

# Carta dei servizi



Benvenuti  
Al Centro Servizi e Casa di Riposo  
"Suore Francescane Missionarie del S. Cuore "

*Revisione IV, Marzo 2024*

*Gentile Signora,*

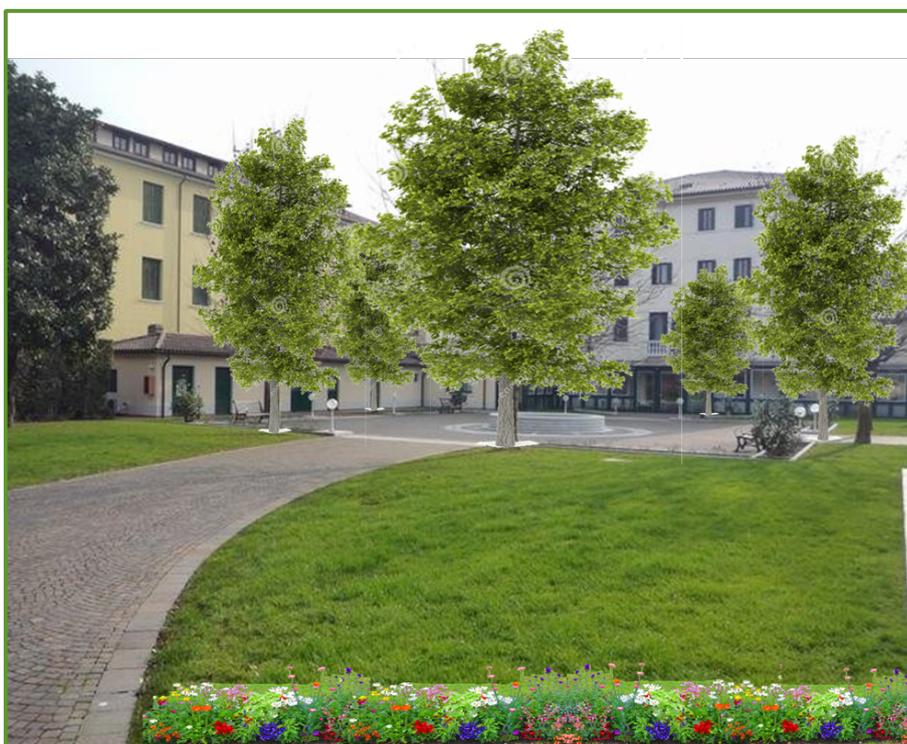
*Le porgiamo il nostro saluto di "**Benvenuta**"  
Nel Centro Servizi Casa di Riposo "Suore Francescane".*

*Certamente questa Struttura non eguaglierà mai l'intimità della sua casa, ma ci stiamo impegnando in tutti i modi per renderla confortevole, accogliente e ospitale, sia come residenza, sia nella scelta di personale qualificato a livello sociosanitario e umano, tanto da considerare ogni persona che offre la sua prestazione in Struttura come membro di "questa grande famiglia".*

*Ci piace immaginare che Lei un giorno possa pensare e sentire questa Struttura come la sua casa, anche se capiamo che non potrà sostituirla.*

*Questo è il nostro obiettivo e il nostro impegno.*

*Di seguito Le verranno illustrate, attraverso la Carta dei Servizi, alcune informazioni per renderLe più facile la conoscenza del nostro Centro Servizi e Casa di Riposo e l'accesso ad alcuni servizi, utili per Lei.*



*Ci piace  
immaginare  
che Lei  
un giorno  
possa  
pensare  
e sentire  
questa  
Struttura  
come  
la sua casa!*

## PRESENTAZIONE

La "Carta dei Servizi" è un importante strumento di informazione, di cui la Struttura si dota, allo scopo di comunicare, con la maggiore trasparenza possibile, alle Ospiti e alle loro famiglie le 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.

Nella presente Carta si trovano le informazioni necessarie per conoscere la composizione degli organismi di partecipazione, l’organizzazione del servizio, la tipologia di persone anziane 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** - il diritto all’informazione,
  - il diritto alla partecipazione,
  - il diritto all’auto-tutela,
  
- **alla Struttura** il dovere di ascoltare le Ospiti e i loro familiari, per confrontarsi, interagire e perseguire, complessivamente, il miglioramento continuo della qualità del servizio erogato.

Per questo riteniamo opportuno divulgare, anche nel territorio, questo fondamentale strumento, con l’intento di informare le Ospiti e i loro familiari in merito ai servizi socioassistenziali – sanitari e riabilitativi garantiti dalla nostra Struttura.

La presente Carta dei Servizi è redatta nel rispetto della Direttiva del Presidente dei Ministri del 27 gennaio 1994 che ha introdotto i concetti fondamentali che devono regolare i rapporti tra Enti erogatori di servizi e i cittadini ed è suscettibile di modifiche e aggiornamenti periodici.

Per la Congregazione



La Procuratrice

Rina Contini

## LA MISSION

La MISSION della Casa di Riposo “Suore Francescane Missionarie del Sacro Cuore” trova il suo fondamento nell’impegno all’accoglienza di Ospiti non autosufficienti di sesso femminile.

Tale impegno si concretizza, attraverso un approccio multiprofessionale e multidimensionale, nell’assicurare, in maniera continuativa, una serie di servizi di qualità volti al recupero e al potenziamento delle capacità residue della persona, al soddisfacimento dei bisogni quotidiani delle Ospiti, nel rispetto dell’individualità, dignità, riservatezza, sicurezza e centralità della persona considerata in senso **OLISTICO**.

Per il perseguimento di tale missione, la Congregazione valorizza appieno tutte le risorse e le potenzialità della Struttura, in stretta collaborazione con i servizi territoriali dell’AULSS e con la famiglia.

La Direzione della Congregazione nel **SERVIRE** le Ospiti con speciale cura e dedizione le aiuta a:

- Scoprire l’amore di Dio nella propria vita e nella storia;
- Approfondire il senso e il valore della vita umana e apprezzare la longevità;
- Sviluppare i carismi tipici della persona anziana: dispensatrice di sapienza e testimone di speranza.

Riconoscendo la centralità della persona, questa Casa si impegna a:

- Considerare l’Ospite come persona titolare di diritti, verso la quale si pone in modo professionale, garantendo ascolto e soddisfazione dei bisogni e delle aspettative;
- Perseguire livelli di salute ottimali, nell’ottica dell’approccio multiprofessionale alla persona, conservando, stimolando e sviluppando le capacità **bio-psico-sociali** residue delle Ospiti;
- Garantire interventi personalizzati, coinvolgendo l’Ospite, per quanto possibile, nella definizione del Progetto Assistenziale Individualizzato;
- Garantire interventi con personale qualificato, capace di lavorare in modo integrato e con formazione continua;
- Evitare lo sradicamento dell’Ospite dal proprio territorio, assicurandole rapporti con il contesto da cui proviene;
- Promuovere interventi di supporto nell’accettazione della propria istituzionalizzazione ed aiutare l’Ospite nella riformulazione del proprio progetto di vita;
- Diversificare, per quanto possibile, l’offerta assistenziale in rapporto al variare delle condizioni di autonomia con moduli gestionali progettati in riferimento a diverse tipologie di non autosufficienza;

- Collaborare per una maggiore apertura al territorio nella prospettiva di costruire, a livello locale, una rete efficace di erogazione di servizi e con la consapevolezza che tale collaborazione è da ritenersi un investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della comunità;
- Razionalizzare l'impegno delle risorse, attraverso un'analisi costante del processo di erogazione del servizio che tenga conto delle risorse disponibili e dei vincoli di bilancio e dei benefici raggiunti per ogni singola Ospite;
- Assistere l'Ospite qualunque sia la sua condizione clinica, e accompagnarla fino al termine della vita, riconoscendo l'importanza dell'igiene personale e dell'ambiente, della relazione positiva con l'Ospite e con i suoi familiari.

