



Casa di Riposo “Benedetto Albertini”

Via del Donatore di Sangue n. 4 – 37063 Isola della Scala (VR)

CENTRO SERVIZI “BENEDETTO ALBERTINI”

**CENTRO RESIDENZIALE E DIURNO
PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI**

Carta dei Servizi



Casa di Riposo “Benedetto Albertini”

Via del Donatore di Sangue n. 4 – 37063 Isola della Scala (VR)

CENTRO SERVIZI “BENEDETTO ALBERTINI”

Un servizio di qualità a favore degli anziani e dei loro familiari.

PRESENTAZIONE

Questa Amministrazione presenta la seconda edizione della “Carta dei Servizi” della Casa di Riposo “Benedetto Albertini” e del Centro Diurno “Albertini” di Isola della Scala. Tale aggiornamento si rende necessario a seguito delle importanti modifiche introdotte nel corso degli ultimi anni ad alcuni servizi offerti, come ad esempio l’esternalizzazione del servizio cucina e la sospensione degli interventi a domicilio.

Il principale scopo del documento, previsto dall’art. 13 della Legge n. 328 del 2000, è quello di informare gli Ospiti, i familiari e ogni potenziale utente dei servizi e delle prestazioni socio-assistenziali offerte attualmente dall’Ente attraverso uno strumento di facile lettura e veloce consultazione.

Le ulteriori e non meno importanti finalità della Carta dei Servizi sono:

- ❖ evidenziare la correttezza e la trasparenza del servizio;
- ❖ facilitare le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti;
- ❖ tutelare le posizioni soggettive e rendere immediatamente esigibili i diritti riconosciuti.

L’obiettivo della struttura è rimasto inalterato, ossia garantire la migliore qualità di vita agli Ospiti, recuperando dove possibile ogni risorsa psicofisica e ogni potenzialità residua attraverso un approccio globale della persona.

Un documento quindi di grande importanza per l’attività del Centro Servizi, in grado di garantire i principi fondamentali di uguaglianza, imparzialità, partecipazione e trasparenza che sono alla base di un corretto rapporto tra l’Ente gestore ed il cittadino-utente.

Isola della Scala, 31 agosto 2018

***Il Commissario Straordinario Regionale
dott.ssa Anna Celebron***



Casa di Riposo “Benedetto Albertini”

Via del Donatore di Sangue n. 4 – 37063 Isola della Scala (VR)

INTRODUZIONE	1	CHI SIAMO	pag. 4
	2	DOVE SIAMO, COME RAGGIUNGERCI	pag. 5
	3	MISSION - PRINCIPI E FINALITA' DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO	pag. 6
	4	AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL CENTRO SERVIZI	pag. 8
	5	ORGANIGRAMMA E FUNZIONIGRAMMA	pag. 9
	6	FINALITA' DEL DOCUMENTO	pag. 10
DESCRIZIONE DEI SERVIZI OFFERTI	7	SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA PERSONA Cura e igiene della persona, servizio parrucchiera, servizio callista, biblioteca	pag. 10
	8	SERVIZI SANITARI E RIABILITATIVI Servizio medico, infermieristico, fisioterapico, logopedica	pag. 12
	9	SERVIZIO EDUCATIVO	pag. 15
	10	SERVIZIO SOCIALE	pag. 15
	11	SERVIZIO PSICOLOGICO	pag. 16
	12	SERVIZIO RELIGIOSO	pag. 16
	13	SERVIZI ALBERGHIERI Servizio di ristorazione, servizio di lavanderia e guardaroba, servizio di pulizia ambienti	pag. 17
	14	CENTRO DIURNO	pag. 18
MODALITA' DI ACCESSO	15	PRESENTAZIONE DOMANDA DI ACCOGLIMENTO	pag. 19
	16	COSTI DEL SERVIZIO	pag. 20
MODALITA' DI INSERIMENTO	17	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE DELL'ASSISTENZA Presa in carico da parte del gruppo multiprofessionale	pag. 20
		Piano di assistenza individuale	pag. 22
TUTELA E PARTECIPAZIONE	18	COMITATO FAMILIARI OSPITI	pag. 22
	19	SUGGERIMENTI E RECLAMI	pag. 22
ALLEGATO 1		STANDARD DEI SERVIZI	pag. 23
ALLEGATO 2		FUNZIONIGRAMMA	pag. 25



Casa di Riposo “Benedetto Albertini”

Via del Donatore di Sangue n. 4 – 37063 Isola della Scala (VR)

1. CHI SIAMO

La Casa di Riposo di Isola della Scala é sorta per iniziativa dell'Amministrazione Comunale di Isola della Scala verso la fine dell'Ottocento. Il provvedimento istitutivo risale al 1889; il Ricovero fu ufficialmente inaugurato l'11 maggio 1890 con il nome di "Asilo di MendicITÀ Giuseppe Garibaldi" (articolo 1 della proposta di Statuto 1928).

L'alloggio si trovava in un fabbricato adiacente all'Ospedale, che era stato fondato alcuni anni prima, sempre per iniziativa dell'Amministrazione Comunale (Decreto firmato da Umberto I Re d'Italia in data 13 novembre 1887). Ciò risulta sia dallo Statuto dell'Ospedale Civile (1929/1930 - capo secondo, artt. 11-18) sia dallo Statuto della Congregazione di Carità, la quale per decenni ha avuto la gestione amministrativa dell'Ospedale Civile e del "Ricovero per indigenti". Tale Statuto, approvato dalla Giunta Provinciale Amministrativa in data 3.7.1930, all'art. 4 lettera b) capoverso 2 recita: "All'Ospedale é annesso il Ricovero per indigenti inabili al lavoro, fondato pure dal Comune di Isola della Scala nel 1889, col nome di "Asilo di MendicITÀ Giuseppe Garibaldi" ma non eretto in Ente Morale. Non ha patrimonio proprio ed é quindi da considerarsi uno speciale reparto dell'Ospedale. L'Ospedale-Ricovero é retto da uno speciale Statuto".

Il nuovo Statuto della Casa di Riposo in vigore dall'anno 2000 richiama, nelle premesse, tutti questi precedenti storici.

Il Ricovero, fin dal suo sorgere, si configurò quindi come un reparto dell'Ospedale che inizialmente era ospitato in un edificio dell'attuale Viale Rimembranza ed allora denominato Borgo Ferrari.

Nel 1912 l'Ospedale passò nella sede di Via Roma appositamente costruita dal Comune; anche l'"Asilo di MendicITÀ" fu trasferito ed ebbe a disposizione il primo piano del fabbricato.

In seguito, per le aumentate esigenze dell'Ospedale, lo spazio riservato agli anziani andò sempre più restringendosi.

Prima della costruzione dell'attuale sede della Casa di Riposo, iniziata nell'ottobre 1959, gli anziani del Ricovero erano sistemati in pochi locali in un piccolo edificio adiacente ed in comunicazione con l'Ospedale e quasi certamente costruito in un secondo tempo rispetto al fabbricato principale, per lasciare maggior spazio agli ammalati ed ai servizi sanitari veri e propri.



Casa di Riposo "Benedetto Albertini"

Via del Donatore di Sangue n. 4 – 37063 Isola della Scala (VR)

L'Amministrazione dell'Ospedale e dell'"Asilo di Mendicità" fu affidata per oltre cinquant'anni alla congregazione di Carità (divenuta poi Ente Comunale di Assistenza).

Nel 1939 (R.D. 24 febbraio 1939) l'Ospedale, e con esso la Casa di Riposo, veniva riconosciuto come Ente giuridicamente autonomo e "decentrato dall'ECA". La sua gestione fu affidata ad una amministrazione di cinque membri così nominati: il Presidente dal Prefetto; tre membri dal Podestà e uno dal Segretario politico del Fascio dei Combattenti di Isola della Scala. Detta Amministrazione rimaneva in carica quattro anni ed i loro componenti potevano essere riconfermati.

Finita la seconda guerra mondiale (1945) e cessato il regime fascista, gli organi amministrativi dei vari Enti iniziarono ad essere costituiti con metodi più democratici.

Il Consiglio di Amministrazione dell'Ospedale e della Casa di Riposo mantenne la composizione di cinque membri nominati però in modo diverso: il Presidente dal Prefetto e i quattro Consiglieri dal Consiglio Comunale.

Con l'adozione dello Statuto del 1962 la competenza a nominare il Consiglio di Amministrazione fu attribuita totalmente al Consiglio Comunale.

Nel 1963, con l'entrata in funzione della nuova sede, l'Asilo di Mendicità assumeva il nome di Casa di Riposo "Benedetto Albertini" in ricordo del benefattore che aveva lasciato una consistente eredità (delibera n. 7 del 24.01.1963).

2. DOVE SIAMO – COME RAGGIUNGERCI

La Casa di Riposo "Benedetto Albertini" si trova in Via del Donatore di Sangue n° 4 ed è collocata nell'area dell'Ospedale di Isola della Scala, al quale è strutturalmente collegata.

