



**Via A. Moro, 125 - 37013 Caprino Veronese (Vr)**


**E-mail: [info@villaspada.vr.it](mailto:info@villaspada.vr.it)**

# **CARTA DEI SERVIZI**

**Data di emissione:**

**5.06.2013**

**Emissione: Seconda**

	Azienda:	ISTITUTO ASSISTENZA ANZIANI “VILLA SPADA”		
	Oggetto:	CARTA DEI SERVIZI		
	Data:	Rev.:	2	Pag. 1 di 44

## PRESENTAZIONE

L’Istituto Assistenza Anziani “Villa Spada” si presenta profondamente rinnovato nei servizi offerti ai propri Ospiti, arricchito di spazi e strutture a seguito di continui lavori di ampliamento e ristrutturazione.

L’Ente riconosciuto sempre più quale punto di riferimento per l’assistenza agli anziani di tutto il comprensorio baldense, ha affrontato il tema della qualità dei servizi, diventato prioritario nell’attività dell’Istituto, all’interno di un contesto che registra la tendenza all’ampliamento dei diritti e delle garanzie riconosciute al cliente utente ed all’umanizzazione dei servizi assistenziali.

La realizzazione di un sistema di gestione della qualità, tuttavia, non deve essere solo un fattore tecnico, ma far parte di un progetto che presupponga una specifica visione dell’Ente, che identifichi una precisa connotazione e le caratteristiche dei servizi erogati alla luce di obiettivi da raggiungere.

L’Istituto, oltre ad offrire una più completa proposta di assistenza residenziale per Ospiti , non autosufficienti di primo livello assistenziale, non autosufficienti di secondo livello assistenziale e autosufficienti , dal mese di aprile 2006, si è ampliata nella propria dotazione di servizi a favore degli anziani, con un nuovo Centro di ospitalità diurna per persone non autosufficienti.

L’Istituto ha ottenuto Il Mercurio d’Oro nel 2001, la certificazione della Qualità UNI EN ISO 9002:1994 nell’anno 2002, adeguata alla Norma 9001:2000 nell’anno 2003. Nell’anno 2009 la certificazione è stata estesa al Centro Diurno ed alla Progettazione dei P.A.I. ed adeguata alla norma UNI EN ISO 9001:2008.

La Certificazione sopracitata è dovuta al Personale, alla Direzione, ai Collaboratori Professionali, ma anche agli Amministratori passati e presenti che hanno portato avanti una politica sociale sempre di qualità.

Ci si rende, comunque disponibili ad accogliere consigli e proposte e ad ascoltare con attenzione eventuali suggerimenti che possono portare un effettivo miglioramento della qualità delle prestazioni e, quindi, della vita all’interno dell’Istituto.

## 1. INDICE

1. Indice
2. Le Finalità
3. Principi fondamentali del servizio dell’Istituto Assistenza Anziani “Villa Spada” e “Centro Diurno”
4. Descrizione dei servizi offerti dall’Istituto Assistenza Anziani “Villa Spada” Centro Servizi Residenziale e Centro Diurno

### **4.1 Centro Servizi Residenziali:**

- ↺ Richiesta di ospitalità
- ↺ Ingresso all’Istituto Assistenza Anziani “Villa Spada”
- ↺ Permanenza all’Istituto Assistenza Anziani “Villa Spada”
- ↺ Servizi Sanitari
- ↺ Servizi socio-assistenziali
- ↺ Servizi alberghieri
- ↺ Animazione
- ↺ Servizio mensa
- ↺ Assistenza religiosa
- ↺ Servizi vari

### **4.2 Centro Diurno:**

- ↺ Destinatari
- ↺ Richiesta di ospitalità
- ↺ Servizi Sanitari
- ↺ Servizi Socio Assistenziali
- ↺ Servizio Socio Educativo
- ↺ Servizio di psicologia
- ↺ Servizi alberghieri
- ↺ Attività del Centro
- ↺ Ambiente come terapia

5. L’Ospite e i suoi diritti



Azienda: ISTITUTO ASSISTENZA ANZIANI “VILLA SPADA”

Oggetto: CARTA DEI SERVIZI

Data: Rev.: 2

Pag. 3


di 44

#### 6. Meccanismi di tutela e verifica

- ↪ Reclami
- ↪ Indagini sulla soddisfazione degli Ospiti e Verifica degli impegni
- ↪ Responsabilizzazione del personale dell’Istituto
- ↪ Costituzione di organismi rappresentativi degli Ospiti o dei loro familiari

REGOLAMENTO UTENTI

REGOLAMENTO COMITATO OSPITI E FAMILIARI OSPITI

	Azienda: ISTITUTO ASSISTENZA ANZIANI “VILLA SPADA”
	Oggetto: CARTA DEI SERVIZI
	Data: Rev.: 2 Pag. 4 di 44

## 2. LE FINALITÀ

La presente Carta dei Servizi intende rappresentare uno strumento agevole e comprensibile che consenta agli Ospiti una chiara e precisa conoscenza dei servizi disponibili presso l’Istituto Assistenza Anziani “Villa Spada”, il Centro Diurno e dei diritti dell’Ospite.

La Carta dei Servizi oltre a rappresentare l’impegno del Centro Residenziale e del Centro Diurno, promuovere e garantire la qualità del servizio, è una opportunità per recepire le esigenze degli Ospiti.


## 3. PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO DELL’ISTITUTO ASSISTENZA ANZIANI “VILLA SPADA” E “CENTRO DIURNO”

I servizi che il Centro Servizi ed il Centro Diurno rendono ai cittadini, si ispirano ai seguenti principi fondamentali:

**Eguaglianza:** la pari dignità degli utenti dei servizi sanitari trova il suo fondamento nell’articolo 3 della Costituzione Italiana. Questo significa che i servizi vanno resi alla cittadinanza secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione, condizione sociale o altro ancora. Non solo: nell’erogazione dei servizi al pubblico va salvaguardato nella sostanza il diritto alla uniformità alle prestazioni, commisurata alle esigenze degli utenti ed in particolare di quelli socialmente più deboli.

**Imparzialità:** tutto il personale è tenuto a tenere atteggiamenti di obiettività e a trattamenti uniformi nei confronti degli utenti.

**Continuità:** l’erogazione dei servizi deve essere regolare e continua. Eventuali interruzioni sono espressamente disciplinate dalla legge (come ad esempio la normativa sullo sciopero nei servizi pubblici essenziali) e rientrano negli aspetti organizzativi del servizio, ed in queste occasioni sono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

	Azienda: ISTITUTO ASSISTENZA ANZIANI “VILLA SPADA” Oggetto: CARTA DEI SERVIZI Data: Rev.: 2 Pag. 5 di 44
---	--


**Riservatezza:** l’assistenza degli operatori socio-sanitari e degli infermieri viene prestata con riservatezza e rispetto, garantendo il segreto professionale sulle informazioni relative a diagnosi e cure.

**Diritto di scelta:** è una manifestazione del diritto più ampio di libertà personale, che in ambito sanitario si traduce - ogniqualvolta è consentito dalla legislazione vigente - nel diritto alla libera scelta della struttura e del luogo di cura.

**Partecipazione:** nell’erogazione dei servizi sanitari devono essere sempre garantiti il diritto alla corretta informazione, la possibilità di formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi, nonché la tutela dell’utente nel caso di prestazioni tecnicamente o professionalmente inadeguate.

**Professionalità:** l’Istituto Assistenza Anziani “Villa Spada” garantisce che il personale in servizio è dotato della necessaria professionalità, mantenuta ed accresciuta attraverso la formazione continua.

**Efficacia ed efficienza:** sono le caratteristiche essenziali della prestazione sanitaria cui tende l’Istituto, e si esprimono nello sforzo costante di garantire una sempre maggiore qualità delle prestazioni rese e, più in generale, delle azioni volte alla promozione della salute della comunità, evitando nel contempo sprechi di pubblico denaro.

	Azienda: ISTITUTO ASSISTENZA ANZIANI “VILLA SPADA”
	Oggetto: CARTA DEI SERVIZI
	Data: Rev.: 2
	Pag. 6 di 44

## **4. CENTRO SERVIZI RESIDENZIALE**

### **4.1 DESCRIZIONE DEI SERVIZI OFFERTI DALL’ISTITUTO ASSISTENZA ANZIANI “VILLA SPADA”- CENTRO SERVIZI RESIDENZIALE E CENTRO DIURNO**

#### **RICHIESTA DI OSPITALITA’**

L’Istituto Assistenza Anziani “Villa Spada” dispone di 121 posti letto, di cui 98 per ospiti non autosufficienti di primo livello e 14 per ospiti non autosufficienti di secondo livello autorizzati dalla Regione Veneto e 9 posti per Autosufficienti.

Coloro che desiderano essere ospitati o far ospitare un proprio familiare presso l’Istituto possono preventivamente visitare la struttura e richiedere informazioni in relazione ai servizi forniti dalla stessa.

L’accoglimento presso la struttura può avere le seguenti finalità:


- Accoglimento definitivo
- Sollievo temporaneo dei familiari nell’assistenza del proprio congiunto.