### **PRINCIPI E VALORI FONDAMENTALI AI QUALI SI ISPIRA LA CONGREGAZIONE:**

- **RISPETTO:** ogni Ospite dovrà essere assistita e trattata con attenzione, premura e cortesia, nel rispetto della persona e della sua dignità.
- **EQUITÀ:** la Struttura si impegna a dare ASSISTENZA AD OGNI Ospite sulla base del bisogno, senza distinzione di etnie, razza e religione
- **APPROPRIATEZZA** degli interventi: vengono assicurati interventi efficaci ed utili, senza spreco di risorse.
- **CONTINUITA':** l'erogazione delle prestazioni offerte, saranno garantite con carattere di continuità, regolarità e qualità; il servizio infermieristico è garantito con continuità nelle 24 ore del giorno e su 365 giorni l'anno.
- **PARTECIPAZIONE:** è garantito il diritto all'Ospite, al familiare o a chi la rappresenta, a collaborare, formulando suggerimenti o osservazioni, per consentire una corretta erogazione delle prestazioni e per favorire il miglioramento dei servizi offerti.  
L'Ospite ha il diritto di accesso alle informazioni che la riguardano e che sono in possesso della Struttura: tali dati sono soggetti al segreto professionale, secondo la legge n. 675/96 e successive integrazioni/modificazioni sulla tutela della privacy.
- **TRASPARENZA:** l'Amministrazione garantisce la trasparenza della propria attività attraverso la possibilità di visionare e di avere copia di atti, la chiarezza e la tempestività dell'informazione, nel rispetto della riservatezza dei dati.

## ORGANIZZAZIONE

Le scelte di gestione, di definizione degli obiettivi primari e prioritari, dell'individuazione delle risorse nella struttura, sono di competenza della Direzione e del Consiglio di Amministrazione.

L'attività di gestione, intesa come l'insieme delle attività amministrative, finanziarie, tecniche, si svolge in attuazione dei programmi ed obiettivi delineati dalla Congregazione, attraverso il personale preposto, sotto la responsabilità della Direzione della Casa.

L'organigramma della Casa, attraverso la quale si esplica il servizio, è attualmente il seguente:

Descrizione
Direttore ^
Coordinatore infermieristico*
Assistente Sociale ^
Psicologo *
Educatore/Animatore*
Fisioterapista ** (Libero Prof)
Podologo** (Libero Prof)
Infermieri*
Operatori Socio-Sanitari*
Servizi generali di Pulizia*
Cucina (Cuoco) ^
Ristorazione* (Aiuto Cuoco)
Portineria^
Logopedista ** (Libero Prof)
Dietista ** (Libero Prof)

\*\* Questi servizi sono in Libera professione

\* Questi servizi dipendono dalla Cooperativa. Per la gestione del personale, l'Ente ha in atto un contratto d'appalto con la Cooperativa Sociale Bassano Solidale che ne garantisce il servizio e in accordo programmano degli incontri sul piano formativo sanitario e sulla spiritualità della Congregazione delle Suore Francescane per condividere il carisma e migliorare la qualità del servizio.

^ Questi servizi dipendono direttamente dalla Congregazione delle Suore Francescane.

*“Sapere come invecchiare è il capolavoro della saggezza e uno dei capitoli più difficili della grande arte di vivere”. (Henri-Frédéric Amiel)*

## Adempimenti normativi

La Casa di Riposo “Suore Francescane” prevede procedure di monitoraggio e di controllo del servizio di ristorazione e cucina, ai sensi del D.Leg.155/97, e gestisce un sistema di autocontrollo, identificando e prevedendo il verificarsi di possibili rischi, anche di tipo igienico/alimentare (HACCP).

Il personale di cucina ha seguito specifici corsi sulle norme igieniche per la prevenzione delle contaminazioni alimentari e sulla gestione degli allergeni.

Riguardo la normativa sulla sicurezza (D.Lgs.81/08 e successive modifiche ed integrazioni), la Struttura è in possesso di regolare documento di valutazione dei rischi per la sicurezza dei lavoratori e delle Ospiti.

Tutti i lavoratori sono informati e formati in materia di sicurezza e salute e sono a conoscenza dei rischi delle eventuali misure da adottare.

La Struttura fornisce loro i necessari dispositivi di protezione individuale.

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

Periodicamente, dal Responsabile RSPP Dott. Valentino Chemin o suo delegato (almeno 1 volta all'anno), vengono svolte simulazioni di prove di evacuazione, al fine di formare il personale sulle procedure da attuarsi in caso di incendio.

## Emergenze, norme antincendio e antinfortunistiche

Nel Centro Servizi è stato predisposto un piano di emergenza, esposto in ogni piano della Struttura, con specifiche procedure operative.

Il piano di emergenza è finalizzato a:

- Ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa di eventi calamitosi (incendi, terremoti, ecc.);
- Portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- Delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.

Il personale della Struttura è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio, allertando tempestivamente i vigili del fuoco e fornendo tutto quanto strettamente necessario per tutelare la sicurezza delle residenti in Struttura.

## Privacy

È garantito il rispetto della normativa sulla tutela dei dati personali. La Congregazione mette in atto tutti gli accorgimenti necessari, a livello sia informatico che fisico, per tutelare la riservatezza dei dati di tutte le Ospiti.

Al momento dell'ingresso è consegnata l'informativa circa la modalità e le finalità del trattamento dei dati personali.

*“Sii forte che nessuno ti sconfigga, nobile che nessuno ti umili, e te stesso che nessuno ti dimentichi. La vita è troppo breve per alzarsi la mattina con dei rimpianti. Quindi ama le persone che ti trattano bene e dimentica quelle che non lo fanno. Credi che tutto accade per una ragione. Se arriva un'occasione coglila! Se essa ti cambia la vita lasciala fare! Nessuno ha detto che sarebbe stato facile, hanno solo promesso che ne sarebbe valsa la pena” – Harvey Mackay;*

## SERVIZI OFFERTI

La Casa di Riposo “Suore Francescane” offre servizi residenziali a signore non autosufficienti. Dal 2019 la Struttura è convenzionata con l’AULSS n° 2 Marca Trevigiana per 54 posti riservati alle persone non autosufficienti. La Struttura è autorizzata all’esercizio con Decreto Dirigenziale n. 422 del 31/10/2019 dalla Giunta Regionale del Veneto. Accreditata con Deliberazione della Giunta Regionale n. 316 del 18/03/2021 e prorogato a tutto il 2024 (Bur n. 13 del 26 gennaio 2024).

### **Residenza per Ospiti non autosufficienti**

\* posti letto autorizzati e accreditati per persone non autosufficienti  
con la possibilità di acquisire l’impegnativa di residenzialità

**N. 54**



## **INFORMAZIONI PER L'ACCESSO ALLA CASA DI RIPOSO "SUORE FRANCESCANE"**

Possono accedere alla Casa di Riposo "Suore Francescane" solo donne non autosufficienti, che superano i sessantacinque anni. L'accesso nella Struttura per le donne non autosufficienti è regolato da apposite norme disposte dalla Regione Veneto.

*Una persona viene considerata non autosufficiente quando ha bisogno di essere aiutata nelle attività della vita quotidiana, quando non è lucida ed ha necessità di sorveglianza in più momenti della giornata.*

La richiesta di accesso alla Casa di Riposo avviene con domanda di presentazione all'Assistente Sociale dott.ssa Lucia Bottaro previo appuntamento telefonico al n. 0422/417891

Le domande compilate verranno accolte e protocollate presso Ufficio dell'Assistente Sociale.

