

CARTA DEI SERVIZI

FONDAZIONE
CASA DI RIPOSO DI MEANO
ANNO 2023

RIFERIMENTI

La Carta dei Servizi della Fondazione Casa di Riposo di Meano, Struttura Residenziale per Anziani, è stata realizzata in ottemperanza alla Direttiva del presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”. Tale direttiva prevede che, attraverso la redazione della Carta dei Servizi, gli Enti erogatori mirino “a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, alla salute, all'assistenza ...”.

Essa è anche in sintonia con quanto previsto dall'art. 13 della Legge quadro nazionale per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali, n.328/2000, che chiede agli Enti di assistenza di dotarsi della Carta dei Servizi.

Inoltre, essa è stata redatta considerando che le Strutture Residenziali per Anziani dovranno, nel prossimo futuro, essere accreditate e svolgere la propria funzione secondo criteri di qualità predefiniti. In quest'ottica questa Carta dei servizi rispetta le linee guida per l'applicazione delle norme ISO 9001-2015 e ISO 4500-12018 per i Servizi di Assistenza residenziale agli anziani predisponendo in tal modo la Fondazione alla Certificazione del suo Sistema di Gestione per la Qualità.

Riferimenti normativi per la Carta dei servizi e per la Certificazione UNI EN ISO.

Legge 07.08.1990, n° 241	“Diritto di accesso ai documenti amministrativi”
DPR 27.06.1992, n° 352	“Regolamento sul diritto di accesso ai documenti amministrativi”
DPCM 27.01.1994	“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”
UNI 10881: 2000	Assistenza residenziale agli anziani – linee guida
UNI EN ISO 9001	Sistemi di gestione per la qualità: requisiti.
UNI EN ISO 9004	Sistemi di gestione per la qualità: miglioramento.

Validità

La presente Carta dei Servizi ha validità dal 1 Gennaio 2023.

La Carta dei Servizi verrà revisionata e aggiornata annualmente per migliorare gli standard di qualità della Fondazione.

Revisione 01. 01/01/2005
Revisione 02. 10/10/2007
Revisione 03. 04/01/2008
Revisione 04. 05/02/2009
Revisione 05. 02/01/2010
Revisione 06. 02/05/2010
Revisione 07. 01/01/2012
Revisione 08. 01/01/2013
Revisione 09. 01/01/2014
Revisione 10. 01/01/2015
Revisione 11. 01/01/2017
Revisione 12. 01/01/2018
Revisione 13. 02/07/2019
Revisione 14. 11/10/2023

INDICE

RIFERIMENTI	pag. 2
Validità	pag. 2
SEZIONE 1. PRESENTAZIONE	pag. 5
Consiglio di Amministrazione	pag. 6
La storia della Casa di Riposo	pag. 6
Gli obiettivi generali di gestione	pag. 10
Mission	pag. 10
Politica della Qualità	pag. 12
SEZIONE 2. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI EROGATI	pag. 13
La Struttura residenziale	pag. 13
Accoglienza e inserimento	pag. 15
Servizio Medico	pag. 15
Servizio Infermieristico	pag. 16
Coordinamento	Pag. 16
Servizio Assistenziale	pag. 17
Servizio di Psicologia	pag. 17
Servizio di Riabilitazione e Fisiokinesiterapia	pag. 18
Servizio Educativo-Animativo	pag. 18
Servizio Sociale	pag. 19
Servizi Alberghieri	pag. 19
Servizio di Parrucchiera	pag. 20
Servizio di Trasporto	pag. 20
Servizio reclami	pag. 20
Assistenza religiosa e spirituale	pag. 20
Volontariato	pag. 21
Formazione	pag. 21
Assistenza sussidiaria agli ospiti	pag. 21
Allegati	
Allegato 1 STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI AL CLIENTE E ORGANIGRAMMA	
Allegato 2 RETTE	

SEZIONE 1. PRESENTAZIONE

La stesura della Carta dei Servizi della Fondazione Casa di Riposo di Meano è un passo importante verso il miglioramento della qualità dei servizi offerti dalla struttura nell'ottica della trasparenza nel suo rapporto con l'Ospite.

Da un lato consente di conoscere meglio la Casa di Riposo, dall'altro individua i servizi garantiti agli Ospiti e, soprattutto, consente di verificare che tali servizi offerti vengano effettivamente erogati.

E', quindi, uno strumento che coinvolge direttamente l'Ospite nella gestione attiva della sua salute, ma coinvolge anche il familiare e più in generale il cittadino nel controllo dei vari servizi di questa Struttura con l'obiettivo finale di migliorare ancora gli standard dei servizi resi, consapevoli che ciò è doveroso ed è possibile.

Avremo così la possibilità di una verifica costante e di un adeguamento periodico in senso migliorativo della qualità dei servizi offerti agli anziani nostri ospiti che vada oltre, per quanto possibile, la fatalistica accettazione della loro condizione.

In questo ambito e con questo spirito saranno attentamente ascoltati eventuali reclami e suggerimenti nella convinzione che l'impegno comune faciliterà il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento prefissati.

IL PRESIDENTE
Raveane Alessandro

Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di amministrazione della Fondazione Casa di Riposo di Meano è formato da sette membri, sei dei quali eletti dai capi famiglia della Comunità di Meano e frazioni, il parroco della Parrocchia di Meano è nominato di diritto con funzioni di Vice-presidente.

Il Consiglio eletto dura in carica cinque anni e, nella prima seduta elegge il Presidente.

Attualmente il Consiglio di Amministrazione, eletto nel gennaio 2022, è così composto:

Presidente	Raveane Alessandro
Vice-presidente	Calvi Don Luigi
Consigliere	Balest Cristina
Consigliere	Gazzi Renzo
Consigliere	Gris Franco
Consigliere	Rossa Francesco
Consigliere	Trinca Renzo
Direttrice	Monaja Manola

La storia della Casa di Riposo

A chi, uscito dalla Statale 50 al bivio per Meano arriva in paese da Belluno o da Feltre, bella, imponente, signorile, immersa nel verde appare fiore all'occhiello della Comunità Parrocchiale, la Casa di Riposo.