#### **MODALITA’ PER ACCOGLIMENTI DEFINITIVI**

##### **Ospiti non autosufficienti**

L’accesso all’Istituto di ospiti non autosufficienti viene di norma definito dall’Azienda Sanitaria ULSS 22. Il richiedente, nel momento in cui inoltra istanza di ricovero presso l’assistente sociale del Comune di residenza, può esprimere preferenze per più Istituti.

La persona che esprime preferenza per l’Istituto potrà accedervi quando, risultando primo della graduatoria dell’ULS 22, sarà disponibile un posto presso lo stesso.

	Azienda: ISTITUTO ASSISTENZA ANZIANI “VILLA SPADA”
	Oggetto: CARTA DEI SERVIZI
	Data: Rev.: 2
	Pag. 7 di 44

### **Ospiti autosufficienti:**

I Soggetti autosufficienti, se desiderano essere ospitati dall’Istituto, devono recarsi presso gli uffici amministrativi in Via Aldo Moro a Caprino Veronese (VR) e presentare apposita richiesta scritta, che sarà redatta in seguito al colloquio con l’incaricato del servizio.

Sulla base delle valutazioni sanitarie richieste viene stilata una graduatoria.

Nel momento in cui l’Istituto è in grado di accogliere un nuovo Ospite autosufficiente, viene fatta comunicazione verbale allo stesso o ai suoi familiari..

### **MODALITA’ PER ACCOGLIMENTI IN POSTI SOLLIEVO**

#### **Posto sollievo**

Viene data la possibilità di ospitare presso l’Istituto anche persone che richiedono l’accoglimento per un periodo temporaneo. Per ospiti provenienti da ULSS diverse dalla 22 (Bussolengo), il periodo di permanenza dovrà essere di un mese, eventualmente rinnovabile.

L’iter da seguire per l’ingresso in Istituto è come quello descritto nel precedente paragrafo relativo alle persone autosufficienti.

### **INGRESSO ALL’ISTITUTO ASSISTENZA ANZIANI “VILLA SPADA”**

#### **Documentazione**

Nel momento in cui si presenta la disponibilità di posti per persone non autosufficienti, l’Istituto Assistenza Anziani “Villa Spada” lo comunica all’ULSS 22.

Quando l’Ospite viene accolto i familiari o garante per esso devono compilare presso gli Uffici dell’Amministrazione:

- dichiarazione di impegno del pagamento della retta;
- documento relativo alla riservatezza e tutela dei dati personali nel rispetto di quanto stabilito dal Codice sulla privacy;

consegnare agli uffici dell’Amministrazione per la compilazione della scheda anagrafica e della cartella clinica:

- ↳ carta d’identità;




- ↪ codice fiscale;
- ↪ tessera sanitaria;
- ↪ esami diagnostici effettuati;
- ↪ vecchie cartelle cliniche;
- ↪ elenco farmaci di cui sta facendo uso, ecc.

Tutta la documentazione consegnata e la nuova certificazione prodotta presso l’Istituto, viene appositamente archiviata per tutta la durata del soggiorno negli uffici Amministrativi dell’Istituto e presso il Servizio Infermieristico.

### **Accoglimento**

L’Ospite sarà accompagnato all’interno della struttura dagli operatori al fine di fargli conoscere i servizi disponibili e familiarizzare con gli altri Ospiti: Poi verrà accompagnato nella stanza da letto a lui assegnata.

In tutto questo l’Ospite potrà essere accompagnato dai familiari. Il posto letto, una volta assegnato, non è da considerarsi fisso, bensì soggetto ad eventuali spostamenti che possono rendersi necessari a seguito di intervenute modifiche organizzative, variazioni della condizione sanitaria dell’ospite stesso o per motivi di incompatibilità degli stessi.

	Azienda: ISTITUTO ASSISTENZA ANZIANI “VILLA SPADA”
	Oggetto: CARTA DEI SERVIZI
	Data: Rev.: 2
	Pag. 9 di 44

## **Corredo**

Prima dell'ingresso viene consegnato all'Ospite un elenco della biancheria che deve portare come guardaroba.

Al momento dell'ingresso il corredo di abiti e biancheria viene codificato da nome e cognome dell'ospite stesso.

Oltre al corredo, l'Ospite ha la possibilità di portare presso l'Istituto qualche suppellettile personale e ricreare nella propria stanza l'atmosfera dell'ambiente da cui proviene.

## **Piani di Assistenza Personalizzati (P.A.I.)**

Le modalità e le responsabilità per la definizione e per la gestione dei Piani Assistenziali Individuali degli ospiti sulla base delle loro caratteristiche, bisogno e del loro contesto familiare è descritta nella procedura del Sistema di Certificazione della Qualità adottato dall'Istituto e precisamente nella PO 07/01 “Accoglimento dei nuovi ospiti e gestione del processo assistenziale”.

La gestione del PAI comprende anche la valutazione dei risultati che si vogliono ottenere in termini di risoluzione dei problemi e/o di miglioramento del benessere complessivo delle persone.


La progettazione del PAI concerne la definizione degli obiettivi e di specifiche strategie terapeutico riabilitative ed assistenziali:

Il PAI è soggetto a verifiche e revisioni periodiche sia sulla base delle variazioni della situazione funzionale delle persone che sulla base delle scadenze prestabilite per l'attuazione degli interventi previsti.

Il riesame della progettazione individuale si svolge in sede di Unità Operativa Interna (U.O.I.) con cadenza minima annuale o ogni qualvolta si manifesti la necessità.

L'U.O.I. definisce i risultati che si vogliono ottenere, le tempistiche, le modalità per il raggiungimento dei risultati e le risorse da coinvolgere. La verifica della progettazione si svolge quotidianamente durante l'erogazione dei servizi assistenziali delle diverse figure assistenziali con lo scopo di verificare l'efficacia del PAI definito in sede di Unità Operativa Interna.

La validazione della progettazione viene effettuata in sede di UOI mediante la conferma del PAI attivato. Il Piano validato è sottoposto alle verifiche periodiche stabilite in sede di definizione del Piano stesso oppure quando le condizioni dell'ospite risultano cambiate.

	Azienda: ISTITUTO ASSISTENZA ANZIANI “VILLA SPADA”
	Oggetto: CARTA DEI SERVIZI
	Data: Rev.: 2 Pag. 10 di 44

## **PERMANENZA ALL’ISTITUTO ASSISTENZA ANZIANI “VILLA SPADA”**

### **Spostamenti**

Durante la permanenza, agli ospiti, è concessa la possibilità di mantenere le proprie abitudini compatibilmente con le esigenze dell’Istituto .

Nel caso decidano di allontanarsi dall’Istituto, devono avvertire l’Amministrazione della loro destinazione, del tempo di assenza, del nome dell’eventuale accompagnatore e compilare l’apposito modulo “Modulo di registrazione di uscita dell’ospite” disponibile presso l’ambulatorio infermieristico.

### **Visite di parenti e amici**

Durante la permanenza presso l’Istituto, l’ospite può ricevere visite da parte di parenti o amici ogni giorno della settimana e in qualsiasi zona (salotti comuni, giardino).

Tali visite dovranno rispettare le norme di riservatezza e tranquillità degli ospiti e saranno permesse ai reparti solo negli orari in cui saranno terminate tutte le attività mediche e di assistenza alla persona.

Negli spazi comuni, sia interni che esterni, non vi sono limitazioni di orario all’infuori della chiusura serale alle ore 20,30.

### **GLI ORARI DI VISITA SONO I SEGUENTI:**

MATTINO DALLE ORE 10.30 ALLE ORE 12.30

POMERIGGIO DALLE ORE 15.30 ALLE ORE 20.30


## **SERVIZI SANITARI**

### **L’assistenza Infermieristica**

Il servizio offerto dall’Istituto Assistenza Anziani “Villa Spada” garantisce tutti gli aspetti relativi ad una adeguata assistenza infermieristica. L’assistenza infermieristica è garantita nell’arco della 24 ore.

### **Assistenza medica di medicina generale**

Presso l’Istituto Assistenza Anziani “Villa Spada” sono presenti tre medici di medicina generale, nominati dall’ULSS 22 di Bussolengo (VR). L’assistenza medica viene garantita nelle modalità

	Azienda:	ISTITUTO ASSISTENZA ANZIANI “VILLA SPADA”		
	Oggetto:	CARTA DEI SERVIZI		
	Data:	Rev.:	2	Pag. 11 di 44

stabilite da un'apposita convenzione stipulata, in applicazione alla normativa regionale, tra l'Istituto e l'ULSS 22.

### **Assistenza medica specialistica**

Presso l'Istituto viene offerta agli Ospiti la consulenza gratuita periodica di alcuni medici specialisti quali:

- ✎ **medico chirurgo**, autorizzato e concordato dall'ULSS. Al bisogno si reca presso l'Istituto e assiste gli Ospiti che necessitano di tale consulenza;
- ✎ **medico psichiatra**, autorizzato e concordato dall'ULSS. Al bisogno si reca presso l'Istituto e assiste gli Ospiti che necessitano di tale consulenza;
- ✎ **dietologo**, autorizzato e concordato dall'ULSS. Al bisogno si reca presso l'Istituto e visita gli Ospiti che necessitano di tale consulenza;
- ✎ **fisiatra**, libero professionista. E' presente al bisogno presso l'Istituto e visita gli Ospiti che necessitano della consulenza, prescrivendo le opportune terapie e uso della palestra fisioterapiche;
- ✎ **podologo**, libero professionista. Gli ospiti usufruiscono del servizio di podologia . Il podologo è presente in Istituto;
- ✎ **psicologo**, libero professionista è presente e assiste gli Ospiti che necessitano di tale consulenza. E' attivo lo sportello – familiari.