L'iter per entrare nella Casa è comunque condizionato dal grado di non autosufficienza della richiedente e dalla disponibilità di posti in quel momento.

### **OSPITE NON AUTOSUFFICIENTE**

Il profilo di non autosufficienza viene formalmente stabilito dalla Unità Operativa Distrettuale dell'AULSS 2 Marca Trevigiana o altre AULSS limitrofe

La procedura per l'accesso alla Casa di Riposo inizia con la presentazione della richiesta dell'anziana stessa, di un familiare o di un tutore, al Distretto Socio-Sanitario della sua residenza ed attivata poi dall'Unità Operativa Distrettuale (U.O.D).

*Nel caso del Comune di Treviso gli uffici sono al 1° piano della sede del Distretto Socio-Sanitario (Palazzo Moretti), in via Isola di Mezzo n.37, dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 11.00 e il mercoledì dalle 15.30 alle 16.00 – tel.0422/323600.*

L'U.O.D. è un gruppo di lavoro, formato da diverse figure professionali, coordinato dal responsabile del Distretto Socio-Sanitario, (Direttore del Distretto, Assistenti sanitari, Medici di base, Assistenti sociali e, se necessario, da altre Figure professionali). Nell'arco di un mese dalla data della domanda, il Distretto Socio-Sanitario contatta i familiari per valutare l'anziana attraverso la scheda S.V.a.M.A, strumento appositamente predisposto dalla Regione del Veneto.

Per facilitare la procedura ed accelerare i tempi, l'anziana ed i propri familiari sono invitati a contattare quanto prima il Servizio Sociale della Casa di Riposo per formalizzare la propria richiesta di inserimento in Struttura.

L'ammissione di una signora alla Casa di Riposo, quando si rende disponibile un posto, viene determinata in base ai suoi bisogni (profilo) e alle caratteristiche del posto, nel rispetto della posizione che lei stessa occupa nella graduatoria di accesso.

## DOCUMENTAZIONE DA FORNIRE

Per l'inserimento, i documenti richiesti sono i seguenti:

FOTOCOPIA DELLA CARTA DI IDENTITÀ

FOTOCOPIA DELLA TESSERA SANITARIA ELETTRONICA

FOTOCOPIA DELLA TESSERA DI ESENZIONE DEL TICKET

CERTIFICATO DI RESIDENZA O AUTOCERTIFICAZIONE

FOTOCOPIA DELLA CERTIFICAZIONE DI INVALIDITÀ (EVENTUALE)

SCHEDA S.V.a.M.A COMPLETA

RELAZIONE SANITARIA DI INGRESSO

*“Gli anziani sono uomini e donne, padri e madri che sono stati prima di noi sulla nostra stessa strada, nella nostra stessa casa, nella nostra quotidiana battaglia per una vita degna. Sono uomini e donne dai quali abbiamo ricevuto molto. L'anziano non è un alieno. L'anziano siamo noi”. (Papa Francesco)*



Amici,  
se vi capita  
di far visita  
ad un'ospite  
sappiate che  
la vostra presenza  
è importante,  
la vostra carezza  
è benefica,  
il calore  
della vostra mano  
consolante!

## DESCRIZIONE DEI SERVIZI

### Definizione del P.A.I.

Per ogni Ospite viene redatto un *Progetto di Assistenza Individualizzato*, da realizzare con la definizione degli obiettivi socio-sanitari-assistenziali, costantemente monitorati.

L'iter di valutazione dell'Ospite che porta alla definizione del P.A.I., subito dopo l'inserimento in struttura, è il seguente:

### Presa in carico dell'Ospite:

<b>Responsabile</b>	<b>Valutazione</b>
<i>Medico</i>	Accertamento dello stato medico-sanitario, ricognizione e riconciliazione della terapia.
<i>Infermiere Coordinatore</i>	Valutazione degli aspetti socio-assistenziali, mediante il colloquio con l'Ospite, se possibile, con i familiari, presa in carico della terapia.
<i>Assistente Sociale</i>	Valutazione della situazione sociale e della rete sociale dell'Ospite.
<i>Psicologo</i>	Valutazione dello stato cognitivo ed emotivo della persona.
<i>Fisioterapista</i>	Raccolta dati inerenti mobilità, ausili etc.
<i>Logopedista</i>	Valutazione dello stato di deglutizione ed uditivo della persona.
<i>Educatore</i>	Raccolta dei dati inerenti la persona, circa interessi personali ed inclinazioni sociali.
<i>Medico Coordinatore</i>	Accertamento dello stato medico-sanitario con verifica della S.V.a.M.A. o della cartella clinica entro 30 giorni dall'ingresso.

Nell'arco della prima settimana dall'ingresso dell'Ospite tutte le figure professionali si riuniscono in Unità Operativa Interna per condividere le informazioni e i dati raccolti sulla nuova Ospite, per discutere e valutare le sue condizioni psico-fisiche e proporre il "*Progetto di Assistenza Individualizzato*" (P.A.I.), secondo le sue reali necessità.

L'Ospite viene così puntualmente *monitorata* e i suoi bisogni psico-fisici vengono interpretati e soddisfatti correttamente, salvaguardando la sua privacy e la sua dignità.

Dopo il primo mese di permanenza in Struttura viene fatta una riunione con i familiari per redigere e presentare il P.A.I.

## Servizi assistenziali alla Persona

L'attività assistenziale viene garantita, 24 al giorno, dagli Infermieri e dagli Operatori Socio Sanitari, che operano secondo le indicazioni contenute nel Progetto di Assistenza Individualizzato, elaborato dall'Equipe Multiprofessionale denominata Unità Operativa Interna, e prestando una costante attenzione alla soddisfazione dell'Ospite.

Gli Infermieri e gli Operatori Socio Sanitari si impegnano ad accogliere, ascoltare e dare risposta ai bisogni personali, favorendo la relazione e l'integrazione con i familiari. Tutto il personale è in possesso di adeguata qualifica professionale e condivide l'obiettivo di promuovere il mantenimento dell'autonomia e di stimolare le capacità residue dell'Ospite.

Le **attività** che vengono svolte quotidianamente dagli **Operatori Socio Sanitari** sono le seguenti:

- l'igiene personale quotidiana, eseguita al mattino e, se necessita, in ogni altro momento della giornata, con cambio della biancheria personale;
- il bagno completo viene fatto una volta alla settimana e al bisogno, in appositi locali attrezzati; per le Ospiti con problematiche particolari la spugnatrice viene fatta a letto;
- il cambio della biancheria piana della stanza e del bagno dell'Ospite una volta a settimana e al bisogno;
- il rifacimento dei letti con controllo della biancheria piana e riordino dei comodini;
- il cambio di posizione delle persone allettate viene fatto ogni due ore al fine di prevenire le lesioni da decubito, registrato in cartella informatizzata;
- una sorveglianza continua alle Ospiti con una pronta risposta ai bisogni individuali (accompagnamento in bagno per i bisogni fisiologici, cambio panno, ecc);
- l'idratazione viene eseguita tre volte al giorno, prestando particolare attenzione alle Ospiti con problematiche di disfagia;
- la stimolazione alla deambulazione delle Ospiti su indicazione della fisioterapista (FKT);
- la stimolazione delle persone affette da problematiche cognitive e degenerative secondo progetti particolari indicati dalle varie figure professionali presenti in Struttura;
- l'aggiornamento e registrazione quotidiana della scheda assistenziale dove viene registrato il funzionamento dell'intestino;
- l'accompagnamento a letto o in poltrona delle Ospiti per il riposo pomeridiano;

Al termine di ogni turno l'Operatore Socio-Sanitario si confronta con l'Infermiere e riporta tutte le informazioni raccolte durante il servizio su un apposito diario informatizzato (Cartella Utente 4.0) della Zucchetti Healthcare, al fine di permettere una continuità all'assistenza.