L'edificio, ampliato e ristrutturato (inaugurato il 5 aprile 2008) è articolato su 6 piani, un seminterrato adibito a servizi (lavanderia, magazzini, manutenzione ecc.), un piano rialzato (entrata, centro diurno, uffici amministrativi, sala polifunzionale, palestra), e 4 piani destinati alla accoglienza degli Ospiti.



Casa di Riposo “Benedetto Albertini”

Via del Donatore di Sangue n. 4 – 37063 Isola della Scala (VR)

Antistante l’edificio, si trova un ampio parco attrezzato con giochi per bambini a disposizione degli Ospiti, dei familiari e di tutta la comunità. Possono essere anche portati animali domestici.

INFORMAZIONI UTILI

Telefono 045 7301562

Fax 045 7302411

Assistente Sociale:

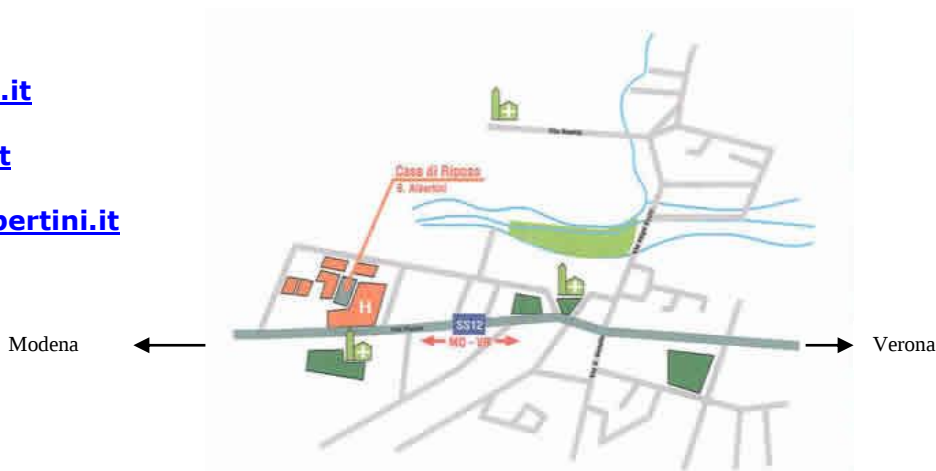
e.mail: sociale@cralbertini.it

Segreteria Ospiti:

e.mail: ospiti@cralbertini.it

Coordinatore dei Servizi

e.mail: coordinatore@cralbertini.it



3. MISSION - PRINCIPI E FINALITA' DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La Casa di Riposo “Benedetto Albertini” offre alle persone anziane non autosufficienti residenti nel Comune di Isola della Scala e zone limitrofe risposte diversificate ai bisogni di assistenza sociale e sanitaria, in collaborazione con i servizi territoriali e le famiglie.

La finalità del nostro operato è di garantire una qualità di vita più elevata possibile, nel rispetto dell’individualità, dignità e riservatezza della persona anziana che richiede i nostri servizi, considerandone i bisogni, fisici, psichici, sociali e relazionali, riducendo per quanto possibile gli stati di disagio.

In particolare diamo risposta a:

- bisogni di assistenza primaria, cure sanitarie nonché di socializzazione attraverso il servizio residenziale che viene erogato tutti i giorni nelle 24 ore al fine di garantire un’assistenza continuativa in un ambiente protetto che promuove il più possibile le autonomie della persona;
- bisogni di cure igieniche di base e di cure sanitarie, nonché risposta ai bisogni di socializzazione della persona anziana che durante il giorno è sola al domicilio, impedendone l’isolamento e l’emarginazione sociale con interventi di tipo ludico e ricreativo attraverso il servizio svolto dal Centro Diurno, aperto dal lunedì al sabato.



Casa di Riposo “Benedetto Albertini”

Via del Donatore di Sangue n. 4 – 37063 Isola della Scala (VR)

La risposta a tali bisogni ci vede impegnati a:

- **Definire** e aggiornare, sulla base di valutazioni multidimensionali e multi professionali, progetti di intervento personalizzati e individuali, attraverso una tipologia di organizzazione del lavoro volta alla definizione di obiettivi e la verifica dei risultati raggiunti;
- **Perseguire** il miglioramento dei livelli di salute, mantenendo, ripristinando o sviluppando le capacità funzionali residue dell’anziano;
- **Garantire** un’adeguata formazione professionale del personale di assistenza al fine di sostenerne la motivazione, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni della persona anziana;
- **Collaborare** per una maggior apertura al territorio con gli enti territoriali e le altre strutture protette presenti nell’ambito dell’Azienda U.L.S.S. 9 Scaligera, al fine di creare progetti comuni finalizzati al miglioramento della vita del singolo e della collettività.

Il nostro servizio è caratterizzato dai seguenti aspetti:

- Presenza di locali ristrutturati e di recente costruzione, dotati di tutti i confort (aria condizionata, tv in camera, possibilità di avere una stanza singola, ecc.);
- Collegamento diretto e privilegiato con il locale Ospedale attraverso un accesso sotterraneo (tale vicinanza permette di ridurre i tempi d’attesa per eventuali esami radiologici o di laboratorio);
- Accoglimento personalizzato della persona anziana (possibilità di arredare la stanza con oggetti personali di valore affettivo, come fotografie, soprammobili, quadri, ecc.);
- Compilazione di un questionario di pre-accoglimento che consente di organizzare da subito l’ingresso in struttura, acquisendo una serie di informazioni che si rendono utili ed efficaci per conoscere la persona. Tale modalità consente inoltre di prendere conoscenza delle reali motivazioni per cui viene richiesto l’accoglimento, di conoscere direttamente i familiari dell’assistito e di presentare le persone che più direttamente saranno coinvolte nella fase dell’accoglimento, comprendendo così la specificità e i reali bisogni del caso.

Il nostro operato viene svolto nel rispetto dei valori fondamentali dell’umanità e della cura delle relazioni interpersonali curando:

- ☐ la trasparenza nei rapporti con l’utenza e gli stakeholders;
- ☐ la tempestività degli interventi assistenziali erogati;
- ☐ la massima disponibilità rispetto alle esigenze della persona anziana accolta;
- ☐ una oculata gestione delle risorse finanziarie della struttura, al fine di non caricare costi inutili sulle rette degenza.



Casa di Riposo “Benedetto Albertini”

Via del Donatore di Sangue n. 4 – 37063 Isola della Scala (VR)

4. AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL CENTRO SERVIZI

La Casa di Riposo è amministrata da un Consiglio di Amministrazione nominato dal Sindaco di Isola della Scala con apposito decreto e formato da 5 componenti, che rimangono in carica 5 anni.

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo di governo e di indirizzo dell'Ente, che definisce gli obiettivi ed i programmi da attuare e verifica la rispondenza dei risultati della gestione amministrativa alle direttive generali impartite.

La gestione amministrativa, finanziaria e tecnica della struttura è affidata al Segretario Direttore.

Presso il Centro Servizi opera personale assistenziale, sanitario, riabilitativo, sociale in possesso del titolo di studio richiesto dalla normativa regionale vigente, che risponde ai bisogni degli anziani con la massima professionalità.

L'Ente garantisce gli standard di presenza in servizio di tutto il personale, che sono definiti dalla Regione Veneto.

Tutto il personale in servizio viene continuamente aggiornato su tematiche relative all'assistenza, ai suoi aspetti relazionali e all'organizzazione del servizio, al fine di sostenerne la motivazione e la professionalità.

ADEMPIMENTI NORMATIVI

Il Centro Servizi “Benedetto Albertini” ha in dotazione il manuale previsto dal D. Lgs. 193/07, concepito allo scopo di raggiungere standard igienici ottimali per la manipolazione degli alimenti attraverso:

- il sistema HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point), strumento per ridurre entro livelli accettabili rischi fisici, chimici e biologici identificati;
- corrette prassi operative, ossia misure rigorose e permanenti che devono essere applicate durante tutto il processo indipendentemente dal sistema HACCP. Esse includono regole di carattere igienico per il personale, pulizia, disinfezione, disinfestazione, ecc.

Per quanto riguarda invece la normativa sulla sicurezza (D. Lgs. 81/08 e successive modifiche ed integrazioni) il Centro Servizi è in possesso di



Casa di Riposo “Benedetto Albertini”

Via del Donatore di Sangue n. 4 – 37063 Isola della Scala (VR)

adeguato documento di valutazione dei rischi della sicurezza dei lavoratori e degli ospiti accolti.

