

**Centro Servizi per Anziani**  
**Casa di Riposo ed Opere Pie Riunite**  
**Vidor**



Edizione 05.2025

**Carta dei Servizi**

## Premessa

La presente Carta dei Servizi è un documento di carattere informativo che illustra le caratteristiche strutturali e funzionali del Centro Servizi per Anziani "Casa di Riposo ed Opere Pie Riunite" di Vidor e fornisce informazioni inerenti i vari servizi offerti e le modalità di accesso al fine di consentire una scelta consapevole verso questa struttura.

La presente Carta dei Servizi è stata redatta seguendo alcuni importanti riferimenti normativi, quali:

**- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994**

*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*

**- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995**

*Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari*

**- Legge 7 agosto 1990, n. 241**

*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi.*

**- D.L. 12 maggio 1995, n. 163**

*Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni;*

**- Legge 11 luglio 1995, n. 273**

*Conversione in legge, con modificazioni, del decreto legge 12 maggio 1995, n. 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni;*

**- Ministero della Sanità - Linee Guida n. 2/95**

*Attuazione della carta dei servizi nel Servizio sanitario nazionale*

**- Decreto del Ministero della Sanità 15 ottobre 1996**

*Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie.*

**- Regolamento Regionale 10 maggio 2001, n. 3**

*Regolamento attuativo emanato ai sensi dell'art. 58 della legge regionale 5/2000 e dell'art. 41, comma 4, della legge regionale 5/2001.*

Inoltre, la presente Carta dei Servizi è in sintonia con quanto previsto:

**- Legge 8 novembre 2000, n. 328**

*"Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" ;*

**- Legge Regionale n. 22 del 16 agosto 2002**

*Autorizzazione ed accreditamento delle strutture sanitarie, socio-sanitarie;*

**- DGR n. 84 del 16 gennaio 2007**

*Standard per autorizzazione ed accreditamento delle strutture socio-sanitarie.*

Gentile Ospite e gentili Familiari,

la *Carta dei Servizi* rappresenta uno strumento fondamentale per garantire trasparenza, qualità e soddisfazione all'interno di una struttura residenziale per anziani. Essa è un documento che illustra in modo chiaro e dettagliato i principi, i servizi offerti, i diritti degli ospiti e degli utenti, e gli impegni della struttura nei confronti degli stessi. La *Carta dei Servizi* è inoltre un simbolo di dialogo, volto a promuovere una relazione di fiducia tra la struttura, gli anziani che vi soggiornano e le loro famiglie.

La *Carta dei Servizi* ha come principale obiettivo quello di informare gli utenti e le loro famiglie sulle modalità di funzionamento della struttura. È un documento che si rivolge a tutti gli attori coinvolti nel percorso di assistenza, fornendo indicazioni utili e dettagliate per orientarsi all'interno dei servizi offerti. Tra le finalità principali si trovano:

- **Trasparenza:** assicurare una comunicazione chiara sui servizi erogati e sui criteri di accesso.
- **Qualità:** garantire alti standard di servizio attraverso una continua verifica e un miglioramento costante.
- **Partecipazione:** favorire il coinvolgimento attivo degli ospiti e delle loro famiglie nelle scelte e nei processi decisionali.
- **Tutela:** promuovere la protezione e la promozione dei diritti degli anziani e garantire il loro benessere

La *Carta dei Servizi* di una struttura residenziale per anziani è molto più di un documento: è una promessa di cura, rispetto e qualità. Essa rappresenta un punto di riferimento per gli ospiti e le loro famiglie, un simbolo di impegno verso il benessere di chi sceglie di affidarsi alla struttura. Con principi ben definiti, servizi strutturati e un'attenzione continua alla persona, la *Carta dei Servizi* è il cuore pulsante che guida le azioni e le scelte della struttura.

E' perciò nostro desiderio che il passaggio di una persona anziana con fragilità da un ambiente familiare al contesto abitativo collettivo di questa struttura residenziale, avvenga attraverso una scelta consapevole e ragionata da parte dei familiari senza che questi rinuncino alla costante interazione con la struttura nella consapevolezza di "affidare" e non "abbandonare" il proprio caro.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione  
*Dott.ssa Anna Maria De Poi*

## Parte Prima

### Presentazione

La Casa di Riposo ed Opere Pie Riunite di Vidor è una I.P.A.B (Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza) disciplinata dalla Legge Crispi del 1890. La sua natura giuridica è pubblica.

La Casa di Riposo ed Opere Pie Riunite è un Centro Servizi per persone non autosufficienti con ridotto-minimo bisogno assistenziale, con capacità ricettiva di 43 posti letto, suddivisa in due nuclei: Margherita e Girasole.

L'Ente è autorizzato all'esercizio con Decreto della Regione Veneto n. 04 del 21.10.2016 ed accreditato con Deliberazione della Giunta Regionale del Veneto n. 2070 del 13.12.2016, dimostrando così di rispettare specifici requisiti strutturali ed organizzativi, che sono alla base del "sistema di qualità" regionale per le strutture sociali e socio sanitarie.

### Cenni storici

L'origine si perde nei secoli ma sono molte le testimonianze, a partire dal '300, di iniziative caritative ed assistenziali sorrette da un profondo sentimento religioso alla ricerca di forme comunitarie che fornissero sicurezza in tempi di grande incertezza. Era comportamento diffuso fare beneficenza e il problema della miseria dell'infanzia e della vecchiaia abbandonate era una delle preoccupazioni sociali dei notabili del tempo.

In tempi relativamente recenti l'Ente denominato "Casa di Riposo ed Opere Pie Riunite" di Vidor trae la sua origine dalla fusione di varie Opere Pie Locali (Opera Pia Luogo Pio Elemosiniere, Opera Pia Commissaria Dall'Armi, Opera Pia Commissaria Brunelli ed Opera Pia Casa di Riposo).