## Servizio Infermieristico

Il servizio infermieristico della Casa di Riposo garantisce l'assistenza sanitaria, che viene svolta con professionalità e competenza, in collaborazione con il Medico, allo scopo di perseguire gli obiettivi stabiliti dall'Unità Operativa Interna e i principi indicati dalla Direzione.



L'Infermiere, come previsto dal proprio ruolo professionale e dal codice deontologico:

- attiva interventi di natura preventiva curativa, palliativa e riabilitativa;
- partecipa all'identificazione dei bisogni di salute della persona;
- identifica i bisogni di assistenza infermieristica e forma i relativi obiettivi;
- pianifica, gestisce e valuta l'intervento assistenziale infermieristico;
- garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostiche e terapeutiche;
- agisce sia individualmente sia in collaborazione con le altre figure professionali presenti in Struttura;

In particolare l'Infermiere si occupa della somministrazione dei farmaci, della rilevazione dei parametri vitali e stick glicemici, partecipa attivamente alla visita medica (evidenziando eventuali aggravamenti delle condizioni di salute della persona), programma visite ed esami specialistici al di fuori della Struttura, esegue le medicazioni, attiva la pianificazione delle posture per la prevenzione delle lesioni da compressione, garantisce una corretta gestione dell'alimentazione e ove necessario dell'eliminazione.

### Servizio di Medicina Generale

Nella Casa di Riposo è attivo un servizio di medicina generale che viene assicurato da un Medico geriatra (MMG), con l'ausilio del Medico coordinatore dell'AULSS 2, secondo quanto previsto dalla normativa della Regione Veneto e dalla convenzione esistente tra l'AULSS 2 Marca Trevigiana e la Struttura Casa di Riposo "Suore Francescane". Il Medico è disponibile a ricevere i familiari, su appuntamento o nel giorno di ricevimento esposto in bacheca, per fornire informazioni relative alla salute dell'Ospite.



### Servizi di Educatore-Animatore – Riabilitazione

Tutto il personale lavora in Team per recuperare le potenzialità residue delle Ospiti, cercando di contrastare la loro progressiva perdita delle capacità motorio-sensoriali.

Le Ospiti che necessitano dell'animazione e riabilitazione sono affidate quotidianamente ad un'Equipe di professionisti. L'Equipe è composta da Educatori-Animatori e Psicologi che si attivano sulla base di progetti approvati dalla Direzione della Residenza e dal Fisioterapista che opera in base ai contenuti del P.A.I. condiviso.

*Anche nelle prove più difficili, gli anziani che hanno fede sono come alberi che continuano a portare frutto. E questo vale anche nelle situazioni più ordinarie.”*

*(Incontro del Papa con gli anziani, 28 settembre 2014)*

La figura dell'Educatore professionale si pone come punto di riferimento per l'Ospite nella presa in carico dei bisogni che riguardano l'area relazionale e sociale, favorendo la partecipazione attiva nella gestione del tempo libero.

Obiettivo principale del servizio è quello di creare le condizioni utili per far sentire le Ospiti accolte "parte di una comunità".

Il servizio è finalizzato a:

- soddisfare i bisogni educativi;
- facilitare il momento dell'accoglienza dell'Ospite e dei familiari;
- sostenere e recuperare le capacità di orientamento spazio-temporale;
- prendersi cura degli spazi comuni;
- ascoltare e individuare eventuali difficoltà da segnalare al personale di assistenza o ad altri professionisti;
- recuperare e valorizzare le potenzialità e le risorse personali delle Ospiti;
- organizzare attività ludiche ed espressive per gestire il tempo libero;
- mediare le relazioni affettive;
- gestire le attività mirate all'aggregazione;
- coinvolgere il territorio nelle attività della Struttura.

### **Servizio di Fisioterapia**

Il servizio di Fisioterapia è assicurato da un fisioterapista ed è attivo nelle ore segnalate nel prospetto allegato alla presente Carta dei Servizi.

Il servizio di Fisioterapia ha lo scopo di mantenere e migliorare il grado di autonomia delle Ospiti attraverso interventi riabilitativi individuali, anche in collaborazione con le altre figure professionali.

Tale professionista svolge interventi di prevenzione, cura e riabilitazione, nelle aree della motricità conseguenti a varie patologie.

Il servizio viene attivato in base alla diagnostica effettuata dal medico e nell'ambito della propria competenza.

Il fisioterapista:

- elabora il programma riabilitativo volto a mantenimento e al miglioramento delle condizioni dell'Ospite;
- pratica l'attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive utilizzando terapie fisiche e manuali;
- propone l'adozione di protesi ed ausili (ad es. carrozzine, deambulatori ecc..), ne addestra all'uso e ne verifica l'efficacia ed è responsabile dello stato di manutenzione degli ausili.

L'attività si svolge in camera dell'Ospite, per particolari trattamenti, oppure presso locali della Struttura, ubicati al piano terra o a primo piano della zona Villa.

Il fisioterapista collabora con gli operatori sociosanitari, dando indicazioni sul recupero della mobilità attraverso la realizzazione di interventi personalizzati.

### **Servizio Psicologico**

Il Servizio Psicologico è assicurato da uno psicologo ed è attivo nelle ore segnalate nel prospetto alla presente Carta dei Servizi.

Scopo di tale servizio è quello di contribuire a favorire la promozione del benessere e della salute delle Ospiti attraverso colloqui di supporto rivolti ad Ospiti e familiari.

Vengono inoltre realizzate valutazioni dello stato cognitivo, emotivo ed affettivo della persona, attraverso l'utilizzo dei test psicologici maggiormente utilizzati, finalizzati alla predisposizione dei progetti personalizzati e di eventuali percorsi ed interventi di sostegno psicologico rivolti sia alle Ospiti, che ai familiari che lo richiedono.

Lo scopo degli interventi può riguardare sia il recupero e/o il mantenimento di alcune abilità cognitive e relazionali, sia la predisposizione di uno spazio di confronto, ascolto ed aiuto per affrontare le problematiche legate all'invecchiamento e alle conseguenze personali e familiari che ne possono derivare.

Il servizio offre, quando richiesto, consulenza ai familiari delle Ospiti e supporto al personale di assistenza.

## **Servizio Sociale**

L' Assistente Sociale che opera nella Casa di Riposo cura le relazioni con i familiari delle Ospiti, instaurando un rapporto di collaborazione e fiducia. I familiari, infatti, sono riconosciuti come fondamentali interlocutori per il benessere dell'Ospite. Il Servizio Sociale offre alle Ospiti ed alle famiglie un servizio di consulenza e di orientamento, finalizzati all'individuazione di risorse e/o benefici previsti dalla normativa vigente ed un supporto nel percorso utile al loro ottenimento.

Il servizio è il frutto della sinergia espressa in un lavoro multiprofessionale di ricerca costante di strategie operative ed organizzative finalizzate all'elevamento dei livelli di qualità della vita delle persone, ivi residenti. L'Assistente Sociale promuove la collaborazione e tiene il collegamento con altri servizi, enti e professionisti del territorio, quali Comuni, AULSS, DSS, Servizi Sociali, Ospedali, Tribunale, Medici, Assistenti Sociali, Amministratori di Sostegno, Tutori, in un'ottica di lavoro di rete, finalizzato al bene generale dell'Ospite.

Principali mansioni:

- Attività di programmazione;
- Attività di counseling;
- Attività di segretariato sociale.