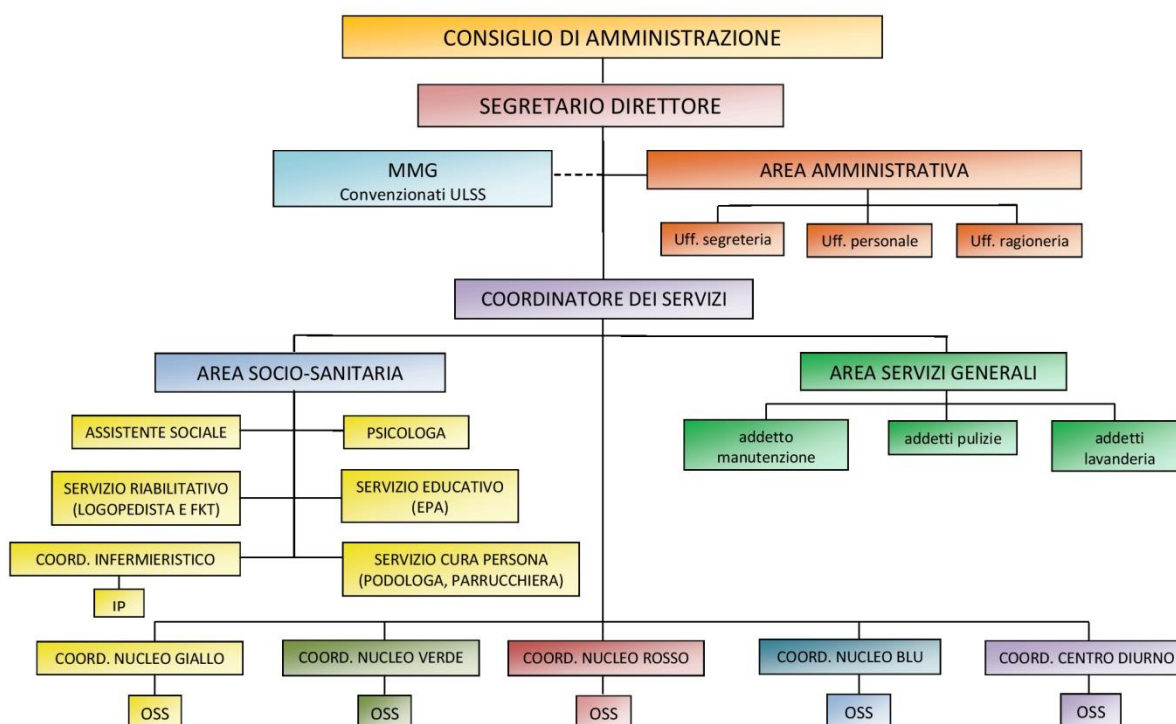
A tutti i lavoratori è stata data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure da adottare, fornendo adeguati dispositivi di protezione individuale.

Inoltre, il personale è sottoposto periodicamente a visita medica attestante l'idoneità alla mansione svolta, secondo quanto previsto dalla normativa.

5. ORGANIGRAMMA E FUNZIONIGRAMMA

In data 18 Agosto 2016, con Decreto Commissariale n. 18, è stata approvata la nuova Dotazione Organica dell'Ente. L'organigramma qui di seguito riportato ed il Funzionigramma allegato, ne costituiscono la declinazione operativa.

CENTRO SERVIZI “BENEDETTO ALBERTINI” Organigramma 2018





Casa di Riposo “Benedetto Albertini”

Via del Donatore di Sangue n. 4 – 37063 Isola della Scala (VR)

6. FINALITA' DEL DOCUMENTO

La Carta dei Servizi costituisce un fondamentale strumento di informazione di cui l'Ente si dota allo scopo di informare con la maggiore trasparenza possibile gli utenti e le loro famiglie sulle modalità del servizio assistenziale erogato.

Si tratta di un “vademecum” che indica le caratteristiche della struttura, la natura e le modalità organizzative dei vari servizi offerti e gli obiettivi che si intendono perseguire.

Lo scopo è quello di rispondere al meglio ai bisogni degli ospiti e dei familiari promuovendo l'informazione, la trasparenza e la partecipazione ai fini di un continuo miglioramento della qualità dei servizi in relazione alle esigenze di ogni singolo utente.

Nella presente Carta si trovano le informazioni necessarie per conoscere la composizione degli organismi di partecipazione, l'organizzazione del servizio, la tipologia di anziani cui esso è rivolto, le modalità per esprimere un reclamo: tutti questi elementi permettono alla persona assistita e/o al suo familiare di avere uno strumento di verifica e controllo della corrispondenza fra il servizio effettivamente erogato e quello promesso e illustrato in questo documento.

La carta dei servizi riconosce all'utente la possibilità di esercitare tre fondamentali diritti:

- ❖ diritto all'informazione;
- ❖ diritto alla partecipazione;
- ❖ diritto all'auto-tutela.

al fine di permettere al Centro Servizi di ascoltare il cittadino per interagire e perseguire il miglioramento continuo della qualità del servizio.

DESCRIZIONE DEI SERVIZI OFFERTI

SERVIZIO RESIDENZIALE

7. SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA PERSONA

Il servizio assistenziale garantisce la cura e l'igiene della persona accolta presso la Casa di Riposo, nonché verifica la corretta alimentazione della stessa.

Tutte le attività vengono svolte cercando di mantenere il più possibile l'autonomia residua e l'autostima della persona.



Casa di Riposo “Benedetto Albertini”

Via del Donatore di Sangue n. 4 – 37063 Isola della Scala (VR)

Il servizio assistenziale è garantito nelle 24 ore: tutto il personale è in possesso di adeguata qualifica professionale.

Le attività di cui sopra vengono svolte quotidianamente dagli operatori di assistenza che sono impegnati ad ascoltare e dare risposta ai bisogni personali favorendo la relazione e l'integrazione con i familiari.

Le principali attività svolte sono le seguenti:

- Igiene personale quotidiana, eseguita almeno tre volte al giorno, con cambio e controllo della biancheria personale;
- Bagno completo, garantito una volta alla settimana o ulteriori volte, se necessario, in appositi locali attrezzati. La spugnatura a letto viene eseguita in base alle necessità ed alle problematiche della persona;
- Rifacimento dei letti con controllo e sostituzione della biancheria piana;
- Svolgimento di cambi posizione per le persone allettate, al fine di prevenire le piaghe da decubito, secondo modalità personalizzate;
- Colazione personalizzata (tè, caffelatte, latte con fette biscottate e/o biscotti) a tutte le persone;
- Sorveglianza continua con relativa risposta ai bisogni individuali (accompagnamento in bagno per bisogni fisiologici, cambio panno, ecc.) lettura del giornale, lettura di libri inerenti il vissuto degli ospiti per discutere e ricordare il loro passato, programmi tv, ecc..
- Adozione di interventi o spostamenti mirati per garantire una migliore movimentazione e stimolazione alla deambulazione da parte dell'operatore, su indicazioni del fisioterapista (FKT)
- Compilazione con particolare cura del menù giornaliero, rispettando il più possibile i gusti e le esigenze degli ospiti;
- Idratazione, eseguita più volte al giorno, con un'attenzione particolare per tutte le persone con particolari problematiche;
- Stesura su apposito diario da parte dell'Operatore Socio-Sanitario e dell'infermiere di tutte le informazioni socio-sanitarie rilevanti, al fine di permettere una continuità assistenziale.



Casa di Riposo “Benedetto Albertini”

Via del Donatore di Sangue n. 4 – 37063 Isola della Scala (VR)

Tutte le attività di cui sopra vengono svolte dall'Operatore Socio-Sanitario, osservando in maniera dettagliata e attenta tutti i cambiamenti degli stati fisici, psichici e relazionali della persona, comunicandoli all'infermiere.

E' possibile, inoltre, assistere l'ospite nel momento del bisogno grave (accompagnamento alla morte), con la possibilità, previa richiesta scritta in ufficio, di usufruire di pasti o quant'altro.

Servizio parrucchiera

Viene fornito da una professionista esterna presente in media tre volte la settimana. Ogni ospite ha diritto ad una seduta mensile, compresa nella retta, mentre i servizi extra sono a carico dell'ospite.

Servizio di podologia

E' curato da una professionista esterna presente in media quattro volte al mese. Essa si occupa della cura e medicazione dei piedi e delle mani, in caso di necessità.

La biblioteca

È allestita una biblioteca con libri di narrativa, letteratura, storia, geografia, arte, archeologia, natura, medicina, musica, cucina. I libri sono a disposizione di tutti gli ospiti presso il Centro Diurno.

8. SERVIZI SANITARI E RIABILITATIVI

▪ **Servizio medico**

L'assistenza medica è garantita dalla presenza di due medici di medicina generale convenzionati con l'Azienda ULSS 9 Scaligera.

Il servizio medico viene assicurato nella struttura per 18 ore alla settimana dal lunedì al sabato, mentre nelle restanti fasce orarie si fa riferimento al Servizio di Continuità Assistenziale (Guardia Medica), erogato dalla locale Azienda ULSS.

Il Medico effettua la diagnosi delle malattie, la prescrizione della terapia farmacologica ai suoi assistiti e garantisce una visita medica al primo accesso utile dopo l'ingresso della persona anziana in struttura. Esegue, inoltre, attività di certificazione e si rende disponibile per colloqui con familiari ed ospiti, secondo orari esposti all'interno della struttura.

▪ **Servizio infermieristico**

Il servizio infermieristico è attivo nelle 24 ore ed è svolto da personale abilitato e qualificato a norma di legge.



Casa di Riposo “Benedetto Albertini”

Via del Donatore di Sangue n. 4 – 37063 Isola della Scala (VR)

All'interno del Centro Servizi l'infermiere è un riferimento costante per gli ospiti che necessitano di essere curati, visitati e soccorsi; è presente presso gli ambulatori dei piani dove si concentrano i servizi sanitari di cui gli ospiti necessitano.

