

Casa Assistenza Anziani  
"A. Toblini" - Malcesine Vr

# Carta dei Servizi

**Allegato "A" della Delibera del Consiglio di Amministrazione N. 06 del 16.01.2014**

## INDICE

<b>La Casa Assistenza Anziani "A. Toblini"</b> .....	<b>pag. <a href="#">4</a></b>
<b>La Residenza "A. Toblini"</b> .....	<b>pag. <a href="#">6</a></b>
<b>Principi sull'erogazione del servizio</b> .....	<b>pag. <a href="#">9</a></b>
<b>Gli Ospiti della Residenza</b> .....	<b>pag. <a href="#">11</a></b>
Servizi offerti.....	pag. 11
<b>Procedura di accoglimento</b> .....	<b>pag. <a href="#">13</a></b>
Colloqui .....	pag. 13
Visita domiciliare.....	pag. 13
Assegnazione del posto.....	pag. 13
<b>La valutazione multidimensionale e multiprofessionale dell'Ospite.</b>	<b>pag. <a href="#">15</a></b>
Unità Operativa Interna (U.O.I.) .....	pag. 15
L'Unità Operativa Interna è costituita da .....	pag. 15
<b>Servizi socio assistenziali</b> .....	<b>pag. <a href="#">16</a></b>
Servizio di Assistenza Sanitaria .....	pag. 16
Coordinatore dei Servizi .....	pag. 16
Servizio di Assistenza Infermieristica .....	pag. 17
- Le visite specialistiche .....	pag. 18
- Il trasporto .....	pag. 18
- L'assistenza in presidio ospedaliero .....	pag. 18
Servizio Assistenziale.....	pag. 19
Servizio Psicologico .....	pag. 20
Servizio di Fisioterapia .....	pag. 21
Servizio di Logopedia .....	pag. 22
Servizio di Podologia.....	pag. 22
Servizio di Parrucchiera.....	pag. 22
Servizio Educativo Ricreativo .....	pag. 22
Volontariato .....	pag. 23
Servizio Religioso .....	pag. 23
<b>Servizio Alberghiero</b> .....	<b>pag. <a href="#">24</a></b>
Servizio ristorazione .....	pag. 24

Servizio pulizia ambienti .....	pag. 25
Servizio guardaroba e lavanderia .....	pag. 25
Servizio manutenzione.....	pag. 25
Servizio bar.....	pag. 25
Servizio telefonico .....	pag. 25
<b>Rette .....</b>	<b>pag. <a href="#">26</a></b>
Le visite agli ospiti.....	pag. 27
Custodia valori e responsabilità civile.....	pag. 27
Le uscite .....	pag. 27
<b>La Direzione ed i Servizi Amministrativi .....</b>	<b>pag. <a href="#">28</a></b>
<b>Gestione dei reclami .....</b>	<b>pag. <a href="#">29</a></b>
Modulo reclami .....	pag. 30
<b>Miglioramento della qualità.....</b>	<b>pag. <a href="#">32</a></b>

## La Casa Assistenza Anziani "A. Toblini"

La Casa di Assistenza per Anziani "A. Toblini" è un'Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (I.P.A.B.) e ha lo scopo di prestare assistenza residenziale e non a persone anziane autonome e non autosufficienti.

Già nel 1532 risulta nel Comune di Malcesine (Vr) un "Ospitale" inteso come rifugio, Casa di Riposo e di assistenza per viandanti e pellegrini, il quale, nel corso degli anni successivi, si andò sempre più ampliando, essendo in grado di assolvere ai propri fini grazie ai lasciti e donazioni dei cittadini del comune.

Con testamento aperto il 29.12.1675, il Sacerdote Giobatta Zorzi lasciava vari beni al Comune di Malcesine, con *"l'obbligo di impegnare le rendite annue nel sovvenire i poveri di detta Comunità di Malcesine e luoghi circconvicini....."*.

Con Testamento del 21.12.1843, pubblicato il 31.08.1849, il nobile Antonio Toblini, fu Cristoforo di Malcesine, lasciava all'Ospitale di Malcesine la somma di 60 mila lire, con *"l'obbligo di raccogliere e curare ..... gli infermi e le inferme del paese"*.

*"Con tali mezzi finanziari il 21.12.1865, si provvide all'acquisto di una casa con orto"*, dove ancor oggi ha sede l'I.P.A.B. Casa di Assistenza per Anziani "A. Toblini" di Malcesine. Il lascito del Nobile benefattore Antonio Toblini fu denominato *"Pio Istituto Antonio Toblini ed Ospedale"* e fu amministrato dalla Congregazione di Carità in virtù del Regio Decreto del 23.09.1874.

In attuazione alla Legge 03.06.1937, il Comune di Malcesine costituì l'Ente Comunale di Assistenza (ex E.C.A.), che subentrò alla Congregazione di Carità nell'amministrazione delle Opere Pie *Zorzi, Cipriani e Ospedale Toblini di Malcesine*. In quegli stessi anni, causa la fortissima svalutazione monetaria, le Opere Pie Zorzi e Cipriani si estinsero per mancanza di patrimonio e mezzi finanziari, per cui l'E.C.A. continuò l'Assistenza agli anziani nella struttura dell'Opera Pia Toblini.

Con Decreto del Presidente della Giunta Regionale del Veneto del 10.10.1975, n° 3677, l'Ospedale *"Toblini"* venne dichiarato Ente Ospedaliero e successivamente con D.P.G.R. del 02.08.1976, n° 3041, venne incorporato nell'Istituto Chirurgico Ortopedico di Malcesine.

L'8 maggio 1978, con delibera n° 78, il Comune di Malcesine assunse in locazione dall'Istituto Chirurgico Ortopedico, l'edificio *"Toblini"* di Malcesine, al canone simbolico di lire 1.000 l'anno, per destinarlo a fini socio-assistenziali quale casa albergo, servizio di igiene mentale, consultorio, etc. Il Comune, quindi, di fatto continuò la gestione come casa di

riposo per anziani e bisognosi già esistente in precedenza, ma non rientrante negli scopi dell'Ente Ospedaliero.

Alla fine del 1986, a fronte dell'assunzione della piena disponibilità dell'immobile "Toblini" adibito a Casa di Riposo, l'Amministrazione Comunale di Malcesine ha promosso la costituzione, per antico possesso di stato, dell'Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza Casa di Assistenza per Anziani "A. Toblini".