Nel caso l'Ospite manifesti l'esigenza di sottoporsi a visite specialistiche diverse da quelle fornite dall'Istituto (dentista, oculista ecc...), Il personale dell'Ente, prenderà appuntamento presso le strutture di competenza . (Le spese sostenute sono a carico dell'ospite o del familiare).

Per ricoveri/ e visite specialistiche richieste dai medici dell'Ente al di fuori dell'Ospedale di Comunità Centro Polifunzionale di Caprino V.se, le spese sostenute sono a carico dell'ospite e/o familiare.

Nel caso in cui l'Ospite, per il trasporto in ospedale, dovesse essere trasferito con l'ausilio di un'ambulanza, il pagamento del servizio è a carico dell'Ospite e/o di un suo familiare.

### **SPESE A CARICO DEL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE**

Solo in caso di trasporti urgenti ci si avvale del servizio 118.

### **Fisioterapia**

L’Istituto offre ai propri Ospiti il servizio gratuito giornaliero di fisioterapia con personale qualificato in base alle prescrizioni del fisiatra e dei medici della struttura.

Le attività riabilitative mirano al recupero e/o al mantenimento delle capacità funzionali residue. La struttura è dotata di una palestra attrezzata per la fisioterapia dove vengono usati strumenti appropriati per il raggiungimento di tali risultati.

### **SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI**

#### **Igiene e cura della persona**


Gli Ospiti sono seguiti ed assistiti dagli operatori socio sanitari nelle seguenti attività: igiene quotidiana personale, bagno assistito periodico una volta alla settimana (o in caso di necessità) in apposito locale attrezzato a tale scopo, aiuto nell’assunzione dei pasti, sostegno nella deambulazione.

#### **Animazione**

Presso l’Istituto sono presenti due Istruttori animatori/educatori, coadiuvati da un Collaboratore animatore a tempo pieno, ed un operatore socio assistenziale a tempo pieno.

Detto personale organizza e gestisce un’ articolata serie di attività di stimolazione e socializzazione mirate a valorizzare le residue potenzialità fisico - psichico- sociali degli ospiti.

I programmi, individuali e di gruppo, si svolgono giornalmente attraverso laboratori manuali, musicoterapia, cinematografia, letture, mostre, gite, momenti ludici, feste, scambi con altre Case di Riposo, incontri con gruppi di volontari .....ecc....

	Azienda: ISTITUTO ASSISTENZA ANZIANI “VILLA SPADA”
	Oggetto: CARTA DEI SERVIZI
	Data: Rev.: 2 Pag. 13 di 44

## **Servizio Parrucchiere**

Gli Ospiti usufruiscono del servizio di taglio dei capelli, seguendo una turnazione prevista dall’Istituto. Tale prestazione è fornita periodicamente da due professioniste esterne.

## **SERVIZI ALBERGHIERI**

### **Servizio mensa**

Il servizio mensa prevede la preparazione e la somministrazione di:

- ☞ colazione dalle ore 8.00 alle 9.30;
- ☞ pranzo dalle ore 11.45 alle 12.30;
- ☞ cena dalle ore 18.15 alle 19.00;
- ☞ distribuzione di bevande alle ore 10.00 ed ore 16.00;

La somministrazione per gli Ospiti Autosufficienti e Non autosufficienti viene effettuata presso le sale mensa posizionate ai tre piani dell’Istituto.

Per gli Ospiti Non Autosufficienti gravi, o per quelli impossibilitati a raggiungere la sala mensa, tale servizio viene attivato nella loro stanza.


### **Menù**

Presso l’Istituto sono presenti menù programmati periodicamente, che vengono variati giornalmente cercando di:

- ☞ rispettare una dieta equilibrata legata alle esigenze nutrizionali e di salute degli Ospiti;
- ☞ garantire la salubrità degli alimenti somministrati applicando procedure di autocontrollo secondo la metodologia HACCP che permette di individuare ed eliminare immediatamente i rischi e di monitorare i punti critici di controllo durante la preparazione delle pietanze.

L’Istituto si impegna ad offrire giornalmente una scelta di menù che comprende:

- ☞ primi;
- ☞ secondi;
- ☞ contorni vari;
- ☞ frutta di stagione (o frutta cotta);

	Azienda: ISTITUTO ASSISTENZA ANZIANI “VILLA SPADA”
	Oggetto: CARTA DEI SERVIZI
	Data: Rev.: 2 Pag. 14 di 44

☞ caffè;

☞ Dolce, tendenzialmente la domenica ed i giorni festivi.

Per gli Ospiti dell’Istituto che non possono usufruire dei cibi previsti dal menù del giorno, dietro prescrizione medica, viene fornito un menù personalizzato dal dietologo.

I visitatori (parenti e/o amici) sono invitati a non consegnare direttamente agli ospiti, se non previa informazione al personale infermieristico responsabile del nucleo, alimenti o medicinali che potrebbero arrecare danni alla salute.

### **Servizio mensa per utenti esterni**

Presso l’Istituto è attivo un servizio per persone esterne che accedono all’Istituto Assistenza Anziani “Villa Spada” dalle 11.45 per il pranzo e dalle 18.15 per la cena e, dopo la somministrazione dei pasti, ritornano presso la loro abitazione.

Per poter accedere al servizio mensa il soggetto deve inoltrare la richiesta al Comune di Caprino Veronese o direttamente all’Amministrazione dell’Istituto Assistenza Anziani “Villa Spada”.

### **Servizio mensa a domicilio**

L’Istituto offre un servizio mensa a domicilio per le persone bisognose del Comune di Caprino Veronese.


Le persone che vogliono usufruire di tale servizio possono inoltrare la richiesta al Comune di Caprino Veronese e a quelle a cui tale servizio viene concesso, riceveranno ogni giorno dalle 11.45 alle 12.30 il pranzo a domicilio.

La consegna del pranzo a domicilio viene effettuata da persone incaricate dal Comune di Caprino Veronese.

Questo personale ogni giorno si reca presso l’Istituto Assistenza Anziani “Villa Spada” alle 11.30, preleva i pasti pronti in appositi contenitori metallici per il trasporto e li consegna al domicilio dell’utente.

### **Lavanderia, stireria e guardaroba**

Per il servizio di biancheria piana per l’Istituto ci si avvale di una ditta esterna, la quale effettua le consegne della biancheria pulita tre volte alla settimana.

	Azienda: ISTITUTO ASSISTENZA ANZIANI “VILLA SPADA”
	Oggetto: CARTA DEI SERVIZI
	Data: Rev.: 2 Pag. 15 di 44

All'interno dell'Istituto viene effettuato, da apposita ditta esterna, il servizio di lavaggio degli indumenti dell'Ospite.

Gli indumenti degli Ospiti, su espressa richiesta dei familiari, possono essere lavati dai familiari medesimi.

Il funzionamento del servizio di lavanderia e guardaroba è regolato nel modo seguente:

- La biancheria degli ospiti deve essere contrassegnata da nome e cognome ,applicato su ogni singolo capo, dal personale del servizio di guardaroba;
- Tutti gli indumenti devono essere consegnati presso il servizio di guardaroba, dove vengono registrati su apposite schede. Tale procedura dovrà essere rispettata all'ingresso e ogni qualvolta venga portato un nuovo indumento all'Ospite, al fine di poter avere sempre un riscontro del corredo effettivamente posseduto da ogni singola persona.
- Le quantità e la qualità dei capi dovranno corrispondere alle indicazioni riportate nell'elenco biancheria consegnato prima dell'ingresso all'Ospite in struttura dal servizio di guardaroba. Si raccomanda di non portare indumenti di lana che, essendo un materiale delicato, risulta non idonea a sopportare i trattamenti di lavaggio necessari per indumenti macchiati da sostanze farmaceutiche, liquidi organici e cibo.

Per gli indumenti non indicati nella scheda personale di ogni ospite, confezionati con fibre non consigliate o non contrassegnati con il relativo nominativo, l'Istituto declina ogni responsabilità per eventuali danni subiti.


Gli indumenti non ritenuti idonei, in quanto vetusti, verranno messi da parte e consegnati ai familiari dell'Ospite che provvederanno alla sostituzione. Nel caso in cui si verificano danni o smarrimento di vestiario, è possibile rivolgersi al servizio guardaroba per gli opportuni controlli, che saranno resi possibili dall'effettivo rispetto delle procedure sopra indicate.

## **ASSISTENZA RELIGIOSA**

Il servizio religioso presso l'Istituto è offerto e gestito dal parroco (di religione cattolica) di Caprino Veronese presente il mercoledì e la domenica presso la struttura e a completa disposizione degli Ospiti. Il parroco è comunque disponibile a recarsi presso l'Istituto Assistenza Anziani “Villa Spada” in qualsiasi momento in caso di bisogno

L'attività religiosa si compone di:



	Azienda: ISTITUTO ASSISTENZA ANZIANI “VILLA SPADA”
	Oggetto: CARTA DEI SERVIZI
	Data: Rev.: 2 Pag. 16 di 44

- ☞ celebrazione della Santa Messa nel pomeriggio del mercoledì presso la Cappella dell’Istituto;
- ☞ celebrazione domenica mattina della Santa Messa presso la Cappella dell’Istituto;
- ☞ estrema unzione;
- ☞ confessione;

Tali attività vengono svolte presso la Cappella e la camera mortuaria situate all’interno dell’Istituto. La Cappella dell’Istituto rimane sempre aperta e gli Ospiti vi possono accedere in ogni momento.