In particolare, l'infermiere quotidianamente:

- Prepara e distribuisce le terapie prescritte secondo modalità e tempi indicati dal medico;
- Esegue prelievi, medicazioni, stick glicemici, rilevazione e monitoraggio dei parametri vitali;
- Partecipa attivamente alla visita medica e assicura la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostiche e terapeutiche;
- Programma visite ed esami specialistici esterni alla struttura.

Le posture e le mobilizzazioni degli ospiti vengono garantiti in collaborazione con il fisioterapista e con gli operatori assistenziali.

Con questi ultimi l'Infermiere si confronta al termine di ogni turno riportando tutte le informazioni riguardanti gli ospiti su un apposito diario, al fine di permettere la continuità assistenziale.

Le attività del personale infermieristico sono coordinate da una responsabile, che svolge tutte le funzioni proprie dell'infermiere professionale e inoltre:

- Partecipa alla valutazione dei bisogni di ogni singolo ospite sulla base del Piano Assistenziale Individuale stabilito in Unità Operativa Interna;
- Mantiene i rapporti con i parenti degli ospiti in merito a questioni sanitarie ed assistenziali ed in generale si occupa di quant'altro necessario a garantire un buon soggiorno degli anziani in struttura.

▪ **Servizio fisioterapico**

Il servizio di Fisiokinesiterapia viene assicurato per sei giorni la settimana dalla presenza di due fisioterapisti, per un totale di 36 ore settimanali.

Il servizio viene attivato in base alla diagnosi effettuata dal medico.

Nell'ambito della propria competenza e secondo quanto concordato nell'ambito della unità operativa interna, il fisioterapista:

- Elabora il programma riabilitativo volto al mantenimento o al miglioramento delle condizioni dell'ospite;



Casa di Riposo “Benedetto Albertini”

Via del Donatore di Sangue n. 4 – 37063 Isola della Scala (VR)

- Pratica l'attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie e psicomotorie, utilizzando terapie fisiche e manuali;
- Gestisce il parco ausili della struttura, composto da carrozzine, deambulatori, materassi antidecubito, ecc.;
- Supporta il personale di piano nell'attività assistenziale di movimentazione e di monitoraggio dell'ospite;
- Educa gli ospiti e gli operatori all'utilizzo in autonomia e/o in supervisione degli ausili e ne verifica l'efficacia.

Gli interventi riabilitativi vengono praticati prevalentemente all'interno della palestra, sita al pian terreno vicino alla spaziosa sala polifunzionale, oppure nel rispettivo reparto di degenza.

La palestra si sviluppa in uno spazio accogliente e luminoso ed è dotata di tutti gli attrezzi indispensabili per la riabilitazione e rieducazione funzionale delle disabilità motorie e psicomotorie.

Gli ospiti del Centro Servizi partecipano inoltre ad attività collettive, come la ginnastica di gruppo, giochi motori in spazi comuni quali la sala polivalente, così da creare momenti di aggregazione e socialità.

▪ **Servizio di logopedia**

Il servizio di logopedia viene assicurato da una professionista incaricata dalla struttura per circa dieci ore la settimana.

Nel contesto residenziale, il logopedista si occupa di afasie, comunicopatie, disartrie, disfonie, ipoacusie e disfagie.

Gli ospiti vengono presi in carico dal logopedista su segnalazione del medico o di altri professionisti (infermieri, psicologo, fisioterapisti, operatori socio sanitari).

La presa in carico si suddivide in una iniziale valutazione ed un successivo intervento (concordato con il medico).

L'intervento può essere di diverso tipo:

- indicazioni operative per le altre figure professionali o i famigliari degli ospiti con addestramento alla loro corretta messa in atto;
- trattamento diretto degli ospiti.

Il logopedista riceve i famigliari su appuntamento.



Casa di Riposo “Benedetto Albertini”

Via del Donatore di Sangue n. 4 – 37063 Isola della Scala (VR)

9. SERVIZIO EDUCATIVO

Il servizio educativo è svolto da due educatrici professionali con la finalità di rendere gli ospiti consapevoli di “appartenere ad una comunità-struttura”.

L’obiettivo del lavoro delle educatrici consiste:

- mantenere attivi i processi delle funzioni linguistiche della memoria, psicomotorie e creative;
- Favorire l’attenzione, la concentrazione e l’ascolto;
- Facilitare i rapporti interpersonali e l’integrazione nel gruppo, creando l’opportunità di fare esperienze sociali positive;
- Valorizzare le facoltà e le capacità residue.

Le attività che vengono effettuate dalle educatrici sono le seguenti:

- Ginnastica di gruppo quotidiana;
- Attività di stimolazione cognitiva (gruppo di lettura, laboratorio cognitivo, orientamento spazio-temporale);
- Attività di laboratorio (addobbi, disegni, lavoretti manuali, musica)
- Giochi di gruppo (tornei di carte, tombola, tornei di birilli e tanti altri);
- Visite esterne;
- Cineforum;
- Feste (a tema, compleanni, pranzi tradizionali, natalizie, pasquali, carnevalesche, ecc).

10. SERVIZIO SOCIALE

All’interno della struttura opera un’Assistente sociale per circa venticinque ore settimanali, la quale:

- Fornisce ai potenziali ospiti e familiari informazioni utili relative alla struttura e alle modalità di accoglimento;
- Gestisce le liste d’attesa secondo quanto indicato nei Regolamenti interni e collabora con la locale Azienda ULSS per gli inserimenti in regime convenzionato;
- Cura le pratiche di ingresso degli ospiti, stipulando contratti, effettuando il cambio del medico, compilando le schede conoscitive da condividere con l’equipe;
- Fornisce informazioni aggiornate sulle risorse e i servizi offerti (esenzioni ticket, richieste di invalidità civile, ricorso alla nomina dell’amministratore di sostegno, ecc.);
- Pianifica, attiva e coordina le Unità Operative Interne nel corso delle quali viene redatto il PAI (Piano Assistenziale Individualizzato);
- Condivide con i familiari degli ospiti i contenuti del PAI e ne custodisce i verbali;



Casa di Riposo “Benedetto Albertini”

Via del Donatore di Sangue n. 4 – 37063 Isola della Scala (VR)

- Predispone l'analisi e l'elaborazione dei dati relativi alla soddisfazione dell'utenza.

11. SERVIZIO PSICOLOGICO

L'accoglimento in struttura è una fase particolarmente delicata in cui la persona si trova ad ampliare il proprio mondo relazionale sia col personale sia con gli altri ospiti. In considerazione di questo, il servizio di psicologia, operante per circa dodici ore settimanali, si occupa di favorire le relazioni della persona accolta attraverso l'ascolto, il lavoro d'équipe e la collaborazione con i familiari per trovare strategie finalizzate al suo benessere globale.

In questo senso, il servizio è rivolto a:

- Anziani ospiti, attraverso colloqui individuali, valutazioni e riabilitazione cognitiva in collaborazione con le altre figure professionali;
- Familiari, attraverso uno spazio di ascolto e di sostegno nei momenti di difficoltà, fornendo consulenza e strategie per gestire al meglio la relazione con il proprio caro;
- Personale, il quale viene supportato con supervisione e miglioramento della capacità relazionali e comunicative attraverso interenti formativi mirati. Particolare attenzione viene data alla prevenzione dello stress lavoro correlato e del burn out.

12. SERVIZIO RELIGIOSO

Il servizio religioso è garantito dalla parrocchia di Isola della Scala che celebra la S. Messa tutte le domeniche, le festività infrasettimanali e tutti i martedì alle ore 10. Alla S. Messa possono partecipare sia i familiari che tutta la popolazione.

E' a disposizione degli Ospiti e delle persone esterne una Cappella per la devozione personale.

Inoltre viene garantita la presenza di un Sacerdote ogni qualvolta gli ospiti lo richiedano.

Viene inoltre recitato il S. Rosario tutti i venerdì pomeriggio nella sala polivalente a cura di una volontaria.



Casa di Riposo “Benedetto Albertini”

Via del Donatore di Sangue n. 4 – 37063 Isola della Scala (VR)

Nei periodi forti della Quaresima e dell'Avvento e l'ultimo giorno dell'anno, vengono svolte celebrazioni specifiche curate e organizzate dalle Educatrici in collaborazione con la Parrocchia.

13. SERVIZI ALBERGHIERI

▪ **Servizio di ristorazione**

Il servizio di ristorazione è affidato in appalto ad una ditta esterna che consegna i pasti secondo l'ordine settimanale predisposto dalle responsabili di piano.

Sono previste diete personalizzate per diabetici, disfagici o per portatori di particolari patologie.

I pasti principali della giornata sono i seguenti:

COLAZIONE (a scelta) – dalle ore 8.30

PRANZO – dalle ore 12.00

MERENDA POMERIDIANA – dalle ore 15.30

CENA – dalle ore 18.30

La ristorazione tiene conto delle esigenze dietetiche delle persone anziane e delle tradizioni locali.

Vengono organizzati menù a tema su proposta delle educatrici.

Tale servizio collabora con le educatrici in occasione di feste, compleanni e ricorrenze in genere.