Nel 1988 il Consiglio Comunale di Malcesine, con deliberazione del 6 ottobre, n° 181, ha approvato il riconoscimento dell'IPAB Casa di Assistenza per Anziani "A. Toblini", per antico possesso di stato, e trasferito l'immobile di Piazza Bocchera n. 3, all'IPAB stessa.

Il Decreto del Presidente della Giunta Regionale del 06.03.1990, n° 394, ha riconosciuto la personalità giuridica di diritto pubblico per antico possesso di stato, con il trasferimento all'IPAB, Casa di Assistenza per Anziani "A. Toblini" di Malcesine, dell'immobile di Piazza Bocchera n. 3.

Lo Statuto dell'Ente approvato con la DGR del 06.03.1990, n° 394, all'art. 7 prevede: "Il Consiglio di Amministrazione dell'Istituzione è nominato dal Consiglio Comunale di Malcesine ed è composto da numero cinque membri, di cui uno designato dalla minoranza, che verranno scelti tra persone con esperienza nella gestione di Enti Pubblici. I membri eletti durano in carica cinque anni e possono essere rieletti una sola volta; pertanto il Consiglio di Amministrazione è composto da un presidente, un vice presidente e tre consiglieri".

Stante lo stato in cui versava l'immobile di Piazza Bocchera n. 3, destinato a Residenza per Anziani, si è reso necessario provvedere alla sua ristrutturazione: nel corso degli anni (1998-1999, 2007, 2009, 2010) si sono dunque succedute varie fasi di lavori - in parte conservativi, in parte di ampliamento.

Dopo le ristrutturazioni, la Residenza è molto accogliente, luminosa, dotata di stanze da 1, 2 e 3 posti letto. Le stanze sono dotate di servizi igienici, di chiamata ad ogni letto ed in ogni singolo bagno, sono condizionate, dotate di TV e ogni posto letto è dotato di telefono (che viene messo a disposizione degli Ospiti a richiesta). La Residenza inoltre dispone di soggiorni, di una sala per le attività occupazionali e di animazione degli Ospiti, di ampi spazi e zone comuni, di servizi per la cura della persona, di palestra per i servizi riabilitativi, del coordinamento, dell'infermeria, di ambulatori, della cucina centrale e cucinotti di piano, di guardaroba e fardelleria, lavanderia, servizio di manutenzioni, magazzini, archivio, cappella, cella mortuaria, ecc.

## La Residenza "A.Toblini"

La Residenza per Anziani dispone di n. 63 posti letto per Ospiti non autosufficienti, tutti autorizzati dalla Regione Veneto. Per gli accoglimenti la Residenza fa riferimento alla graduatoria del Distretto dell'Azienda ULSS n. 22, mensilmente aggiornata e trasmessa all'Ente.

L'edificio è strutturato su tre livelli: piano seminterrato, piano terra e piano rialzato, è dotato di due impianti di ascensione/montalettighe e risponde agli standard strutturali previsti dalle norme nazionali e regionali.

**PIANO SEMINTERRATO:** è adibito a Servizi per la cura della Persona e Generali, tra questi:

- **servizi riabilitativi** con palestra, coordinamento, servizi igienici protetti e piccolo magazzino per gli ausili;
- **servizi per la cura della persona** (parrucchiera e podologo);
- **ambulatorio specialistico;**
- **servizio di cucina**, dotata di moderne tecnologie e di attiguo locale dispensa e locale di lavaggio delle stoviglie, per la preparazione dei pasti da somministrare agli Ospiti della Residenza, agli anziani e bisognosi del Comune di Malcesine, ai degenti e ai dipendenti dell'Ospedale di Malcesine. Il Servizio è dotato di spogliatoi e idonei servizi igienici con doccia per il personale;
- **sala da pranzo** recentemente ampliata, ben illuminata, areata e dotata di due uscite di sicurezza (ogni Ospite ha a disposizione circa 3mq.);
- **lavanderia**, dotata di lavatrici ed essiccatoio per il lavaggio e l'asciugatura della biancheria intima degli Ospiti;
- **guardaroba e fardelleria** per la gestione degli effetti personali degli Ospiti;
- **cappella;**
- **locale per le manutenzioni.**

### **ZONA ESTERNA LATO EST:**

- **cella salme;**
- **isola protetta** per lo stoccaggio dei rifiuti speciali e rifiuti solidi urbani;

### **ZONA ESTERNA LATO OVEST:**

- **deposito della biancheria sporca** e degli effetti personali degli Ospiti, contenuti in appositi contenitori.

**PIANO TERRA:** è presente un nucleo dotato di 10 stanze, delle quali nove da due posti letto e una da tre posti letto, dove possono essere accolti complessivamente un massimo di 21 Ospiti. Tutte le stanze sono dotate di bagno, ad eccezione di due che hanno il bagno attiguo alla stanza. Il Piano è dotato inoltre di un soggiorno grande e uno piccolo dove sono collocate alcuni distributori di bevande e snacks, di un bagno protetto e uno per i visitatori. Sullo stesso livello c'è il Centro Diurno dotato di una sala con sei poltrone ad altezza variabile e reclinabili per il riposo, di un locale per il coordinamento, e di un bagno. Annessa c'è una grande veranda soggiorno.

Nella zona più a Nord hanno sede la Presidenza, la Direzione e gli Uffici Amministrativi.

È presente un ampio terrazzo attrezzato con scivoli a norma per accedere alla zona sud della Residenza.

**PIANO RIALZATO:** in questo piano insistono due reparti:

- **lato nord** dotato di un nucleo con 9 stanze tutte con bagno, delle quali quattro con due posti letto e cinque con tre posti letto, dove possono essere accolti fino a 23 Ospiti, un cucinotto di reparto/coordinamento, un ampio soggiorno vetrato, un ampio bagno protetto dotato di barella doccia, vuotavasi e lava padelle termico e un ulteriore servizio igienico ad uso del personale;
- **lato sud** dotato di un nucleo di 9 stanze tutte con bagno, ad eccezione di una attigua all'infermeria dove vengono accolti gli Ospiti più gravi, delle quali, otto da due posti letto e una da tre posti letto, dove possono essere accolti fino a 19 Ospiti. Vi è inoltre un locale destinato ad infermeria/coordinamento, un bagno protetto dotato di vasca con seggiola ad altezza variabile, un bagno con vuota vasi e lavapadelle.