## **SERVIZI VARI**

Sono a disposizione dell’Ospite all’interno dell’Istituto diversi servizi:

### **Sala Polifunzionale (Sala Animazione)**

Al piano terra è situata una sala polifunzionale che viene periodicamente utilizzata per la proiezione di film, attività ricreative, corsi, conferenze.

### **Televisore**

Presso l’Istituto Assistenza Anziani “Villa Spada” sono presenti due Sale Televisione al piano terra. Nelle sale comuni del primo, secondo e terzo piano è presente un televisore utilizzabile da tutti gli ospiti.

### **Telefono**


Gli Ospiti in possesso di un telefono cellulare possono utilizzarlo in ogni momento.

Inoltre gli Ospiti possono ricevere telefonate dall’esterno e il personale addetto provvederà a trasferire la telefonata sull’apparecchio telefonico comune situato sul piano in cui si trova l’Ospite.

### **Riviste e giornali**

Presso l’Istituto Assistenza Anziani “Villa Spada” sono sempre presenti e messi gratuitamente a disposizione degli Ospiti:

- ☞ un quotidiano locale
- ☞ alcune riviste

	Azienda: ISTITUTO ASSISTENZA ANZIANI “VILLA SPADA” Oggetto: CARTA DEI SERVIZI Data: _____ Rev.: 2 Pag. 17 di 44
---	--

### **Assistenza burocratica**

L’Istituto ” offre agli ospiti un servizio gratuito per la gestione di tutte le pratiche burocratiche necessarie ai familiari (certificati, passaggi dell’ospite da Autosufficiente a Non Autosufficiente, rinnovo carta d’identità.)

### **Ristoro**

Presso le sale comuni sono presenti dei distributori automatici di bevande calde e fredde e snack acquistabili in ogni momento.


Il distributore automatico funziona con l’ausilio di monete o chiave.

### **Volontariato**

L’Istituto garantisce l’assistenza diretta ai propri Ospiti con personale qualificato; tuttavia all’interno della struttura possono essere presenti persone regolarmente autorizzate che prestano la propria opera come volontari. Per effettuare tale servizio si dovrà ottemperare a quanto previsto dall’apposita procedura organizzativa del Sistema di Certificazione della Qualità.

### **Assistenza post mortem**

Presso l’Istituto è presente una camera mortuaria in cui vengono tenuti gli Ospiti defunti fino al funerale.

	Azienda:	ISTITUTO ASSISTENZA ANZIANI “VILLA SPADA”		
	Oggetto:	CARTA DEI SERVIZI		
	Data:	Rev.:	2	Pag. 18 di 44

## 4.2 CENTRO DIURNO

### DESTINATARI E MISSION

Il Centro Diurno accoglie persone con invecchiamento patologico e fornisce attività di stimolazione adeguate al mantenimento delle abilità residue, funzionali e cognitive.

Le attività proposte rispondono ad obiettivi realistici, adeguati all'età, gli interessi, lo stato sociale, permettendo alle persone di assumere un ruolo all'interno del quale si possano riconoscere (attività musicali, stimolazione cognitiva, giochi di gruppo, ginnastica di gruppo, cucina, falegnameria, pittura, decoupage, cucito, mantenimento abitudine quotidiane).

### RICHIESTA DI OSPITALITA'

Il Centro Diurno dispone di n. 10 posti autorizzati e accreditati dalla Regione Veneto.


Coloro che desiderano essere ospitati o far ospitare un proprio familiare presso il Centro Diurno possono preventivamente visitare la struttura e richiedere informazioni in relazione ai servizi forniti dallo stesso.

Il Centro Diurno è aperto dal lunedì al venerdì e chiuso il sabato, la domenica e tutte le festività infrasettimanali.

### **Modalità di accoglimento**

L'accesso al Centro Diurno viene di norma definito dall'Azienda ULSS 22: L'Ufficio Segreteria contatta il personale incaricato del Centro Diurno per l'accertamento delle motivazioni e l'idoneità per l'inserimento nel Centro dell'ospite segnalato.

La domanda di accoglimento viene completata con la consegna della certificazione medica, l'impegno di spesa, le analisi mediche effettuate, la scheda SVAMA.

	Azienda: ISTITUTO ASSISTENZA ANZIANI “VILLA SPADA”
	Oggetto: CARTA DEI SERVIZI
	Data: Rev.: 2 Pag. 19 di 44

### **Piani di Assistenza Personalizzati (P.A.I.)**

Le modalità e le responsabilità per la definizione e per la gestione di Piani Assistenziali Individuali degli Ospiti sulla base delle loro caratteristiche, bisogno e del loro contesto familiare è descritta nella procedura del Sistema di Certificazione della Qualità e precisamente nella PO 07/02 “Centro Diurno accoglienza dei nuovi ospiti e gestione del processo assistenziale”.

La gestione del P.A.I. comprende anche la valutazione dei risultati che si vogliono ottenere in termini di risoluzione dei problemi e/o di miglioramento del benessere complessivo delle persone.

La progettazione del P.A.I. concerne la definizione degli obiettivi e di specifiche strategie terapeutico riabilitative ed assistenziali.

Il P.A.I. è soggetto a verifiche e revisioni periodiche sia sulla base delle variazioni della situazione funzionale delle persone che sulla base delle scadenze prestabilite per l’attuazione degli interventi previsti:

Il riesame della progettazione individuale si svolge in sede di Unità Operativa Interna con cadenza minima annuale e ogniqualvolta si manifesti la necessità.


Durante l’U.O.I. vengono definiti i risultati che si vogliono ottenere, le tempistiche, le modalità per il raggiungimento dei risultati e le risorse da coinvolgere: La verifica della progettazione si svolge quotidianamente durante l’erogazione dei servizi assistenziali delle diverse figure professionali con lo scopo di verificare l’efficacia del P.A.I. definito in sede di Unità Operativa Interna.

La validazione della progettazione viene effettuata in sede di U.O.I. mediante la conferma del P.A.I. attivato. Il Piano validato è sottoposto alle verifiche periodiche stabilite in sede di definizione del Piano stesso oppure quando le condizioni dell’ospite risultino cambiate.

## **SERVIZI SANITARI**

### **Servizio Infermieristico**

La presenza dell’Infermiere è garantita ogni giorno per la somministrazione della terapia.

	Azienda: ISTITUTO ASSISTENZA ANZIANI “VILLA SPADA” Oggetto: CARTA DEI SERVIZI Data: _____ Rev.: 2 Pag. 20 di 44
---	--

### **Servizio di Fisioterapia**

Il Fisioterapista programma e conduce gruppi strettamente motori e, in collaborazione con lo psicologo e l'educatore, quelli di psicomotricità. Inoltre previa visita medico fisiatrica è possibile pianificare un percorso di riabilitazione individuale.

## **SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI**

### **Igiene e cura della persona**

La presenza di operatori specializzati e del bagno attrezzato consente la possibilità di fornire prestazione della cura e di igiene alla persona: I servizi forniti sono:


- Doccia
- Igiene intima
- Manicure/pedicure
- Cura dei capelli
- Cura del viso: rasatura

Tali servizi possono integrarsi con la programmazione degli interventi di stimolazione delle abilità della persona nelle attività di vita quotidiana significativamente importanti per la promozione dell'autonomia possibile.

## **SERVIZIO SOCIO EDUCATIVO**

L'Educatore all'interno del Centro Diurno è fondamentale nella progettazione e nella rielaborazione di interventi in continua evoluzione. La sua progettualità basata su accoglienza, ascolto globale, empatia, sensorialità, creatività, continuità, collaborazione e condivisione, è fondamentale in quanto i fruitori del Centro hanno bisogno di una stimolazione a 360 gradi.

La demenza causa nell'essere umano una grande perdita che va a toccare tutte le dimensioni della persona, per questo è richiesto un intervento assistenziale “multidimensionale”.

	Azienda: ISTITUTO ASSISTENZA ANZIANI “VILLA SPADA” Oggetto: CARTA DEI SERVIZI Data: _____ Rev.: 2 Pag. 21 di 44
---	--

Gli interventi educativi sono volti alla rielaborazione di emozioni e ricordi per questo è fondamentale investire sul “tempo della relazione”, non solo sui bisogni quindi ma anche sui desideri perché ogni soggetto è unico ed insostituibile.

L’Educatore si impegna ad avere un atteggiamento acritico nei confronti delle persone a cui si dedica, dando loro la possibilità di essere protagonisti della propria esistenza e di ridefinire un proprio ruolo e fornendo loro l’aiuto necessario per far accettare il cambiamento e per stimolare una reazione individuale secondo la natura di ognuno.