▪ **Servizio lavanderia e guardaroba**

L'ente fornisce agli ospiti tutta la biancheria piana di uso comune (lenzuola, federe, coperte, asciugamani per il bagno, tovaglie, ecc.) e provvede alla sua sostituzione periodica ogni qualvolta se ne presenti la necessità (anche giornalmente o per più volte nella giornata).

La lavanderia interna provvede al lavaggio della biancheria personale degli ospiti.

All'atto dell'ammissione in struttura ad ogni ospite viene richiesta una fornitura sufficiente di indumenti in buono stato e contrassegnati con numero personale che viene dato in prima dotazione dall'Ente.

L'Ente non si assume responsabilità per lo smarrimento dei capi trattati dal servizio di lavanderia qualora non contrassegnati o per il loro deterioramento.



Casa di Riposo “Benedetto Albertini”

Via del Donatore di Sangue n. 4 – 37063 Isola della Scala (VR)

▪ **Servizio di pulizia ambienti**

La pulizia dell’ambiente (stanze di degenza, servizi igienici, soggiorni, spazi comuni, ambulatori, ecc.) viene garantita tutti i giorni della settimana da personale interno e costituisce un aspetto importante per la permanenza degli ospiti.

L’igienizzazione degli ambienti è eseguita secondo procedure specifiche e utilizzando prodotti compatibili con la salute delle persone.

Le pulizie si svolgono prevalentemente durante le ore del mattino e tengono conto della presenza e delle esigenze delle persone.

La pulizia ordinaria viene eseguita quotidianamente; le pulizie straordinarie hanno cadenza periodica a seconda del tipo di intervento richiesto.

14. CENTRO DIURNO PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI

Il Centro Diurno è un servizio semiresidenziale con funzioni terapeutico-riabilitative e di socializzazione ed è rivolto principalmente ad anziani non autosufficienti con una capienza massima di 14 persone.

Il personale qualificato assicura una risposta ai bisogni primari di ogni ospite; consente ad ognuno di loro di sperimentare e valorizzare le proprie abilità e i propri interessi nelle attività di vita quotidiana, nella cura di sé, nelle attività ludico-ricreative e nelle relazioni interpersonali individuali e di gruppo, attraverso programmi personalizzati.

Il Centro Diurno è collocato al piano rialzato della Casa di Riposo e dispone di un’ampia sala di soggiorno, di una sala per il relax pomeridiano e dei servizi igienici.

Il Centro Diurno è aperto dalle ore 08.00 alle 18.30 dal lunedì al sabato ed è chiuso la domenica e i giorni festivi.

E' ammessa la flessibilità per l’orario di accettazione.

Vengono forniti i seguenti servizi:

- Servizio infermieristico
- Assistenza sociale
- Attività ricreative
- Cura della persona



Casa di Riposo “Benedetto Albertini”

Via del Donatore di Sangue n. 4 – 37063 Isola della Scala (VR)

- Igiene personale
- Servizio di riabilitazione
- Ristorazione, comprensiva di colazione, pranzo, merenda e cena

A richiesta è possibile usufruire anche di altri servizi a pagamento, come parrucchiera e podologa.

La struttura può fornire il servizio di trasporto a fronte di un bisogno importante del nucleo familiare e previa analisi delle capacità organizzative del periodo.

MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI RESIDENZIALI E CENTRO DIURNO

La struttura offre ai propri utenti due tipologie di servizio (residenziale e diurno), al quale è possibile accedervi mediante una delle seguenti modalità:

1. **In convenzione**, definitiva o temporanea, per quanti sono titolari di impegnativa di residenzialità rilasciata dall'Azienda ULSS 9 Scaligera, preliminarmente valutati mediante scheda SVAMA e inseriti in un'apposita graduatoria; in questo caso è a carico dell'ospite una quota alberghiera (spese di vitto e alloggio) stabilita annualmente dal Consiglio di Amministrazione dell'Ente.
2. **In regime privato**, definitivo o temporaneo (sollevio), attraverso la lista d'attesa della struttura e una volta esaurite le richieste pervenute dall'ULSS. In questo caso, l'ospite è tenuto a corrispondere oltre alla quota alberghiera anche la quota sanitaria, secondo quanto stabilito annualmente dal Consiglio di Amministrazione dell'Ente.

15. Presentazione della domanda di accoglimento

Per l'accoglimento **in regime convenzionato**, è necessario rivolgersi all'Assistente sociale del Comune di residenza dell'interessato (o ai servizi sociali ospedalieri in caso di ricovero) per la richiesta di SVAMA (scheda di valutazione multidimensionale anziano) e il conseguente inserimento nell'apposita graduatoria dell'Azienda ULSS competente.

Per quanto riguarda, invece, il posto **in regime privato** (temporaneo o definitivo), l'utente o la famiglia è tenuta ad inoltrare all'Assistente sociale della struttura la domanda di accoglimento, per entrare nella lista d'attesa interna.

Al ricevimento della domanda di accoglimento, l'Assistente sociale della struttura consegna il Regolamento vigente ed un questionario pre-



Casa di Riposo “Benedetto Albertini”

Via del Donatore di Sangue n. 4 – 37063 Isola della Scala (VR)

accoglimento che dovrà essere compilato dal medico di famiglia o dal personale medico ospedaliero (in caso di degenza dell'anziano), al fine di avere maggiori e più dettagliate informazioni sanitarie al momento dell'eventuale accoglimento.

In riferimento alla lista d'attesa per i posti privati, sono adottati i seguenti criteri di priorità:

1. residenza nel Comune di Isola della Scala;
2. residenza nei Comuni facenti parte l'ex ULSS 22;
3. residenza nei Comuni fuori ULSS.

16. I COSTI DEL SERVIZIO

La quota di partecipazione al costo del servizio richiesta all'utente è decisa annualmente dal Consiglio di Amministrazione del Centro Servizi “Benedetto Albertini”.

La retta è onnicomprensiva di tutti i servizi erogati ed elencati nella presente Carta dei Servizi.

Le tariffe possono essere variate a discrezione del Consiglio di Amministrazione anche in corso d'anno.

Le rette sono determinate ed aggiornate con deliberazione di Consiglio di Amministrazione sulla base degli effettivi costi di gestione.

Il relativo aggiornamento verrà comunicato agli obbligati al pagamento della retta ed avrà effetto a decorrere dal mese successivo alla data di comunicazione stessa.

17. MODELLO DI ORGANIZZAZIONE DELL'ASSISTENZA

▪ Presa in carico da parte del gruppo multiprofessionale

Il processo di presa in carico dell'ospite da parte del gruppo multiprofessionale inizia con la somministrazione ai familiari del questionario pre-accoglimento da parte dell'Assistente sociale.

Attraverso tale strumento ci si prefigge di conoscere direttamente la persona che verrà accolta dal Centro Servizi, prendere conoscenza delle attuali condizioni di salute del medesimo e delle motivazioni reali che inducono l'accesso in struttura.



Casa di Riposo “Benedetto Albertini”

Via del Donatore di Sangue n. 4 – 37063 Isola della Scala (VR)

Inoltre si intende far conoscere alla persona e/o ai suoi familiari le persone di riferimento a cui si potranno richiedere le opportune informazioni sul servizio e concordare le modalità di accoglimento.

L'accoglienza della persona anziana viene effettuata preferibilmente il mattino dal lunedì al venerdì, dalle 8:30 alle 11:00. A disposizione dell'anziano e dei suoi familiari vi saranno le operatrici s.s. di nucleo, un'infermiera e l'Assistente sociale, la quale accompagnerà e seguirà gli interessati durante la delicata fase di inserimento.

Questa modalità permette di dare alla persona anziana dei punti di riferimento ben definiti fin dal primo momento e al contempo alle responsabili di nucleo di calibrare adeguatamente l'approccio e gli interventi assistenziali da attivare, al fine poi di condividerli con il resto dell'equipe.

Già il giorno dell'accoglimento viene effettuata la prima visita medica. Il medico si renderà disponibile ad effettuare un colloquio finalizzato all'acquisizione della maggior quantità di informazioni per la ricostruzione dell'anamnesi sanitaria.

Entro 3 giorni dall'accoglimento tutti professionisti presenti in struttura (fisioterapista, educatrice, infermiere) dovranno aver conosciuto la persona anziana ed aver stilato una propria sommaria valutazione delle condizioni di salute, al fine di garantire l'adeguata assistenza necessaria.

Tutta l'equipe assistenziale effettuerà una prima osservazione sulla persona accolta per un periodo di circa un mese, durante il quale verranno raccolte informazioni utili sulla persona e rilevati gli aspetti critici, anche relativi all'adattamento alla vita in comunità.

Al termine di questo periodo di osservazione verrà convocata una Unità Operativa Interna, alla quale parteciperà tutta l'equipe assistenziale, in cui verrà formulato un progetto assistenziale individualizzato (P.A.I.) nel quale si definiscono gli obiettivi di salute e gli interventi di assistenza personalizzati da erogare alla persona.