**Le stanze** sono ampie, luminose e ben areate. Sono dotate tutte di buona illuminazione e luce notturna per la sorveglianza degli Ospiti, di TV color e di aria condizionata e ogni posto letto è dotato di chiamata centralizzata e, su richiesta, di telefono. Le finestre sono dotate di meccanismo di blocco delle aperture e sollevatori a doppio binario a soffitto;

**i letti** sono tutti ad altezza variabile a tre snodi e quattro sezioni, n° 33 elettrici e n° 30 idraulici;

**gli armadi** sono dotati tutti di maniglie antiurto e sono sollevati da terra di 15 cm. per garantire la migliore pulizia delle superfici orizzontali;

**i bagni** sono tutti per disabili, le docce sono dotate di seggiolino e non hanno barriere. Inoltre i bagni sono dotati tutti di maniglioni a muro, telescopici e a piantana;

**i connettivi e i corridoi** sono tutti dotati di mancorrente e garantiscono il transito agevole di carrozzine.

Sono disponibili per ogni Ospite non autosufficiente carrozzine con caratteristiche ergonomiche adeguate (con braccioli estraibili, schienale non ingombrante in altezza e larghezza, buona manovrabilità, poggiatesta estraibili, ruote ben frenabili) e idonei deambulatori e sollevatori.

## Principi sull'erogazione del servizio

La struttura offre un'assistenza di tipo sanitaria, riabilitativa, infermieristica ed assistenziale continuativa ad ogni tipologia di Ospite accolto nella struttura.

L'obiettivo che l'Ente si pone è far sì che le persone che vivono nella struttura si sentano come a casa propria, pur con le "limitazioni" derivanti dal vivere con gli altri. Gli Ospiti, dopo l'accoglimento, vengono valutati dall'Unità Operativa Interna, un gruppo di lavoro multiprofessionale, costituito da figure che operano nella struttura, il quale provvederà a predisporre un progetto personalizzato di intervento, periodicamente aggiornato.

Per raggiungere questo obiettivo, la Casa di Assistenza per Anziani "Toblini" intende dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali relativi all'erogazione del servizio:

**Uguaglianza:** i servizi vengono erogati secondo regole "uguali" per tutti senza discriminazioni di età, sesso, razza, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche e condizioni di salute. Per ogni Ospite è previsto un piano assistenziale personalizzato;

**Imparzialità:** l'Ente garantisce che il comportamento del personale nei confronti degli utenti si ispiri a criteri di giustizia, trasparenza, onestà e imparzialità;

**Continuità:** l'Ente garantisce un servizio di assistenza permanente, valorizzato da momenti di verifica dei piani individuali che consentono di dare la necessaria continuità alle prestazioni socio-assistenziali e sanitarie;

**Riservatezza:** l'assistenza socio-sanitaria ed assistenziale viene prestata con riservatezza e rispetto, garantendo il segreto professionale sulle informazioni relative a diagnosi e cure. L'Ente garantisce il rispetto dei principi di tutela della privacy, in osservanza alle vigenti disposizioni di legge;

**Dignità umana:** l'assistenza sanitaria e socio-assistenziale viene prestata nel rispetto della dignità umana e nella massima considerazione della sfera privata e personale;

**Partecipazione:** la struttura si impegna a coinvolgere gli Ospiti e i loro parenti, ponendoli in condizione di esprimere la propria opinione sulla qualità delle prestazioni, incentivando la formulazione di eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio e garantendo una risposta pronta, chiara ed esauriente ad eventuali reclami;

**Professionalità:** la Casa di Riposo garantisce che il personale in servizio sia dotato della necessaria professionalità, mantenuta ed accresciuta attraverso un processo di formazione continua;

**Efficacia ed efficienza:** viene perseguita l'efficienza dei servizi mediante un uso ottimale delle risorse disponibili, adottando le strategie più idonee a produrre i massimi risultati possibili in termini di benessere degli utenti e di gratificazione del personale, evitando sprechi che andrebbero a danno della collettività;

**Trasparenza:** L'Ente garantisce il rispetto del principio di trasparenza nell'adozione degli atti amministrativi e nei processi di formazione della volontà.

# Gli Ospiti della Residenza

La struttura residenziale è stata concepita e organizzata per accogliere Ospiti non autosufficienti, ai quali deve essere garantita continuità di assistenza per 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno. Queste persone richiedono sorveglianza socio-sanitaria e assistenziale costante e di ordinario impegno, al fine di garantire il mantenimento complessivo delle funzioni psico-fisiche residue.

## **Servizi offerti**

Oltre ai servizi di tipo alberghiero (vitto, alloggio, lavanderia ecc.) tutti gli ospiti fruiscono:

a) Sul **piano sanitario**, di un'assistenza che prevede:

1. **assistenza medica** con presenza quotidiana, per un massimo di 21 ore settimanali, dei Medici di Medicina Generale, volta anche al tempestivo riconoscimento dell'insorgenza di nuove patologie e/o di complicanze onde prevenire l'eventuale peggioramento dello stato di salute e la conseguente diminuzione del livello di autonomia.
2. **assistenza medico specialistica** garantita dalla presenza settimanale nella Residenza di un Fisiatra.
3. **assistenza psicologica** con la presenza di uno Psicologo che in collaborazione con il Medico di Medicina Generale, effettua valutazioni sullo stato cognitivo degli Ospiti. In sede di equipe attiva gruppi di lavoro di pianificazione e progettazione di interventi psicoeducativi, ambientali e di riattivazione cognitiva, entro la logica di promozione del benessere psicofisico dell'Ospite per una presa in carico globale.
4. **assistenza riabilitativa**, garantita da un Fisioterapista che rende attività riabilitative individuali o di gruppo (non intensiva né complessa), finalizzata al mantenimento del livello di autonoma esistente e alla prevenzione di una sua possibile diminuzione.
5. **assistenza infermieristica** con presenza degli Infermieri nelle 24 ore, volta a favorire il raggiungimento e il mantenimento del miglior stato di salute possibile.

b) Sul **piano assistenziale** l'Ente fornisce un elevato livello dei servizi assistenziali, caratterizzato da un aiuto completo o comunque attento da parte di Operatori Socio Sanitari e Socio Sanitari Specializzati in possesso di specifica formazione e conforme alle norme regionali e nazionali.

- c) Sul **piano socio educativo** al fine di migliorare la qualità della vita dell'ospite nella Residenza e di prevenire una diminuzione delle residue potenzialità relazionali, agli Ospiti sono garantite una gamma composita di attività occupazionali e di animazione che favoriscono, per quanto possibile, sia la socializzazione sia il recupero/mantenimento delle potenzialità cognitive, affettive e relazionali dell'Ospite.