### **SERVIZIO DI PSICOLOGIA**

Lo Psicologo garantisce il supporto psicologico valutando il grado di disagio psicologico ed emozionale del carer, atto a promuovere la consapevolezza dei fattori di rischio e le capacità di competenza nel far fronte autonomamente alle problematiche legate all’assistenza del proprio caro.

Lo psicologo partecipa agli incontri di equipe per la pianificazione del piano di assistenza individuale, il quale sarà condiviso con i familiari.

I colloqui con i parenti si svolgono in fase di pre-inserimento e di ingresso vero e proprio.

Il supporto individuale invece è concordato successivamente secondo i casi.


### **SERVIZI ALBERGHIERI**

#### **Servizio mensa**

I pasti sono preparati e forniti dalla cucina del nucleo residenziale dell’Istituto Assistenza Anziani “Villa Spada”.

#### **Trasporto**

E’ attivo il servizio di trasporto per l’accompagnamento ed il rientro degli utenti per il comune di Caprino Veronese e comuni limitrofi..

	Azienda: ISTITUTO ASSISTENZA ANZIANI “VILLA SPADA”
	Oggetto: CARTA DEI SERVIZI
	Data: Rev.: 2 Pag. 22 di 44

Il viaggio è organizzato dall’Ente con l’utilizzo di personale dipendente o lavoratori socialmente utili, o personale di associazioni di volontari convenzionate con l’Ente. Per maggiori informazioni sulla copertura territoriale del servizio è possibile contattare l’Ufficio Amministrativo dell’Istituto.

Può essere effettuato il trasporto dell’ospite da parte di familiari o accompagnatori sociali/volontari con mezzi propri, in tal caso l’Ente declina ogni responsabilità dovuta al trasporto di terzi.

## **LE ATTIVITA’ DEL CENTRO**


**Obiettivo generale:** mantenere una comunicazione emotivo/affettiva all’interno del gruppo, evitando l’isolamento sociale.

**Obiettivo specifico:** favorire il mantenimento dell’autostima personale e la continuità con la propria storia di vita.

**Metodologia:** materiali didattici adulto centrici.

### **Esempi di attività:**

- Attività cognitive individuali
- Psicomotricità in collaborazione con FKT
- Attività di orientamento e stimolazione cognitiva in gruppo
- Attività ricreative manuali per il mantenimento delle prassie e della concentrazione nelle attività quotidiane
- Terapia di rimotivazione con discussione di temi di attualità
- Terapia di reminiscenza, rievocazione guidata di eventi significativi di vita
- Terapia di riorientamento alla realtà (ROT)
- Attività di stimolazione non verbale su base musicale
- Attività di cucina
- Attività di pittura (tecniche varie)

	Azienda: ISTITUTO ASSISTENZA ANZIANI “VILLA SPADA”
	Oggetto: CARTA DEI SERVIZI
	Data: Rev.: 2 Pag. 23 di 44

- Attività di falegnameria
- Attività di cucito.

## **AMBIENTE COME TERAPIA**

### **L’assetto ambientale: caratteristiche planimetriche e unità ambientali**

Il Centro Diurno è situato al piano terra, in un’ala dell’Istituto Assistenza Anziani “Villa Spada”. Il nucleo presenta due entrate ed è separato dagli ambienti residenziali da un ampio e luminoso atrio. La distribuzione degli ambienti è a pianta pressoché rettangolare, con la disposizione dei locali lungo il perimetro ed al centro il disimpegno.

La morfologia consente la familiarità, richiamando i materiali, i colori e le destinazioni d’uso degli ambienti domestici: le uscite si aprono su un’antistante terrazza con aiuole, che ben si predispone per una eventuale e futura riconversione in giardino Alzheimer. Attualmente la fruizione degli spazi verdi è data da quelli preesistenti e di accesso comune con la parte residenziale.

Il centro è composto da più ambienti: sala attività e relax, sala pittura ben illuminata dall’esterno, cucina terapeutica, stanza da bagno e ufficio. I colori sono tenui e i materiali del mobilio richiamano la sensazione calda del legno.


Nella sala da bagno i colori sono stati pensati per facilitare il contrasto percettivo dei sanitari dallo sfondo.

La cucina è equipaggiata di tutti i complementi di arredo funzionalmente necessari e d’uso comune: dagli elettrodomestici ai ripiani per il lavoro e la cottura ad induzione elettromagnetica, dal lavello ai tavolini per il pranzo. Il tutto è arricchito dalle suppellettili tipiche della cucina, al fine di richiamare alla memoria le cucine della propria casa (nel rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza base e specifica per nuclei Alzheimer)

### **EQUIPE DI LAVORO**

L’organico è composto da un coordinatore del Centro, un Istruttore Animatore/Educatore due Operatori Socio Sanitari. All’interno del Servizio è comunque presente giornalmente un



	Azienda: ISTITUTO ASSISTENZA ANZIANI “VILLA SPADA” Oggetto: CARTA DEI SERVIZI Data: _____ Rev.: 2 Pag. 24 di 44
---	--

infermiere, un fisioterapista, lo psicologo E' garantita, inoltre, l'assistenza medica dei medici convenzionati dell'Ente e su richiesta è comunque possibile l'intervento di altre figure. L'equipe si riunisce periodicamente per la stesura dei piani di assistenza individuali e/o di revisione degli obiettivi e della progettazione terapeutica.

## **5. L'OSPITE E I SUOI DIRITTI**

L'Ospite ha il diritto di chiedere informazioni complete riguardanti il suo stato di salute; i medici di reparto sono disponibili in orari stabiliti per fornire tutti i chiarimenti necessari sia al diretto interessato che ai suoi familiari nel rispetto della riservatezza e tutela dei dati personali. Inoltre potrà ottenere informazioni essenziali riguardanti l'organizzazione dei servizi.

### **Le norme antinfortunistiche e antincendio**

Il personale dell'Istituto Assistenza Anziani “Villa Spada” è addestrato per intervenire a controllare gli incendi e tutelare la sicurezza degli Ospiti. Inoltre è stata costituita la squadra antincendio secondo quanto previsto dal Decreto Legislativo 81/08.

### **La pulizia e l'ordine**

La pulizia di armadietti, letti, comodini, servizi e aree comuni viene effettuata ogni giorno o al bisogno da apposito personale sempre presente sulla base di turni stabiliti.


### **Il silenzio e la tranquillità**

Per non arrecare disturbo, gli Ospiti, vengono sensibilizzati al fine di evitare i rumori molesti e dovuti ad esempio a radio e televisione.

### **Il fumo**

Per gli Ospiti fumatori è presente all'interno dell'Istituto Assistenza Anziani “Villa Spada” una sala dotata di appositi aspiratori; la sala è utilizzabile durante l'arco della giornata fino all'inizio del turno notturno delle ore 21.00, orario in cui gli ospiti devono ritornare ai piani di appartenenza.

È assolutamente vietato fumare nelle stanze, nei corridoi e nelle corsie dei reparti di cura: questo per disposizione di legge e soprattutto per rispetto della salute propria e degli altri pazienti.

	Azienda: ISTITUTO ASSISTENZA ANZIANI “VILLA SPADA”
	Oggetto: CARTA DEI SERVIZI
	Data: Rev.: 2 Pag. 25 di 44

## 6. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

L’Istituto ed il Centro Diurno intendono assicurare la tutela del proprio Ospite rispetto agli atti o componenti dei propri dipendenti che violino i principi sui quali si basa la presente Carta o comunque neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni.

### **Reclami**

---

Il reclamo è una forma di tutela per gli Ospiti, ma costituisce anche un contributo importante che l’Istituto ed il Centro Diurno possono utilizzare per migliorare il servizio.

L’Istituto ed il Centro Diurno garantiscono la funzione di tutela nei confronti dei propri Ospiti anche attraverso la possibilità per questi ultimi di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni o comunque abbiano leso la loro dignità (principi di cui alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994).

#### **Reclamo informale**

I reclami informali possono essere presentati dal lunedì al sabato dalle ore 10.00 alle ore 12.00 presso la Segreteria dell’Amministrazione dell’Istituto tale ufficio:


- ☞ riceve le osservazioni, le opposizioni o i reclami in qualunque forma (scritta o verbale) presentati dai singoli Ospiti, dai familiari o da associazioni o organismi riconosciuti che li rappresentano;
- ☞ provvede a dare immediata risposta;
- ☞ adotta iniziative per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

#### **Reclamo formale**

L’Ospite può presentare reclamo formale sia verbalmente che per iscritto. I reclami scritti possono essere presentati direttamente all’ufficio Amministrativo o spediti via posta.

La direzione si impegna a:

- ☞ inviare per posta o consegnare immediatamente la ricevuta del reclamo;
- ☞ entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo, comunica l’esito degli accertamenti compiuti, con l’eventuale termine entro il quale si provvederà alla rimozione delle cause che hanno provocato il reclamo.

	Azienda: ISTITUTO ASSISTENZA ANZIANI “VILLA SPADA” Oggetto: CARTA DEI SERVIZI Data: _____ Rev.: 2 Pag. 26 di 44
---	--

## **Indagini sulla soddisfazione degli Ospiti e Verifica degli impegni**

---

L’Istituto ed il Centro Diurno garantiscono infine la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli Ospiti, promuovendo, attraverso i propri servizi, con il coordinamento dell’Ufficio Amministrativo, la somministrazione di questionari, indagini campionarie e l’osservazione diretta tramite gruppi di monitoraggio. Attraverso tali indagini l’Istituto Assistenza Anziani “Villa Spada” ed il Centro Diurno sono in grado di verificare gli obiettivi di qualità e gli impegni indicati nella Carta dei Servizi. Tutti i risultati saranno adeguatamente pubblicizzati.

