

Ente Pio Ospizio “San Michele” di Nogara –VR-

**Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza
(I.P.A.B.)**

Centro Servizi

Un servizio di solidarietà iniziato nel 1378.



CARTA DEI SERVIZI
ANNO 2016

**Ente Pio Ospizio “San Michele”
di Nogara –VR-**

Centro Servizi

Sede Legale ed Amministrativa:

Via P. Sterzi, 139

37054 Nogara –Vr-

P.Iva. 00553710237 C.F. 80009870231

Tel. 0442/88076 Fax. 0442/88311

E-mail: info@pioospizio.it

-Pubblicazione a cura del Consiglio di Amministrazione-

Presidente: Pozzati Daniele

Vice-Presidente: Martinetti Giovanni

**Consiglieri: Paolillo Margherita, Pastorelli Gianna
eVeronesi Marco**

INDICE

Perché nasce la Carta dei Servizi	3
Origine dell'Ente	4
Organi dell'Ente	5
La Struttura dell'Ente Pio Ospizio San Michele	6
Finalità statutarie	8
Principi fondamentali della Carta dei Servizi	9
Modalità di accesso	11
Valutazione in Equipe	13
Standar di qualità	14
Organizzazione e servizi	15
Servizi specialistici	17
Servizi generali	22
Servizi ausiliari	25
Servizi socio –assistenziali complementari	26
Attività di supporto alla Struttura	27

PERCHE' NASCE LA CARTA DEI SERVIZI...

La nuova Carta dei Servizi del Centro Servizi Pio Ospizio "S. Michele" di Nogara nasce dall'esigenza di fornire una chiave di lettura moderna ed adeguata all'evoluzione dei tempi, relativamente ad una struttura che, nata come semplice "Ospizio" per anziani e senza fissa dimora, nel tempo è divenuta un vero e proprio Centro di Servizi per ospiti anziani non-autosufficienti, parzialmente autosufficienti ed autosufficienti.

Fermo restando che l'evoluzione gestionale del Pio Ospizio "S. Michele" si sviluppa all'interno di un quadro normativo regionale e nazionale, questo documento evidenzia l'organizzazione dell'Ente, i principi fondamentali che guidano il quotidiano agire del personale, gli standard di qualità dei servizi erogati, le potenzialità da sviluppare in riferimento al territorio di appartenenza.

La Carta si propone come strumento importante per costruire un rapporto di trasparenza tra Ente ed utenza e si rivolge a tutti i cittadini che per necessità, o semplice informazione, desiderino prenderne visione; ed è altresì rivolto alle istituzioni del territorio che operano nel campo dell'assistenza agli anziani.

*IL PRESIDENTE
Pozzati Daniele*

ORIGINE DELL'ENTE

L'Ospizio fu fondato dal Sig. Bartolomeo Greppa, nobile di Verona, e da lui affidato alle cure dei propri parenti con testamento del 12 Settembre 1378.

Nell'anno 1812 venne aggregato, sotto il Regno d'Italia, alla Congregazione di Carità e da questa passato ad un'amministrazione speciale, in forza all'ordinanza 6 Settembre 1821, n. 2095; la defunta Sig.ra Marchiotti Maria, vedova Formigar, di Nogara donava all'Opera Pia il proprio patrimonio con disposizione testamentaria del 05.05.1856.

La Casa di Riposo in passato si trovava in zona Casotti, vicino all'Ospedale, e veniva chiamata Pia Opera "San Michele"; negli anni 1975-1976 è stata inaugurata la nuova ed attuale sede in via Sterzi, n. 139.

La nuova struttura era inizialmente configurata come "casa albergo" con al primo piano utenza maschile ed al secondo piano utenza femminile.

L'evoluzione sociale della popolazione e la necessità di dare risposta ai cittadini non-autosufficienti per assicurare la migliore qualità di vita nel momento del ricorso alla struttura residenziale, hanno portato ad una progressiva modifica dell'Ente per garantire un elevato livello di prestazioni socio-sanitarie, di standard gestionali ed operativi e di professionalità del personale.

Attualmente la struttura è riconosciuta come Centro Servizi, mantiene la configurazione di I.P.A.B., ed è autorizzata ad ospitare 81 persone, con idoneità per 60 ospiti non-autosufficienti e per 21 ospiti autosufficienti e parzialmente autosufficienti.

Il Pio Ospizio "S. Michele" viene classificato in Ente di classe 1B – Decreto n. 96 del 01/08/2003- del Dirigente Regionale per i Servizi Sociali.