# Procedura di accoglimento

La normativa regionale ha individuato come unica porta di accesso alla rete integrata dei servizi socio/sanitari, l'U.V.M.D. (Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale), che predispone un progetto assistenziale sulla base della scheda di rilevazione SVAMA (Scheda di Valutazione Multidimensionale e Multiprofessionale per l'Anziano).

Per attivare l'U.V.M.D. e avere informazioni è necessario rivolgersi al Distretto Socio Sanitario di competenza o all'Assistente Sociale del comune di residenza.

## **Colloquio**

Previo appuntamento telefonico, prima dell'ingresso viene svolto un colloquio tra la persona interessata e/o i familiari ed il Referente del servizio di accoglienza, di norma l'Ufficio Amministrativo. Questo colloquio ha come finalità la verifica del contenuto della domanda per l'eventuale completamento dei dati mancanti e la raccolta di informazioni sulla situazione socio-sanitaria del potenziale ospite per favorirne la collocazione più idonea all'interno della struttura.

## **Visita domiciliare**

Previo contatto con la struttura, viene effettuata da parte del Medico della residenza, dal Coordinatore o dallo Psicologo una visita domiciliare (od ospedaliera) per procedere ad una conoscenza diretta del futuro Ospite e valutarne le effettive capacità residue.

## **Assegnazione del posto**

L'assegnazione del posto viene effettuata a seguito del rilascio dell'impegnativa di residenzialità dall'Azienda ULSS competente per territorio e in base alla compatibilità dell'anziano con il posto disponibile.

Agli assegnatari viene data comunicazione telefonica. L'accettazione del posto deve essere subitanea (al massimo entro due giorni successivi a quello della comunicazione).

In caso di impossibilità ad occupare immediatamente il posto assegnato, è possibile per l'Ente riservarlo a richiesta solo a fronte del relativo impegno di spesa da parte dell'Ospite o dei suoi familiari e per un periodo di tempo limitato.

All'atto dell'ingresso l'ospite:

- viene accolto dal Coordinatore dei Servizi (o dall'infermiere di turno), il quale lo introduce nella struttura e ne favorisce l'ambientamento.
- è tenuto a consegnare al Coordinatore la documentazione sanitaria cronologicamente più recente, il libretto sanitario e la tessera sanitaria magnetica.

In caso di modificazioni delle condizioni psico-fisiche accertate dalla U.O.I., o per particolari esigenze organizzative, l'Ente può predisporre cambi di stanza e/o di piano.

Tali cambiamenti saranno comunicati anticipatamente agli Ospiti interessati e/o loro familiari di riferimento.

# La valutazione multidimensionale e multiprofessionale dell'ospite

## **Unità Operativa Interna (U.O.I.)**

La Struttura garantisce idonei interventi per il mantenimento delle funzioni e delle capacità residue, per la prevenzione dell'aggravamento del danno funzionale ed il massimo livello possibile di riattivazione sociale dell'Ospite.

Per raggiungere tali obiettivi, in conformità alle disposizioni regionali, l'Unità Operativa Interna (UOI), con il supporto informatizzato appositamente predisposto, provvede a redigere il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), successivamente gestito dalle singole figure professionali della struttura.

L'UOI inoltre provvede per tempo e alle scadenze fissate nei singoli progetti, alle verifiche dei risultati attesi e, nel caso siano state rilevate difformità rispetto ai piani individuati, l'UOI mette in atto gli opportuni correttivi al PAI per cercare di raggiungere i risultati attesi.

Copia di tale progetto è a disposizione dell'ospite e/o dei suoi familiari e sarà fornito a richiesta.

## **L'Unità Operativa Interna è costituita da:**

- Direttore dell'Ente o suo delegato;
- Direttore sanitario incaricato dall'Azienda ULSS n. 22, medico di Medicina Generale;
- Coordinatore dei Servizi;
- Psicologo;
- Fisioterapista;
- Educatore professionale;
- Operatore socio sanitario;
- Logopedista.

## Servizi socio - sanitari assistenziali

Tutti i servizi vengono erogati secondo la progettualità e l'organizzazione dell'Ente e sono orientati al conseguimento dei risultati di salute definiti per il singolo Ospite, quindi l'utente potrà usufruire dei servizi in modo differenziato in base ai suoi bisogni, così come definiti in sede U.O.I. e alle disponibilità delle risorse tecniche e umane dell'Ente.

### **Servizio di Assistenza Sanitaria**

Il servizio ha lo scopo di monitorare e mantenere lo stato di salute generale degli Ospiti.

L'assistenza medica è fornita secondo le modalità stabilite dall'intesa regionale per l'erogazione dell'assistenza programmata e dalla convenzione sottoscritta dall'Ente con l'Azienda ULSS n. 22.

I Medici di Medicina Generale controllano lo stato di salute generale degli Ospiti, prescrivono le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici, impostano la terapia medica, curano che venga eseguita e collaborano con il servizio infermieristico.

I Medici di Medicina Generale della struttura, convenzionati con L'ULSS n. 22, sono i Responsabili Sanitari della Struttura Residenziale e garantiscono complessivamente un massimo di 21 ore settimanali, i cui orari giornalieri sono consultabili sul sito internet dell'Ente.

Mediamente una volta alla settimana è presente nella struttura residenziale, a seguito di convenzione con l'Azienda ULSS n. 22, uno Specialista Fisiatra. Con il quale i Medici di Medicina Generale si raccordano ed integrano le proprie attività, al fine di garantire agli Ospiti i migliori e più elevati livelli di assistenza medica.

### **Coordinatore dei Servizi**

Il Coordinatore dei Servizi è la figura professionale che, oltre a gestire risorse umane, verifica il buon andamento dei servizi all'interno dell'Ente:

1. coordina le UOI, partecipando anche alla stesura di programmi di intervento individuali e collettivi;
2. indirizza e controlla l'attività di reparto, modificandone se necessario l'assetto organizzativo e i metodi di lavoro;