Si sottolinea come il familiare sia chiamato a essere parte integrante in questo processo di inserimento: infatti, lo stesso viene informato dei contenuti del progetto assistenziale e delle verifiche sugli obiettivi effettuate periodicamente dall'equipe assistenziale.



Casa di Riposo “Benedetto Albertini”

Via del Donatore di Sangue n. 4 – 37063 Isola della Scala (VR)

18. COMITATO FAMILIARI OSPITI

E' attivo presso il Centro Servizi un "Comitato familiari ospiti" liberamente eletto dagli stessi familiari.

E' un organo di tipo consultivo, il quale collabora con l'Amministrazione per proporre miglioramenti della qualità dei servizi erogati.

In fase di accoglimento l'Assistente sociale provvede a consegnare al familiare il modulo per il consenso al trattamento dei dati da trasmettere al Comitato e a dare le necessarie informazioni.

19. SUGGERIMENTI E RECLAMI

Il Centro Servizi cerca di risolvere eventuali insoddisfazioni in via informale e colloquiale.

Qualora non sia possibile, per particolari motivi, si chiede che venga compilato il modulo per il reclamo, reperibile all'ingresso della struttura accanto ai distributori automatici.

La modalità di presentazione del reclamo

A chi

Al Segretario Direttore.

Come

In forma scritta per posta, a mano, e-mail, con o senza modulo.

Cosa

Evidenziare il problema/disservizio.

La modalità di risposta

In forma scritta, entro 20 giorni dalla data di ricevimento.



Casa di Riposo “Benedetto Albertini”

Via del Donatore di Sangue n. 4 – 37063 Isola della Scala (VR)

Allegato 1

STANDARD DEI SERVIZI

Di seguito sono elencati alcuni standard dei servizi offerti dalla struttura e gli indicatori di verifica.

SERVIZIO	STANDARD	INDICATORE DI VERIFICA
Servizio medico	Assicurazione della presenza del medico in struttura per le ore settimanali previste dalla convenzione vigente.	Giorni di presenza
	Effettuazione della prima visita al primo accesso utile.	N° gg intercorsi/n° visite
	Effettuazione di almeno una visita per ciascun ospite ogni 30 gg.	N° visite
Servizio infermieristico	Presenza h24 come da standard regionali	Dotazione organica/standard regionali minimi
	Rilevazione dei parametri (pressione arteriosa, frequenza cardiaca, saturazione) una volta ogni 15 gg e al bisogno	N° visite
	Tenuta cartelle di ciascun ospite con annotazione degli interventi periodici	Diario informazioni sanitarie sull'ospite
	Medicazioni quotidiane in presenza di lesioni da decubito o altro	N° medicazioni
Servizio assistenziale	Presenza h24 come da standard regionali	Dotazione organica/standard regionali minimi
	Effettuazione del bagno completo in sedia o lettino o bagno assistito con lavaggio ed asciugatura capelli ogni settimana.	N° bagni settimanali/n° ospiti
	Personalizzazione del cambio panno per ogni ospite con l'uso di una scheda individuale	Idoneità panno/tipo incontinenza
	Monitoraggio del peso corporeo con relativa misurazione almeno una volta al mese	N° misurazioni/n° ospiti
Servizio sociale	Colloqui propedeutici all'accoglimento e raccolta delle principali informazioni sanitarie e sociali	N° schede di pre-accoglimento
	Organizzazione di una riunione settimanale (U.O.I.) finalizzata alla stesura del Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) per ogni ospite con revisione almeno semestrale.	N° PAI/n° ospiti



Casa di Riposo “Benedetto Albertini”

Via del Donatore di Sangue n. 4 – 37063 Isola della Scala (VR)

	Condivisione del Progetto Assistenziale Individualizzato con i familiari dell'Ospite entro 15 gg dalla stesura	N° gg intercorsi/data U.O.I.
Servizio educativo	Attività socio-educative dal lunedì al venerdì mattina e pomeriggi. Nel fine settimana, possibili eventi extra (feste, pomeriggi in musica, ospiti esterni).	Presenza di 2 educatrici (1 a 18h/sett. – 1 a 36h/sett.)
	Organizzazione di una festa collettiva per tutti i compleanni del mese con distribuzione dei regali.	N° feste di compleanno all'anno
	Realizzazione in corso d'anno di minimo 5 progetti di gruppo, dei quali almeno la metà in collaborazione con associazioni, scuole, familiari.	N. progetti all'anno
Servizio fisioterapico	Effettuazione della prima valutazione dell'ospite entro 2 gg lavorativi dall'ingresso.	N° gg intercorsi/n° visite
	Elaborazione di un eventuale piano di trattamento entro 15 gg lavorativi dall'accoglimento o dalla segnalazione.	N° gg intercorsi/n° visite
	Effettuazione di una valutazione entro 2 gg lavorativi dalla ricezione scritta di una segnalazione professionale e non.	N° gg intercorsi/n° visite
Servizio psicologico	Periodici incontri di formazione con i referenti OSS di nucleo	N° ore formative
	Entro 30 gg dall'ingresso di un ospite, somministrazione del MMSE per stesura del PAI	Data MMSE/data ingresso
	Sostegno individuale agli ospiti e familiari	N ° colloqui
Servizio logopedico	Presenza in carico dell'ospite entro 10 gg dall'ingresso o dalla richiesta di intervento	N° gg intercorsi/n° visite
	Individuazione tempestiva del disturbo di deglutizione su segnalazione	N° gg intercorsi dalla richiesta/data visita
	Indicazioni operative specifiche e personalizzate per ogni ospite	Alimentazione adeguata/tipologia di disfagia



Casa di Riposo “Benedetto Albertini”

Via del Donatore di Sangue n. 4 – 37063 Isola della Scala (VR)

Allegato 2

FUNZIONIGRAMMA **aggiornato al 29.08.2018**

Con Decreto Commissariale n. 18 del 18 Agosto 2016 è stata approvata la nuova Dotazione Organica dell'Ente. Scopo del presente funzionigramma, in esecuzione di tale atto programmatico e di quanto previsto dalle norme legislative, regolamentari e contrattuali vigenti, è quello, pertanto, di chiarire ambiti di competenza, attività previste e responsabilità attribuite alle diverse figure professionali.

Area dirigenziale

SEGRETARIO – DIRETTORE

- Svolge le funzioni di direzione generale dell'Ente. Tali funzioni sono svolte in conformità alle disposizioni statutarie e i regolamenti vigenti, nonché di quanto previsto in materia dalla legislazione vigente;
- E' organo gestionale ed è responsabile del raggiungimento dei risultati e degli obiettivi fissati dal Consiglio di Amministrazione;
- E' responsabile della gestione delle risorse umane dell'I.P.A.B. di qualsiasi categoria e profilo ascrivito;
- Cura la corretta esecuzione delle decisioni dell'organo consiliare emanando disposizioni operative;
- Sovrintende a tutte le attività dell'Ente, fornisce all'organo politico-istituzionale gli elementi di conoscenza e valutazione tecnica necessari per l'analisi del funzionamento e soddisfacimento dei servizi erogati, elabora proposte, relazioni, pareri, documenti, schemi di provvedimenti amministrativi e regolamentari;
- Mantiene il necessario coordinamento dei vari settori d'intervento al fine di un efficiente utilizzo delle risorse dell'Ente;
- Espleta ogni altro incarico affidato direttamente dal Consiglio di Amministrazione;
- In particolare per quanto riguarda il Sistema Qualità concorda le azioni correttive e preventive proposte a fronte delle carenze rilevate;
- Coordina l'attivazione di corsi di formazione per il personale dipendente;
- Gestisce gli approvvigionamenti di beni e servizi, espleta gare d'appalto per forniture di beni e servizi (comprensivi di predisposizione degli atti deliberativi, gli schemi di capitolato e di contratto);
- In qualità di Responsabile dei servizi generali ha il compito di gestire le strutture immobiliari, le ristrutturazioni, le manutenzioni in ottemperanza alla normativa vigente;



Casa di Riposo “Benedetto Albertini”

Via del Donatore di Sangue n. 4 – 37063 Isola della Scala (VR)

- Responsabile della sicurezza/amministratore di sistema informatico, del trattamento dei dati ai sensi del D.Lgl 196/03.

Area amministrativa

RAGIONERIA

- Opera in collaborazione e sotto la direzione del Segretario Direttore;
- Tiene la contabilità economico-patrimoniale di cui alla L.R. 780/2013;
- Gestisce i rapporti con la Tesoreria dell'Ente;
- Tiene la cassa economale;
- Tiene il registro dei cespiti ammortizzabili, verifica, registrazione e prima nota;
- Tiene registri e documenti contabili previsti dalla vigente normativa e relativi adempimenti;
- Redige il bilancio di previsione e il bilancio d'esercizio.

SEGRETERIA

- Opera in collaborazione e sotto la direzione del Segretario Direttore;
- Predispone determine e delibere da sottoporre al Segretario Direttore per la parte di competenza;
- Pubblica gli atti (determine, delibere, bandi, avvisi, ecc.) sul sito istituzionale (albo online) dell'I.P.A.B;
- Aggiorna l'Amministrazione Trasparente per la parte di competenza;
- Predispone atti conseguenti alla cessazione dei rapporti di lavoro;
- Emette fatture/documenti contabili degli Ospiti;
- Verifica le entrate e predispone le relative reversali di incasso;
- Rileva e registra le assenze degli Ospiti.