Nello specifico, l'Assistente Sociale ha il compito di:

- Attivare la procedura d'ingresso dell'Ospite, attraverso l'esame delle richieste, la consultazione e la gestione della graduatoria;
- Organizzare l'accoglienza dell'Ospite, attraverso la raccolta della domanda e la presentazione generale dei servizi della Struttura;
- Partecipare alle U.O.I e raccogliere le informazioni sociali utili per la definizione del P.A.I.;
- Predisporre e aggiornare le cartelle delle Ospiti complete di modulistica e documentazione varia (richiesta di ingresso, impegnativa di residenzialità, corrispondenza, certificazioni sanitarie);
- Confrontarsi con il Direttore di Struttura e/o altre figure professionali, rispetto agli interventi individuati da attivare;
- Rapportarsi con le Ospiti e/o i familiari, a seconda delle problematiche o necessità emergenti e in linea con le proprie competenze professionali;
- Collaborare con la Direzione della Struttura.

## ALTRI SERVIZI ALLA PERSONA

### Servizio di Parrucchiera e di Podologa

All'interno della Struttura è attivo il servizio di parrucchiera e di podologa di cui le Ospiti potranno usufruire a loro spese. Per le Ospiti con IDR viene garantito un servizio gratuito al mese.

### L'assistenza spirituale

La Casa di Riposo è gestita dalle Suore Francescane Missionarie del Sacro Cuore; la Curia di Treviso garantisce la presenza di un sacerdote per la celebrazione della S. Messa dal lunedì al sabato alle ore 07.00, la domenica e giorni festivi alle ore 09.30. Nel rispetto della libertà di culto, le Suore propongono alle Ospiti e per chi lo desidera, celebrazioni e funzioni religiose



L'assistenza spirituale prevede:

- *la Santa Messa* nei giorni festivi viene celebrata nel salone multifunzionale della struttura, alle ore 9.30. Le Ospiti che lo desiderano vengono accompagnate dal personale;
- *la preparazione spirituale* alle grandi ricorrenze liturgiche: Avvento, Santo Natale, Quaresima, Pasqua e quelle in onore della Madonna;
- *il Sacramento della Riconciliazione*, offerto dal Sacerdote a chiunque lo chieda, in qualsiasi giorno;
- *il Sacramento dell'Unzione degli infermi* nella giornata del malato ed ogni qualvolta esso viene richiesto;
- *la Liturgia esequiale* nella chiesa della Parrocchia Sant'Agnese, su richiesta dei familiari, previo accordo con il Sacerdote, o nelle parrocchie di provenienza.
- *L'accompagnamento alla morte*: è questo un tempo particolarmente intenso per la persona che si trova nella sofferenza. Il tener semplicemente la mano a chi soffre è segno di affetto, di partecipazione e condivisione che fa sperimentare vicinanza e comunione. La preghiera, il conforto, il sostegno morale sono occasioni attraverso le quali il nostro essere credenti in Dio, in Colui che è Signore della Vita, si coniuga con il nostro operare. L'importanza del valore della vita non deve offuscare e rendere temibile questo "passaggio", bensì deve aiutarci a comprendere e lodare Colui che ci assicura la consolazione eterna.

*“La vecchiaia, in modo particolare, è un tempo di grazia, nel quale il Signore ci rinnova la sua chiamata: ci chiama a custodire e trasmettere la fede, ci chiama a pregare, specialmente a intercedere; ci chiama ad essere vicino a chi ha bisogno.”*

*(Incontro del Papa con gli anziani, 28 settembre 2014)*

## SERVIZI ALBERGHIERI

### Servizio di portineria

La portineria è il luogo di primo approccio con la Casa di Riposo. Tutti coloro che, a vario titolo, la frequentano, possono rivolgersi alla portineria per qualunque richiesta (mettersi in contatto con le Suore, con le Ospiti, con gli Operatori, con i Responsabili dei servizi e i Professionisti.)

Presso la portineria sono disponibili tutte le informazioni riguardanti le attività, gli eventi programmati ed altre notizie utili. I visitatori che entrano per la prima volta in struttura sono invitati a presentarsi alla portineria.



La portineria è attiva tutti i giorni, compresa la domenica, dalle 6.00 alle 21.00. Ha la funzione di centralino tra i vari nuclei, locali, uffici e con l'esterno.

### Servizio di ristorazione

Il Centro Servizi cura con particolare attenzione la ristorazione, gestendo direttamente la cucina interna.

Molta importanza viene attribuita all'approvvigionamento ed alla trasformazione delle materie prime.

Il menù stagionale è strutturato con una rotazione di 4 settimane elaborato da una dietista in base alle linee guida per la ristorazione collettiva emanate dalla Regione Veneto e alle tabelle nutrizionali emesse dall'Istituto nazionale della nutrizione. La dietista è disponibile anche per consulenze dietologiche e collabora con il Medico della Struttura in rapporto ai bisogni nutrizionali dell'Ospite.

Nel menù sono previsti pasti adeguati alle patologie più ricorrenti nell'anziano (diabete, ipercolesterolemia, disfagia, stipsi, aff. intestinali ecc...).

Sono inoltre garantiti menù particolari per le festività, infatti è previsto il servizio di pasticceria ogni domenica, per momenti ricreativi e, in collaborazione con le animatrici per i compleanni delle Ospiti.



Tutte gli aspetti relativi al personale (organico, formazione, turistica), sanificazione, piani di lavoro, e prodotti utilizzati, sono consultabili nel manuale HACCP adottato dalla Struttura, disponibile presso il locale della cucina. I prodotti utilizzati sono di alta qualità. Tutto l'iter produttivo avviene nel pieno rispetto del Piano come indicato a pag. 5 negli adempimenti normativi.

Il Servizio di ristorazione (Colazione, Pranzo e Cena), è espletato da Cuochi forniti di apposito diploma.



### **Servizio di Pulizia**

Il Servizio di Pulizia degli ambienti opera secondo una precisa programmazione, seguendo il piano di lavoro e le schede tecniche dei prodotti. La pulizia degli ambienti viene effettuata, a cadenza diversa, in relazione agli spazi (stanze, servizi igienici, locali di pranzo e soggiorno, altri locali) ed al tipo di pulizia da fare: ordinario o straordinario (a fondo).

### **Servizio di Lavanderia**

Per la biancheria piana il servizio è affidato a una lavanderia esterna ed è compreso nel servizio alberghiero.

La Struttura inoltre fornisce i servizi di lavanderia, guardaroba e stiratura della biancheria personale delle Ospiti, con obbligo di etichettamento di ogni singolo capo, qualora le famiglie non vi provvedano autonomamente. Tali spese sono a carico delle Ospiti.

### **Manutenzione tecnica**

La Struttura è soggetta, periodicamente, ad interventi di manutenzione programmati, sia strutturali che impiantistici, disposti dal servizio tecnico della Casa e realizzati da personale esterno incaricato,

per garantire il regolare funzionamento dei servizi ed il rispetto delle norme vigenti in materia di igiene e sicurezza.

Gli interventi di ordinaria manutenzione sono realizzati, invece, dal personale presente in sede che, in breve tempo, attua direttamente le manutenzioni necessarie.

Per gli interventi di emergenza è garantita una copertura nelle 24 ore con un servizio di assistenza-pronta emergenza.

Per la modalità di segnalazione dei guasti, è sufficiente attenersi a quanto indicato nel servizio di portineria.

## COMFORT

La Struttura è impegnata continuamente ad offrire alle proprie Ospiti il massimo del comfort, favorendo la personalizzazione degli ambienti.



### 1.1 Le camere

Le camere tutte singole sono luminose ed ampie; ogni Ospite può disporre di un armadio, a due o tre ante, un comodino, un letto adeguato alle sue esigenze, una poltroncina ed un tavolo.