3. presiede e coordina le riunioni con le varie figure professionali, infermieristiche e assistenziali, dando le linee di indirizzo del lavoro per progetti;
4. cura il rapporto con il Medico di Medicina Generale e con i Medici Specialisti che svolgono attività di consulenza all'interno della struttura, per il mantenimento e la promozione degli obiettivi di salute degli Ospiti della Residenza;
5. verifica a corretta turnazione del personale infermieristico e assistenziale;
6. gestisce le risorse umane per promuovere una migliore qualità di vita degli Anziani residenti nella struttura;
7. è punto di riferimento per i familiari per quanto concerne la risoluzione di problemi riguardanti la qualità dell'assistenza da rendere agli ospiti residenti;
8. promuove la partecipazione attiva dei vari operatori alla soluzione dei problemi attraverso la modalità del lavoro per progetti, finalizzati al recupero del potenziale residuo dei singoli anziani, in collaborazione con le varie figure professionali;
9. controlla l'approvvigionamento dei materiali necessari al funzionamento del reparto (farmaci, cancelleria, materiale monouso etc.). Inoltre segnala eventuali guasti e necessità di manutenzione;
10. è responsabile del servizio di somministrazione dei pasti;
11. garantisce il corretto inserimento dei nuovi Ospiti e ove necessario, in collaborazione con altre figure professionali, si occupa di informare/educare l'Ospite o i familiari con la finalità di correggere modi o stili di vita scorretti;
12. gestisce l'inserimento presso la struttura di studenti tirocinanti, per un periodo di conoscenza e sperimentazione dell'attività assistenziale;

## **Servizio di Assistenza Infermieristica**

Il servizio si occupa dell'erogazione delle prestazioni infermieristiche dirette a tutti gli ospiti secondo i programmi terapeutici stabiliti dal medico di medicina generale. L'erogazione del servizio infermieristico viene prestato 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno da infermieri qualificati.

Le attività svolte dagli infermieri professionali sono le seguenti:

- sorveglianza e osservazione dello stato di salute dell'ospite;
- somministrazione della terapia farmacologica: l'infermiere si occupa della somministrazione dei farmaci prescritti dal Medico, per via orale, endovenosa, intramuscolare, sottocutanea, topica rispettando gli orari prestabiliti;
- medicazioni e procedure infermieristiche specifiche: dopo aver valutato assieme al Medico, l'Infermiere provvede alla medicazione di ferite, ulcere, lesioni da decubito;
- prelievi per gli esami ematochimici e raccolta di campioni per esame urine, feci, etc.;

- controllo della glicemia e controllo valori pressori secondo le prescrizioni del medico curante;
- procedure per i ricoveri in strutture ospedaliere e tempestiva informazione ai familiari di riferimento. In caso di ricovero urgente viene prima allertato il Servizio 118;
- prenotazione di visite specialistiche e informazione ai familiari dell'Ospite;
- posture e mobilizzazioni: in collaborazione con il Fisioterapista, gli Infermieri si occupano di segnalare il fabbisogno di materiale necessario alla deambulazione (girelli, carrozzine) e di presidi antidecubito. Gli infermieri organizzano e controllano i programmi di mobilizzazione per gli Ospiti a rischio di lesioni da decubito e le alzate;
- i bisogni primari dell'Ospite: tali bisogni vengono soddisfatti in collaborazione diretta con gli O.S.S. ed O.S.S.S.;
- l'educazione sanitaria: gli Infermieri sorvegliano l'attività assistenziale affinché vengano usate tecniche e metodologie corrette applicando procedure, protocolli e linee guida;
- l'accoglimento: all'ingresso dell'Ospite l'Infermiere si occupa dell'accoglimento rendendosi disponibile ad informare i parenti sui vari servizi forniti dalla struttura.

### **Le visite specialistiche**

Le visite specialistiche vengono fatte su indicazione del medico e, se richieste, previo parere dello stesso.

In presenza di cadute e traumi si eseguono sempre immediatamente gli esami necessari.

### **Il trasporto**

Il trasporto per le visite personali e/o per l'invalidità civile e/o per l'assegno di accompagnamento, sono a totale carico dei familiari e la richiesta dell'eventuale ambulanza è egualmente a carico della famiglia.

I familiari vengono avvisati delle visite specialistiche affinché possano essere presenti.

### **L'assistenza in presidio ospedaliero**

In casi di ricovero in presidio ospedaliero dell'Ospite, l'assistenza ospedaliera è a carico dei familiari. Sarà cura del responsabile della struttura dare tutto l'appoggio possibile ai familiari per eventuali bisogni dell'Ospite.

E' a carico dei familiari anche la cura della biancheria di cui ha bisogno l'Ospite durante la degenza.

Il rapporto con i medici ospedalieri durante la degenza è a carico dei familiari.

In caso di ricovero in Presidio Ospedaliero dell'Ospite, il Medico di Medicina Generale e/o il coordinatore assicurano un costante contatto con il reparto in cui è stato ricoverato l'Ospite.

## **Servizio Assistenziale**

Il Servizio attua interventi individualizzati, finalizzati al conseguimento dei risultati in termini di qualità della vita e della salute dell'anziano.

Il Servizio Assistenziale è garantito nell'arco delle 24 ore ed è svolto da personale qualificato e motivato alla professione. Gli Operatori Assistenziali provvedono ad aiutare gli Ospiti nel soddisfare i seguenti bisogni:

- l'igiene personale quotidiana, eseguita al mattino e in ogni altro momento della giornata se si verifica l'esigenza;
- il bagno completo, svolto in appositi locali attrezzati, o la spugnatura a letto a seconda delle problematiche dell'Ospite;
- il cambio della biancheria personale;
- il rifacimento dei letti con sostituzione della biancheria piana ed il mantenimento dell'igiene dell'unità dell'Ospite;
- l'alternanza delle posture assicurata agli Ospiti a rischio, al fine di prevenire le lesioni da decubito;
- la stimolazione degli Ospiti alla deambulazione;
- l'accompagnamento in sala da pranzo per i pasti e l'eventuale aiuto nell'assunzione del cibo;
- l'idratazione con bevande calde e/o fredde (the, caffè, latte, succo di frutta) e il controllo della stessa con schede apposite per gli Ospiti con particolari problematiche;
- l'accompagnamento degli Ospiti in bagno per i bisogni fisiologici, al fine di mantenere il più a lungo possibile l'autonomia;
- il cambio dei prodotti monouso (pannoloni, etc.) agli Ospiti incontinenti, secondo un programma personalizzato;
- il monitoraggio e la segnalazione del ritmo delle funzioni escretorie degli Ospiti su apposita scheda;
- favorire il riposo dell'Ospite considerando le sue necessità.

Nello svolgimento delle suddette attività, l'Operatore Assistenziale osserva le condizioni dell'Ospite e le comunica al coordinatore che avrà cura di attivare la figura professionale di riferimento.