Solo l'occhio esperto vi può scoprire i segni dell'antica Villa padronale e i rustici utilizzati dalla servitù.

Oggi, imponente e sobria nelle linee architettoniche, incuriosisce ed affascina per la sua animosità e, al visitatore incredulo, presenta il suo biglietto da visita. Una ottantina di Ospiti presenti di cui due terzi non autosufficienti, mentre una settantina di persone in forma continuativa, e tanti altri volontari, prestano la loro opera professionale e di solidarietà agli anziani Ospiti.

Lo spirito che anima tutti coloro che si adoperano per la Casa di Riposo è lo stesso che animava i nostri Padri quando, in anni di miseria, hanno avuto l'intuizione di quest'opera umanitaria: rendere sempre meglio vivibili le giornate agli anziani Ospiti in modo che "non si sentano parcheggiati, isolati, soli, abbandonati".

Correva l'anno 1951 quando il 26 gennaio una grande assemblea popolare, pressoché all'unanimità, votava speranzosa la tanto vagheggiata idea di erigere una "Casa di Ricovero" sul terreno di proprietà dell'asilo parrocchiale.

A coordinare e concretizzare le improbabili possibilità, l'intraprendente tenacia del dinamico, entusiasta, giovane parroco *Don Attilio Dal Pos*, che presentò il miraggio raggiungibile grazie alla volontà della Signora *Lina Darman ved. Balest* di offrire, a tale scopo, tutta la sua sostanza patrimoniale, una casa in località Lentiai, che poteva raggiungere il valore di lire due milioni e mezzo. Prima andata di entusiasmo popolare! Si parte!

Ma il Comitato Parrocchiale eletto il 26 maggio 1951 pro “Costituenda Casa di Ricovero” ex novo, cozza contro la realtà delle provvidenziali, ma magre, lire Darman.

La vigile attenzione del parroco Don Attilio, per il quale la realizzazione del progetto era diventato il pensiero umanitario dominante del momento, al punto da dichiarare di non poter dormire sonni tranquilli, aveva anche coniato un motto, “il segreto di riuscita: Fiducia in Dio e nella Provvidenza. Generosità di cuore. Unione di intenti. Il denaro speso per il bene non impoverisce nessuno”.

La gente incoraggiata ha assorbito subito l’idea e per tradurla in concretezza ognuno s’è mosso, ognuno ha fatto qualcosa come singolo e come famiglia.

E l’occasione venne quando il parroco poté annunciare all’assemblea popolare del 25 maggio 1953 che i fratelli Morassutti, per lo scopo, avrebbero venduto la Villa Testolini, attuale Casa di Riposo, per circa 14 milioni di lire.

Il momento era arrivato e la scelta difficile e impegnativa. Ma concordi e fiduciosi tutti, in quell’assemblea, votano per l’acquisto e la ristrutturazione della Villa Testolini.

La straordinaria storia di scatenata generosità comincia qui!

Nata e cresciuta per merito dello slancio corale della popolazione in momenti assai avari di risorse a disposizione.

Le cronache parlano di una pubblica sottoscrizione: la parrocchia viene divisa in zone affidate ognuna a due persone e si passa alla raccolta famiglia per famiglia.

Tutta una serie di iniziative mobilitano l’intero paese. Si cercano benefattori. Una grande pesca pubblica ha movimentato i giovani a svuotare le case di oggetti e suppellettili e a riempire le sale dell’asilo dei premi acquistati con biglietti, alla vendita dei quali si erano prodigate, sorridenti e convincenti, le giovani di Meano e le mamme.

La provvidenza lavora, si apre la generosità dei cuori, il sogno si avvia alla realtà.

L’ondata di entusiasmo però deve fare i conti anche con “un certo scetticismo sia dell’Arciprete di S. Giustina sia delle persone che ruotano attorno all’Amministrazione Comunale”.

Evidentemente dubitare della Provvidenza è legittimo ... e anche credere che una manciata di famiglie possa fare miracoli.

Ma arrivano i primi ospiti e qua e là dalle case escono letti, lenzuola, coperte, materassi, armadi. Tutto quello che arriva alla “nuova casa” è una benedizione: il latte, la pasta, il burro, lo zucchero finanche il pane e la legna da ardere.

Intanto le lire in cassa si sommano e le cronache del tempo parlano di: “sacrosanti milioni, profumati dal sacrificio di sole trecento famiglie di un piccolo paese” dove ognuno, oggi, con compiacenza si sente autorizzato a dire: la “nostra” Casa di Riposo.

E questo concetto di “*Casa di Riposo*” da subito ha contribuito a creare una nuova mentalità nella gente, che la seguiva da vicino con cura e affetto come casa propria e a formare nella popolazione un *modus vivendi* in cui la Casa di Riposo diveniva il centro d’attrazione.

Ad opera specialmente della presenza religiosa e del primissimo ausilio del personale che la saggezza del parroco e del Consiglio di Amministrazione del tempo aveva saputo scegliere con la ragione del cuore.

Donne di instancabile laboriosità esercitata a beneficio della popolazione.

Donne consacrate, pioniere senza sindacato, senza busta paga, senza giorno di riposo o ferie pagate.

E’ il caso di *Suor Felicita*. Infermiera professionale, all’epoca un caso più unico che raro. In breve giro di anni Ella diventa quasi un’istituzione.

Non solo ha dato origine alla prima direzione sanitaria, religiosa, a conduzione familiare della nuova Casa, ma Suor Felicità con slancio altruistico, rompendo la tradizione che faceva delle suore persone riservate e chiuse, ha instaurato un nuovo rapporto anche con la gente del paese prodigandosi e mettendo a buon segno la sua abilità professionale acquisita prima di prendere i voti religiosi.