ORGANI DELL'ENTE

Organi dell'ente:

- *Il Consiglio di Amministrazione, organo di indirizzo e di controllo politico ed amministrativo;*
- *Il Presidente è Rappresentante Legale dell'Ente con funzioni di governo e di indirizzo;*
- *Il Segretario- Direttore ed Economo, Responsabile delle funzioni finanziarie, tecniche, amministrative e gestionali dell'Ente;*
- *Il Collegio dei Revisori dei Conti, organo di garanzia della regolarità contabile e finanziaria nella gestione.*

LA STRUTTURA DELL'ENTE PIO OSPIZIO "S.MICHELE" : UBICAZIONE NEL TERRITORIO - COLLEGAMENTI - CONFIGURAZIONE STRUTTURALE

La struttura dell'Ente si affaccia direttamente nella centrale via Sterzi, al numero civico 139 del Comune di Nogara -Vr-, è immersa in un ampio parco verde di proprietà, è comoda ai principali servizi cittadini esterni (Supermercati, Municipio, Posta, Chiesa, Servizio Sanitario presso ex ospedale, Farmacie Pubbliche, Stazione Ferroviaria, Autocorriere, ecc.).

La Casa di Riposo è facilmente accessibile attraverso la strada Statale 12 Verona-Modena e la strada Statale 10 Mantova-Legnago, le quali si intersecano a m. 300 dalla struttura stessa; a m. 500 c'è la Stazione Ferroviaria con le linee Verona-Bologna e Mantova-Monselice.

La città di Verona è a Km. 30, e la città di Mantova è a Km. 20.

La Casa di Riposo si distribuisce su 5 piani:

-Seminterrato: *accoglie l'angolo Parrucchiera e Podologa (per gli ospiti autosufficienti), i Magazzini dell'Ente, la Cucina, la Lavanderia, la Stireria, l'Officina di Manutenzione e la Cella Mortuaria.*

-Piano Terra: *accoglie l'ingresso con gli Uffici Amministrativi, la Sala del Consiglio di Amministrazione, una Sala per le attività ricreative degli ospiti ed il Salone "Renato Franzini" utilizzato per i vari momenti di intrattenimento, entrambe dotate di tv e distributori automatici.*

-Primo Piano: *che accoglie le stanze da letto per gli utenti non-autosufficienti, l'Infermeria con l'Ambulatorio Medico, 2 Refettori, un Bagno Attrezzato, il Salottino per gli Ospiti, una stanza singola dedicata a persone che necessitano di cure particolari e la chiesetta interna.*

-Repartino: *nel quale si trovano stanze da letto dedicate a persone che sono maggiormente autonome e che non necessitano di sorveglianza continua da parte del Personale Socio-Sanitario.*

-Secondo Piano: *che accoglie stanze da letto per persone parzialmente autosufficienti, la Palestra, un Bagno Attrezzato, ed un Salotto per gli ospiti.*

Attualmente la struttura ha una capacità ricettiva complessiva di 81 posti letto. Le stanze a disposizione degli ospiti sono così suddivise:

***4 stanze ad 1 letto
8 stanze a 2 letti
7 stanze a 3 letti
10 stanze a 4 letti***

Tutte le stanze sono dotate di bagno, predisposte per TV e dotate di sistemi di chiamata e rilevatori di fumo.

FINALITA' STATUTARIE

L'Ente promuove, realizza e gestisce i servizi residenziali ed altre iniziative socio-sanitarie e di assistenza a favore delle persone anziane non autosufficienti, autosufficienti o parzialmente autosufficienti.

Le finalità statutarie vengono assicurate con i corrispettivi ricavati dai servizi erogati per retta alberghiera e quota sanitaria regionale stabilita per gli ospiti non autosufficienti, con il concorso dei canoni di locazione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica di proprietà dell'Ente, nei limiti e secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Casa di Riposo ha lo scopo di ospitare, per libera scelta degli interessati, persone in condizioni di totale o parziale non-autosufficienza alle quali fornire, oltre alle normali prestazioni di natura alberghiera, servizi specifici di carattere assistenziale, sanitario e riabilitativo.

Oltre alle succitate prestazioni, l'Ente eroga servizi socio-assistenziali di tipo semi-residenziale in regime diurno in grado di essere supporto a situazioni familiari precarie ed alternative al ricovero a tempo pieno.

UGUAGLIANZA

I Servizi devono essere erogati secondo regole "uguali" per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche o condizioni di salute.

IMPARZIALITA'

Il comportamento degli operatori nei confronti degli utenti deve essere ispirato a criteri di giustizia, obiettività ed imparzialità.

RISPETTO

Ogni ospite deve essere assistito e trattato con sollecitudine, cortesia ed attenzione, nel rispetto della persona e della sua dignità.

CONTINUITA'

L'Ente garantisce una regolare e continua erogazione dei servizi diretti alla persona anziana. Una volta stabilite le necessità dell'ospite, individuate attraverso apposita valutazione dell'Unità Operativa Interna (U.O.I.), le varie figure professionali si adoperano affinché la persona sia seguita costantemente nelle sue varie necessità.