PERSONALE E PROTOCOLLO

- Supporta le altre figure del settore amministrativo;
- Aggiorna le anagrafiche del personale;
- Rileva e comunica le variabili inerenti le buste paga;
- Collabora con lo studio esterno incaricato per la gestione delle pratiche inerenti il personale dipendente;
- Gestisce il protocollo informatico della corrispondenza in uscita e in arrivo;
- Espleta funzioni di centralino dell'Ente.

Area socio-sanitaria

MEDICO DI MEDICINA GENERALE



Casa di Riposo "Benedetto Albertini"

Via del Donatore di Sangue n. 4 – 37063 Isola della Scala (VR)

- Assolve compiti di diagnosi, cura, prevenzione e riabilitazione come previsto dalle apposite convenzioni stipulate tra l'Ente e l'AULSS 9 Scaligera;
- Valuta e compila il diario clinico dell'Ospite al momento dell'ingresso in struttura;
- Controlla periodicamente la situazione clinica dell'assistito, prescrivendo farmaci e richiedendo accertamenti diagnostici o visite specialistiche;
- Rilascia su richiesta dei familiari le certificazioni sanitarie;
- È chiamato a partecipare alle U.O.I. e a realizzare gli interventi stabiliti in tale sede per la propria competenza;
- Collabora con i professionisti della struttura, con particolare riferimento alle indicazioni inerenti la somministrazione della terapia ordinaria e al bisogno.

COORDINATORE DEI SERVIZI

- Organizza il lavoro del personale infermieristico, OSS e di pulizia, mediante la predisposizione dei turni di lavoro, delle sostituzioni e dei piani di lavoro;
- Verifica il livello delle prestazioni e l'organizzazione dei lavori;
- Sovrintende il lavoro degli educatori, fisioterapisti, logopedista, psicologo nel rispetto della prerogative dei professionisti e delle disposizioni organizzative;
- Gestisce i tirocinanti provenienti dal territorio;
- Collabora fattivamente con l'assistente sociale;
- Tiene i rapporti con i Medici;
- Controlla l'igiene ambientale;
- Segnala alla Direzione ogni situazione degna di rilievo in struttura, anche in ordine a comportamenti del personale non conformi al proprio dovere;
- Partecipa alla U.O.I di ogni singolo utente;
- Partecipa alla definizione degli obiettivi di salute e delle strategie di intervento per la soddisfazione dei bisogni individuali e collettivi secondo la logica del "lavoro per progetti" (programmi di intervento personalizzati e di nucleo) e del lavoro "multiprofessionale" (in Unità Operativa Interna);
- Indirizza, coordina e controlla le attività, attraverso incontri di programmazione e di verifica degli interventi da presentare poi al Direttore;
- Individua percorsi formativi utili alla formazione del personale e li sottopone all'attenzione del Direttore;
- Segnala la necessità di approvvigionamento di materiali necessari al buon funzionamento dei nuclei e della struttura;
- Nell'ambito delle funzioni proprie, espleta ogni altro incarico affidato dal Segretario Direttore.

ASSISTENTE SOCIALE



Casa di Riposo “Benedetto Albertini”

Via del Donatore di Sangue n. 4 – 37063 Isola della Scala (VR)

- È responsabile dei rapporti con gli Ospiti e con i familiari sia nella fase precedente che in quella successiva all'accoglimento in struttura;
- Collabora in sinergia con il Coordinatore dei Servizi e con le varie figure professionali dell'Ente;
- Gestisce le pratiche di ammissione, le relative graduatorie di accesso e i trasferimenti degli Ospiti secondo le modalità previste dalle norme regolamentari interne, collaborando con i familiari;
- Convoca, coordina e partecipa alle riunioni delle U.O.I.;
- Cura e promuove i contatti con l'esterno (Comuni, AULSS, Ospedali, altre strutture, ecc.);
- Tiene i rapporti con gli Ospiti, con particolare riferimento a quelli con disagio sociale, con i loro parenti e le responsabili di nucleo relativamente alle materie di propria competenza;
- Si occupa della raccolta, analisi e valutazione dei dati e delle informazioni riguardanti le persone/utenti, nel rispetto dei limiti introdotti con la legge sulla tutela dell'identità personale (privacy);
- Predisporre studi e ricerche sull'utenza dell'Ente, sul livello dei servizi resi (*customer satisfaction survey*), elaborando anche proposte di intervento a medio/lungo periodo;
- Svolge attività di segretariato sociale (cambio medico, variazione anagrafiche, domande di invalidità civile e indennità di accompagnamento; ricorso nomina amministratore di sostegno, ecc.);
- Nell'ambito delle funzioni proprie del profilo, espleta ogni altro incarico affidato dal Segretario Direttore.

PSICOLOGO

- Prevenzione, sostegno, riabilitazione e cura nei riguardi delle problematiche psicologiche e relazionali all'interno della struttura;
- Accompagnamento all'adattamento alla vita comunitaria nelle prime fasi di inserimento;
- Sostegno psicologico individuale;
- Consulenze al personale per la gestione relazionale dei disturbi del comportamento dell'anziano;
- Gestione riunioni di reparto per il miglioramento del servizio erogato;
- Consulenze psico-educative per parenti degli ospiti;
- Collaborazione e consulenza a tutte le figure professionali in situazioni problematiche;
- Riabilitazione cognitiva individuale e di gruppo;
- Rilevazione e gestione situazioni di stress lavoro correlato;
- Fornitura di pareri clinici mirati sullo stato psicologico e neuropsicologico delle persone accolte;
- Partecipazione agli aspetti organizzativi e multidisciplinari (U.O.I.);



Casa di Riposo “Benedetto Albertini”

Via del Donatore di Sangue n. 4 – 37063 Isola della Scala (VR)

- Partecipazione ai momenti di verifica degli interventi pianificati durante le UOI;
- Incontri formativi tematici con il Personale;
- Supervisione alle attività svolte nel piano di lavoro.

EDUCATRICI

- Programmano attività educative di recupero, sia individuali che di gruppo, e mantenimento delle capacità residue degli anziani, in termini cognitivi, manuali, psico-sociali e ludici;
- Collaborano per l'espletamento delle attività dirette ai fini di animazione o al perseguimento di obiettivi terapeutici;
- Promuovono e sollecitano l'attuazione, la formazione personale e sociale degli anziani alla vita comunitaria;
- Programmano e realizzano attività espressive, culturali, occupazionali e di proficuo utilizzo del tempo libero;
- Collaborano con le attività di volontariato;
- Concorrono al generale buon andamento dei servizi sociali con riferimento alle attività di organizzazione, addestramento del personale, rapporti con i parenti degli ospiti e con Enti esterni alla Casa;
- Collaborano con le altre figure professionali per la realizzazione di progetti di "salute" globale, in un'ottica di lavoro multi professionale;
- Partecipano a momenti di verifica delle attività e dei risultati da questi derivanti;
- Mettono in atto relazioni-comunicazioni di aiuto con l'utente e la famiglia, al fine di realizzare l'integrazione sociale ed il mantenimento e recupero dell'identità personale degli assistiti;
- Collaborano alla realizzazione e alla verifica della qualità del servizio;
- Accolgono i nuovi Ospiti nell'attività educativa della Casa di Riposo, inserendoli successivamente nel progetto individualizzato;
- Partecipano alle Unità Operative Interne, segnalando le necessità di rivalutazione dell'Ospite, mediante proprie schede valutative;
- Collaborano alla compilazione della scheda assistenziale PAI;
- Mantengono il legame con il territorio, anche attraverso incontri intergenerazionali in struttura (bambini, cori, gruppi parrocchiali, ecc.);
- Interagiscono con i familiari, al fine di garantire una sempre migliore risposta ai bisogni degli ospiti.

FISIOTERAPISTI

- Elaborano programmi di riabilitazione e riadattamento funzionale nel breve, medio e lungo termine formulati singolarmente o in team multidisciplinare secondo la clinica dell'Ospite;



Casa di Riposo “Benedetto Albertini”

Via del Donatore di Sangue n. 4 – 37063 Isola della Scala (VR)

- Supportano sia a livello teorico che pratico l'operatore OSS nei campi della mobilitazione del carico, della ergonomia posturale, della stimolazione quotidiana delle capacità residue nelle ADL in stretta collaborazione con il coordinatore dei servizi, il referente di piano, la Direzione e il personale medico;
- Partecipano attivamente ai lavori di gruppo e alle attività delle U.O.I., dalla redazione del primo obiettivo al conseguente follow-up;
- Collaborano fattivamente con le altre figure professionali, al fine di concorrere alla realizzazione degli obiettivi di salute e benessere degli Ospiti;
- Mettono in atto relazioni e comunicazioni di aiuto e ascolto con l'utente e la famiglia per realizzare l'integrazione sociale, il mantenimento e/o il recupero dell'identità personale degli assistiti;
- Intrattengono rapporti di collaborazione professionale con i medici di medicina generale, con il fisiatra e altre figure sanitarie utili al conseguimento degli obiettivi di salute;
- Propongono, in sinergia con il medico e il fisiatra, l'adozione di particolari ausili, curandone la gestione amministrativa con il distretto socio-sanitario di appartenenza, nonché l'addestramento all'uso da parte dell'Ospite e familiare, la verifica e il monitoraggio dell'efficacia dello stesso.