Con Decreto del Presidente della Giunta Regionale del Veneto n. 305 del 17 marzo 1988 viene approvato lo statuto della nuova unica I.P.A.B. (BUR Veneto n. 21 del 15.4.1988) dando così origine all'attuale Ente.

### Mission e Obiettivi

La Casa di Riposo ed Opere Pie Riunite di Vidor è una residenza che ha come mission il recupero delle funzioni compromesse e il mantenimento delle funzionalità residue degli Ospiti che accoglie, offrendo loro **un alto livello di qualità di vita possibile**, attraverso la tutela e la promozione della salute, guardando con attenzione i mutamenti della realtà sociale del territorio e dove le ansie, le paure, i dubbi vengono disattivati da messaggi di bellezza, di gioia, di serenità, di sicurezza portati con amore quotidianamente dal personale in modo da far sentire l'ospite in casa propria e in una famiglia aperta alla partecipazione della comunità.

La forza di questa opera sta nel riconoscere **la centralità della persona umana** specialmente quando è bisognosa, forza ispirata dall'insegnamento cristiano che è la guida per lo sviluppo dei sentimenti di amore per il prossimo.

Il Centro Servizi vuole garantire una qualità di vita il più possibile elevata agli Ospiti, considerandone i peculiari bisogni psico-fisici e sociali, **nel rispetto della individualità, della riservatezza e della dignità della persona**, attraverso mezzi che tendono a garantire sia fabbisogni primari, che possono trovare risposta di tipo alberghiero, sia fabbisogni che richiedono specifici progetti qualificati e personalizzati di tipo educativo, riabilitativo e di socializzazione, in stretta collaborazione con la famiglia, i servizi del territorio e il volontariato.

L'organizzazione della struttura ha, pertanto, lo scopo di attuare **un continuo miglioramento dei servizi offerti**, di definire ed aggiornare, sulla base di valutazioni multi-professionali, progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo, al fine di perseguire livelli di qualità di vita ottimali.

Il personale è una risorsa fondamentale e la sua valorizzazione rappresenta un ulteriore obiettivo da perseguire con formazione e aggiornamento continui, quali garanzia di elevata professionalità e motivazione.

### **Principi ispiratori sull'erogazione del servizio**

La presente carta dei servizi si ispira ai seguenti principi fondamentali per l'erogazione del servizio e nel rapporto con l'Ospite:

**Imparzialità:** assicura che ogni operatore che presta servizio intervenga con pari impegno ed obiettività al fine di garantire un'adeguata assistenza a tutti gli Ospiti;

**Trasparenza:** assicura una corretta e chiara informazione per quanto riguarda gli aspetti che coinvolgono il rapporto con gli Ospiti;

**Dignità personale:** viene assicurata rispettando il vissuto dell'Ospite, le sue esigenze e aspirazioni, la libertà di culto;

**Continuità:** garantisce la continuità delle prestazioni mediante l'adozione di opportuni turni di servizio, tali da garantire l'assistenza nelle 24 ore;

**Partecipazione:** garantisce il coinvolgimento degli Ospiti e dei loro familiari nella individuazione dei percorsi assistenziali più opportuni; nella collaborazione per la migliore qualità dell'erogazione del servizio, anche attraverso la costituzione di un apposito organismo rappresentativo, come il comitato dei familiari;

**Efficacia ed efficienza:** assicura la preventiva definizione di obiettivi assistenziali da raggiungere, con verifica periodica dei risultati ed il migliore utilizzo delle risorse disponibili.

## Parte Seconda

### La struttura organizzativa dell'Ente

La Casa di Riposo ed Opere Pie Riunite è amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto da 3 membri, nominati con decreto dal Sindaco di Vidor, che rimane in carica per cinque anni.

I componenti del Consiglio di Amministrazione nominano al loro interno il Presidente e il Vice Presidente. Il Presidente è il legale rappresentante dell'Ente.

Il Consiglio di Amministrazione è organo di Governo e di Indirizzo politico ed amministrativo. Per la verifica e la correttezza del bilancio è stato nominato dal Consiglio di Amministrazione un Collegio dei revisori dei conti.

L'attuale Consiglio di Amministrazione è composto dalle seguenti persone:

<b>Presidente</b>	De Poi Anna Maria
<b>Vice Presidente</b>	Altinier Francesco
<b>Consiglieri</b>	De Stefani Adriano