Erano i tempi del primo dopoguerra e la popolazione cominciava già a subire le prime forme depressive e stressanti, tipiche degli sforzi per rialzare la testa e rifarsi della disfatta del precedente periodo bellico. Insieme alla buona parola, al discreto consiglio, delicatamente infondeva fiducia nella vita, così come le soluzioni medicamentose, che iniettava nelle vene con abilità, irrobustivano e davano vigore al corpo malato e depresso della gente, anche giovane, che correva alla Casa di Riposo a chiedere la sua opera. E toccava ancora a Lei accontentare le aspettative dei bambini, e non solo bambini, manovrando la manopola del televisore, unico esemplare in tutta la zona in quei tempi, per seguire le prime puntate della “TV dei ragazzi” e poi, colle buone maniere rispettarli tutti a casa dopo il “carosello”.

E Suor *Policarpa*: strano nome greco per una suora!

Ma lei ne ha onorato fino in fondo il significato, cioè di donna dai molti frutti.

Nella sua semplicità, sorridente, era diventata polo d’attrazione. Una mamma per tutti in ogni momento. Ma specialmente quando si trattava di “illudere” i primi “nonni” ospiti di questa casa, preparando per loro piatti appetitosi che sapevano di ... “casa nostra”!

Era una maga. Fortissima!

E faceva comunità con queste prime due suore, giova dirlo, una giovane donna di Meano. Forse una mancata vocazione religiosa, per anni ha realizzato, unica manodopera dipendente, il suo ideale di volontariato, aiutata dal suo carattere gioviale, ilare ed estroverso. Onnipresente, sfacchinona, tuttofare!

Benedetta, benvoluta e chiamata da tutti i primi anziani ospiti nelle loro necessità: *Maria Balest*. Senza dubbio considerata benemerita della Casa di Ricovero appena nata.

Ora i tempi sono cambiati.

Sono cambiate anche le abitudini e le esigenze.

Di pari passo con i traguardi raggiunti dalla medicina, col migliorato tenore di vita, la sofisticata attenzione all’abbigliamento, la ricercata arte edilizia e d’arredo, il progressivo diminuire dei bambini nelle famiglie e l’aumento delle persone anziane sempre più sole, si è aggiornata anche la Casa di Riposo che offre ai suoi ospiti professionalità e competenza nel mantenimento del benessere psicofisico dell’anziano corredate da una girandola di piatti appetitosi curati da esperti professionisti dei fornelli e confezionati secondo le esigenze della dietetica geriatrica.

Non solo, ma attraverso i servizi Sociali Comunali, è in grado ogni giorno di fornire a domicilio un abbondante pasto sano e caldo a decine di persone del Comune di S. Giustina e dei Comuni limitrofi.

Continuando poi la tradizione instaurata dalla volontà popolare nelle persone del primissimo Consiglio di Amministrazione, la direzione all’interno è ancora coadiuvata dalla provvidenziale presenza delle suore religiose del Beato Luigi Palazzolo.

Con il loro supporto, l’assistenza agli ospiti è affidata a varie categorie di persone culturalmente e professionalmente formate: Medici, Infermieri Professionali, Operatori Addetti all’Assistenza, Fisioterapisti, Psicologi, Educatori-Animatori Professionali, Assistente Sociale.

Dotate di particolare predisposizione, seguendo un innato intuito, l’esperienza le guida, come per vocazione, a conoscere la psicologia degli anziani e a rendere maggiormente serene le loro giornate aiutandoli a soddisfare tutte le loro necessità.

Se coraggiose e valide furono state negli anni '50 le prudenze di *Giovanni Testolini* e *Giovanni Pellegrini*, fondatori della Casa di Riposo di Meano, con i primi Consigli di Amministrazione, ancor più lo è stata la presidenza di *Dino Lise* che con continuità nel tempo, dal 1963 al 1991 guidò la neo istituzione nei primi passi e fino alla “maturità”, sia pure con l'appoggio dei vari Consigli di Amministrazione che ne condivisero le responsabilità confermandolo sempre ai vertici della gestione.

La Sua opera a favore della Casa incoraggiò da subito grossi lavori di ristrutturazione volti a rendere la struttura più funzionale ai suoi ospiti, a partire dal ripristino del secondo piano, passando per la costruzione della nuova cucina e della sala da pranzo, l'installazione dell'ascensore per arrivare alla realizzazione del secondo blocco abbattendo le vecchie stalle, che ha ospitato nei due piani superiori ulteriori posti letto ed al piano terra la dispensa, le celle frigorifere e la lavanderia e concludere con costanti lavori di ammodernamento volti alla realizzazione della cappella, dell'ambulatorio medico, del piazzale antistante e dei giardini.

Per questa testimonianza di impegno, responsabilità ed attaccamento al suo paese ed alla sua gente giunga alla memoria di *Dino Lise*, da poco scomparso, l'affettuosa riconoscenza di tutti noi.

Nel Marzo del 2009, come ulteriore evoluzione, è avvenuto il passaggio da Ente Locale a Fondazione, permettendo in questo modo una gestione più autonoma sia del patrimonio che del personale operante all'interno della Casa di Riposo; tutto ciò col fine ultimo di poter fornire un'assistenza sempre più adeguata ai nostri ospiti.

Nel settembre 2010 la struttura è stata accreditata secondo quanto previsto dalla legge regionale 22/2002, ottenendo in questo modo il riconoscimento delle competenze previste per i soggetti pubblici e privati nell'attuazione dei processi di autorizzazione all'esercizio e di accreditamento dei Servizi sanitari, socio-sanitari e sociali nell'ambito del perseguimento del Modello di Qualità dei servizi socio-sanitari e sociali della Regione Veneto.



► **Patrimonio.**

Il fabbricato, pur non risultando qualificato come bene culturale, ai sensi degli artt. 5, 6 e seguenti del D. L. 29.10.1999 n. 490, costituisce sicuramente un modello costruttivo di casa padronale e fa parte del patrimonio edilizio-culturale del Comune di Santa Giustina.

La villa (allora in Via Mean, 1) apparteneva già dal 1815 alla famiglia di Nicolò Testolini, sposato con Caterina Müller, originario di San Gregorio nelle Alpi, passò poi al figlio Testolini cav. Luigi Francesco, sposato con Camilla Clotilde Sartori, che fu anche eletto Sindaco di Santa Giustina nel 1916.

