



## CASA ALBERGO PER ANZIANI DI LENDINARA

*Saper invecchiare è il capolavoro della sapienza,  
e uno dei più difficili capitoli della grande arte di vivere.*  
(Henri Amiel)



### CARTA DEI SERVIZI

Sistema di qualità certificato



Delibera del Consiglio di Amministrazione nr. 8 del 21.03.2019

## INDICE

INTRODUZIONE.....	3
IL VALORE .....	4
IDENTITA' E STORIA .....	4
A CHI CI RIVOLGIAMO.....	4
AMBIZIONI .....	5
GOVERNANCE .....	5
VISION .....	5
L'ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA.....	6
COME SI ACCEDE AI SERVIZI .....	6
L'UNITA' OPERATIVA INTERNA .....	7
IL PROGETTO DI VITA.....	8
I SERVIZI DELLA CASA.....	9
IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE E L'OPERATORE DI PROSSIMITA' .....	10
PER SAPERNE DI PIU'.....	11
DOVE SIAMO .....	12

La Carta è composta da:

1. un "corpo centrale", a validità pluriennale, con la descrizione dei Servizi della Casa Albergo per Anziani;
2. una parte "variabile" composta da alcune schede che riportano informazioni che possono variare ogni anno.

ALLEGATI:

1. PROSPETTO RETTA
2. ORARIO MEDICI
3. A CHI RIVOLGERSI
4. ORGANIGRAMMA

La “Carta dei Servizi” di Casa Albergo per Anziani è essenzialmente rivolta a facilitare ai cittadini l’utilizzo dei servizi offerti, promuovendone l’informazione. Essa costituisce uno strumento che permette all’utente di conoscere l’organizzazione, le figure professionali operanti nella struttura, gli indicatori di qualità.

In questa edizione si è provveduto ad aggiornare il documento alla luce delle più importanti innovazioni e cambiamenti che la struttura ha vissuto in questi ultimi tempi, tra cui l’avvio di diversi progetti innovativi, l’Inaugurazione della nuova struttura per disabili legata al durante e al dopo di noi denominata “La Nostra Casa”, il rinnovo del Sistema Qualità e alla norma UNI EN ISO 9001:2015 e l’ampliamento dell’Hospice Extraospedaliero “Casa del Vento Rosa” a 10 posti letto.

Eventi che hanno permesso alla Casa di espandere maggiormente il suo bacino d’utenza, facendo fede al principio dell’art. 4 dello statuto il quale enuncia che *“l’Istituzione ha lo scopo di fornire, senza alcun fine di lucro, assistenza a persone anziane autonome e non, persone disabili adulte, malati terminali, od altre tipologie di persone da assistere.”*

La Carta dei Servizi per la “Casa” non è solo un obbligo che la legge impone, ma è anche un “contratto” chiaro e preciso che la Casa stringe con gli utenti, dichiarando i propri obiettivi e gli impegni assunti per rispettarli.

E’ forte la convinzione che il successo dell’impegno della “Casa” dipenderà dalla capacità di interpretare e soddisfare, oltre che i diritti, anche le attese di Residenti e familiari che hanno scelto di affidare a questa struttura le aspettative di carattere assistenziale. Ecco perché la Casa Albergo si impegnerà ad esaminare, con la massima attenzione e tempestività, tutti i suggerimenti, le richieste d’informazione o gli eventuali reclami in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi contiene i principi sui quali si basa la filosofia aziendale nell’erogazione dei vari servizi, e tiene in particolar conto:

- il rispetto dei diritti dell’anziano;
- l’utilizzo corretto delle risorse umane, economiche e materiali a disposizione dell’Ente;
- l’attuazione di un servizio efficace ed efficiente.

Grazie a questo documento la Casa, intende creare, sviluppare e diffondere, a tutti i livelli, una cultura della Qualità in cui la Persona, in generale, e l’Anziano, in particolare, sia effettivamente al centro dell’organizzazione.

La finalità di tutti i servizi di Casa Albergo è quella di creare condizioni di benessere e quindi, di salute per i residenti e le loro famiglie, in collaborazione con la comunità locale ed i servizi territoriali.