Inoltre sarà assicurata una costante sorveglianza sulla Carta dei Servizi al fine di mantenere questo documento costantemente aggiornato.

## **Responsabilizzazione del personale dell’Istituto**

---

Il Consiglio di Amministrazione dell’Istituto Assistenza Anziani “Villa Spada” favorisce e programma continui corsi di aggiornamento professionale per i propri dipendenti per poter offrire agli Ospiti un servizio migliore, caratterizzato da efficacia, efficienza e professionalità.

La Certificazione di Qualità ottenuta dall’Istituto e dal Centro Diurno viene vista nell’ottica del miglioramento continuo in termini di efficacia, efficienza e professionalità grazie alla continua formazione cui il personale viene sottoposto.

ALLA

## **ISTITUTO ASSISTENZA ANZIANI**

### **"VILLA SPADA"**

### **CAPRINO VERONESE**

\*\*\*\*\*

## **REGOLAMENTO UTENTI**


**CAP.I° - PRATICHE D'ACCESSO**

**CAP.II° - ALLOGGI E VITTO**

**CAP.III° - ORARI**

**CAP.IV° - ASSISTENZA E SERVIZI**

**CAP.V° - NORME GENERALI E VARIE**

	Azienda: ISTITUTO ASSISTENZA ANZIANI “VILLA SPADA”
	Oggetto: CARTA DEI SERVIZI
	Data: Rev.: 2 Pag. 28 di 44

## CAPITOLO I°.PRATICHE D’ACCESSO

### ART. 1

L’Istituto ospita di norma persone anziane con età non inferiore ai 65 anni.

Coloro che desiderano essere ospitati o far ospitare un proprio familiare possono preventivamente visitare la struttura e richiedere informazioni in relazione ai servizi forniti dalla struttura:

L’accoglimento presso la struttura può avere le seguenti finalità:

- Accoglimento definitivo
- Sollievo temporaneo dei familiari nell’assistenza al proprio caro

### ART. 2

#### **Ospiti non autosufficienti**


L’accesso all’Istituto Assistenza Anziani “Villa Spada” di ospiti non autosufficienti viene di norma definito dall’Azienda Sanitaria ULSS 22. Il Soggetto, nel momento in cui inoltra richiesta di ricovero presso l’assistente sociale del comune di residenza, può esprimere più preferenze di Centri Servizi.

Il Soggetto che esprime preferenza per l’Istituto Assistenza Anziani “Villa Spada” potrà accedervi quando, primo nella graduatoria dell’ULSS 22, sarà disponibile un posto presso la stessa.

#### **Ospiti autosufficienti**

I Soggetti autosufficienti, se desiderano essere ospitati dall’Istituto Assistenza Anziani “Villa Spada”, devono recarsi presso gli Uffici amministrativi in Via A.Moro,125 a Caprino Veronese (VR) e presentare apposita richiesta scritta, che sarà redatta in seguito al colloquio con l’incaricato del servizio.

Sulla base delle valutazioni fatte viene stilata una graduatoria di persone autosufficienti; il Soggetto incluso nella graduatoria può accedere all’Istituto Assistenza Anziani “Villa Spada” solo se è il primo della graduatoria ed è disponibile un posto.

	Azienda:	ISTITUTO ASSISTENZA ANZIANI "VILLA SPADA"		
	Oggetto:	CARTA DEI SERVIZI		
	Data:	Rev.:	2	Pag. 29 di 44

### **Posto temporaneo**

Viene data la possibilità di ospitare presso l'Istituto anche persone che richiedono l'accoglimento per un periodo temporaneo. Per ospiti temporanei il periodo di permanenza dovrà essere di un mese eventualmente rinnovabile.

L'iter da seguire per l'ingresso nell'Istituto è come quello descritto nel precedente paragrafo relativo alle persone autosufficienti.

#### **ART. 2/BIS**

Per l'accoglimento di appartenenti per domicilio di soccorso al Comune di Caprino V.se paganti in proprio, è necessario che i parenti e/o l'anziano dichiarino di assumersi la spesa per tutto il periodo di permanenza nella struttura ed inoltre l'accettazione esplicita di aumenti apportati alla retta giornaliera, a causa di cambio di categoria o ai consueti aggiornamenti annuali.

#### **ART.2/TER**


Gli appartenenti per domicilio di soccorso a Comuni diversi da quello di Caprino V.se, non in grado di pagare totalmente la retta, verseranno la somma mensile nelle casse del Comune di provenienza. Questo ultimo, previo provvedimento di assunzione totale della spesa che dovrà essere trasmesso a questo Istituto, provvederà al pagamento nei confronti di questo Ente.

#### **ART.2/QUATER**

In alternativa a quanto previsto dall'art.2/TER, i familiari e/o coloro che si impegnano per l'anziano, sono tenuti al momento dell'ingresso, al versamento della cauzione il cui importo sarà fissato dal Consiglio di Amministrazione. Le cauzioni saranno sottoposte ad adeguamento ogni due anni, in base alle rette di degenza. Detta cauzione è infruttifera.

#### **ART.3**

Con la domanda di accoglimento due persone, di diverso nucleo familiare, (salvo espressa deroga a tale condizione concessa dall'Amministrazione), accettano i reciproci impegni stabiliti dal Regolamento, impegnandosi quali garanti per il pagamento delle rette di degenza.

	Azienda: ISTITUTO ASSISTENZA ANZIANI “VILLA SPADA” Oggetto: CARTA DEI SERVIZI Data: _____ Rev.: 2 Pag. 30 di 44
---	--

#### ART.4

L’Istituto può inoltre disporre di esami e/o una visita medica preventiva per qualsiasi tipo di accertamento che si riterrà opportuno.

L’ospite al momento dell’ingresso deve disporre di un corredo personale sufficiente.

#### ART.5


L’Ente ha facoltà in ogni momento di trasferire l’ospite, in alloggio diverso da quello assegnato all’atto d’ingresso, per necessità di reparto in relazione all’aggravamento o miglioramento dello stesso ospite, o per motivi di incompatibilità fra ospiti.

### CAPITOLO II°:ALLOGGI E VITTO

#### ART.6

Prendendo possesso dell’alloggio, l’Ospite si impegna:

- a) osservare le regole d’igiene dell’ambiente;
- b) mantenere in buono stato l’alloggio, gli impianti e le apparecchiature che si trovano installate ed adeguarsi alle richieste dell’Ente al fine di garantire la perfetta utilizzazione;
- c) segnalare all’Ente l’eventuale cattivo funzionamento degli impianti, delle apparecchiature idrauliche ed elettriche dell’alloggio. E’ vietata la riparazione o la manomissione da persone non autorizzate dalla Direzione;

	Azienda: ISTITUTO ASSISTENZA ANZIANI “VILLA SPADA”
	Oggetto: CARTA DEI SERVIZI
	Data: Rev.: 2
	Pag. 31 di 44

- d) consentire al personale di servizio, e a qualsiasi altra persona incaricata dell’Ente, di entrare nell’alloggio per provvedere a pulizie, controlli e riparazioni,

#### ART.7

L’Ospite è tenuto a risarcire l’Amministrazione per danni arrecati per propria incuria e trascuratezza.

#### ART.8


E’ fatto divieto ospitare nel proprio alloggio, anche per una sola notte, persone estranee. La Direzione può autorizzare l’assistenza notturna volontaria, su espressa richiesta dei familiari.

#### ART.9

Il vitto è a carattere familiare. E’ predisposto dalla cucina con la consulenza dell’infermiere professionale, sentito, quando necessario, il medico e/o il dietologo.

In caso di ospiti alimentati con sondino l’Amministrazione garantisce il pasto integrato, su esplicita richiesta del medico.



	Azienda: ISTITUTO ASSISTENZA ANZIANI “VILLA SPADA” Oggetto: CARTA DEI SERVIZI Data: _____ Rev.: 2 _____ Pag. 32 di 44
---	---

## ART.10

L’orario dei pasti, fissato dalla Direzione, di norma è il seguente:

ORE 8.00 COLAZIONE

ORE 11.45 PRANZO

ORE 18.15 CENA

Di norma il pranzo è servito nelle sale da pranzo, salvo per gli ospiti non autosufficienti in particolari situazioni fisiche (allettati gravi, stati febbrili, ecc.) che verranno serviti in stanza.

## CAPITOLO III°:ORARI

### ART.11


L’Ospite gode della massima libertà, salvo limitazioni imposte dallo stato di salute, tali limitazioni sono di competenza del medico curante.

I familiari sono liberi di portare fuori dall’Istituto il loro congiunto, informando preventivamente l’ infermiere anche sull’ora di rientro, con orario di rientro serale stabilito dalla Direzione, (di norma le ore 21.00).