La costruzione dello stabile principale risale al periodo compreso tra il 1750 ed il 1800. Attualmente è formato da tre fabbricati, suddivisi in tre e due piani e collegati da ampi corridoi, al piano terra sono ospitati una chiesetta ed una zona di soggiorno avente anche accesso dal cortile esterno.

Nell'inverno del 2011 sono terminati i lavori di restauro dello stabile principale. Attualmente i lavori per il restauro e la messa a norma antisismica dello stabile risalente agli anni '80, sono stati portati a compimento con un conseguente ampliamento del numero complessivo dei posti letto.

Dal 2017 alcuni locali della struttura sono stati concessi in locazione alla *Farmacia Meano Snc*.

Gli Obiettivi generali di gestione

Il patrimonio della Casa di Riposo è costituito da beni mobili ed immobili.

La gestione finanziaria è garantita attraverso:

- le rette degli ospiti
- le entrate derivanti dall'attività espletata in forza di convenzioni stipulate con privati ed Enti vari
- le donazioni e le offerte di amici, Chiesa ed Istituzioni.
- il contributo del SSN

Gli avanzi di gestione o gli utili di bilancio devono essere esclusivamente reimpiegati nell'attività di gestione della Casa di Riposo che non persegue fini di lucro, ma ha obiettivi esclusivi di utilità sociale, offrendo accoglienza ed assistenza socio-sanitaria alle persone anziane.

La presente Carta dei Servizi intende collegare i suoi contenuti con quelli della norma ISO 9001-2010, che definisce, per i servizi di assistenza residenziale agli anziani, i fattori di qualità ritenuti più importanti, al fine di far emergere la specificità dei servizi alla persona e alla comunità, rispettando i requisiti che sono stabiliti e le relative indicazioni organizzative.

Questa Carta dei Servizi non solo recepisce la norma di settore, complementare alle norme della serie ISO 9001, che rappresentano il punto di riferimento fondamentale per la certificazione del Sistema Qualità della Fondazione, ma considera anche del tutto acquisiti gli obblighi previsti dalla normativa vigente, sia a livello nazionale, che a livello regionale.

Mission

La filosofia della Fondazione

La Fondazione mira, come da Statuto, a dare assistenza alle persone anziane autosufficienti e non autosufficienti, nell'ottica di una auspicata riabilitazione anziché solamente nella fatalistica accettazione della loro condizione.

L'orientamento della Fondazione è quello di tradurre il più possibile nelle procedure operative, nei protocolli scritti e negli standard di servizio questa filosofia di gestione.

■ **Sussidiarietà**

Il principio di sussidiarietà, riconosciuto dal Trattato di Maastricht (Trattato dell'UE siglato il 7 febbraio 1992 secondo cui la sussidiarietà è la fondamentale guida del processo di formazione dell'Unione Europea) nella regolazione dei rapporti fra Stato e Società, viene applicato nei rapporti fra la Fondazione ed i suoi Clienti nella misura in cui l'anziano e la sua famiglia divengono protagonisti di interventi che li riguardano direttamente e non più soggetti passivi, bisognosi solo di assistenza.

■ **Uguaglianza e personalizzazione**

La Struttura eroga servizi secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche, forme di handicap, anche se i servizi vanno comunque personalizzati, tenendo conto delle necessità delle persone, secondo criteri di obiettività e di imparzialità.

La valutazione dei bisogni si concretizza all'interno dell'Unità Operativa Interna e dell'équipe multiprofessionale, attraverso un programma terapeutico personalizzato, avente una valenza sanitaria, assistenziale, psicologica, sociale, animativa e relazionale al fine di potenziare, o mantenere, nella misura massima possibile, non solo il livello residuo di autonomia dell'anziano, ma anche tutte le potenzialità orientabili all'obiettivo ultimo di una piena riabilitazione.

■ **Trasparenza**

La Struttura garantisce la trasparenza della propria attività gestionale ed amministrativa, non solo attraverso la possibilità di visionare i documenti della Fondazione anche con la chiarezza e con la tempestività dell'informazione richiesta, salvaguardando comunque la riservatezza dei dati personali trattati nel rispetto delle norme vigenti.

■ **Qualità della vita dell'ospite**

L'obiettivo primario della Struttura è quello di prendersi cura dell'anziano, assicurandogli un insieme di servizi, che gli garantiscono, a livello ottimale:

- Assistenza sanitaria
- Igiene e cura della persona
- Alimentazione adeguata alle specifiche esigenze dietetiche
- Rieducazione fisica e cognitiva
- Assistenza psicologica
- Assistenza sociale
- Animazione e vita di relazione
- Confort alberghiero
- Assistenza religiosa

Per la Casa riveste un'importanza particolare il rispetto del tempo dell'ospite, in riferimento ai suoi ritmi, alle sue abitudini di vita, al rispetto della sua dignità, in tutti i momenti del vivere quotidiano, mirando all'umanizzazione dei rapporti ed alla riservatezza entro i limiti organizzativi di una comunità di ospiti.

■ **Efficacia, Efficienza e Qualità dei Servizi**

La Struttura persegue il livello massimo ipotizzabile di potenziamento, o di mantenimento, del grado di autonomia residua dell'anziano non autosufficiente, attraverso il miglioramento continuo della Qualità complessivamente erogata, con i servizi della Fondazione ed utilizzando tutte le risorse disponibili.

Politica della Qualità

L'organizzazione fin dalla propria fondazione ha avuto come principi cardini la solidarietà e il sostegno, mirato al miglioramento delle condizioni di vita dei propri ospiti, oggi, si affiancano comportamenti e conoscenze professionali in continuo aggiornamento e miglioramento.

Il Cliente

Ci impegniamo a porre i Clienti al centro della nostra attenzione, ovvero a garantire che i servizi che produciamo rispondano alle loro necessità nel rispetto dell'impegno che abbiamo assunto.