Naturalmente lo svolgimento delle suddette attività non si limita alla sola esecuzione pratica, ma si associa a momenti di interscambio relazionale. E' indispensabile infatti instaurare un dialogo e un legame di fiducia perché l'Ospite ha un profondo bisogno di essere rassicurato, ascoltato e considerato come essere umano nella sua integrità e con la propria storia di vita. Attraverso un comportamento e una comunicazione corretta, è possibile stabilire un rapporto di empatia e di reciproco rispetto, dove il costante incoraggiamento dell'Operatore aiuterà l'Ospite a sentirsi più a suo agio e ad accettare gradualmente la nuova situazione.

L'interazione fra l'aspetto pratico e quello relazionale dell'assistenza, infine, ha l'obiettivo di promuovere il mantenimento dell'autonomia e delle capacità residue dell'Ospite, che sarà stimolato a fare da solo o con l'aiuto degli Operatori.

Al termine di ogni turno di servizio gli Operatori, per garantire la continuità assistenziale, segnalano sulla modulistica in utilizzo ogni avvenimento, notizia e/o suggerimento relativo agli Ospiti.

## **Servizio Psicologico**

L'obiettivo generale del servizio è quello di promuovere lo stato di benessere psicofisico di ogni singolo Ospite, migliorando e garantendo il maggior grado di espressione dell'autonomia possibile .

A tal fine lo psicologo progetta interventi di stimolazione cognitiva e, in collaborazione con le altre figure professionali, introduce un modello di assistenza relazionale da seguire e introduce un progetto nel quotidiano della vita in struttura.

In fase di ingresso lo psicologo interviene nella raccolta dei bisogni e della storia di vita, nella valutazione della persona, nell'accoglienza della sua famiglia mediando il processo di reciproco adattamento famiglia-struttura.

Inoltre il servizio psicologico può accompagnare l'Ospite nella parte finale della sua vita e sostenere la famiglia.

I servizi offerti possono essere così riassunti:

1. valutazione neuropsicologica;
2. accoglienza in struttura;
3. formazione (volontari-personale);
4. coaching aziendale;

5. supporto al personale nella gestione dei casi difficili, del carico emotivo o del disagio psichico relativo agli aspetti del lavoro (relazione utente o con il gruppo di lavoro) attraverso un lavoro individuale o di gruppo a seconda dei bisogni e degli obiettivi.

L'intervento psicologico fa parte del progetto terapeutico individuale e come tale è riportato nella scheda dell'U.O.I.

Il Servizio Psicologico è svolto 18 ore settimanali come da calendario esposto.

## **Servizio di Fisioterapia**

Il servizio riabilitativo è seguito dal Fisioterapista, dal Medico di Medicina Generale con la consulenza, caso per caso, del medico Fisiatra che svolge la propria attività in rapporto di convenzione.

Il servizio mira a conservare e, se possibile, a migliorare le capacità psicomotorie personali dell'anziano.

All'ingresso di un nuovo Ospite, il Fisioterapista valuta il suo grado di autonomia, le sue difficoltà e progetta gli interventi idonei, avendo come referente il Medico di Medicina Generale e il Fisiatra.

I trattamenti possono essere di gruppo oppure individuali, da svolgere in palestra o nelle stanze. In tutti i casi, fine dell'attività è stimolare l'Ospite ad esprimere le funzionalità di cui è in possesso, recuperando la migliore autonomia possibile, avvalendosi se necessario anche di ausili (suppellettili, deambulatori, carrozzine ...) opportunamente individuati, scelti e adattati agli specifici bisogni.

Di seguito vengono elencati e specificati servizi e prestazioni dell'area riabilitativa:

- collaborazione con il Medico di Medicina Generale e il Fisiatra nella valutazione clinico-funzionale, nell'individuazione degli obiettivi riabilitativi e nella stesura del programma riabilitativo degli Ospiti e, al bisogno, nella rivalutazione degli obiettivi;
- collaborazione con il servizio di animazione, nell'identificazione degli Ospiti che possono partecipare alle attività di animazione;
- istruzione degli Operatori Assistenziali sulla corretta esecuzione di posture, manovre di mobilizzazione e utilizzo di ausili per la postura, i trasferimenti e la prevenzione delle lesioni da decubito;
- attività di mobilizzazione articolare passiva a letto per la prevenzione delle retrazioni muscolo tendinee e articolari per gli Ospiti individuali;
- attività di deambulazione assistita avente l'obiettivo del mantenimento delle capacità residue e della prevenzione della sindrome da immobilità;
- attività di riabilitazione e mantenimento funzionale in palestra attrezzata: rinforzo muscolare, cinesi passiva, attivo-assistita e attiva, rieducazione funzionale, elettroterapia antalgica ed elettrostimolazione;

- valutazione della necessità e della tipologia di ausili, in collaborazione con il Fisiatra, il Medico di Medicina Generale, gli Infermieri e gli Operatori Assistenziali, colloqui con i Familiari degli Ospiti, compilazione delle richieste di ausili;
- gestione e piccola manutenzione degli ausili e collaudo degli stessi.

Il Servizio di Fisioterapia è svolto dal lunedì al sabato come da orario esposto in palestra.

## **Servizio di Logopedia**

All'interno dell'Ente è prevista la presenza di una Logopedista, che in sinergia con le altre figure professionali si occupa della prevenzione, valutazione e del trattamento riabilitativo delle patologie del linguaggio, della comunicazione e della deglutizione degli Ospiti. Vengono erogati interventi individuali e di gruppo.

## **Servizio di Podologia**

Il Podologo si occupa della cura e medicazione delle mani e dei piedi, nella normalità e in particolar modo in presenza di patologie, in collaborazione con il Medico e con i Servizi Infermieristici della struttura.

## **Servizio di Parrucchiera**

All'interno della struttura è presente il servizio di Parrucchiera di cui si può usufruire, previo accordo con il coordinatore socio assistenziale, senza nessun costo aggiuntivo per quanto riguarda taglio e piega, mentre tinta e permanente sono a carico dell'Ospite.

## **Servizio Educativo Ricreativo**

Il Servizio è costituito da un insieme di attività volte a promuovere l'inserimento dell'anziano nella comunità e creare stati di benessere e di svago intervenendo sui bisogni e sulle potenzialità residue, al fine di migliorare la socializzazione e le capacità relazionali.

Il Servizio si rivolge, con attività differenziate, agli ospiti della struttura.

Il metodo di lavoro dell'Educatore Professionale è strutturato per progetti, su indicazione della U.O.I. e, in base alle caratteristiche dell'utenza, si esplica in attività di piccolo, medio e grande gruppo.