PARTECIPAZIONE

Gli ospiti dell'Ente non assumono un mero ruolo di utenti passivi ma quello di fruitori attivi dei servizi erogati che caratterizzano la quotidianità interna della struttura.

Sanno che possono chiedere informazioni a tutto il personale, sia dei piani, sia dell'Ufficio Amministrativo in modo da godere di tranquillità e massima chiarezza.

Tale principio si estende anche ai familiari quali componenti fondamentali della rete di informazione, assistenza ed intermediazione che si costituisce intorno all'ospite.

L'ospite o suo familiare ha diritto di presentare eventuali reclami, richieste ed osservazioni e proporre suggerimenti per migliorare il servizio.

I reclami, le osservazioni e le proposte possono essere presentati anche delegando il Comitato Ospiti e Familiari.

TUTELA DELLA PRIVACY

L'Ente garantisce il rispetto dei principi di tutela della privacy, in osservanza alle vigenti disposizioni di legge.

TRASPARENZA

L'attività gestionale ed amministrativa ha come caratteristica principale la trasparenza delle informazioni; vi è la possibilità di prendere visione e/o ricevere informazioni sugli atti relativi la gestione dell'Ente in conformità alla riservatezza dei dati personali.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Si cerca di garantire all'utenza ed al personale dipendente la possibilità di usufruire di mezzi, mediante i quali si riesca a lavorare nel miglior modo possibile, pertanto si persegue il raggiungimento degli obiettivi attraverso il miglior utilizzo delle risorse disponibili.

MODALITA' DI ACCESSO DEGLI OSPITI

L'Ente accoglie persone anziane parzialmente autosufficienti (n=20) e non autosufficienti con Impegnativa di Residenzialità o in attesa di Impegnativa di Residenzialità (n=60), residenti per la maggior parte nel territorio dell'Azienda U.l.s.s. 9 Scaligera (Distretto 3 di Legnago), della Regione Veneto in generale ed anche cittadini provenienti prevalentemente dall'A.S.L. di Mantova.

- *La procedura di accesso per l'utente non autosufficiente in modo particolare per il bacino dell'ex Azienda U.l.s.s. 21 è gestita dalla Centrale Operativa Distrettuale (C.O.D.) della stessa Azienda U.l.s.s., la quale, previa valutazione dell'assistito da parte dell'Unità Operativa Distrettuale (U.O.D.), assegna un punteggio che permette l'inserimento del nominativo in una graduatoria unica per persone non-autosufficienti per le quali è richiesto un accesso nelle strutture residenziali.*
- *La graduatoria è gestita direttamente a livello centrale dall'Azienda U.l.s.s. 9 Scaligera, la quale provvede ad emettere, nell'ordine di punteggio, l'Impegnativa di Residenzialità, che può essere utilizzata dall'assistito presso la Casa di Riposo, tra quelle scelte, che abbia disponibilità di posti letto. La domanda per l'inserimento del cittadino-utente nella graduatoria sopraccitata ordinariamente viene effettuata dai familiari, attraverso l'Ass. Sociale del Comune di Residenza, della persona interessata all'inserimento in Casa di Riposo.*
- *La modalità di accesso per gli utenti autosufficienti o parzialmente autosufficienti consiste nella compilazione di apposita domanda il cui modulo è reperibile presso l'Ufficio Amministrativo dell'Ente; detta domanda dà luogo all'inserimento nella lista d'attesa interna, con preferenza ai cittadini residenti nel Comune di Nogara –Vr-.*

Successivamente alla chiamata per l'inserimento (che può essere fatta dall'Azienda U.l.s.s. 9 Scaligera o dall'Ente stesso) l'Ente procede all'accoglimento espletando gli obblighi amministrativi che gli competono.

L'accoglienza e la sistemazione logistica devono rispettare le esigenze dell'anziano attraverso un periodo di inserimento, con modalità di

assistenza mirata alla conoscenza dei suoi bisogni e della sua condizione di salute, intesa come benessere psico- fisico- sociale.

L'Ente è particolarmente attento alla fase di inserimento ed accoglienza dell'ospite nella struttura, perché molto carica di emozioni e di vissuti personali; particolare attenzione viene inoltre dedicata al primo ambientamento dell'utente, immediatamente successivo all'inserimento. Il nuovo ospite viene valutato dopo alcuni giorni dall'Unità Operativa Interna (U.O.I.), alla quale partecipano varie figure professionali presenti in struttura: Medico, Infermiere Professionale, Psicologa, Fisioterapista, Operatore Socio Sanitario e Responsabile del Personale, in modo da capire se il progetto che si sta portando avanti, specifico per il singolo, permette il raggiungimento di alcuni obiettivi primari.