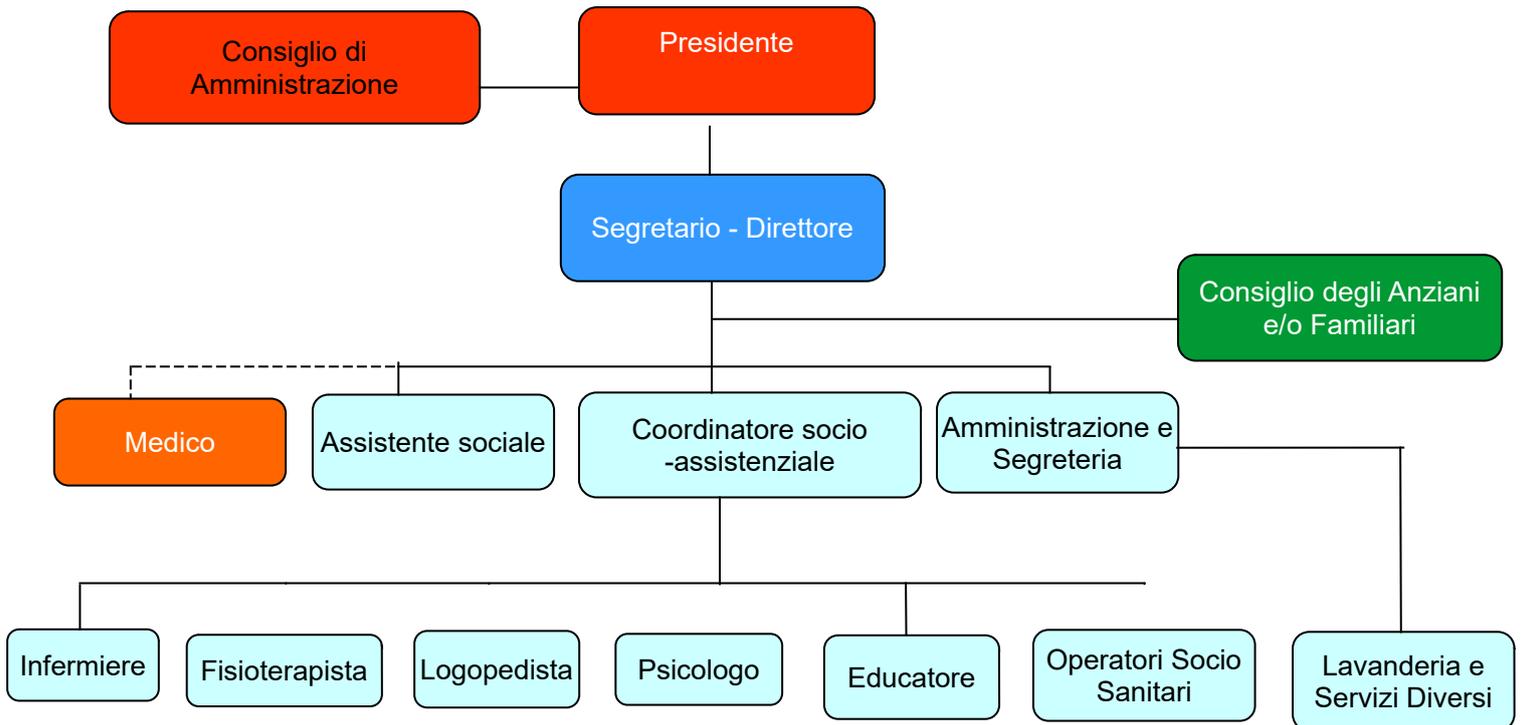
Per la gestione tecnica, finanziaria ed amministrativa il Consiglio di Amministrazione incarica il Segretario-Direttore, che agisce sempre in conformità degli indirizzi del Consiglio di Amministrazione.

La struttura, nel rispetto degli standard regionali, è composta da un team di lavoro che comprende personale dipendente e liberi professionisti in possesso dei titoli di studio richiesti dal profilo professionale per rispondere ai bisogni degli Ospiti con la massima professionalità e nel rispetto degli standard regionali.

Al fine di offrire un servizio appropriato, tutto il personale che opera nel Centro di Servizio è qualificato e costantemente formato al fine di aumentare la motivazione e la professionalità. Come meglio evidenziato nell'organigramma qui sotto, in struttura operano:

Segretario-Direttore, Istruttore Direttivo, personale amministrativo, personale sanitario: medico e infermiere, coordinatore, assistente sociale, psicologo, fisioterapista, logopedista, educatore, operatori socio-sanitari e personale dei servizi diversi.

## Organigramma operativo



### Riferimenti utili

Indirizzo: Via Ippolito Banfi, 25 – 31020 Vidor - TV

Telefono 0423985153

Sito internet: [www.operepieriunitedividor.it](http://www.operepieriunitedividor.it)

Email: [vecchiaiaserena@tiscalinet.it](mailto:vecchiaiaserena@tiscalinet.it)

Email coordinatore: [antonia.grespan.cdrvidor@gmail.com](mailto:antonia.grespan.cdrvidor@gmail.com)

Email assistente sociale: [assistentesociale.cdrvidor@gmail.com](mailto:assistentesociale.cdrvidor@gmail.com)

Posta certificata: [info@pec.operepieriunitedividor.it](mailto:info@pec.operepieriunitedividor.it)

Codice Fiscale 96000450260 - P.IVA 02338520261

L'Ente garantisce l'apertura dell'ufficio amministrativo dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle 18.00 dal lunedì al giovedì, mentre il venerdì l'orario di apertura è dalle 8.30 alle 12.30, esclusi i periodi di ferie.

È possibile incontrare le varie figure professionali operanti nella struttura previo appuntamento.

### Collocazione geografica

Il Centro Servizi Casa di Riposo ed Opere Pie Riunite è sito in Vidor, comune in provincia di Treviso.

Si trova al centro del paese in posizione tranquilla e ben soleggiata, vicina ai trasporti pubblici e nel contempo lontana da fonti di rumore ed inquinamento delle sedi stradali di grande traffico.

Vidor è alla base delle prime collinette che emergono dalla pianura e sulle quali vengono coltivati i famosi vitigni del Prosecco.

L'ospedale di riferimento è quello di Montebelluna che dista circa 15 Km dalla struttura.

## Per raggiungere la struttura in auto:

### Da sud (direzione Treviso):

- Prendere la strada regionale Feltrina N° 348 in direzione nord e svoltare sulla strada provinciale N° 2 verso Valdobbiadene;
- A circa 15 Km attraversare il fiume Piave, sulla destra verso il centro di Vidor;
- Entrati nel centro abitato la prima a sinistra è la Via Ippolito Banfi dove 50 metri avanti sulla sinistra si trova il numero civico 25 della struttura.

### Da nord (direzione Soligo):

- Prendere verso sud la strada per Vidor e il relativo ponte sul Piave;
- Superato Colbertaldo si arriva al centro abitato di Vidor e alla Via Ippolito Banfi. Al numero civico 25 sulla destra si trova la struttura.