Prevede:

- attività relazionali individuali e di gruppo;
- attività preventive;

- attività socio-culturali e ricreative (attività di laboratorio, lettura del giornale e letture culturali, proiezioni di film, organizzazione di spettacoli, gite sul territorio circostante e giochi di gruppo come la tombola, le carte etc.).

L'Educatore Professionale implementa le attività culturali all'interno della struttura, in stretta collaborazione con le altre figure professionali, con gli organismi territoriali circostanti, con i volontari, attivando tutte le possibili risorse interne ed esterne. Favorisce le attività di scambio e integrazione con la rete dei servizi presenti sul territorio.

Partecipa alla UOI, con ruolo attivo nell'individuazione e realizzazione di progetti di intervento sul singolo Ospite e sulla Comunità, facilita l'integrazione dell'Ospite all'interno dell'Ente.

Il servizio educativo ricreativo è svolto dal lunedì al venerdì, come da orari esposti.

In caso di particolari iniziative, anche il sabato e/o la domenica.

## **Volontariato**

L'Ente considera il volontariato una risorsa molto importante e ne promuove, con opportune azioni formative e informative, la presenza.

Alcuni esempi di attività realizzate dai volontari in favore degli ospiti sono:

- animazione e socializzazione;
- compagnia e sostegno;
- disbrigo pratiche, commissioni, accompagnamenti;
- aiuto nella movimentazione degli ospiti in carrozzina, nella deambulazione e nell'assunzione dei pasti.

L'attività del volontariato presso l'Ente è coperto da polizza assicurativa.

L'obiettivo della Casa di Assistenza per Anziani è l'integrazione del volontariato, al fine di migliorare la qualità complessiva delle giornate che gli ospiti trascorrono in struttura.

## **Servizio Religioso**

L'Ente garantisce libertà di religione per tutti gli Ospiti.

Poiché la maggior parte degli Ospiti professa la fede Cattolica, viene garantito l'appoggio dei parroci di Malcesine.

La S. Messa, rivolta a tutta la comunità (ospiti, parenti, loro famiglie), viene celebrata una volta alla settimana, il giovedì alle ore 17.00 presso la Cappella dell'Ente.

# Servizio Alberghiero

## **Servizio ristorazione**

Il Servizio, attivo tutti i giorni, è rivolto alle persone anziane residenti nella struttura e, su richiesta, ai loro familiari. Garantisce una corretta alimentazione alle persone anziane a partire dall'approvvigionamento delle derrate alimentari fino alla distribuzione dei pasti. I pasti vengono somministrati in sala da pranzo ad eccezione degli Ospiti allettati, ai quali il pasto viene somministrato in reparto.

Per garantire una corretta alimentazione, si tiene conto di:

- malattie dovute all'età senile (stati patologici e disadattamento);
- riduzione del metabolismo basale e dell'attività fisica;
- difficoltà della masticazione e rallentamento della digestione;
- abitudini e tradizioni.

### **Orari dei pasti:**

Colazione: ore 8.00

Pranzo: ore 12.00

Cena: ore 18.00

Gli orari potranno subire delle modificazioni in base ai problemi organizzativi o a particolari stati di salute degli Ospiti.

Il servizio è svolto in collaborazione con il personale infermieristico e nel rispetto della prassi sull'igiene e la sicurezza dei prodotti alimentari.

## **Servizio pulizia ambienti**

Il Servizio garantisce la pulizia degli ambienti e dell'arredo secondo le norme e la prassi vigente in materia.

Il servizio viene espletato da personale interno, secondo un programma di pulizia giornaliero e stagionale. Gli Operatori Socio Sanitari si occupano principalmente del riassetto dei letti, della pulizia dei comodini, del controllo degli effetti personali e degli armadi.

La pulizia delle stanze degli Ospiti, degli spazi comuni e degli spazi riservati al personale, è affidata a personale addetto ai servizi di pulizia, che effettua anche interventi di pulizia straordinaria con piani di lavoro controllati.

## **Servizio guardaroba e lavanderia**

Il Servizio, rivolto agli Ospiti della struttura, garantisce il cambio della biancheria piana fornita dall'Ente a tutti gli ospiti, ogni qualvolta se ne presenti la necessità. Il servizio di lavaggio della biancheria piana e degli indumenti degli Ospiti è affidato ad una lavanderia esterna specializzata.

Tutta la biancheria personale degli Ospiti deve essere debitamente contrassegnata con appositi numeri che vanno applicati su ogni singolo capo da chi acquista gli indumenti per l'Ospite. Il personale provvede ad una corretta raccolta della biancheria sporca, separandola in sacchi in base alla loro tipologia, alla loro registrazione su apposite schede e alla loro consegna alla lavanderia esterna.

Gli effetti personali degli Ospiti vengono riportati nelle camere man mano che sono pronti ed è cura degli Operatori sistemarla negli armadi.

Onde evitare confusione, si chiede che ogni qualvolta viene portata della nuova biancheria, siano applicati i numeri identificativi dell'Ospite.

Gli indumenti non ritenuti idonei in quanto vetusti, verranno consegnati ai parenti dell'Ospite, che provvederanno alla loro sostituzione; nel caso in cui si verificano danni o smarrimenti di indumenti, sarà possibile rivolgersi al personale per gli opportuni controlli.

## **Servizio manutenzione**

Il Servizio si occupa della manutenzione ordinaria e straordinaria della struttura e degli impianti sia nelle stanze degli Ospiti che negli spazi comuni.

## **Servizio bar**

Sono a disposizione, nella sala al piano terra dell'Ente, alcuni distributori automatici di bevande calde, fredde e snacks.

## **Servizio telefonico**

L'Ospite che lo desidera può chiedere l'installazione del telefono sul proprio comodino e le telefonate effettuate verranno rilevate attraverso un sistema computerizzato e fatturate il mese successivo. Gli Operatori sono a disposizione per fornire all'Ospite il necessario aiuto per telefonare. L'Ospite può ricevere telefonate esterne nel rispetto dell'organizzazione della struttura e compatibilmente con l'attività posta in essere dall'Ospite stesso.

Il numero telefonico della Casa è il seguente: 045/6570033.

## Rette

**L'obbligo di pagare la retta di ospitalità sorge con la firma del contratto e decorre dal giorno in cui viene accolto l'Ospite nella struttura.**

Al momento dell'accoglimento l'ospite dovrà versare un deposito cauzionale stabilito con atto dal Consiglio di Amministrazione.