Successivamente all'ingresso vengono consegnati copia del Contratto d'Accoglimento firmato dal Segretario-Direttore e dai familiari dell'utente, il quale contiene tutte le informazioni sull'organizzazione interna e le condizioni economiche relative al servizio, la presente Carta dei Servizi ed il Regolamento di Pubblica Tutela.

La conferma di effettivo ricovero è conseguente ad un primo periodo di soggiorno (massimo una settimana) , necessario per valutare da un lato la capacità di adattamento dell'ospite, dall'altro la possibilità da parte dell'Ente di offrirgli una sistemazione logistica adeguata in modo da garantire i servizi necessari.

VALUTAZIONE IN EQUIPE

All'interno dell'Ente tutte le decisioni che vengono prese circa il singolo ospite vengono preventivamente valutate dall'Unità Operativa Interna (U.O.I.): organismo costituito dalle varie professionalità preposto alla valutazione multidimensionale delle problematiche. In questo tipo di valutazione i bisogni della persona anziana vengono riconosciuti, descritti e valutati. Vengono, in seguito, inquadrare le risorse assistenziali e le abilità residue, viene definito il bisogno dei servizi e messo a punto un piano coordinato di intervento assistenziale/riabilitativo individuale, sottoposto a periodiche verifiche.

LAVORO PER PROGETTI

Lavorare per progetti significa porsi degli obiettivi e verificare dopo un certo lasso di tempo i risultati raggiunti.

Ci si basa su un approccio globale che opera su diverse aree di intervento: sociale, cognitiva, sanitaria, motoria, psicologica, ludica e funzionale.

All'interno dell'Ente sono attivi numerosi progetti rivolti al benessere dell'anziano ed all'occupazione ludica:

- Progetto Tutoraggio Ospiti*
- Progetto Interventi Psicologici Individuali e/o di Gruppo*
- Progetto Sollievo*
- Progetto Glicemia*
- Progetto Tombola e Briscola (con relativi tornei)*
- Progetto Feste*
- Progetto "Ginnastica di Gruppo"*
- Progetto Riabilitazione Cognitiva*
- Progetti Ludico-Ricreativi*
- Progetto Reminescenza*
- Progetto "Cura della propria Immagine"*
- Progetto Lavoretti per le Feste*
- Progetto Scuole*
- Progetti Assistenziali*
- Progetto Compleanni*
- Progetto Torneo di Bocce*

STANDARDS DI QUALITA'

CORRETTO UTILIZZO DELLE RISORSE

E' garantita l'ottimizzazione nella gestione delle risorse umane, materiali ed economiche. La dotazione di organico professionale si adegua per ogni tipo di servizio erogato agli standards regionali.

PREVENZIONE RISCHI

Le condizioni generali (pluripatologie, iniziale disorientamento e disagio sociale) che caratterizzano l'anziano in struttura, determinano un quadro di debolezza e fragilità che può implicare un aumento del grado di rischio ed una maggiore supervisione.

Vengono, pertanto, messe in atto procedure di prevenzione volte a limitare tali rischi, oltre ai vari adeguamenti strutturali (maniglie, ascensori, scivoli, porte anti-uscita, porte taglia-fuoco, sistemi di allarme e di chiamata).

PROCEDURE DI PULIZIA E SANIFICAZIONE

La struttura si è dotata di un protocollo che definisce le procedure di pulizia e sanificazione sia delle aree comuni, sia delle stanze di degenza.

ORGANIZZAZIONE E SERVIZI

GLI UFFICI si trovano a Piano Terra dell'edificio.

- L'Ufficio Amministrativo è coordinato da un **Segretario Direttore** che oltre a sovrintendere a tutte le attività amministrative e gestionali proprie dell'Ente assicura:
- assistenza continuativa alle pratiche amministrative degli ospiti e dei familiari,
 - rapporti con gli Enti Istituzionali del territorio (Comuni, Aziende U.l.s.s., Enti Pensionistici)
 - attività di Tutoraggio affidata dal Tribunale.

L'Ufficio Amministrativo è aperto al pubblico nei seguenti orari:

LUNEDI'	mattino 9.00-13.00	
MARTEDI'	mattino 9.00-13.00	
MERCOLEDI'	mattino 9.00-13.00	
GIOVEDI'	mattino 9.00-13.00	
VENERDI'	mattino 9.00-13.00	
SABATO	mattino 09.00-12.00	

- L'Ufficio del Coordinamento Socio-Assistenziale è gestito da una **Psicologa** la quale:
- segue i processi di accoglienza ed inserimento degli ospiti;
 - controlla la permanenza dell'utenza, analizzando le varie esigenze da questa manifestate;
 - cura i rapporti con i familiari degli ospiti;
 - coordina e gestisce le Unità Operative Interne, necessarie alla valutazione continua dell'utenza;
 - crea, modifica e supervisiona i vari protocolli relativi alle attività inerenti l'ospite;