Ci impegniamo a focalizzare la nostra attenzione al Cliente, affrontando i problemi non solo di tipo fisico dell'ospite, ma anche di rafforzare le potenzialità di chi non ce la fa da solo, nel rispetto delle abitudini personali, delle modalità relazionali e di tutti gli elementi di interesse che soddisfano il soggetto, incluse le risorse familiari e i legami con il territorio.

Noi

Vogliamo valorizzare e favorire la partecipazione di tutte le persone che lavorano e collaborano con noi, coinvolgendo ognuno nella "cultura della qualità", incoraggiando e promuovendo tutte le iniziative tese alla crescita dell'organizzazione e della professionalità.

Vogliamo stabilire unità di intenti nel perseguire gli obiettivi dell'organizzazione.

Garantiamo il controllo continuo delle competenze e il rafforzamento delle conoscenze attraverso la formazione continua delle risorse umane.

Consideriamo i nostri fornitori come un'estensione dei nostri processi interni e i rapporti di reciproco beneficio che instauriamo producono valore aggiunto per i nostri Ospiti.

Intendiamo qualificare il sistema di gestione per la qualità come strumento di gestione dinamico a garanzia della Qualità con la mentalità del "miglioramento continuo" e con lo scopo che i servizi prodotti assolvano concretamente le aspettative del Cliente.

Etica e professionalità

Il nostro ambiente di lavoro deve essere sicuro e confortevole, ordinato e pulito.

L'etica professionale è la nostra prima regola. La *Fondazione Casa di Riposo di Mano* si impegna a rispettare tutte le leggi e le normative vigenti.

Il nostro lavoro deve assolvere i principi di trasparenza e correttezza in ogni ambito con particolare attenzione al rispetto della dignità personale, della privacy e della riservatezza.

La Qualità

La qualità dei servizi che produciamo deve essere misurabile e tangibile; dobbiamo impegnarci con il Cliente a rispettare gli accordi; dobbiamo controllare, attraverso il monitoraggio delle prestazioni, in che misura siamo riusciti a garantire il nostro impegno.

Gli standard di qualità, saranno sottoposti ogni anno ad un esame complessivo che ci permetterà di valutare i risultati conseguiti ed eventualmente aggiornare e preparare dei piani di miglioramento.

SEZIONE 2. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI EROGATI

La presente Carta dei Servizi si applica ai servizi residenziali per anziani auto e non autosufficienti, il cui grado di non autosufficienza è definito in base alla Scheda di Valutazione Multidimensionale delle persone Adulte e Anziane (S.V.A.M.A.²) vale a dire in base alla scheda regionale, utilizzata per la definizione del profilo specifico di non autosufficienza.

Le domande di accesso alla struttura seguono iter differenziati a seconda del livello di autosufficienza:

- nel caso di anziani *autosufficienti* la domanda deve essere presentata direttamente alla Direzione della Casa di Riposo e la lista di attesa è gestita internamente,
- mentre le domande di ingresso per anziani *non autosufficienti* devono essere presentate al Distretto Socio-Sanitario di appartenenza e valutate dall'Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale (U.V.M.D.) la quale definirà una lista di attesa a sé stante.

La Struttura Residenziale

La residenza ospita anziani aventi diversi gradi di disabilità e diverse esigenze. I suoi Servizi sono integrati con i Servizi Sanitari e Socio-Sanitari gestiti dall'Azienda ULSS.

Ricettività

La struttura è articolata su due reparti, ciascuno con una propria dotazione di risorse materiali, strumentali ed umane; dispone di **101 posti letto residenziali** ubicati in camere a 1, 2, 3 e 4 letti, con bagno, di cui 57 sono riservati agli anziani non autosufficienti e 21 per anziani non autosufficienti in regime privato, 23 per anziani auto sono riservati agli anziani autosufficienti.

Ogni reparto è dotato di un ambulatorio infermieristico, almeno tre bagni assistiti, una sala da pranzo, una cucinetta di servizio.

L'assistenza è assicurata 24 ore al giorno dal personale addetto che supporta gli anziani nella cura della propria persona e nel soddisfacimento dei bisogni primari, mentre medici, infermieri, fisioterapisti, psicologo, educatori, assistente sociale ed altri specialisti si occupano dell'aspetto socio-sanitario.

La struttura offre, inoltre, la possibilità di accedere secondo la **formula diurna** che prevede l'accoglienza di anziani autosufficienti solamente nelle ore diurne con la possibilità di effettuare in sede pranzo e cena.

Impegno futuro

Nel sogno di vedere anziani, adulti e giovani camminare insieme non rinnegando il passato, ma valorizzandolo, recuperando i valori di cui sentiamo sempre la mancanza e che sono a portata di mano, presenti soprattutto nelle persone che hanno segnato con la

¹ Per Valutazione Multidimensionale si intende una procedura alla quale partecipa un'équipe pluriprofessionale finalizzata ad accertare la condizione di autonomia della persona anziana, considerata nelle diverse dimensioni fisiche, psichiche e sociali, allo scopo di definire modalità e criteri di tutela e promozione.

loro semplicità e fatica il nostro presente, dopo aver completato il restauro e la messa a norma di tutti gli edifici della Fondazione per fornire dei locali più adeguati alle esigenze dei nostri ospiti, sarà nostro impegno investire nella cura e nel benessere degli anziani mantenendo una qualità di servizio adeguata e ponendoci sempre in un'ottica di crescita e impegno sociale.

Dove si trova

La Fondazione Casa di Riposo ha sede nella frazione di Meano del Comune di S.Giustina (Belluno), in Via Vittorio Veneto n.5.

A chi rivolgersi per ulteriori informazioni

Ufficio amministrativo e Assistente Sociale
Via Vittorio Veneto, 5
32035 Meano di S. Giustina (Belluno)
Tel. e fax 043786046 / 0437807930
e-mail: amministrazione@casariposomeano.it
www.casariposomeano.it
www.comune.santagiustina.bl.it (link Casa di Riposo)

Gli Uffici Amministrativi sono aperti dal lunedì al venerdì, con il seguente orario:

lunedì	dalle ore 9.00	alle ore 12.00
martedì	dalle ore 9.00	alle ore 12.00
mercoledì	dalle ore 9.00	alle ore 12.00
giovedì	dalle ore 9.00	alle ore 12.00
venerdì	dalle ore 9.00	alle ore 12.00

nei pomeriggi di, mercoledì e giovedì dalle ore 16.00 alle ore 17.00.