(modulo da firmare come specificatamente descritto nella Carta dei Servizi)

### ART.12

Le visite ai reparti sono permesse durante la giornata, naturalmente nel rispetto della tranquillità degli ospiti, e pertanto i visitatori **non** potranno accedere ai luoghi ove si

	Azienda: ISTITUTO ASSISTENZA ANZIANI “VILLA SPADA” Oggetto: CARTA DEI SERVIZI Data: _____ Rev.: 2 Pag. 33 di 44
---	--

effettuano tutte le operazioni sanitarie o di cura della persona. E' possibile accedere alle stanze sempre con comportamenti rispettosi anche degli altri ospiti presenti nello stesso luogo attenendosi ai seguenti orari:

MATTINO DALLE ORE 10.30 ALLE ORE 12.30

POMERIGGIO DALLE ORE 15.30 ALLE ORE 20.30


- CAPITOLO IV°:ASSISTENZA E SERVIZI

ART.13

L'Istituto ha in atto una convenzione con l'U.L.S.S. locale per quel che riguarda l'assistenza medica di base a tutti gli ospiti non autosufficienti con impegnativa di residenzialità  
 Gli ospiti accolti privatamente mantengono il loro medico.

Limitatamente agli ospiti non autosufficienti è prevista la fornitura di farmaci dal dispensario farmaceutico dell'U.L.S.S 22 di Bussolengo. Tutte le spese extra per farmaci non mutuabili o tickets sanitari rimangono a carico dell'ospite.

La struttura è inoltre dotata di una palestra con personale fisioterapistico dipendente.

	Azienda: ISTITUTO ASSISTENZA ANZIANI “VILLA SPADA” Oggetto: CARTA DEI SERVIZI Data: _____ Rev.: 2 Pag. 34 di 44
---	--

#### ART.14


L’Ente non assume oneri per prestazioni mediche o farmaceutiche specialistiche a favore degli ospiti, e declina ogni responsabilità per l’assistenza infermieristica esterna prestata agli ospiti da persone anche se autorizzate dall’Ente stesso.

#### ART.15

E’ consentita la presenza nella sala da pranzo di un solo parente/visitatore per ospite. Tutte le operazioni di ristorazione sono compito esclusivo del personale dell’Ente compreso l’imboccamento eventuali operazioni di assistenza da parte del parente/visitatore dovranno sempre essere autorizzate dall’infermiere responsabile del nucleo.

E’ consentita ai familiari l’assistenza all’ospite anche all’interno dell’Istituto; nell’eventualità di assistenza da parte di terzi sarà cura dei familiari stessi attenersi alle norme previste dal regolamento in atto dandone tempestiva comunicazione agli infermieri professionali e all’amministrazione.

Inoltre, è fatto divieto sostare nella stanza da letto nel momento in cui il personale dipendente sta provvedendo all’alzata, all’igiene o alla messa a letto dell’ospite o nel momento in cui il personale di pulizia sta eseguendo il proprio servizio.

	Azienda:	ISTITUTO ASSISTENZA ANZIANI “VILLA SPADA”		
	Oggetto:	CARTA DEI SERVIZI		
	Data:	Rev.:	2	Pag. 35 di 44

#### ART.16


L’Ente si fa carico del trasporto dell’Ospite per visite specialistiche limitatamente all’Ospedale di Caprino V.se. Per visite specialistiche in altri ospedali i familiari provvederanno con mezzi propri.

#### ART.17

L’Ente garantisce il servizio di lavanderia e guardaroba degli indumenti degli ospiti. Al momento dell’ingresso l’ospite dovrà disporre di un corredo che comprenda i capi di vestiario descritti nell’apposito elenco consegnato prima della dell’accoglimento. Al momento dell’ingresso in struttura, su tutti i capi di vestiario dell’Ospite dovrà essere applicato, a cura del personale del Servizio di Guardaroba, una etichetta riportante il nome e cognome dell’ospite. Tutti gli indumenti devono essere consegnati in guardaroba dove vengono registrati su apposite schede. Sarà cura dei familiari provvedere, con gli indumenti appropriati, di volta in volta alle necessità del proprio congiunto. Inoltre, gli indumenti non ritenuti idonei in quanto vetusti, verranno messi da parte e consegnati ai familiari dell’ospite che dovranno provvedere alla loro sostituzione.

#### ART.18

Gli Ospiti in possesso di un telefono cellulare possono utilizzarlo in ogni momento. Inoltre gli Ospiti possono ricevere telefonate dall’esterno ed il personale addetto provvederà a trasferire la telefonata sull’apparecchio telefonico comune situato sul piano in cui si trova l’ospite.

	Azienda:	ISTITUTO ASSISTENZA ANZIANI “VILLA SPADA”		
	Oggetto:	CARTA DEI SERVIZI		
	Data:	Rev.:	2	Pag. 36 di 44

Gli ospiti in possesso di un televisore, previa autorizzazione dell'Amministrazione, possono utilizzare gli apparecchi nelle stanze dove è già predisposto un collegamento all'antenna centralizzata.

L'installazione del televisore è a spese dell'ospite compreso il materiale necessario al corretto montaggio di tale apparecchio. Detti apparecchi devono essere utilizzati con radio-cuffia.

#### ART.19


L'Ospite e i familiari sono tenuti a:

1. non pretendere dal personale alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio e non fare pressioni sul personale stesso per ottenere un trattamento di favore;
2. mantenere col personale rapporti di reciproco rispetto e comprensione;
3. nel caso in cui si debbano avanzare delle richieste straordinarie o effettuare segnalazioni di inadempienze nel servizio, si dovrà rivolgere all'Amministrazione.

#### CAPITOLO V°:NORME GENERALI E VARIE

#### ART.20


L'ospite deve adeguarsi alle decisioni dell'Ente e della rappresentanza degli ospiti, nell'interesse generale della comunità.

	Azienda: ISTITUTO ASSISTENZA ANZIANI “VILLA SPADA” Oggetto: CARTA DEI SERVIZI Data: _____ Rev.: 2 Pag. 37 di 44
---	--

## ART.21

All'ospite è fatto divieto di:

- stendere alla finestra capi di biancheria;
- tenere qualsiasi oggetto sui davanzali che risulti pericoloso per le persone che passano o sostano sotto le finestre;
- utilizzare fornelli;
- usare apparecchi rumorosi che diano disturbo agli altri ospiti;
- gettare acqua o qualsiasi altro rifiuto dalle finestre;
- fumare salvo nei locali ove è consentito;
- scaricare nei servizi sanitari qualsiasi materia che possa nuocere al buono stato delle condutture;
- asportare dalla sala da pranzo e dai locali comuni, oggetti che costituiscono corredo degli stessi.
- manomettere impianti, utilizzare apparati di proprietà dell'Istituto, se non espressamente consentito;
- consumare pasti nella proprie stanze, salvo particolari disposizioni del medico;
- chiedere particolari menù o trattamenti alimentari, diversi da quelli stabiliti per la generalità degli ospiti salvo prescrizione medica;
- conservare cibi e bevande nei locali e negli spazi comuni, in genere si sconsiglia di tenere alimenti anche nei luoghi personali, come comodini e armadi, a causa della deperibilità degli alimenti stessi e della mancanza di igiene. In caso di controlli da parte delle Autorità competenti, l'Istituto dichiara sin d'ora che gli eventuali alimenti trovati nelle stanze degli ospiti sono strettamente personali, e che l'Istituto non è responsabile della presenza stessa dell'alimento in luogo non idoneo e della sua conservazione. Gli alimenti trovati nei luoghi comuni, verranno immediatamente sequestrati e distrutti, come verranno sequestrati e distrutti anche gli alimenti nei comodini e negli armadi personali, che emanino cattivo odore, o che pregiudichino l'igiene della stanza;
- uscire dalla struttura senza aver preventivamente avvertito il Coordinatore dei Servizi del Centro Residenziale e/o il Coordinatore del Centro Diurno, le Infermiere o gli Operatori in genere in servizio;
- portare agli ospiti, specialmente a quelli con problemi sanitari legati all'alimentazione, qualsiasi alimenti o bevanda non espressamente autorizzata dal medico.

	Azienda:	ISTITUTO ASSISTENZA ANZIANI “VILLA SPADA”		
	Oggetto:	CARTA DEI SERVIZI		
	Data:	Rev.:	2	Pag. 38 di 44

#### ART.22

L’Ente garantisce un servizio di custodia dei valori, presso l’ufficio economato, se richiesto.

#### ART.23

L’Ente non assume responsabilità alcuna per valori conservati nelle stanze degli ospiti.


#### ART.24

L’ospite e/o familiari possono disdire l’alloggio con il preavviso di giorni otto; negli altri casi qualora non sia rispettato il termine di preavviso, dovrà essere comunque corrisposta la retta di degenza.

#### ART.25

Gli ospiti che mantenessero un comportamento contrario a quanto stabilito nel presente regolamento potranno essere ammoniti verbalmente o per iscritto. Nei casi di persistenza di comportamenti lesivi al buon vivere o di gravi inadempienze, il Presidente, sentito il Direttore, ha la facoltà di allontanare l’ospite con provvedimento motivato.

La stessa disposizione dovrà essere rispettata anche dai parenti e/o familiari in visita presso l’Istituto, qualora si riscontrassero comportamenti scorretti verranno assunti gli stessi provvedimenti .

	Azienda: ISTITUTO ASSISTENZA ANZIANI “VILLA SPADA” Oggetto: CARTA DEI SERVIZI Data: _____ Rev.: 2 Pag. 39 di 44
---	--

#### ART.26

Le pratiche religiose sono libere.