- *gestisce i rapporti con la Regione Veneto, le varie Aziende U.l.s.s., le Strutture per Anziani del territorio ed i Servizi Sociali del Comune o limitrofi.*

L'Ufficio del Coordinamento Socio-Assistenziale è aperto al pubblico nei seguenti orari:

<i>LUNEDI'</i>	<i>mattino 9.00-12.00</i>
<i>MARTEDI'</i>	<i>mattino 9.00-12.00</i>
<i>MERCOLEDI'</i>	<i>mattino 9.00-12.00</i>
<i>GIOVEDI'</i>	<i>mattino 9.00-12.00</i>
<i>VENERDI'</i>	<i>mattino 9.00-12.00</i>

L'ORARIO DI VISITA AGLI OSPITI E' IL SEGUENTE:

Tutti i giorni

Mattino DALLE ORE 9.30 ALLE ORE 11.45

(la domenica dalle ore 9.00 alle ore 11.45)

Pomeriggio DALLE ORE 15.30 ALLE ORE 19.00

SERVIZI SPECIALISTICI

Le figure professionali afferenti alla struttura svolgono un lavoro coordinato ed integrato finalizzato al benessere dell'utenza. Conoscendo le prerogative del singolo, l'attività dell'Ente si propone, attraverso interventi individuali e/o programmati, il mantenimento ed il continuo miglioramento delle capacità residue e della qualità della vita del singolo ospite.

SERVIZI SOCIO- SANITARI

ASSISTENZA MEDICA

L'assistenza medica viene garantita presso la struttura dalla presenza di un Medico di Medicina Generale il cui intervento è regolato dalla normativa regionale vigente e da apposita convenzione con l'Azienda U.l.s.s. 21. In conformità a suddetta convenzione l'assistenza medica viene assicurata dal lunedì al sabato (dalle ore 8.00 alle ore 10.00).

Il Medico negli orari di servizio si rende disponibile per chiarimenti ai famigliari; lo studio del Medico è ubicato al Primo Piano all'interno dell'Infermeria.

L'attività medica prevede:

- ❖ Diagnosi;*
- ❖ Cura;*
- ❖ Prevenzione;*
- ❖ Riabilitazione;*
- ❖ Certificazioni;*
- ❖ Richieste di visite specialistiche di consulenza;*
- ❖ Partecipazione ad U.O.I. e lavoro in equipe;*
- ❖ Coordinamento infermieristico.*

Qualora si rendano necessarie, vengono richieste consulenze specialistiche esterne.

Nei giorni festivi, pre-festivi e nelle fasce orarie notturne (20.00/8.00) l'assistenza medica è garantita dal Servizio di Continuità Assistenziale/Guardia Medica del Distretto Socio Sanitario dell'Azienda U.l.s.s. 21. Inoltre, l'Azienda U.l.s.s. assicura presso l'Ente la presenza periodica di un proprio Dirigente Medico, quale Medico Coordinatore delle attività rivolte agli ospiti non-autosufficienti, a garanzia soprattutto del rispetto dei progetti assistenziali e sanitari/riabilitativi.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

L'Assistenza Infermieristica è garantita da personale qualificato dalle 07.00 alle 20.00, suddiviso in due turni giornalieri.

L'Infermeria è ubicata al Primo Piano della struttura.

Gli Infermieri Professionali durante il loro turno sono a disposizione dei famigliari che richiedano informazioni sullo stato di salute degli ospiti.

Il Personale Infermieristico svolge le seguenti attività:

- Sorveglianza dello stato di salute dell'ospite;*
- Somministrazione terapia medica;*
- Medicazioni e procedure infermieristiche specifiche;*
- Prelievi per gli esami ematochimici periodici o urgenti, disposti dal Medico Curante;*
- Controllo glicemia e misurazione parametri vitali, secondo indicazione medica;*
- Preparazione intestinale per intervento specialistico;*
- Controllo alvo/diuresi;*
- Posizionamento di ausili e protesi;*
- Prenotazioni visite specialistiche;*
- Procedure per i ricoveri ospedalieri, con tempestiva informazione al famigliare di riferimento;*
- Interventi educativi degli ospiti.*

SERVIZIO DI FARMACIA

L'Ente garantisce agli ospiti non autosufficienti la fornitura dei farmaci e dei presidi sanitari attraverso apposita convenzione stipulata con l'Azienda U.l.s.s. 21.

Per gli utenti autosufficienti e parzialmente auto-sufficienti, la fornitura dei farmaci avviene tramite la normale prescrizione medica, con pagamento dei relativi ticket (se dovuti) e dei farmaci in fascia C.

