmente eventuali piccoli disservizi o necessità, per formalizzare rilievi e suggerimenti è disponibile un apposito modulo, scaricabile online o reperibile in cartaceo all'URP. Una volta compilato, il modulo "Suggerimenti e reclami" va restituito sempre all'URP via posta, e-mail, PEC o attraverso la cassetta dedicata; la Direzione si impegnerà a rispondere per iscritto, con semplicità e chiarezza, entro 30 giorni dal ricevimento.

Regolamenti e informazioni

Oltre alla presente Carta dei Servizi e ai Regolamenti Interni, consegnati al momento dell'ingresso insieme alla Lettera Informativa per i familiari (affissa anche nell'Ufficio Ragioneria), in struttura si possono trovare avvisi e comunicazioni, pubblicati in bacheca e trasmessi anche via e-mail e nel gruppo *WhatsApp* interno, in cui i familiari possono scegliere di essere inseriti. Oltre alle rette e alla modulistica, informazioni utili e notizie sono inoltre disponibili online sul sito internet www.guizzo-marseille.org ed eventualmente rese note anche attraverso i canali social dell'Ente.



Contatti

Centro di Servizi IPAB Guizzo Marseille

Via Santa Croce, 2 - 31040 Selva di Volpago del Montello (TV)

Tel. 0423 620106

Mail: protocollo@guizzo-marseille.org

PEC: info@pec.guizzo-marseille.org

Web: www.guizzo-marseille.org

Facebook: Casa Guizzo Marseille

Instagram: [casadiriposo_guizzomarseille](https://www.instagram.com/casadiriposo_guizzomarseille)

Gli uffici amministrativi ricevono dal lunedì al venerdì, dalle ore 09:00 alle 12:00, e il pomeriggio su appuntamento. Il Presidente, il Segretario-Direttore, il Responsabile dei Servizi Sociosanitari, il Coordinatore Infermieristico, il Coordinatore dei Servizi Sociosanitari Assistenziali e i Coordinatori di Nucleo ricevono unicamente su appuntamento.

Ufficio Segreteria e Protocollo	protocollo@guizzo-marseille.org
Ufficio Relazioni con il pubblico (URP)	urp@guizzo-marseille.org
AREA SOCIO SANITARIA	
Assistente Sociale	marzia.bot@guizzo-marseille.org
Responsabile dei Servizi Sociosanitari	roberta.tentonello@guizzo-marseille.org
Coordinatore Infermieristico	coord.infermieristico@guizzo-marseille.org
Coordinatore dei Servizi Sociosanitari Assistenziali	laura.darsie@guizzo-marseille.org
Coordinatori di Nucleo	simone.cala@guizzo-marseille.org
AREA AMMINISTRATIVA	
Ufficio Ragioneria ed Economato	cristina.demartin@guizzo-marseille.org sabina.rizzato@guizzo-marseille.org
Ufficio Rette e Contratti	michele.semenzin@guizzo-marseille.org
Ufficio Personale	marilena.marzani@guizzo-marseille.org
Ufficio Accreditamento, Qualità, Anticorruzione e Privacy	lisa.civiero@guizzo-marseille.org
Ufficio Tecnico Informatico e Servizio Manutenzione	carlo.donato@guizzo-marseille.org
DIREZIONE	
dott. Gianluca Zeppa	direzione@guizzo-marseille.org