### Da est (direzione Conegliano):

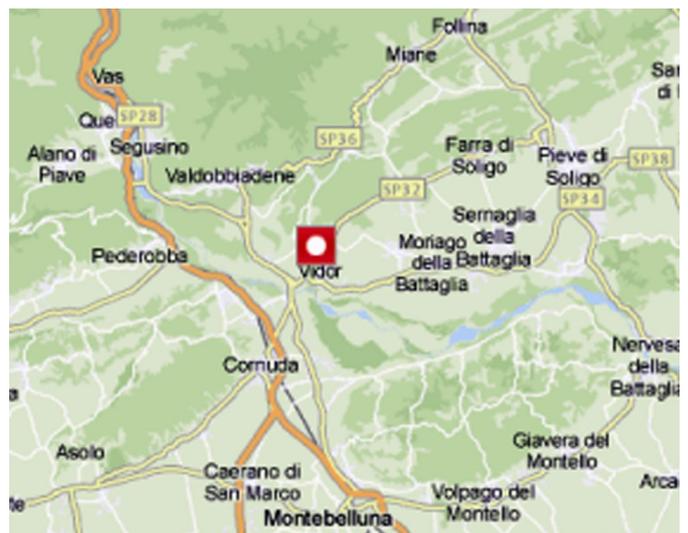
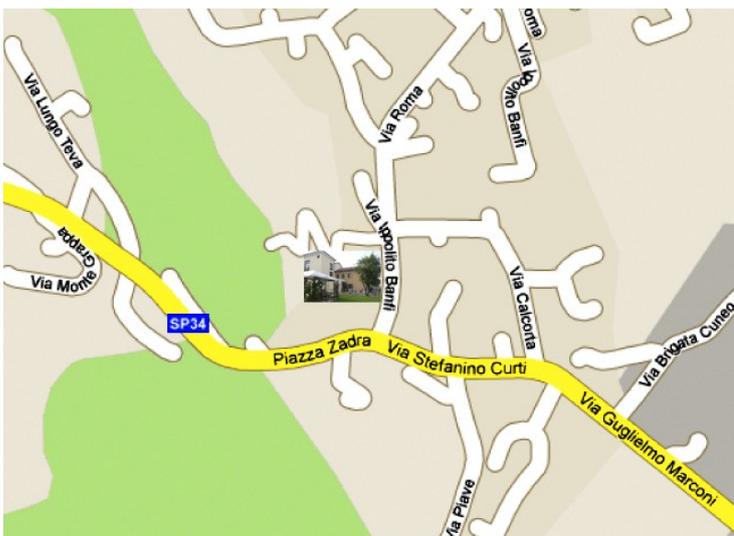
- Prendere verso ovest la strada provinciale N° 34 verso Vicenza;
- Superata la chiesa di Vidor, 100 metri avanti sulla destra si trova la Via Ippolito Banfi dove 50 metri avanti sulla sinistra si trova il numero civico 25 della struttura.

### Da ovest nord/ovest (direzione Fener e Valdobbiadene):

- Prendere verso est, sud/est la strada provinciale N° 2;
- Superato Bigolino, girare verso il centro di Vidor;
- Entrati nel centro abitato la prima a sinistra è la Via Ippolito Banfi dove 50 metri avanti sulla sinistra si trova il numero civico 25 e la struttura.

## Per raggiungere la struttura in treno:

- Scendere alla stazione di Susegana sulla linea Venezia Udine o a Montebelluna sulla linea Treviso Castelfranco / Vicenza o a Quero Vas sulla linea Venezia Castelfranco Feltre;
- Prendere il taxi (le stazioni di Susegana, Montebelluna e Quero Vas distano a circa 15 Km).



## Parte Terza

### Informazioni specifiche sulla struttura e sui servizi offerti

L'Ente ha subito una radicale ristrutturazione ed un ampliamento che si è concluso con l'inaugurazione del 2001 ed ora è autorizzato e accreditato ad accogliere 43 Ospiti non autosufficienti di 1° livello assistenziale (minima-ridotta assistenzialità), ai sensi della L.R. 22 del 16 agosto 2002.

Il Centro Servizi Casa di Riposo ed Opere Pie Riunite si sviluppa su 4 piani, collegati con un ascensore montalettighe, dove trovano posto:

#### **al piano seminterrato:**

- gli spogliatoi e i servizi del personale,
- locale per la cura della persona,
- la palestra,
- la sala polivalente attrezzata anche quale locale di culto,
- la camera ardente,
- la lavanderia e stireria,
- la centrale termica e il gruppo elettrogeno di emergenza;

#### **al piano terra:**

- l'ingresso con reception,
- la sala da pranzo,
- il soggiorno,
- il soggiorno con area distributori automatici,
- i servizi igienici per i visitatori,
- l'ufficio della Presidenza – sala riunioni,
- l'ufficio amministrativo,
- l'ambulatorio medico,
- l'infermeria,
- un ampio terrazzo;

#### **al primo piano:**

- 2 camere ad 1 letto,
- 1 camera a 2 letti con bagno,
- 10 camere a 2 letti,
- 1 camera a 3 letti con bagno,
- 2 camere a 4 letti con bagno,
- 2 bagni assistiti, 5 servizi igienici ed un terrazzo;

#### **al secondo piano:**

- 2 camere a 4 letti con bagno.

Ogni posto letto è attrezzato con pulsante di chiamata; il letto è mobile, ad altezza regolabile, predisposto per l'aggiunta di ausili (spondine, trapezio), comodini e armadi.

All'esterno ampio giardino attrezzato con gazebo, tavoli, sedie e panchine.

Gli orari di visita agli ospiti sono dalle 9:00 alle 11:30 e dalle 15:00 alle 18:00 tutti i giorni.

Il centro servizi Casa di Riposo ed Opere Pie Riunite eroga tutta una serie di attività a favore di anziani non autosufficienti, come meglio descritti di seguito:

### **La ristorazione**

Il servizio di ristorazione è attualmente affidato al Centro Servizi "Opere Pie" di Pederobba. L'obiettivo principale nella somministrazione dei pasti è fornire un corretto apporto alimentare, tenendo conto dei gusti, delle preferenze, e delle necessità dietetiche del singolo, mirando all'applicazione di principi dietetici per particolari patologie.