Tale deposito sarà restituito integralmente all'Ospite nel momento in cui cessa il suo accoglimento o al familiare che ha effettuato il versamento in caso di decesso, senza alcuna maggiorazione e previa regolarizzazione della retta eventualmente insoluta. Negli altri casi il deposito sarà restituito agli eredi previa presentazione di idoneo atto sostitutivo di notorietà.

L'ammontare delle rette di ospitalità vengono determinate annualmente dal Consiglio di Amministrazione con atto motivato, in concomitanza con l'approvazione del bilancio di previsione. In ogni caso vengono approvate prima dell'anno solare cui fanno riferimento e sono valide per tutto l'anno; non potranno mai avere effetto retroattivo.

La retta mensile dovrà essere versata anticipatamente entro cinque giorni dall'inizio di ogni mese (es. entro il 5 gennaio si dovrà versare la retta del mese di gennaio). Il mese successivo verrà emessa la fattura comprensiva del conguaglio per le spese personali sostenute.

L'Ente, in caso di particolari esigenze, potrà concordare con ciascun Ospite modalità diverse di pagamento, purchè ciò non rechi danno all'Ente stesso.

Qualora l'Ospite si assenti dalla struttura per ricovero ospedaliero, ha diritto ad una riduzione giornaliera pari al 25% dell'importo della retta, per ciascun giorno di assenza secondo la normativa regionale vigente.

La retta dà diritto a tutti i servizi erogati dall'Ente ad eccezione di:

- le spese telefoniche;
- i pasti delle persone in visita agli Ospiti;
- i farmaci, quando non in esenzione, non forniti dall'USL o in fasce particolari;
- le spese per uscite legate a necessità individuali.

## **Le visite agli ospiti**

Le visite agli ospiti possono essere effettuate nell'arco della giornata, tenendo conto degli orari dei pasti e del riposo pomeridiano.

Si chiede, nel rispetto degli Ospiti, di tenere conto che le stanze sono a più posti letto e quindi di prestare attenzione nell'entrare e nell'utilizzare le cose presenti.

Si chiede altresì, rispetto per l'organizzazione della struttura evitando, il più possibile, di interferire con il lavoro del personale, entrando nelle stanze durante, ad esempio, cambi, medicazioni, pulizie.

Si raccomanda attenzione per gli oggetti degli Ospiti che condividono la stanza con il proprio congiunto.

## **Custodia valori e responsabilità civile**

L'Ente non assume responsabilità alcuna per oggetti e valori di proprietà degli Ospiti, declina ogni responsabilità per danni che possono derivare, senza sua colpa, agli Ospiti e alle loro cose.

La Direzione è autorizzata a custodire i libretti bancari di quegli Ospiti che liberamente abbiano deciso di depositarveli. Eventuali quote spese personali da lasciare agli Ospiti saranno eventualmente gestite da personale allo scopo incaricato dall'Ente.

## **Le uscite**

Se un familiare vuole portare l'Ospite fuori dalla struttura, per una passeggiata o altro, è pregato di avvertire sempre il coordinatore o l'Infermiere di turno.

Chi desidera, durante particolari festività o in occasioni familiari, portare l'Ospite a casa nell'arco della giornata o per più giorni, è pregato di chiedere al coordinatore e/o alla direzione.

## La Direzione ed i Servizi Amministrativi

La Direzione e gli Uffici Amministrativi della Casa di Assistenza per Anziani "A. Toblini" svolgono le attività connesse con il funzionamento della struttura e provvedono alla predisposizione delle relative pratiche burocratiche.

Il Settore Amministrativo è composto da:

- n. 1 Direttore;
- n. 3 Istruttori Amministrativi.

Ogni attività è disciplinata dalle disposizioni di Legge e dai Regolamenti relativi a ciascun atto o procedimento.

Gli orari di apertura al pubblico sono consultabili sul sito internet dell'Ente.

E' sempre possibile avere colloqui e/o appuntamenti con il personale preposto alle varie funzioni amministrative, attraverso telefonata preventiva al numero 045/6570033.

## Gestione dei reclami

La Casa Assistenza Anziani "A. Toblini" garantisce la tutela della persona ospitata attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi o problematiche dalla stessa dipendenti, insorti prima, durante e dopo l'inserimento in struttura. Il reclamo ha lo scopo di offrire uno strumento agile ed immediato per segnalare all'Amministrazione fatti o comportamenti non in linea con i principi e le finalità dei servizi erogati.

Le segnalazioni saranno utili per conoscere e comprendere i problemi, al fine di trovare le migliori soluzioni possibili nel caso concreto.

Il reclamo può essere presentato con le seguenti modalità:

Gli ospiti o loro famigliari presentano il reclamo:

- al Presidente dell'Ente, **in forma scritta**, (tramite la scheda modulo reclami, a disposizione presso l'Ufficio Amministrativo, che si allega sub "A" al presente documento);
- al Responsabile del Servizio o al Responsabile dell'Ufficio Amministrativo, in forma orale, con la compilazione del modulo di cui sopra da parte dell'addetto dell'Ente.

I reclami pervenuti dovranno essere sottoscritti dal segnalatore sull'apposito modulo, saranno protocollati e conservati presso l'Ufficio Direzione dell'Ente.

Se il reclamo risulta chiaro e circostanziato, qualora sia possibile, si procede ad eliminare o correggere immediatamente l'irregolarità.

Se la complessità del reclamo non consente l'immediata eliminazione o risoluzione del problema, la Presidenza comunicherà ai fruitori lo stato di avanzamento della pratica ed il termine previsto del procedimento.

## MODULO RECLAMI

Data: .....	<b>Modalità di segnalazione</b> <input type="checkbox"/> Verbale <input type="checkbox"/> Telefonica <input type="checkbox"/> Scritta <input type="checkbox"/> altro .....
Compilato da: .....	

<b>Dati di riferimento del cliente</b>	Nome e Cognome cliente: .....
	Utente di riferimento: .....

<b>Oggetto della segnalazione</b>	
<b>AREA</b> _____	<b>SERVIZIO</b> _____
1. Cosa è successo ? .....	
.....	
.....	
.....	
2. Dove ? .....	
3. Quando ? .....	
4. Chi era presente ? .....	
.....	
5. Il cliente formula particolari richieste in merito? .....	
.....	

<b>Risposta immediata:</b> ..... ..... ..... .....
--

**Firma del compilatore**



## Miglioramento della qualità

La Casa di Assistenza per Anziani intende garantire agli Ospiti un servizio adeguato agli standard regionali.

Si impegna pertanto ad adottare tutte le iniziative che consentano di adeguare il servizio offerto agli standard, al fine di garantire agli utenti la maggior qualità possibile.