Orario di accesso

Le visite agli ospiti residenti, nei locali comuni, come i saloni, sono permesse tutte le mattine a partire dalle ore 9.30 alle ore 11.15 esclusa la domenica, tutti i pomeriggi a partire dalle 15.30 alle ore 17.15.

L'accesso ai reparti, con le camere da letto, è consentito, solo dopo richiesta al personale infermieristico nel caso in cui la persona fosse a letto, avendo cura di rispettare la privacy degli ospiti, in particolar modo nei momenti di assistenza diretta da parte del personale e durante il riposo.

L'entrata principale si trova nel tunnel a vetri della struttura e è regolata affinché permetta accesso agli esterni. Al di fuori degli orari di visita è necessario utilizzare il campanello presente nella stessa.

Accoglienza e Inserimento

Al momento dell'ingresso, e successivamente al disbrigo delle formalità burocratiche secondo le procedure del Sistema di Gestione della Qualità³ di cui si è dotata la Struttura, l'ospite viene accolto dall'assistente sociale, o da un suo delegato, ed accompagnato nella sua camera da letto a conoscere i compagni di stanza, gli altri ospiti del reparto, gli operatori addetti all'assistenza e le altre figure professionali che si occuperanno di lui. Poiché riteniamo fondamentale che si crei un rapporto di collaborazione anche con i familiari, viene data particolare cura e attenzione alla conoscenza, da parte degli stessi, dei diversi servizi e delle diverse figure professionali operanti all'interno della struttura, che possono successivamente diventare dei punti di riferimento nel percorso di cura del proprio caro.

Se sufficientemente orientato viene accompagnato a visitare gli altri locali della struttura in modo che possa fin da subito sentirsi libero di spostarsi autonomamente.

In questa prima fase si provvede all'apertura della cartella clinica ed infermieristica con le comunicazioni mediche e le informazioni sui parametri vitali, e all'apertura della documentazione relativa all'ospite di ogni singolo servizio.

Successivamente, in sede di Unità Operativa Interna, si provvede alla valutazione delle necessità assistenziali ed alla definizione di un Progetto Assistenziale Individualizzato sulla base:

- delle condizioni dell'ospite, dei suoi bisogni, del suo contesto familiare e sociale e dei risultati che si vogliono ottenere,
- della capacità di risposta dell'Ente in termini organizzativi interni e di eventuale integrazione e ricorso ai servizi della rete.

In particolare il P.A.I. deve comprendere la valutazione multidimensionale dell'ospite, l'individuazione degli obiettivi specifici di intervento, l'informazione, il coinvolgimento e la condivisione con i familiari dell'ospite.

La formulazione del P.A.I., con la descrizione delle attività specifiche, dei tempi indicativi di realizzazione e di altri elementi significativi viene rivalutata ed aggiornata sistematicamente.

Servizio Medico –Anna Maria Lamanna, Umberto Rossa, Antonio Trevisoi

L'assistenza medica generica viene garantita mediante l'opera di tre medici convenzionati con la Fondazione Casa di Riposo i quali offrono le loro prestazioni sulla base degli obiettivi di salute stabiliti per ciascun ospite.

La presenza dei medici in Struttura è garantita, ogni giorno feriali, dal lunedì al venerdì, per un periodo che va dalle 2 alle 3 ore; nelle restanti fasce orarie viene fatto comunque riferimento al medico di base, mentre nei giorni festivi si fa riferimento al Servizio di Guardia Medica erogato dall'Azienda Sanitaria.

Il Medico esplica nei confronti degli anziani compiti di diagnosi, cura, prevenzione e di educazione sanitaria avvalendosi, qual'ora lo ritenga opportuno, di consulenze specialistiche e di esami di diagnostica strumentale; effettua inoltre tutte le altre prestazioni di sua competenza, comprese le certificazioni.

In particolare il servizio prevede:

- effettuazione della valutazione medica per tutti gli ospiti secondo necessità;

² D'ora in poi SGQ.

- effettuazione di una visita medica di controllo all'anno, oltre le ulteriori visite richieste per patologie specifiche.
- I familiari degli ospiti hanno la possibilità di incontrare il Medico per discutere lo stato di salute dell'ospite **su appuntamento**.

 ***Servizio Infermieristico – Luigia Francesca Bridda (Coordinatore), Luciane Adami, Jessica Cesa, Patrizia Dal Zotto, Arjola Kokomani, Denise De Barba, Luca D'Agostini, Serena Lovat, Fabrizio Slongo e Gloria Zuglian.***


Il Servizio Infermieristico viene assicurato dalle ore 6.00 alle ore 20.00 nei giorni feriali e festivi. Il restante orario è coperto dal servizio di reperibilità infermieristica attuata dal nostro personale, così come previsto dalla normativa.

L'attività sanitaria, garantita dal servizio infermieristico della struttura, prevede:

- rilevazione, analisi e presa in carico dei bisogni di assistenza infermieristica e di base degli ospiti;
- preparazione e somministrazione della terapia orale, intramuscolare, endovenosa o sottocutanea come da prescrizione;
- raccolta di campioni biologici a scopo diagnostico;
- analisi del rischio di sviluppo di lesioni da decubito ed attuazione delle misure di prevenzione delle stesse;
- gestione delle lesioni cutanee;
- controllo e gestione delle necessità connesse al bisogno di eliminazione urinaria ed intestinale;
- controllo e gestione dell'alimentazione e dell'idratazione, particolarmente in caso di limitazioni legate a patologie (es. diabete, dislipidemie, terapia anticoagulante orale, disfagia);
- controllo dei parametri vitali (pressione arteriosa, frequenza cardiaca e respiratoria, glicemia, saturazione dell'emoglobina) secondo le patologie e le necessità inerenti;
- controllo otoscopico ed eventuale lavaggio auricolare di tutti gli ospiti
- verifica della congruenza tra prescrizione e trascrizione della terapia almeno una volta al mese;
- approvvigionamento, controllo e conservazione dei farmaci e presidi sanitari;
- gestione delle emergenze/urgenze;
- gestione della documentazione clinica;
- coordinamento sanitario del personale di supporto (OSS);
- coordinamento ed organizzazione delle visite specialistiche, secondo prescrizione e necessità.