SERVIZIO PSICOLOGICO

La Psicologa gestisce l'inserimento dell'ospite in struttura, curando i rapporti con i famigliari dal momento della domanda, e fornendo informazioni e supporto professionale in questa importante e delicata fase.

La Psicologa collabora alla valutazione funzionale in termini di misura delle abilità concernenti le attività di base e strumentali della vita quotidiana della persona.

La Psicologa programma interventi individuali e/o di gruppo, colloqui di sostegno agli ospiti e famigliari, attività finalizzate alla riabilitazione

cognitiva, momenti di svago, gruppi di reminescenza.

L'attività psicologica viene ordinariamente svolta il mercoledì e venerdì pomeriggio dalle 15.00 alle 18.00.

SERVIZIO FISIOTERAPICO

Il Servizio Fisioterapico si pone come obiettivo quello di mantenere e migliorare il livello di autonomia degli ospiti, mediante la stimolazione di potenzialità residue presenti nella persona, con lo scopo di prevenire nuove disabilità e di riattivare funzionalità perse in conseguenza di un evento acuto.

Le prestazioni attualmente rivolte all'utenza sono le seguenti:

- rieducazione funzionale individuale;*
- riabilitazione ortopedica;*
- riabilitazione respiratoria;*
- Kinesiterapia passiva ed attiva;*
- rieducazione neuro-motoria;*
- terapia occupazionale;*
- posizionamento di argilla per la pesantezza degli arti;*
- elettroterapia antalgica;*
- radar-terapia.*

Il Servizio, inoltre, si occupa della fornitura di ausili, protesi ed ortesi curandone l'iter di fornitura presso l'Azienda U.l.s.s. di residenza dell'ospite.

La Fisioterapista partecipa a tutte le riunioni U.O.I. in cui si discutono e si programmano le necessità degli ospiti.

L'attività fisioterapica attualmente viene svolta dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 11.30; la Palestra è ubicata al Secondo Piano.

L'attività fisioterapica è rivolta anche agli utenti giornalieri e nell'ambito "progetto sollievo".

CONSULENZA FISIATRICA

Un Medico Specialista Fisiatra, in convenzione con l'Ente, è presente in struttura a cadenza quindicinale. Lo Specialista lavora a stretto contatto con la Fisioterapista per concordare protocolli riabilitativi individualizzati e finalizzati a soddisfare i bisogni dell'utenza, per valutare l'andamento degli obiettivi prefissati e per un costante aggiornamento del servizio interno. Il Medico Fisiatra coordina la propria attività con il Medico di Medicina Generale e la Fisioterapista.

SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI

SERVIZIO SOCIALE

E' in programma l'attivazione di tale servizio in forma programmata e continuativa, al fine di garantire, nella figura dell'Assistente Sociale, lo svolgimento di pratiche relative a cambi di residenza, domande pensionistiche, di invalidità civile o di indennità di accompagnamento per tutti gli utenti che lo necessitano.

Attualmente è operativa un'attività di collaborazione con l'Assistente Sociale del Comune di Nogara che concorre a fornire chiarimenti all'utenza ed ai famigliari circa pratiche relative alla possibilità di avere benefici economici dal Comune, dall'Azienda U.l.s.s. di appartenenza e dalla Regione.

SERVIZIO SOCIO- EDUCATIVO

Premettendo che molte persone (Operatori, Volontari, Famigliari, Conoscenti, ecc.) si impegnano e collaborano affinché si svolgano presso l'Ente numerosi momenti di festa, di attività ludiche e di convivialità, è comunque in progetto in potenziamento del servizio con la figura dell'Educatore Professionale/Animatore.

L' Educatore Professionale/Animatore all'interno della struttura sarebbe rivolto alla sfera ricreativa degli ospiti attraverso mirati e condivisi interventi individuali e di gruppo in un'ottica di svago e di potenziamento delle relazioni interpersonali.

L'attività ludico-ricreativa comprende i seguenti momenti:

- *Tombola settimanale;*
- *Cartellonistica a tema secondo gli eventi e le feste;*
- *Organizzazione di feste di compleanno;*
- *Biglietti di auguri all'utenza a seconda delle ricorrenze;*
- *Musica e canto;*
- *Visione film;*
- *Lettura quotidiano e libri;*
- *Gruppi di reminescenza;*
- *Gite e visite esterne;*
- *Redazione giornalino;*
- *R.O.T. (Terapia di Orientamento alla Realtà) informale da esporre nella struttura;*

SERVIZIO ASSISTENZIALE

Il Servizio di Assistenza alla persona è garantito da personale qualificato (Operatori Socio Sanitari) nell'arco delle 24 ore compresi i giorni festivi.