Il menù è articolato su trentacinque giorni con una rotazione stagionale ed è supervisionato dal dietista.

Sono previste diete personalizzate, a seconda delle necessità, su prescrizione del Medico curante e della dietista. Il menù settimanale è affisso vicino l'ingresso della sala da pranzo.

#### **Gli orari del servizio sono:**

Colazione : dalle ore 8.00 alle ore 8.40 circa

Pranzo: per tutti gli Ospiti: dalle ore 11.20 alle ore 12.00.

Cena : per gli Ospiti autonomi: dalle ore 18.00 alle ore 18.40; mentre per gli Ospiti da alimentare: dalle ore 17.15 alle ore 18.00

Spuntino con idratazione antimeridiano alle 9.30 e pomeridiano e alle 15.00.

Ai famigliari e ai visitatori è garantita la massima libertà di entrata e uscita nel rispetto però della legge morale e delle norme della civile convivenza, evitando di recare disturbo alle altre persone accolte, soprattutto nelle ore considerate di riposo, quali:

- nei locali comuni dalle ore 20.30 alle ore 07.00;

- nella stanza del proprio caro e nelle zone notte dalle ore 12.30 alle ore 14.30 e dalle ore 20.00 alle ore 08.00.

### **Il servizio di lavanderia e stireria**

Questo servizio è svolto internamente per i capi di abbigliamento degli Ospiti, mentre la biancheria piana è affidata per il lavaggio ad una ditta specializzata esterna.

Gli Ospiti devono disporre di un corredo personale sufficiente a garantire una decorosa permanenza nella struttura, secondo indicazioni che vengono comunicate nella fase di inserimento. Non è previsto nessun costo aggiuntivo.

Ogni singolo capo di abbigliamento deve essere contrassegnato a cura dei familiari con un numero pre-assegnato o con nome e cognome dell'ospite.

### **Il servizio di pulizia e sanificazione ambientale**

Il servizio di pulizia delle stanze degli Ospiti e delle parti comuni della struttura viene effettuato quotidianamente dal personale interno dell'Ente, in sintonia con le attività svolte nei vari locali. Gli altri ambienti della struttura seguono una programmazione settimanale.

### **Il servizio di coordinamento**

Questo servizio è affidato ad una coordinatrice socio-assistenziale che ha in capo una serie di compiti, quali: effettuare attività di coordinamento delle risorse umane (operatori addetti all'assistenza e figure professionali) di supervisione e gestione della turnazione del personale dipendente, supervisione e gestione dei piani di lavoro e dei servizi socio-assistenziali erogati a favore dell'ospite, gestire il personale addetto all'assistenza e le figure professionali rispetto l'esecuzione dei Piani Assistenziali Individualizzati e di quanto concordato in sede U.O.I. (Unità Operativa Interna).

Il coordinatore, inoltre, accoglie l'anziano al momento dell'ingresso in struttura e favorisce il suo inserimento, oltre ad essere referente per i famigliari degli Ospiti rispetto i servizi offerti di competenza gestionale.

### **L'assistenza alla persona**

Questo servizio è erogato, per l'intero arco della giornata, da operatori addetti all'assistenza, personale in possesso di idoneo diploma, adeguatamente formato e aggiornato attraverso la partecipazione a corsi sia interni che organizzati da altri Enti.

Gli operatori addetti all'assistenza agiscono in relazione alle effettive necessità dell'ospite e sulla base dei Piani Assistenziali Individuali definiti dall'U.O.I., lavorando in sinergia con l'infermiere e le figure professionali al fine di garantire l'espletamento di tutte le attività assistenziali delle persone accolte.

Tra le attività assistenziali rientrano l'igiene quotidiana e la cura della persona, il bagno settimanale e al bisogno, l'assistenza durante i pasti e l'idratazione, l'alzata e la messa a letto, la deambulazione assistita, i trasferimenti e i cambi posturali degli Ospiti allettati, l'assistenza agli Ospiti incontinenti e l'attuazione di programmi di recupero e/o mantenimento della continenza per gli altri Ospiti, l'assistenza e sorveglianza diurna e notturna.

### **L'attività di servizio sociale**

Questa attività è erogata dalla figura dell'assistente sociale, attraverso l'espletamento di diversi compiti, sulla base della normativa vigente, delle disposizioni statutarie e dei regolamenti interni.

In particolare, fornisce un servizio di segretariato sociale, cura la gestione delle pratiche burocratiche-amministrative relative l'ammissione, l'inserimento e la dimissione dell'ospite, intrattiene rapporti con gli enti esterni (Comuni, servizi ULSS, altri centri servizio, Ospedale...), oltre a curare i rapporti con la famiglia dell'ospite e collabora con il coordinatore per tutte le attività di buona accoglienza e inserimento dell'ospite, compresa la programmazione e gestione delle U.O.I periodiche.

### **Il servizio educativo, animativo ed occupazionale**

Le attività educativo-animative e occupazionali vengono svolte da un educatore il quale attua specifici progetti educativi-riabilitativi volti al mantenimento, al recupero e alla valorizzazione delle potenzialità della persona anziana nella sua globalità, collaborando con le altre figure presenti in struttura.

Propone attività mirate e diversificate a livello individuale, in piccoli e grandi gruppi, privilegiando l'aspetto relazionale e di dialogo con la persona anziana, tenendo conto delle singole caratteristiche e abilità, per rispettare la storia e i vissuti di ognuno. Ad esempio: lettura di quotidiani o testi per la stimolazione mnemonica e cognitiva, attività di reminiscenza con la rievocazione di vissuti emotivi, laboratori manuali e creativi, attività di carattere sociale, culturale come scambi intergenerazionali con le scuole, visione di film o documentari.