In caso di necessità di trasporto di un ospite non autosufficiente presso altre sedi di cura e di diagnosi, la Fondazione è in grado di assicurare, all'interno del Distretto Sanitario di appartenenza, l'utilizzo di un proprio mezzo.

Il costo del trasporto sarà a carico dell'ospite.

 ***Coordinamento – Valentina Susana***

Il coordinatore collabora con la Direzione in posizione di staff.

Si occupa del coordinamento degli OSS, della gestione dei turni e del redigere, aggiornare e far attuare i Piani di Lavoro.

Con le stesse modalità si occupa anche della gestione della cucina e della lavanderia interna.

Si occupa, inoltre della rilevazione presenze del personale e della gestione dei corsi. Nell'ambito delle funzioni proprie del profilo, espleta ogni altro incarico affidato dal Direttore.

Servizio Assistenziale

Tutti gli ospiti, deambulanti e non, compatibilmente con la loro condizione di salute, vengono alzati ed accompagnati nelle sale comuni per trascorrere la giornata entro le 10.

I Servizi di igiene e cura della persona vengono effettuati dalle ore 6.00 alle ore 10.00 come previsto dalla relativa procedura.

Vengono garantite tutte le attività inerenti la vita quotidiana degli ospiti, dall'igiene personale alla vestizione, dall'aiuto nell'assunzione del cibo alla mobilitazione, dall'accompagnamento alle visite specialistiche a tutte le attività di manutenzione e pulizia degli ausili e dell'arredamento personale dell'ospite stesso.

Nel dettaglio l'attività assistenziale nell'arco delle 24 ore prevede:

- Particolare attenzione all'igiene e alla cura della persona;
- effettuazione del bagno completo assistito una volta a settimana, salvo necessità di altro tipo;
- taglio di barba e baffi ogni qualvolta ve ne sia la necessità;
- mobilitazione attiva e passiva, con particolare attenzione alle posture;
- particolare attenzione al mantenimento della continenza con l'accompagnamento al bagno in seguito alla richiesta ed accompagnamento ad orari prestabiliti di tutti gli ospiti inseriti nel programma di gestione della continenza;
- assistenza dell'ospite, secondo le necessità dello stesso, durante tutta la fase del pasto, con attenzione alla dieta secondo le problematiche mediche;
- accompagnamento, su indicazione dalle fisioterapiste, nella deambulazione degli ospiti che necessitano di una particolare attenzione al mantenimento della capacità deambulatoria;
- movimentazione degli ospiti a rischio di decubiti come da programma individuale.

Servizio di Psicologia – Sara Bortoluzzi

La psicologa partecipa all'identificazione dei bisogni di salute della persona anziana ed alla formulazione degli obiettivi di cura e benessere.

Realizza specifici interventi nell'ambito del programma terapeutico-riabilitativo stabilito dall'équipe multiprofessionale (definizione del Piano Assistenziale Individualizzato⁴), attività di formazione e supporto rivolte al personale ed interventi di consulenza e sostegno rivolti ai familiari.

Più in dettaglio la psicologa effettua:

- la valutazione dello stato psicologico dell'ospite rilevandone la situazione cognitiva, emotiva ed affettiva, la personalità, le capacità comunicative e di relazione, i disturbi del comportamento;
- interventi psicologici di riattivazione e riabilitazione delle capacità cognitive;

³ D'ora in poi P.A.I.

- interventi psicologici atti alla ristrutturazione del comportamento e ridimensionamento dei disturbi del comportamento dell'anziano affetto da demenza;
- interventi di sostegno psicologico rivolti alla sfera affettiva;
- interventi formativi in ambito psico-gerontologico ed attività di counseling quotidiano rivolti al personale;
- interventi di consulenza e sostegno rivolti ai familiari.

Ha inoltre il compito di coordinare e gestire la programmazione delle Unità Operative Interne e la stesura dei Piani Assistenziali Individualizzati per ogni ospite e di condividere poi gli obiettivi decisi dall'equipe, con i familiari.

E' presente in struttura tutte le mattine, dal lunedì al venerdì, con eccezione il martedì, presente al pomeriggio; i familiari vengono ricevuti dalle ore 11.30 alle ore 12.30, o secondo necessità previo appuntamento.

È possibile contattare la psicologa al seguente indirizzo mail: servizio.psicologico@casariposomeano.it

Servizio di Riabilitazione e Fisiokinesiterapia – Lorella Barp e Filippo Doriguzzi

I fisioterapisti, avvalendosi se necessario della consulenza specialistica del fisiatra, del neurologo e/o dell'ortopedico, valutano il paziente con l'obiettivo di identificare i problemi, verificare i margini riabilitativi e pianificare il trattamento in linea con il P.A.I. stabilito dall'equipe multiprofessionale.

L'attività di riabilitazione e fisiokinesiterapia si svolge in palestra o ai piani e si attua attraverso interventi rivolti:

- al singolo anziano in presenza di evento acuto,
- al singolo anziano con capacità motoria ridotta per forzato allettamento da malattie intercorrenti,
- al singolo anziano o a gruppi di anziani che necessitano di programmi di mantenimento delle capacità funzionali residue.

Un occhio di riguardo viene posto alla valutazione della corretta postura a letto ed in carrozzina ed alla valutazione dell'uso adeguato degli ausili specifici, con la conseguente e necessaria formazione del personale addetto all'assistenza.

I fisioterapisti si occupano inoltre della gestione delle procedure atte alla richiesta degli ausili presso l'Azienda Sanitaria qualora ve ne sia la necessità.