LOGOPEDISTA

- Segue gli ospiti affetti da disturbi della comunicazione conseguenti a cause neurologiche o otorinolaringoiatriche, che colpiscono la lingua parlata e scritta, la voce, l'articolazione, la comunicazione interattiva, la masticazione e la deglutizione, su segnalazione del personale infermieristico e medico;
- Propone interventi di valutazione e riabilitazione dei disturbi della voce, del linguaggio, della comunicazione e della deglutizione, che avvengono sempre su segnalazione del medico della struttura tramite colloquio valutativo delle possibili difficoltà dell'ospite;
- Effettua trattamenti individuali con durata variabile in base all'attenzione e alla patologia dell'ospite. La valutazione iniziale e quella successiva sui progressi dell'ospite avviene tramite test individuali. In caso di trasferimento o dimissione dell'ospite, consegna una relazione dei trattamenti effettuati e delle valutazioni dei test.
- Mantiene i rapporti con i familiari degli ospiti, spiegando loro eventuali criticità e modalità di trattamento, in un'ottica di proficua collaborazione.

COORDINATORE SOCIO-ASSISTENZIALE O.S.S.

- Svolge le mansioni inerenti la professione di Operatore Socio-Sanitario;
- Sostituisce in caso di necessità di sostituzione del personale il Coordinatore dei servizi, qualora assente;



Casa di Riposo “Benedetto Albertini”

Via del Donatore di Sangue n. 4 – 37063 Isola della Scala (VR)

- Partecipa alle U.O.I. e concorre alla definizione degli obiettivi di salute, nonché segnala l'eventuale necessità di rivalutazione dell'Ospite;
- Coordina e controlla l'operato degli O.S.S. assegnati al nucleo di appartenenza;
- Collabora con gli O.S.S. responsabilizzandoli nello svolgimento delle loro mansioni per il raggiungimento degli obiettivi prefissati e favorendo l'interscambio di informazioni;
- Redige le richieste del materiale di consumo del nucleo assegnato ed è, quindi, responsabile del magazzino di piano;
- Segnala la mancanza di indumenti personali degli Ospiti, curandone la fornitura con i parenti e il personale di lavanderia;
- Valuta, insieme al personale infermieristico, all'assistente sociale e al Coordinatore dei servizi, le opportunità di cambio di stanza/nucleo degli Ospiti;
- Risponde del suo operato ed esegue le direttive del suo diretto superiore, individuato nella persona del Coordinatore dei servizi.

OPERATORI SOCIO-SANITARI

- Svolgono attività di assistenza diretta, finalizzata alla soddisfazione dei bisogni primari della persona (igiene, alimentazione, ecc.) e al recupero e mantenimento delle capacità residue dell'anziano;
- Partecipano all'identificazione dei bisogni di salute della persona, in collaborazione con le altre figure professionali;
- Partecipano alla stesura e attuazione dei piani assistenziale individuali;
- Controllano e variano le posture degli Ospiti secondo le prescrizioni impartite dal medico;
- Gestiscono le attività strumentali di reparto, come rifacimento dei letti, lavaggio piatti, cambio biancheria, riordino ambienti comuni;
- Svolgono attività di sorveglianza degli Ospiti affinché nessun utente rechi danno a sé o agli altri;
- Si occupano della preparazione delle salme.

COORDINATORE INFERMIERI

- Gestisce e coordina le riunioni del personale infermieristico e ne redige i verbali;
- Segnala al Coordinatore dei servizi eventuali problematiche relative al personale infermieristico e propone soluzioni da sottoporre al Segretario Direttore;
- Accoglie i nuovi Ospiti all'interno dei nuclei, curando la raccolta delle informazioni sanitarie e divulgandone i contenuti agli altri professionisti;



Casa di Riposo “Benedetto Albertini”

Via del Donatore di Sangue n. 4 – 37063 Isola della Scala (VR)

- Partecipa alle U.O.I. ed è responsabile dell’elaborazione e dell’analisi dei dati relativi ai progetti personalizzati;
- Risponde del suo operato ed esegue le direttive del suo diretto superiore, individuato nella persona del Coordinatore dei servizi;
- Individua percorsi formativi utili alla formazione e aggiornamento professionale del personale infermieristico e li sottopone all’attenzione del Segretario Direttore;
- Tiene i rapporti con le coordinatrici socio-assistenziali dei nuclei per una maggiore funzionalità del servizio.

INFERMIERI PROFESSIONALI

- Esercitano tutte le funzioni di carattere organizzativo, amministrativo e assistenziale previste dal D.M. n. 739 del 14 settembre 1994;
- Sono responsabili dell’assistenza generale infermieristica rivolta alla realizzazione dei risultati di salute;
- Pianificano, gestiscono e valutano l’intervento assistenziale infermieristico, garantendo la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostiche-terapeutiche;
- Provvedono con attenzione e precisione alla registrazione delle prescrizioni mediche, alle osservazioni e alle consegne effettuate durante il servizio;
- Curano e preparano gli strumenti medicali e gestiscono la loro tenuta, distribuzione ed eventuale revisione;
- Partecipano alla stesura e attuazione dei piani e progetti terapeutici riabilitativi, finalizzati al miglioramento delle condizioni di vita degli Ospiti e al loro recupero fisico e psichico;
- Formulano proposte su quanto ritenuto utile per una migliore erogazione dei servizi assistenziali;
- Collaborano con le altre figure professionali alla realizzazione della metodologia di lavoro multiprofessionale e al conseguimento dei risultati di salute globale degli Ospiti.

PODOLOGA

- Cura il trattamento, dopo esame obiettivo, delle alterazioni ipercheratosiche cutanee delle unghie ipertrofiche, deformi ed incarnite e del piede doloroso;
- Collabora con il Coordinatore dei servizi e i medici.

PARRUCCHIERA

- Cura l’igiene personale dell’Ospite in particolare per quanto concerne il taglio capelli con relativo lavaggio;



Casa di Riposo “Benedetto Albertini”

Via del Donatore di Sangue n. 4 – 37063 Isola della Scala (VR)

- Per gli Ospiti di sesso femminile vengono eseguiti vari tipi di acconciature, messa in piega, permanente ed eventuale colorazione dei capelli oltre al lavaggio degli stessi;
- Sorveglianza dell’Ospite affinché non rechi danno a sé o ad altri nella fase di esecuzione delle operazioni sopra descritte;
- Nell’ambito delle funzioni proprie del profilo, espleta ogni altro incarico affidato dai diretti superiori.

Area servizi generali

ADDETTO ALLA MANUTENZIONE

- Addetto ai servizi generali della casa, esegue lavori tecnico-manuali di ordinaria e generica manutenzione riguardanti suppellettili, mobili ed immobili;
- Propone soluzioni tecniche da adottarsi per il buon governo della casa al Coordinatore dei Servizi, segnalando eventuali anomalie;
- E' responsabile del magazzino e dell'officina dell' Ente, controlla le giacenze di magazzino ed effettua gli ordinativi del materiale di consumo su autorizzazione del Segretario Direttore;
- Esplica operazioni di carico, trasporto e scarico dei materiali vari del magazzino;
- Esegue lavori di manutenzione del verde dell'area esterna;
- Esegue in alcuni casi il trasporto degli Ospiti appartenenti al Centro Diurno dal loro domicilio al Centro stesso;
- Esegue l'approvvigionamento del materiale presso la farmacia ospedaliera dell'AULSS 9 Scaligera.

ADDETTI ALLE PULIZIE

- Svolgono attività di pulizia, sanificazione e risanamento ordinario e straordinario di uffici, sala polivalente, bagni, ascensori e di tutti gli ambienti dove risiedono gli Ospiti;
- Eseguono le disposizioni impartite dal Coordinatore dei servizi e ne riferiscono qualsiasi anomalia.

ADDETTO ALLE LAVANDERIA

- Quale addetto alla lavanderia, guardaroba e stireria, utilizza macchinari di tipo semplice e complesso necessari a garantire il regolare servizio di competenza e, in caso di malfunzionamento, lo segnala al manutentore;
- Controlla che ogni Ospite entri con la necessaria dotazione di biancheria contrassegnata.



Casa di Riposo “Benedetto Albertini”

Via del Donatore di Sangue n. 4 – 37063 Isola della Scala (VR)

- Gestisce i capi non identificati.
- Lava gli indumenti degli Ospiti.
- Riceve e controlla la biancheria piana e le divise del personale dalla lavanderia esterna e la ripartisce ai nuclei di assistenza.
- Smista e rammenda i capi.
- Segnala al Coordinatore dei Servizi qualsiasi anomalia inerente il proprio servizio.



Casa di Riposo “Benedetto Albertini”

Via del Donatore di Sangue n. 4 – 37063 Isola della Scala (VR)