Inoltre l'Educatore promuove e coordina attività con il territorio, coinvolgendo anche i familiari in occasione delle Feste di compleanni, Natale e altri momenti dedicati.

In sintesi l'educatore aiuta l'Anziano a sentirsi ancora partecipe per rivivere, seppur per brevi momenti, attività nelle quali si sente protagonista e non solo spettatore.



### **L'assistenza psicologica**

È svolta da una psicologa e si rivolge agli Ospiti attraverso colloqui individuali, l'osservazione clinica e la somministrazione di semplici test psicologici, al fine di valutare le loro abilità cognitive, elaborare eventuali problematiche affettive e relazionali dell'ospite e facilitare l'inserimento in struttura. Lo psicologo elabora modalità operative e relazionali adeguate alla persona accolta e progetta interventi di sostegno e di riabilitazione individuali o di gruppo anche in collaborazione con il fisioterapista e l'educatore.

Questo servizio si rivolge anche ai familiari dell'ospite, fornendo consulenza e sostegno psicologico, nel caso insorgano problematiche emotive legate all'inserimento del proprio caro in struttura e al personale che opera all'interno di questo Ente.

### **L'assistenza medica**

Gli Ospiti non autosufficienti titolari di impegnativa regionale usufruiscono dell'assistenza del medico di medicina generale che opera presso la struttura, secondo le modalità stabilite dalla normativa regionale e da apposita convenzione con l'ULSS 2 - Marca Trevigiana, mentre nei giorni festivi il servizio viene garantito dalla guardia medica.

Gli Ospiti non autosufficienti accolti in forma privata possono mantenere il loro medico di medicina generale.

Il medico riceve previo appuntamento.

### **L'assistenza infermieristica**

Gli Ospiti usufruiscono dell'assistenza infermieristica 24 ore su 24, da parte di personale abilitato a norma di legge.

Le principali competenze e attività dell'infermiere riguardano la pianificazione, la gestione di tutta l'assistenza ai malati, la prevenzione delle complicanze e l'educazione sanitaria.

### **Il servizio fisioterapico**

La fisioterapia mira al recupero, al mantenimento o alla riduzione della perdita delle capacità funzionali residue, attraverso programmi di rieducazione individuale ed attività motorie di gruppo, usufruendo di spazi comuni e della palestra attrezzata. Si occupa inoltre di individuare l'ausilio più idoneo alle necessità della persona e contatta il medico fisiatra dell'ULSS 2 per la relativa prescrizione.

Tra i trattamenti individuali rientrano la mobilizzazione, la postura a letto, l'uso di attrezzi specifici, la ginnastica e la deambulazione assistita.

### **Il servizio logopedico**

Il servizio di logopedia è svolto da una logopedista, il professionista sanitario specializzato nella valutazione, riabilitazione, prevenzione ed educazione di tutte le patologie che provocano disturbi della comunicazione, e/o del linguaggio, specifici o secondari ad altre patologie. Si occupa inoltre di disturbi della voce e delle funzioni orali come la disfagia. Per gli anziani presenti e per i nuovi Ospiti accolti, il logopedista si occupa della valutazione delle competenze comunicative, delle eventuali difficoltà di deglutizione e, in collaborazione con lo psicologo, valuta i deficit e le risorse cognitive.

### **I servizi pedicure e podologia.**

La pedicure viene svolta dagli operatori addetti all'assistenza durante le operazioni di igiene quotidiana e durante il bagno settimanale.

Il podologo interviene nel caso in cui sia necessario un servizio di cura e prevenzione di patologia del piede.

## Parte Quarta

### Modalità di accesso, inserimento, presa in carico e dimissioni

#### **L'accesso**

Qualora un anziano o il proprio familiare sia interessato ad accedere al nostro Centro Servizi, deve rivolgersi al Servizio Sociale del Comune di residenza dell'interessato e compilare la domanda di valutazione, indicando la Casa di Riposo ed Opere Pie Riunite come la struttura residenziale scelta tra quelle presenti nell'ULSS 2.

L'assistente sociale provvederà ad attivare nei confronti della persona non autosufficiente un percorso valutativo dal punto di vista fisico, mentale e socio-ambientale, che sarà discusso in UVMD (Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale) tramite la scheda di valutazione multidimensionale (SVAMA).

La valutazione effettuata in UVMD definisce l'accesso ai servizi residenziali e semi-residenziali con il relativo inserimento della persona nel RUR (Registro Unico di Residenza), riportando il punteggio ottenuto, l'indicazione della/e struttura/e scelta/e e la tipologia di progetto di accoglienza richiesto.

L'esito finale della valutazione verrà comunicato dall'assistente sociale del Comune di competenza. I soggetti interessati potranno chiedere copia della SVAMA previo presentazione di richiesta scritta all'ULSS 2.

La graduatoria, che viene aggiornata ogni settimana, determina l'ordine di priorità nell'assegnazione del posto letto con il contributo regionale.

È possibile accedere altresì alla Casa di Riposo ed Opere Pie Riunite senza il contributo regionale qualora siano disponibili dei posti letto, previa compilazione di una domanda di inserimento in struttura che verrà protocollata ed inserita in una graduatoria interna dell'Ente.

Questo soggiorno privato viene concesso dopo che l'assistente sociale ha effettuato un colloquio informativo e conoscitivo con la persona interessata e valutato attentamente le condizioni socio-sanitarie dell'anziano, che devono rientrare in un livello di minima-ridotta assistenzialità. Esso ha una durata minima di un mese.