Per chi lo desidera è possibile aggiungere oggetti personali: ciò favorisce un clima familiare e un migliore adattamento al nuovo ambiente.

Tutte le stanze sono dotate di bagno proprio, accessibile alle persone disabili, il pavimento è antiscivolo e per ogni sanitario sono applicati ausili di sostegno.

La Struttura è provvista dell'impianto di condizionamento d'aria e di riscaldamento in ogni locale.

In camera sono presenti gli allacciamenti per la Tv. Ogni zona è dotata di apparecchio telefonico mobile, per consentire alle Ospiti di ricevere le telefonate più agevolmente.

Inoltre, in ogni stanza è presente il dispositivo di chiamata dell'Ospite e la conseguente risposta dell'operatore per eventuali necessità.

### 1.2 Spazi Comuni

È offerta alle Ospiti la possibilità di usufruire durante il giorno, di spazi interni ed esterni, diversificati in base alle loro esigenze e/o interessi.

La Casa è dotata all'interno di:

- un ampio salone, ove sono possibili momenti di animazione, la visione del televisore, di DVD, di Videocassette, l'ascolto di musica;
- altri tre salotti, che sono dislocati nella casa, ove le Ospiti possono soggiornare e stare insieme;



- all'esterno un bel parco offre la possibilità di passeggiare, di sostare su panchine o sedie, di trascorrere insieme momenti di animazione, soprattutto nel periodo estivo.



## PARTECIPAZIONE

### Famiglia

Le Suore Francescane considerano la famiglia dell'Ospite una risorsa da valorizzare e da sostenere, poiché rappresenta una fonte di affetto, di sicurezza e appartenenza per l'Ospite e svolge per lei un ruolo importante con il favorire e mantenere il suo benessere psico-fisico.

Per questo ogni Ospite potrà ricevere quotidianamente le visite dai propri cari, nei seguenti orari:

al mattino	dalle ore 9.30 – 11.30
al pomeriggio	dalle ore 14.30 – 16.30

nel rispetto delle altre Ospite e delle esigenze dell'organizzazione lavorativa.

La famiglia è tenuta in attenta considerazione nell'elaborazione del Progetto di Assistenza Individualizzata, sia come soggetto attivo di cura, che come interlocutore nella condivisione delle finalità del progetto stesso.

È infatti fondamentale la collaborazione di tutti per ottenere, anche se attraverso compiti e ruoli differenti, il medesimo obiettivo di benessere dell'Ospite.

Solo in questo modo è possibile creare quel clima di fiducia reciproca e di alleanza terapeutica che consenta di lavorare insieme con serenità.



Pace e Bene  
Pace e Bene

## **TUTELA**

### **Reclami e suggerimenti**

La Casa di Riposo garantisce la tutela della persona ospitata, anche attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti durante e dopo l'inserimento in Struttura.

Il reclamo ha lo scopo di offrire uno strumento agile ed immediato per segnalare fatti o comportamenti non in linea con i principi e le finalità espressi nella Carta dei Servizi.

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

Il reclamo può essere presentato dagli interessati con le seguenti modalità:

- reclamo a voce al coordinatore di sede,
- reclamo scritto tramite mail

Verrà fornita, con la stessa forma, una risposta alla segnalazione:

- entro 7 giorni dalla presentazione del reclamo orale
- entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo scritto.

### **Il questionario sulla soddisfazione**

Focalizzare l'attenzione sulle attese delle persone anziane in Struttura vuol dire riflettere sugli aspetti che incidono e rendono concreta la loro soddisfazione.

Tale impegno rappresenta un tassello del percorso della Carta dei Servizi, caratterizzato dall'analisi della rilevazione del grado di soddisfazione delle Ospiti e loro familiari.

Attraverso tale analisi, la Direzione può fornire risposte efficaci, modificare la sua missione, mettendo in atto azioni correttive con l'obiettivo finale di instaurare rapporti di fiducia, di comprensione, credibilità.

Il questionario di soddisfazione dell'utente è uno strumento proposto ad ogni Ospite/familiare al fine di evidenziare i punti critici ed i punti di forza della qualità del servizio offerto. La compilazione del questionario ha periodicità annuale.



## **GIORNATA TIPO NELLA CASA DI RIPOSO "SUORE FRANCESCANE"**

Viene descritta sinteticamente la giornata tipo dell'Ospite in Casa di Riposo e la scadenza delle diverse attività realizzate, nel rispetto del Progetto di Assistenza Individualizzata (PAI).

### **Mattino:**

- Igiene personale – bagni assistiti (secondo schema definito)
- Attività infermieristiche
- Alzata dal letto – Vestizione

Tutte le attività sono svolte in riferimento ai bisogni e alle necessità dell'Ospite.

### **Prima Colazione:**

- Le Ospiti, in grado di accedere autonomamente alla sala da pranzo, si sistemano ai tavoli e iniziano la prima colazione. Le altre sono sistemate sulle carrozzine, accompagnate in sala da pranzo e imboccate, se le loro condizioni lo richiedono.
- Per le Ospiti che rimangono a letto la colazione è servita in camera, così pure il pranzo e la cena.

### **Inserimento/Partecipazione alle attività:**

- Le Ospiti possono partecipare alle varie attività della struttura che vengono svolte in palestra, nel giardino esterno o nella sala polivalente, in modo da stimolare la comunicazione e la socializzazione oppure, in tutta libertà, possono leggere libri, riviste, guardare la televisione, giocare a carte, conversare con altre Ospiti.

### **Idratazione e accompagnamento ai servizi:**

- Durante la mattinata sono servite alle Ospiti bevande calde o fredde e chi ne abbisogna viene accompagnata in bagno ed eventualmente cambiata in vista del pranzo

### **Pranzo:**

- Le Ospiti più autosufficienti vengono invitate al lavaggio delle mani e poi fatte accomodare in sala da pranzo per consumare il pasto.
- Le Ospiti totalmente non autosufficienti vengono aiutate dagli operatori nell'assunzione del cibo se necessario, garantendo loro uno spazio apposito.

### **Pomeriggio:**

- Riposo – igiene personale – bagni assistiti (secondo schema definitivi)
- Dopo pranzo l'Ospite che lo desidera o che ne manifesti il bisogno viene accompagnata da un operatore nella propria camera e posizionata a letto per il riposo pomeridiano; le altre riposano in poltrona nel soggiorno.

### **Merenda, accompagnamento ai servizi e attività:**

- Dopo l'alzata e la sistemazione delle Ospiti viene distribuita la merenda, che prevede l'assunzione di bevande calde o fredde; chi ne abbisogna, viene accompagnata in bagno ed eventualmente cambiata. In seguito, l'Ospite può accedere alle attività organizzate dalla

Struttura oppure uscire in giardino se il tempo lo permette e, d'estate, può partecipare alle eventuali uscite organizzate fuori sede.

### **Cena:**

- L'Ospite alle ore 18.15 viene accompagnata in sala da pranzo, fatta sedere al tavolo e supportata dagli operatori nell'assunzione del cibo, se necessario. Negli altri casi è accompagnata a letto per la somministrazione del pasto e della terapia.
- Le Ospiti totalmente non autosufficienti vengono aiutate dagli operatori nell'assunzione del cibo se necessario, garantendo loro uno spazio apposito.

Sera: preparazione per la notte e messa a letto

- Dopo cena le ospiti non autosufficienti vengono messe a letto e preparate per il riposo notturno. Viene effettuata l'igiene intima al bisogno. Le persone che hanno cenato nelle sale comuni e che mantengono l'autonomia possono, se lo desiderano, rimanere alzate ancora un po' per guardare la Tv, per leggere, discutere tra loro ecc.