#### ART.27

Per le assenze dall’Istituto dovute a ricoveri ospedalieri o ad altra natura, l’ospite dovrà comunque corrispondere la retta, la quale subirà una decurtazione di una quota stabilita di volta in volta (normalmente di anno in anno) unitamente al provvedimento di approvazione delle rette. La decurtazione verrà applicata dal giorno di assenza successivo al ricovero ospedaliero o ad assenza di altra natura dall’Istituto: l’ospite è tenuto al pagamento della retta secondo gli importi stabiliti con regolare atto deliberativo e per la categoria fissata dall’Amministrazione in relazione alle condizioni fisiche ed alla tipologia degli alloggi, la retta deve essere corrisposta entro e non oltre trenta giorni successivi all’emissione della fattura: per i pagamenti effettuati dopo, verranno applicati gli interessi di mora per ogni giorno di ritardo. Secondo la normativa vigente. Sono esclusi dall’applicazione degli interessi di mora l’ULSS e la Regione Veneto;


#### ART.28

In caso di morosità pari a quattro mensilità da parte del pagante in proprio, l’ospite verrà dimesso con un preavviso di gg.15.

#### ART.29

E’ ammessa la collaborazione di volontari, che facciano espressa richiesta all’Ente, informati in merito alle norme regolamentari, e garantiti da assicurazione infortuni.




	Azienda: ISTITUTO ASSISTENZA ANZIANI “VILLA SPADA” Oggetto: CARTA DEI SERVIZI Data: _____ Rev.: 2 Pag. 40 di 44
---	--

La prestazione volontaria non obbliga l’Ente ad alcun impegno economico, salvo eventuali rimborsi spese qualora sia ritenuto utile nell’interesse dell’Ente, previa autorizzazione amministrativa. I volontari si devono astenere ad ogni azione che rechi serio pregiudizio alla organizzazione ed al funzionamento dell’Istituto. La Direzione intrattiene con i volontari rapporto di collaborazione, studio e ricerca al fine di rendere i servizi sempre più aderenti alle istanze ed alle esigenze degli ospiti. I volontari sono tenuti a rispettare i programmi di servizio ed attenersi ai compiti loro affidati.

#### ART.30

Il Comitato Familiari Ospiti, formato sulla base di un apposito regolamento, che ne determina composizione, funzionamento e compiti, collabora con l'Amministrazione per la migliore realizzazione dei programmi dell'Ente, formulando proposte.

L’Amministrazione dell’Ente mantiene, comunque piena autonomia decisionale.

	Azienda: ISTITUTO ASSISTENZA ANZIANI “VILLA SPADA”
	Oggetto: CARTA DEI SERVIZI
	Data: Rev.: 2 Pag. 41 di 44

## REGOLAMENTO COMITATO FAMILIARI OSPITI

### Art.1

#### **Costituzione organismi rappresentativi degli ospiti e dei familiari**

L’Istituto Assistenza Anziani “Villa Spada”, ai sensi dell’art.3 del Regolamento Regionale 10 maggio 2001, n. 3, favorisce la costituzione di un organismo rappresentativo degli ospiti e/o dei familiari degli ospiti, denominato “*Comitato dei Familiari Ospiti*”, d’ora in avanti semplicemente “Comitato”.

Il Comitato svolge compiti di :

- a) collaborazione con la Casa di Riposo per la migliore qualità dell’erogazione del servizio e per la piena e tempestiva diffusione delle informazioni alle famiglie e agli ospiti;
- b) promozione di iniziative integrative finalizzate ad elevare la qualità di vita degli ospiti;
- c) partecipazione alla fase concertativa prevista dalle vigenti normative in materia.

Il Comitato è tenuto a rispettare lo Statuto e i Regolamenti vigenti dell’Istituto Assistenza Anziani “Villa Spada”.


La costituzione ed il funzionamento del Comitato sono regolati dal presente Regolamento.

### Art. 2

#### **Rappresentatività**

Ai sensi del citato art.3 del Regolamento Regionale 10 maggio 2001, n. 3, si ritiene rappresentativo il Comitato che aggreghi complessivamente almeno il 40% degli ospiti e/o dei loro familiari.

Considerato che l’Istituto Assistenza Anziani “Villa Spada” dispone di n. **121** posti letto autorizzati all’esercizio oltre n.10 posti del Centro Diurno, per essere rappresentativo il Comitato dovrà aggregare complessivamente almeno **52** familiari.

	Azienda:	ISTITUTO ASSISTENZA ANZIANI “VILLA SPADA”		
	Oggetto:	CARTA DEI SERVIZI		
	Data:	Rev.:	2	Pag. 42 di 44

### **Art.3**

#### **Costituzione del Comitato**

Gli ospiti e/o i loro familiari, per la prima volta convocati dal Presidente dell’Ente, si riuniscono in Assemblea Costitutiva per la designazione dei loro rappresentanti. L’Assemblea Costitutiva determina al suo interno i criteri specifici per la nomina dei componenti il Comitato. I rappresentanti designati dovranno essere in numero di **5 (cinque)**

Al voto è ammesso l’ospite stesso o un suo familiare. Il familiare contraente, cioè colui che si è obbligato all’atto dell’accoglimento, ha diritto di prelazione su altri familiari per la partecipazione all’Assemblea Costitutiva. In caso di assenza potrà delegare, per iscritto un ospite o il familiare contraente di un altro ospite della Casa.

Il familiare conserverà la sua qualità fintanto che l’ospite risiederà nella struttura.

L’Assemblea Costitutiva conclude i lavori con la designazione dei componenti del Comitato e la definizione dell’ordine del giorno della prima riunione del Comitato.

Tale ordine del giorno dovrà includere la nomina del Presidente e del Segretario del Comitato stesso.

L’Assemblea nominerà al proprio interno un comitato elettorale di tre membri che seguirà e controllerà la regolarità delle elezioni redigendo apposito verbale.

### **Art.4**

#### **Nomina del Presidente e del Segretario**

Nella prima riunione i membri del Comitato dovranno eleggere al loro interno il Presidente ed il Segretario.


Il Segretario, alla scadenza del mandato, resterà in carica fino all’elezione del nuovo Comitato, organizzando le nuove designazioni.

Il Comitato si doterà di proprie norme regolamentari che dovranno essere approvate da almeno 3 componenti, così come le modifiche, ed è dotato di autonomia funzionale ed organizzativa.

### **Art. 5**

#### **Compiti del Presidente**

- Mantener rapporti con l’Istituto Assistenza Anziani “Villa Spada”.
- Farsi portavoce presso la Casa di Riposo delle problematiche relative agli ospiti ed ai familiari.

	Azienda: ISTITUTO ASSISTENZA ANZIANI “VILLA SPADA”
	Oggetto: CARTA DEI SERVIZI
	Data: Rev.: 2 Pag. 43 di 44

- Convocare l’Assemblea Costitutiva, previo avviso scritto al Presidente e al Direttore dell’Ente, per procedere alla designazione del nuovo Comitato o alla sostituzione dei rappresentanti dimissionari.

## **Art. 6**

### **Compiti del Segretario**

- Informare i componenti del Comitato in relazione alle comunicazioni del Presidente o alle comunicazioni riguardanti l’Istituto Assistenza Anziani “Villa Spada”.
- Mettere in atto le procedure per la convocazione del Comitato e più in generale per la convocazione dell’Assemblea Costitutiva.
- Redigere e custodire il verbale delle riunioni, nonché inviarne copia al Presidente e al Direttore dell’Ente.

## **Art. 7**

### **Durata del Comitato**

Il Comitato resta in carica tre anni.

Sei mesi prima dello scioglimento, il Presidente del Comitato dovrà stabilire i tempi e le modalità di convocazione dell’Assemblea Costitutiva per la nomina dei componenti del nuovo Comitato.

## **Art. 8**


### **Rapporti Comitato/Casa di Riposo**

Il Presidente del Comitato farà pervenire, qualora sia richiesta la presenza del Consiglio di Amministrazione della Casa di Riposo, al Presidente e al Direttore della Casa di Riposo, almeno 10 giorni prima, idonea comunicazione della data, ora, e ordine del giorno delle riunioni del Comitato stesso.

## **Art. 9**

### **Riunioni del Comitato**

I componenti del Comitato partecipano regolarmente alle sedute.

	Azienda:	ISTITUTO ASSISTENZA ANZIANI “VILLA SPADA”		
	Oggetto:	CARTA DEI SERVIZI		
	Data:	Rev.:	2	Pag. 44 di 44

Le sedute del Comitato sono valide se vi partecipano almeno tre membri; le determinazioni sono valide con il voto favorevole di almeno tre membri.

### **Art. 10**

#### **Sede delle riunioni**

Il Comitato provvede ad identificare idonea sede per le riunioni.

### **Art. 11**

#### **Incompatibilità con gli incarichi**

- Sono incompatibili con la nomina a componente del Comitato gli amministratori e i dipendenti dell’Istituto nonché coloro che hanno rapporti professionali o contrattuali con l’Istituto medesimo.

### **Art. 12**

#### **Norme transitorie**

Per quanto non previsto dal presente Regolamento si farà riferimento alle norme nazionali, regionali e statutarie vigenti.