#### **L'inserimento**

Quando si rende disponibile un'impegnativa di residenzialità nei confronti di una persona non autosufficiente, che occupa la prima posizione utile della graduatoria, la Direzione Amministrativa del Distretto ULSS 2 invia una mail di pre-assegnazione all'assistente sociale del Comune di competenza e per conoscenza al Centro Servizi coinvolto che ha la disponibilità di un posto, affinché contatti la persona titolare di impegnativa, la quale è tenuta a dare conferma o meno di accettazione del posto.

In caso di accettazione, l'assistente sociale del Comune informa della risposta sia la Direzione Amministrativa del Distretto che la segreteria della struttura.

L'assistente sociale della struttura contatta a sua volta l'ospite o i suoi familiari per fissare un colloquio preliminare di pre-inserimento. In questa sede si illustrano i servizi offerti, si raccolgono le informazioni necessarie di tipo psico-fisico e sociale dell'anziano, si consegna la documentazione prevista per l'ammissione e si procede con la sottoscrizione della domanda di accoglimento, allegando Carta dei Servizi e Regolamento dell'Ente, e concordando assieme data e orario di ingresso. L'ingresso avviene generalmente dal lunedì al venerdì, preferibilmente nell'arco della mattinata.

Prima dell'ingresso del nuovo ospite, al personale e all'equipe dei professionisti viene presentata la situazione dell'anziano al fine di predisporre le relative azioni di inserimento.

All'ingresso il nuovo ospite e familiare vengono accolti dall'infermiera in turno, affiancata dall'assistente sociale o dal coordinatore. In seguito verranno accompagnati nella stanza assegnata e verranno presentati agli altri Ospiti e al personale presente.

In quest'occasione si provvederà a raccogliere ed integrare un insieme di dati utili alla conoscenza dell'ospite e predisporre un adeguato servizio di accoglienza e permanenza.

### **Presa in carico**

In seguito all'ingresso, ciascun professionista avvierà una fase di osservazione del nuovo ospite con la raccolta di bisogni, potenzialità residue e informazioni utili per la stesura del PAI (Piano Assistenziale Individualizzato) durante l'UOI (Unità Operativa Interna).

In questa occasione, l'equipe multiprofessionale discute e prende in carico le problematiche specifiche di varia natura dell'ospite e individua un obiettivo assistenziale e di trattamento da perseguire in un tempo definito. Le figure che partecipano alla UOI possono essere, a seconda degli ambiti interessati del caso specifico, il medico, l'infermiere, il coordinatore, l'assistente sociale, lo psicologo, l'educatore, il fisioterapista, l'addetto all'assistenza, il logopedista e il direttore. Possono anche essere convocati i familiari dell'ospite. Se non presenti in UOI, successivamente i familiari dell'ospite saranno informati del progetto individualizzato e potranno essere coinvolti nell'attività, per condividere le strategie assistenziali adottate.

Sulla base del PAI il personale realizza le attività riguardanti l'ospite, raccogliendo e segnalando eventuali difficoltà.

La verifica dei risultati viene effettuata sempre dall'equipe multiprofessionale durante l'UOI convocata al bisogno, nel momento in cui i mutamenti psico-fisici dell'ospite lo richiedano, o comunque con una periodicità di sei mesi.

### **Modalità di dimissione**

È facoltà dell'ospite dimettersi dal centro servizio e quindi recedere dal contratto previa presentazione di un preavviso scritto secondo le modalità indicata nel regolamento dell'Ente.

In caso di dimissioni, per uscita o decesso dell'ospite, la segreteria provvede al conguaglio e alla restituzione di quanto dovuto con accredito direttamente sul conto corrente dell'ospite o degli eredi.

Alla dimissione, l'Ospite o i suo familiare, è tenuto al ritiro di tutti gli effetti personali e dei documenti rivolgendosi all'ufficio amministrativo o al servizio interno competente.

## Parte Quinta

### Impegno per il miglioramento

La Casa di Riposo ed Opere Pie Riunite utilizza protocolli e procedure codificate per garantire un miglioramento continuo dei servizi offerti e una maggiore trasparenza nei rapporti con i propri Ospiti e loro familiari.

#### **Questionario di gradimento**

Annualmente viene sottoposto agli Ospiti e ai familiari un questionario di gradimento anonimo per valutare il grado di soddisfazione sulla qualità del servizio e dell'assistenza erogata dal nostro Centro Servizi.

Questo questionario è volto a rilevare la qualità percepita rispetto a vari aspetti:

- il servizio di ristorazione, il servizio di lavanderia e la gestione degli spazi della struttura;
- gli interventi assistenziali e sanitari erogati dalla struttura ed il personale che vi opera;
- il grado di importanza attribuito agli aspetti analizzati;
- elementi di soddisfazione e di insoddisfazione e proposte di miglioramento.

I dati vengono elaborati dalla Direzione e costituiscono un punto importante per la valutazione dei servizi in un'ottica di miglioramento continuo.

#### **Partecipazione degli Ospiti e dei familiari**

La Casa di Riposo ed Opere Pie Riunite tutela e promuove la rappresentanza delle persone anziane residenti attraverso il Consiglio degli Anziani e/o Familiari, per rendere possibile un continuo miglioramento della qualità della vita degli Ospiti.

Il Consiglio degli Anziani formato, tramite elezione in assemblea costituita, da rappresentanti degli Ospiti e loro familiari, ed integrato da un rappresentante dell'Amministrazione e da uno del personale, ha il compito di: realizzare la partecipazione e la collaborazione degli anziani residenti presso l'Ente nell'adeguato svolgimento dei servizi; fornire all'Amministrazione dell'Ente suggerimenti e proposte per la migliore realizzazione dei programmi; collaborare con l'amministrazione, con gli stessi anziani e con il personale, al fine di stabilire rapporti di solidarietà, di amicizia e di reciproca comprensione e segnalare guasti e rotture all'amministrazione, causati dall'usura dell'edificio, partecipando in modo concreto e costruttivo alla sicurezza dell'immobile.