L'attività assistenziale prevede mansioni di assistenza igienico- sanitaria e cura della persona, meglio specificata nelle seguenti attività:

A. La detersione, il lavaggio e la disinfezione della cute dell'ospite;

B. Il bagno di pulizia;

C. Bagno preventivo agli ospiti in ingresso;

D. La mobilitazione attiva e passiva con cura particolare delle posture;

E. La vestizione con particolare attenzione ad un abbigliamento idoneo secondo le necessità e la comodità dell'ospite;

F. L'uso ponderato di ausili per incontinenti, adeguato alle necessità individuali;

G. Posizionamento e manutenzione di eventuali ausili e protesi;

H. Alimentazione assistita;

L. Tutoraggio dell'ospite e supervisione del vestiario negli armadi o comunque di qualsiasi sua necessità specifica;

M. Pulizia degli ausili e di tutte le apparecchiature utilizzate nei reparti;

N. Pulizia dei luoghi comuni, ad integrazione del Servizio di Pulizia dell'Ente;

O. Attività di refettorio;

P. Aiuto nella somministrazione di terapie, e nell'applicazione di presidi;

P. Terapia occupazionale con gli ospiti, capacità di ascolto, ed accompagnamento ad uscite.

SERVIZI GENERALI

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Il Servizio di Ristorazione, posto nel Seminterrato della struttura è attivo tutti i giorni ed è garantito da personale professionalmente qualificato che svolge la propria attività avvalendosi della cucina interna all'edificio ed operando in conformità alle norme H.A.C.C.P..

Il servizio è così organizzato:

**Colazione ore 7.30*

**Merenda ore 10.00*

**Pranzo ore 11.40*

**Merenda ore 16.00*

**Cena ore 18.20.*

Per alcuni utenti in particolari condizioni fisiche l'orario dei pasti principali viene anticipato di mezz'ora, rispetto a quelli stabiliti all'interno della struttura.

Nella scelta dei menù, strutturati e variati settimanalmente e concordati con le figure professionali socio-sanitarie, si considerano:

- Le condizioni fisio-patologiche specifiche dell'utenza;*
- L'equilibrio nell'apporto nutrizionale;*
- Le diverse esigenze dietetiche ed alimentari;*
- La scelta del tipo di prodotto;*
- La cultura alimentare locale;*
- Il soddisfacimento dei gusti e delle aspettative degli utenti;*
- La stagionalità dei prodotti.*

SERVIZIO DI PULIZIA

Il Servizio di Pulizia garantisce l'igiene di tutte le aree comuni e di degenza della struttura.

Il Servizio si svolge per l'intera settimana e quotidianamente, secondo diversi turni di lavoro (6.00-13.00 / 8.00/12.00).

Il Servizio viene monitorato attraverso rilevazioni periodiche con compilazione di relative schede di controllo.

SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA

Il Servizio di Lavanderia, posto nel Seminterrato dell'edificio, è parzialmente esternalizzato.

La lavanderia interna con Personale interno provvede al lavaggio, asciugatura e stiratura degli indumenti degli ospiti.

La lavanderia esterna provvede al lavaggio, asciugatura e stiratura della biancheria piana (lenzuola, corredi letto, asciugamani, tappeti e tovaglie).

Il Servizio di Guardaroba provvede ad idonea etichettatura degli indumenti con il numero corrispondente all'ospite, che viene dato al momento dell'ingresso.

SERVIZIO DI CURA ALLA PERSONA

Sono attivi all'interno della struttura Servizi rivolti alla cura della persona ed al miglioramento dell'aspetto fisico quali:

PARRUCCHIERA BARBIERE e PODOLOGA

Il Servizio mensile è incluso nella retta che paga l'utente. Le tre figure garantiscono la completa copertura del Servizio a tutti gli ospiti, anche a coloro che sono impossibilitati ad accedervi autonomamente.

SERVIZIO DI TRASPORTO

L'Ente assicura il Servizio di trasporto degli ospiti (per visite specialistiche, commissioni varie, ecc.).

Per il trasporto degli ospiti non-autosufficienti, oltre al conducente, viene garantita la presenza di un Operatore Socio Sanitario.

SERVIZIO DI MANUTENZIONE

All'interno della struttura è operativo un Servizio di manutenzione per ovviare a tutte le necessità che si prospettano quotidianamente.

Tale Servizio ha la propria ubicazione, sotto forma di officina, nel Seminterrato.

In relazione alla funzionalità interna della struttura, il Servizio provvede ad interventi di tipo elettrico, idraulico, di falegnameria, tinteggiatura e piccole costruzioni.

Per quanto riguarda l'esterno, il servizio assicura i lavori più sbrigativi di

pulizia quotidiana e manutenzione, mentre la cura e la pulizia del parco è affidata ad una ditta appaltatrice.