Notte: monitoraggio notturno, cambio panno e postura.

- Durante la notte gli operatori in Struttura (infermiere e oss) controllano con scadenze definite le Ospiti. Le stesse possono servirsi del campanello di chiamata per eventuali bisogni, le Ospiti che non sono in grado di utilizzare il servizio di chiamata vengono controllate con maggior frequenza e con attenzione mirata dagli operatori.
- Nell'arco della notte ad ogni Ospite viene cambiato il panno e la postura almeno due volte, oppure viene accompagnata ai servizi. Se durante la notte insorgono problemi di tipo sanitario importanti, l'infermiere chiama la guardia medica, oppure invia l'ospite al Pronto Soccorso chiamando il 118.

*“Se osserviamo gli occhi di un anziano, mentre racconta il suo passato, possiamo comprendere che la vita è un’opera perfetta”. (Carmine De Masi)*

## SCHEMA GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

Vengono di seguito riportate le attività con la relativa periodicità, responsabilità ed orario delle attività svolte alle Ospiti della Residenza (giornata tipo)

Attività	S	Periodica		Responsabilità esecuzione			Orario
		P	NP	OSS	INF	Altri	
Attività MATTINO	Alzata e Igiene	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			7 - 9.30
	Santa Messa	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	Domenica 9.30
	COLAZIONE	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			8.00 - 8.45
	Riordino camera e bagno	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	8.30-13.30
	Controllo situazione sanitaria	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	7.00-11.30
	Somministrazione terapie	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	7.00 - 12.00 – 18.00 20.00 e Al bisogno
	Richiesta/accompagnamento visite e/o analisi			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Al bisogno
	Merenda	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		10.00-10.30
	Attività riabilitativa fisioterapica Lunedì, Mercoledì, Giovedì			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	8.00-12.30
	Attività riabilitativa psicologa-educativa Tutti giorni			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	9.30-12.00
	Attività Logopedista (mercoledì mattina)						8.00-13.00
	Bagno assistito (1 v. alla settimana per ospite)			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	7.00 – 11.00 Al bisogno
	Assistenza religiosa	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	24 ore
	PRANZO	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	12.15-13.00
Accompagnamento per riposo pomeridiano	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		13.00-14.30	
Attività POMERIGGIO	Alzata e igiene pomeridiana	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			14.30-15.00
	Merenda	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			15.30-16.00
	Assistenza religiosa	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	16.30 – 17,15
	Attività educativo - animativa tutti i giorni	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	15.00-18.00
	CENA	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	18.15 – 19.00
NOTTE	Accompagnamento a letto	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			19.00- 20.00

## REGOLAMENTO INTERNO PER LE OSPITI E PER I FAMILIARI

**Art. 1 - orario di visita:** mattino 9.30 -11.30  
pomeriggio 14.30.16.30

Entro le 17.00 tutti i familiari in visita sono pregati di congedarsi dai propri parenti. Esigenze particolari saranno valutate dall'Infermiere di turno o dal Coordinatore di Struttura. sicurezza i  
L'orario da effettuarsi per visita o assistenza ad un'Ospite ammalata sarà concordato con l'Infermiere.

**Art. 2 - Sala da Pranzo:**

Vietato ai parenti avvicinarsi al carrello di distribuzione degli alimenti, nel rispetto delle norme igienico sanitarie (vedi circolari AULSS, normativa HACCP).

**Art. 3 - Uso di bevande alcoliche:** deve essere preventivamente concordato con il Medico curante o con l'Infermiere.

**Art. 4 - Ospiti diabetiche:** Si raccomanda di non portare alle Ospiti alimenti zuccherati, quali caramelle, dolci o avvertire l'Infermiere.

**Art. 5:** Il personale non risponde dell'eventuale smarrimento di denaro od oggetti preziosi lasciati ad Ospiti non autosufficienti.

**Art. 6:** Il personale non risponde dell'eventuale smarrimento di biancheria o vestiario sui quali non siano state poste le etichette identificative, anche se lavati a casa.

**Art.7** Le segnalazioni o osservazioni che riguardano l'Ospite da parte del personale di assistenza vanno riferite all'Infermiere in turno per poter avere eventuali riscontri immediati.

**Art.8** Il personale è tenuto a non riferire notizie particolari che possono turbare l'Ospite (ad es. lutti familiari o altro), ma informare sempre l'infermiere.

**Art.9** Il familiare che desidera accompagnare un'Ospite fuori dal Centro Servizi, deve essere informato l'Infermiere in servizio. Per qualsiasi problema rivolgersi al Coordinatore della Struttura.

## COMITATO DI RAPPRESENTANZA OSPITI E/O FAMILIARI

L'istituzione favorisce la costituzione di organismi rappresentativi delle Ospiti e dei loro familiari ai sensi dell'articolo 3 del Regolamento Regionale del 10 maggio 2001 Regolamento attuativo emanato ai sensi dell'art. 58 della legge Regionale 5/2000 e dell'art. 41, comma 4, della legge Regionale 5/2001.

All'interno del Centro Servizi è istituito un comitato rappresentanza dei familiari e delle Ospiti, formato tramite l'elezione in Assemblea Costitutiva da parte di tutte le Ospiti e i loro familiari. Gli eletti (n. 3) costituiscono il Comitato Familiari ed eleggono al loro interno il Presidente.

Il Comitato Familiari è istituito presso la Casa di Riposo e svolge compiti di:

- Collaborazione con la Direzione della Struttura per migliorare qualità dell'organizzazione del servizio e per la piena e tempestiva diffusione delle informazioni alle famiglie;
- Promozione di iniziative integrative finalizzate ad elevare la qualità della vita delle Ospiti;
- Partecipare alla fase concertativa prevista dalle vigenti normative in materia.

## **RETTE CASA DI RIPOSO DAL 01/02/2024**

**CAMERA SINGOLA CON BAGNO IN CONVENZIONE € 57,00**

**CAMERA SINGOLA CON BAGNO ZONA VILLA IN CONVENZIONE € 71,00**

**CAMERA SINGOLA CON BAGNO NON IN CONVENZIONE € 84,00**

**CAMERA SINGOLA CON BAGNO E SALOTTINO € 86,00**

## **DIRITTI E DOVERI DELL'UTENZA**

### **Diritto all'uguaglianza**

L'Ospite ha il diritto di ricevere i servizi di soggiorno e di assistenza, che devono essere svolti con competenza e attenzione, senza distinzione di razza, di religione, di nazionalità e condizione sociale.

### **Diritto all'imparzialità**

Nessuna eccezione: tutte le Ospiti e le loro famiglie vengono seguite con gli stessi livelli di professionalità.

### **Diritto alla continuità**

Il personale della Casa di Riposo ha il dovere di assicurare all'Ospite la continuità dell'assistenza e dei servizi.

### **Diritto di scelta**

L'Ospite e i suoi familiari possono in qualsiasi momento prendere decisioni che spettino, di diritto, alla loro libertà. Qualora ciò implichi il coinvolgimento con il personale e/o l'organizzazione della Casa di Riposo, tali decisioni saranno concordate e condivise.

### **Diritto alla riservatezza e alla privacy**

Il diritto alla privacy è garantito da tutto il personale nel rispetto della normativa vigente.

Il diritto alla riservatezza è ritenuto un requisito fondamentale; è pertanto un preciso impegno da parte di tutte le figure professionali, vigilare, affinché esso non venga violato in nessun modo.

### **Diritto all'efficacia ed efficienza**

Efficacia ed efficienza sono perseguite come garanzia della qualità delle risorse, sia umane che tecnologiche.