#### **Suggerimenti**

Per monitorare le prestazioni erogate e fornire un servizio di qualità importanti sono i suggerimenti presentati dagli Ospiti e dai loro familiari attraverso la compilazione di un modulo reperibile presso il bancone della reception all'ingresso della struttura. Questo modulo verrà inserito nell'apposita cassetta, sempre vicino alla reception.

Sarà cura della Direzione dare tempestiva risposta alle segnalazioni.

#### **Reclami**

Come per i suggerimenti, con lo stesso modulo summenzionato possono essere inoltrati reclami dagli Ospiti e dai loro familiari.

Sarà cura della Direzione verificare le cause del reclamo, attivando le procedure necessarie per i problemi che richiedono un approfondimento e dare risposta ai reclami pervenuti.

## Parte sesta

### Interazione con il territorio

#### Volontariato

All'interno della Casa di Riposo ed Opere Pie Riunite opera l'Associazione di Volontariato "Arcobaleno" che ha la propria sede all'interno della struttura.

Lo scopo principale dell'Associazione (così come previsto dall'art. 3 dello Statuto) è quello di animazione e di servizio nei confronti degli Ospiti della Casa di Riposo.

I volontari collaborano in particolar modo con l'educatore per quanto concerne le attività di animazione e intrattenimento, e con l'infermiere per il trasporto di Ospiti a visite mediche o esami, per il ritiro farmaci, ecc.

Con l'Associazione "Arcobaleno" è stata stipulata apposita convenzione e convenuto un programma che prevede:

- **Attività ordinarie:** attività proposte agli Ospiti secondo un calendario già predisposto e organizzato settimanalmente, che vengono svolte o in collaborazione con l'educatrice o in autonomia. Tali attività sono: gioco della tombola, recita del rosario, laboratorio manuale, uscite al mercato durante il periodo estivo, animazione della Santa Messa settimanale.

- **Attività straordinarie:** attività che non sono inserite nella programmazione settimanale e che sono solitamente proposte nei fine settimana o in particolari momenti dell'anno come le feste religiose.

Le attività straordinarie, data la loro caratteristica di evento particolare, sono organizzate proprio come attività di FESTA: Natale, carnevale, gite, festa dei nipoti, festa della donna, ecc.

Inoltre ogni mese è organizzata una festa per ricordare i compleanni degli Anziani del mese corrente e in questa occasione vengono distribuiti anche dei piccoli doni.



### **Servizio Inserimento Lavorativo e tirocini formativi**

La Casa di Riposo ed Opere Pie Riunite collabora con il territorio stipulando apposite convenzioni con l'ULSS per l'inserimento lavorativo di persone con handicap fisici o disabilità cognitive e favorire l'esperienza lavorativa attraverso tirocini individualizzati. Il percorso dei tirocinanti viene seguito dall'educatore dell'ULSS che fa da referente esterno, in collaborazione con lo psicologo interno della struttura.

Sono favorite, inoltre, le collaborazioni con gli istituti superiori delle province di Treviso e Belluno che, attraverso apposite convenzioni, permettono l'inserimento di studenti per lo svolgimento dei tirocini scolastici, all'interno del progetto "alternanza scuola-lavoro", secondo le modalità descritte nel patto formativo consegnato dalla scuola all'alunno. Anche in questo caso, il percorso del tirocinante viene seguito dal tutor interno della struttura in collaborazione con il tutor della scuola.

## Parte settima

### Rette

La retta alberghiera a carico dell'ospite è determinata annualmente dal Consiglio di Amministrazione sulla base degli effettivi costi di gestione e può essere eccezionalmente modificata, anche nel corso dell'anno, in riferimento a fatti imprevisti e imprevedibili. Il provvedimento che determina la misura della retta alberghiera a carico degli Ospiti non autosufficienti tiene conto del contributo per spese sanitarie o di rilievo sanitario riconosciuto dalla Regione Veneto, che viene detratto dal corrispettivo complessivo del servizio.

L'importo della retta è riportato nella domanda di accoglimento al momento dell'ingresso e comunicato per iscritto, al momento della variazione, a ciascun ospite e/o suo familiare.

La retta comprende tutte quelle attività e servizi elencati nella parte terza di questa Carta dei Servizi. Rimangono a carico dell'ospite eventuali ticket su farmaci e visite specialistiche per i quali non è prevista alcuna esenzione, servizio trasporto a visite specialistiche...e ogni altro servizio non indicato.

Il calcolo della retta mensile è effettuato considerando come presenza effettiva anche i giorni di entrata ed uscita dell'ospite dal Centro Servizi, comprese eventuali assenze dovute a ricoveri ospedalieri o permessi.

Per gli Ospiti non autosufficienti accolti a livello privato la retta giornaliera risulta maggiorata.

**Per quanto non espressamente previsto nella presente Carta dei Servizi si rinvia allo Statuto e al Regolamento dell'Ente e al Contratto di Ospitalità**

## Indice

### Premessa

Benvenuto del Presidente

### Parte Prima

Presentazione.....	4
Cenni storici.....	4
Mission e Obiettivi.....	4
Principi ispiratori sull'erogazione del servizio.....	5

### Parte Seconda

La struttura organizzativa dell'Ente.....	6
Organigramma operativo.....	7
Riferimenti utili.....	7
Collocazione geografica.....	7

### Parte terza

Informazioni specifiche sulla struttura e sui servizi offerti.....	9
--	---

### Parte quarta

Modalità di accesso, inserimento, presa in carico e dimissioni.....	13
---	----

### Parte quinta

Impegno per il miglioramento.....	15
Questionario di gradimento.....	15
Partecipazione degli Ospiti e dei famigliari.....	15
Suggerimenti.....	15
Reclami.....	15

### Parte sesta

Volontariato.....	16
Servizio inserimento lavorativo e tirocini formativi.....	17

### Parte settima

Rette.....	18
------------	----