L'obiettivo primario del servizio è la salvaguardia della sicurezza di utenti e personale, garantendo la manutenzione ordinaria delle strutture e degli impianti sia delle stanze degli ospiti, sia degli spazi comuni.

SERVIZIO RELIGIOSO

L'Ente garantisce libertà di religione per tutti gli ospiti e garantisce l'effettivo esercizio di tale libertà. Poiché la quasi totalità degli ospiti professa la fede cattolica, sono assicurati la celebrazione dei riti sacri, l'ascolto e l'assistenza spirituale.

Il Servizio, rivolto a tutta la Comunità (ospiti, parenti e loro famigliari), dipende dalla Parrocchia di Nogara.

Presso la chiesetta interna posta al Primo Piano della Casa di Riposo, ogni domenica alle ore 09.00, viene celebrata la S. Messa.

SERVIZI AUSILIARI

DISTRIBUTORI AUTOMATICI

Sono dislocate apparecchiature erogatrici di bevande calde, fredde, merendine e gelati a Piano Terra della struttura, sia nel salone “Renato Franzini”, sia nell’angolino vicino al secondo scivolo che serve ad accedere al Primo Piano (solo bevande calde). Il costo del singolo prodotto è indicato sull’apparecchio erogatore.

SERVIZIO POSTA

La posta in arrivo viene recapitata ai singoli ospiti dal personale dell’Ufficio Amministrativo.

SERVIZI SOCIO - ASSISTENZIALI COMPLEMENTARI

ACCOGLIENZA DIURNA

E' un Servizio non ancora ben sviluppato all'interno della struttura, dal momento che ci sono spazi limitati per poterlo attuare completamente.

L'Ente attualmente ha la possibilità di due inserimenti diurni contemporanei.

I famigliari possono contattare l'Ufficio Amministrativo, per conoscerne la disponibilità.

Tale servizio è rivolto ad anziani in condizioni di disagio psico-fisico, oppure di solitudine, ma soprattutto ai loro famigliari, che non riescono completamente a gestire la loro vita quotidiana avendo, a domicilio, una persona che necessita di attenzioni e cure specifiche.

L'ospite inserito come utente diurno (dalle ore 7.00 alle ore 19.00), può disporre di tutti i Servizi offerti agli ospiti residenti.

I famigliari che intendano godere di tale Servizio devono dotare l'ospite di un certificato medico, e della terapia necessaria.

ACCOGLIENZA TEMPORANEA - "PROGETTO SOLLIEVO"

L'accoglienza temporanea è un servizio di "solievo assistenziale", rivolto alle famiglie in difficoltà nella gestione di situazioni problematiche o di temporaneo disagio, accogliendo l'anziano per un periodo di tempo pre-determinato.

Questo servizio è attivato compatibilmente, con la disponibilità di posti letto all'interno della struttura.

La retta è determinata dal Consiglio d'Amministrazione.

La permanenza può variare da 15 gg. a 60 gg., con valutazione dell'accoglienza.

L'obbligo di pagare la retta di ospitalità temporanea sorge con la firma del contratto e decorre dal giorno in cui viene fissato l'ingresso dell'ospite nella struttura e termina con il giorno concordato di uscita.

ATTIVITA' DI SUPPORTO ALLA STRUTTURA

SERVIZIO DI VOLONTARIATO

La ricchezza di associazioni di volontariato nel territorio, il legame organico con la Direzione Didattica di Nogara e la disponibilità di singole persone, consentono un costante arricchimento qualitativo della struttura, un miglioramento dell'estetica e la continuità delle principali tradizioni.

SERVIZIO DI STAGES, TIROCINI ED INSERIMENTI SOCIALI/LAVORATIVI

L'Ente ha normato, con opportuno Regolamento, l'inserimento di studenti e corsisti per stages, tirocini, inserimenti sociali e lavorativi, in accordo con Scuole ed Azienda U.l.s.s. 9 Scaligera.

Si lavora per progetti e nell'individuazione di tutors che seguano il lavoro. Le persone inserite, oltre a dare un valido contributo nella gestione, apportano quel grado di novità che permette alla struttura di cercare continuamente il miglioramento.

COMITATO OSPITI E FAMILIARI

Nell'ambito di quanto previsto dalla vigente normativa, per consentire agli utenti di esprimere i loro problemi, reclami o suggerimenti, al fine di migliorare continuamente i servizi e, possibilmente, di soddisfare le diverse esigenze e proposte degli ospiti, presso l'Ente è costituito il Comitato Ospiti e Familiari (C.O.F.). Detto Comitato è di rappresentanza degli ospiti ed è composto da 2 ospiti e da 3 familiari degli stessi. La funzione del Comitato è quella di realizzare, mediante segnalazioni, proposte, relazioni ed incontri, la collaborazione degli utenti con l'Amministrazione nella gestione della Casa di Riposo.