È possibile contattare i fisioterapisti al seguente indirizzo mail: servizio.fisioterapico@casariposomeano.it

Servizio Educativo-Animativo – Silvia Bianchet, Soppelsa Marica

Il Servizio Educativo-Animativo programma e realizza specifici interventi ed iniziative di socializzazione, nell'ambito del programma terapeutico-riabilitativo stabilito dall'equipe multiprofessionale, definendo obiettivi di carattere educativo e relazionale, ma anche di potenziamento o di mantenimento delle capacità cognitive in un contesto di partecipazione attiva alla vita quotidiana.

Nello specifico gli interventi proposti si prefiggono di ripristinare, mantenere, incentivare e sviluppare le potenzialità degli anziani, in forma singola o associata, facilitando la

- le pietanze da somministrare agli ospiti siano presentate e servite con cura, rispettando le norme igienico-sanitarie vigenti.

La valutazione delle esigenze nutrizionali poggia sulla presenza di eventuali patologie e sulle capacità funzionali residue degli anziani, mirando all'applicazione di schemi dietologici adeguati.

A tal proposito dal 2005 al 2010 la Casa di Riposo è stata capofila di un progetto specifico sul percorso alimentare in collaborazione con il Servizio Igiene degli Alimenti e Nutrizione dell'ULSS con i seguenti obiettivi:

- migliorare lo stato di salute degli ospiti
- predisporre un prontuario dietetico adeguato alle esigenze della Struttura
- aumentare le conoscenze degli operatori della Casa di Riposo, dei parenti degli ospiti e dei volontari in campo nutrizionale
- aumentare le conoscenze del personale di cucina sulle tecniche di cottura e sulla predisposizione di menù adeguati al target
- aumentare l'attività fisica degli ospiti che possiedono risorse residue
- personalizzare il trattamento dietetico per gli ospiti sottoposti a screening per malnutrizione per eccesso o per difetto.

Infine, l'elaborazione del menù tiene conto anche della cultura culinaria e gastronomica del luogo e si basa su una rotazione stagionale, oltre che settimanale.

■ Il **Servizio di pulizia** degli ambienti è gestito in parte dal personale dipendente della Casa di Riposo (arredo personale degli ospiti) ed in parte da una Ditta esterna che cura l'igiene delle stanze e dei bagni degli ospiti, oltre che degli spazi comuni.

■ Il **Servizio di Lavanderia e Guardaroba** è gestito totalmente da operatori interni alla struttura che si occupano del lavaggio, stiratura dei capi personali degli ospiti e del lavaggio e stiratura della biancheria piana (lenzuola, federe, asciugamani, tovaglie, tovaglioli).

■ ***Servizio di Parrucchiera***

Nella struttura è presente un servizio di parrucchiera che è svolto da un professionista esterno alla Struttura (il taglio e la messa in piega sono a carico del cliente).

■ ***Servizio di Trasporto***

La Fondazione dispone di un Pulmino attrezzato, messo a disposizione per il trasporto degli ospiti (un rimborso spese forfetario per l'utilizzo dello stesso per visite ed esami ospedalieri è a carico del cliente)

■ ***Assistenza religiosa e spirituale***

L'assistenza religiosa e spirituale viene garantita da personale interno alla struttura, retto da convenzione con la Casa Madre dell'Ordine delle Suore delle Poverelle dell'Istituto Beato Palazzolo di Bergamo.

La S. Messa viene celebrata tutte le domeniche ed in qualche giornata infrasettimanale dal Parroco del paese.

Servizio Reclami

Familiari e ospiti, qualora ravvisassero disservizi, possono attraverso l'utilizzo di appositi moduli dare avvio alla procedura dei reclami gestiti direttamente dalla Direzione.

La modulistica va richiesta presso gli Uffici Amministrativi e depositata nelle apposite cassette "RECLAMI" vicino ai distributori del caffè.

Volontariato

La Fondazione promuove ogni forma di presenza delle associazioni di volontariato, per lo svolgimento di attività di sostegno agli anziani ospitati.

Qualsiasi associazione di volontariato, purché in regola con le disposizioni di legge, infatti, può essere autorizzata a svolgere delle attività di accompagnamento, di animazione e di supporto all'assistenza, a patto che le stesse si integrino con le finalità e le modalità operative della Struttura.

Attualmente i volontari presenti in struttura, tutti regolarmente associati all'Associazione Anteas, seguono annualmente un corso di aggiornamento, al fine di fornire un supporto ancora più competente e consapevole ai nostri ospiti.

Formazione

Nell'ottica del miglioramento e della crescita professionale continua all'inizio di ogni anno la Direzione provvede a stilare la definizione di un programma di formazione specifica per il personale operante in Struttura.

Assistenza sussidiaria agli ospiti

Considerato che, anche attraverso l'adozione della presente Carta dei Servizi, la Struttura assicura e garantisce agli anziani ospitati tutto ciò che attiene alle loro necessità primarie, sono valutati e autorizzati eventuali interventi assistenziali sussidiari secondari, rivolti ai singoli ospiti, in forma diretta, da parte di familiari e/o amici, oppure in forma indiretta, da parte di persone incaricate da questi ultimi, a patto che tali interventi non interferiscano in alcun modo con l'andamento e con l'organizzazione dei reparti e della Struttura, e che avvengano con modalità concordate e compatibili con le disposizioni date.

Qualora tale assistenza sia fornita da persone incaricate dai familiari, i committenti devono farsi carico delle relative responsabilità assicurative e civili, comunicando preventivamente e per iscritto, al Responsabile dei Servizi Assistenziali, il nominativo, i compiti e gli orari di presenza del loro incaricato presso la Struttura.

L'Amministrazione dell'Istituto si riserva di impedire in modo permanente l'accesso ad incaricati che dovessero assumere comportamenti non consoni alle caratteristiche del contesto o di manifesto disturbo all'ambiente della Struttura. Si consiglia che i familiari committenti accertino che la persona incaricata segua individualmente solo il proprio congiunto.