### **Diritto alla sicurezza**

L'incolumità e la salvaguardia delle Ospiti e del personale è garantita attraverso un impegno costante di formazione ed aggiornamento del personale, nell'ambito delle procedure di sicurezza, nel rispetto delle normative vigenti.

### **Diritto ad esprimere suggerimenti e reclami**

L'Ospite e la sua famiglia hanno il diritto di esprimere osservazioni, suggerimenti di miglioramento sui servizi offerti, nonché di avanzare formale reclamo a seguito di disservizi che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

L'Ospite e la sua famiglia hanno il diritto di essere informate sugli esiti del reclamo.

**Dovere di collaborazione**

L'Ospite e la sua famiglia devono tenere un comportamento responsabile e di collaborazione con il personale per rendere il soggiorno e l'assistenza adeguati ai bisogni di cui sono portatori.

**Dovere del rispetto delle regole**

L'Ospite e la sua famiglia devono rispettare le norme di civile convivenza ed il Regolamento della Casa di Riposo, consegnato in fase di ingresso e pubblicato sul sito della Struttura.

**Volontariato**

La Direzione favorisce e promuove la presenza di volontari in forma associata o individuale, considerando gli stessi una risorsa molto importante.

I volontari all'interno della Struttura svolgono una funzione sociale, di sostegno umano e possono prestare il loro servizio collaborando con il personale soprattutto nelle seguenti attività:

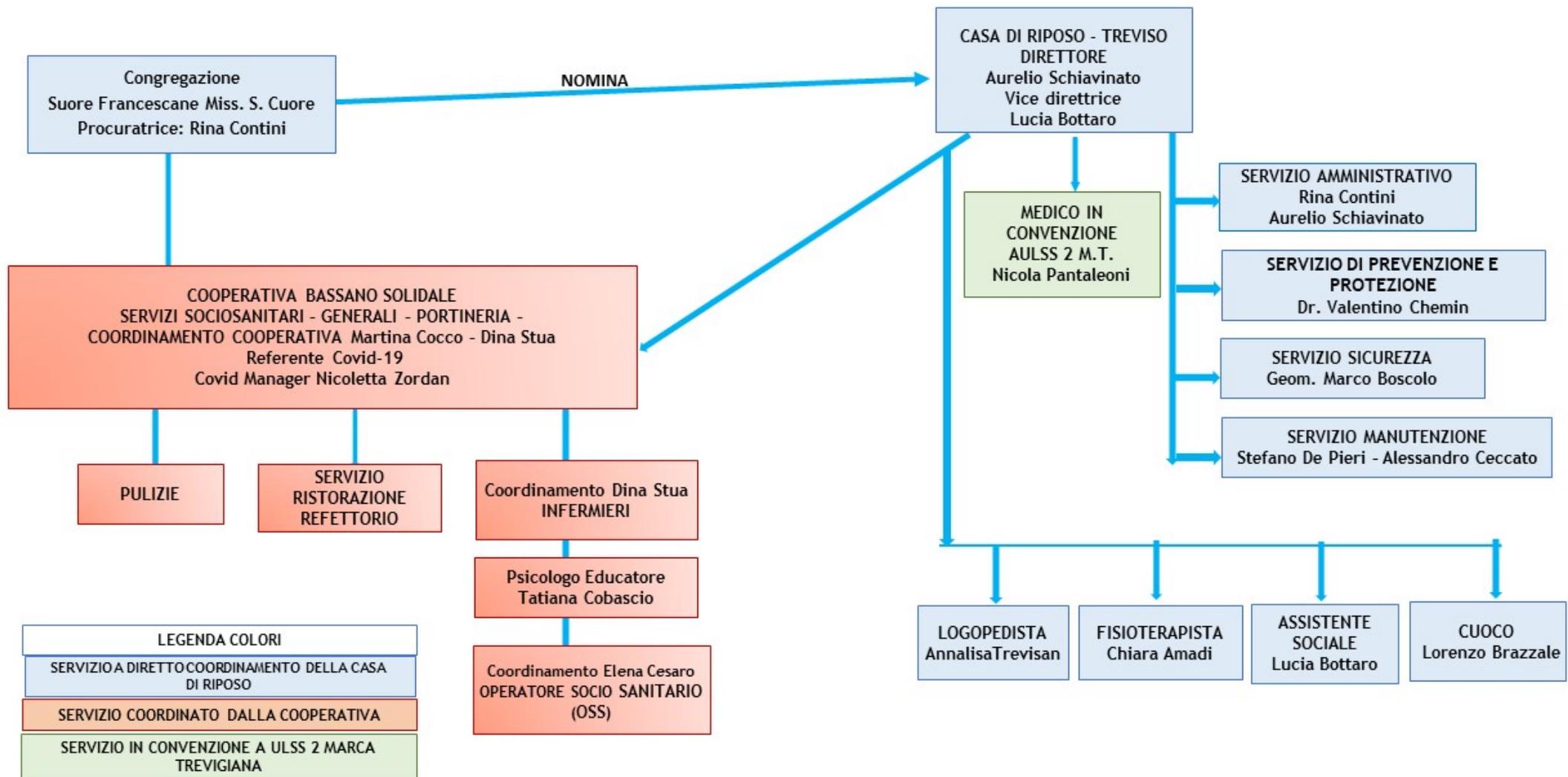
- Accompagnamento negli spostamenti in Struttura e fuori Struttura;
- Socializzazione;
- Assistenza durante le funzioni religiose;
- Animazione con giochi, attività manuali, lettura di giornali o romanzi
- Supporto all'attività di portineria, accoglienza.

**La Direzione accoglie con gratitudine coloro che desiderano regalare del tempo alle Ospiti, ed invita a rivolgersi al servizio psico-educativo per maggiori informazioni.**

**Fumo**

Per disposizioni di legge e soprattutto nel rispetto della salute propria e delle altre persone è assolutamente vietato fumare nelle stanze, nei corridoi, nei soggiorni ed in genere in tutti i locali della Struttura.

<b>CASA DI RIPOSO E COMUNITÀ ALLOGGIO</b> Congregazione Suore Francescane Miss. S. Cuore Borgo Cavour, 42 - 31100 TREVISO	<b>ORGANIGRAMMA</b>
	AGGIORNATO AL MARZO 2024



## INDICE

- PREFERAZIONE	2
- PRESENTAZIONE	3
- LA MISSION	4
- PRINCIPI E VALORI FONDAMENTALI	5
- ORGANIZZAZIONE- ADEMPIMENTI NORMATIVI	6
- SERVIZI OFFERTI	8
- INFORMAZIONI PER L'ACCESSO NELLA CASA DI RIPOSO	9
- DOCUMENTAZIONE DA FORNIRE	10
- DESCRIZIONE DEI SERVIZI	11
- SERVIZI ASSISTENZIALI ALLA PERSONA	12
- ALTRI SERVIZI ALLA PERSONA	16
- SERVIZI ALBERGHIERI	17
- COMFORT	19
- PARTECIPAZIONE	20
- TUTELA	21
- GIORNATA TIPO NELLA CASA DI RIPOSO "SUORE FRANCESCANE"	22
- SCHEMA GIORNATA TIPO	24
- REGOLAMENTO INTERNO PER LE OSPITI E I FAMILIARI	25
- COMITATO DI RAPPRESENTANZA OSPITI E FAMILIARI	25
- RETTE	26
- DIRITTI E DOVERI DELL'UTENZA	26
- ORGANIGRAMMA	28

*“Il giovane cammina più veloce dell’anziano, ma è l’anziano che conosce la strada”.*  
(Proverbio africano)



**Tu, anziana,  
sei la storia del passato,  
sei la saggezza del presente,  
sei il dolce presagio dell’avvenire! (L.S.)**