La Carta dei Servizi elenca oltremodo i diritti dell’utente, dall’analisi dei quali sono stati individuati i fattori di qualità che costituiscono le basi per un’efficace controllo di gestione.

Intende pertanto perseguire due obiettivi:

- informare i cittadini sui servizi offerti all’interno ed all’esterno della struttura;
- continuare un processo di miglioramento della qualità delle prestazioni offerte.

Le pagine di questo prezioso documento sono state riviste e aggiornate per dare la massima trasparenza di tutti quelli che sono i servizi offerti ed erogati. Sono state introdotte note relative alla Politica per la Qualità e come la stessa sia fondamentale per gestire al meglio tutti quei fattori che ruotano attorno alla persona, e alle persone che operano nella Casa.

***Fattore dominante e allo stesso modo innovativo di questa nuova revisione, è stata la collaborazione in termini di suggerimenti, proposte e idee, con l’Associazione di Volontariato San Vincenzo de Paoli e con un gruppo di familiari attivi dal punto di vista della relazione con le diverse figure professionali con le quali ogni giorno si confrontano.***

## IL VALORE

La "Mission" della Casa Albergo è quella di offrire ai Residenti autonomi, non autonomi, disabili adulti e residenti affetti da patologia terminale servizi qualificati e continuativi che garantiscono una qualità di vita il più elevata possibile, rispettando la loro individualità, dignità e riservatezza, considerando i peculiari bisogni fisici, psichici, sociali e relazionali, promuovendo l'autonomia funzionale, l'inserimento sociale e comunitario e riducendo, per quanto possibile, gli stati di disagio, traducendo il concetto globale alla salute, in stretta collaborazione con i servizi territoriali e la famiglia.



## IDENTITA' E STORIA

La fondazione dell'allora "Pia Casa di Ricovero e d'Industria di Lendinara", avvenuta più di 160 anni fa con solenne inaugurazione il 29/08/1852, è stata possibile grazie alla solidarietà e generosità di alcuni cittadini di Lendinara, in particolare il Cav. Silvestro Camerini ed il Signor Paolo Fasiol.

Successivi e radicali interventi di trasformazione, adattamento, recupero ed ampliamento hanno portato alla configurazione dell'attuale struttura.

Nell'arco di questi oltre 160 anni alcuni avvenimenti significativi hanno testimoniato il cammino che segnò il passaggio dalle "opere caritatevoli", gestite perlopiù da Enti ecclesiastici con personalità giuridica di "Ente Morale", come nel caso dell'Istituto (vds. Decreto Delegatizio 04/07/1851 n.6833) al moderno concetto di assistenza pubblica gestita ed organizzata in nome dei principi di solidarietà collettiva fino ad ottenere una rete di servizi residenziali e non, di sostegno, di animazione, di riabilitazione e di assistenza.

Ciò rappresenta la polivalenza assunta da questa importante istituzione che, nel corso degli anni ha anche modificato la denominazione da "Pia Casa di Ricovero di Lendinara" in "Casa Albergo per Anziani di Lendinara" ed altresì adeguato il relativo Statuto.

## A CHI CI RIVOLGIAMO

**"L'Istituzione ha lo scopo di fornire, senza alcun fine di lucro, assistenza a persone anziane autonome e non, persone disabili adulte, malati terminali, od altre tipologie di persone da assistere".**



Una cultura della Qualità in cui la PERSONA, in generale, e l'ANZIANO, in particolare, sia effettivamente al centro dell'Organizzazione.

## AMBIZIONI

- Affermare il ruolo sociale dell'individuo anziano;
- Definire e programmare interventi personalizzati;
- Perseguire livelli di salute ottimali;
- Sviluppare una cultura aziendale e un linguaggio comune.



## GOVERNANCE

Il Consiglio d'Amministrazione, i cui membri sono nominati dal Comune di Lendinara, è l'organo di governo e di amministrazione dell'Ente.

Il Direttore è invece l'organo di gestione: adotta ogni provvedimento finalizzato al raggiungimento degli obiettivi, coordinando le attività e verificandone i risultati.



## VISION

Produrre un significativo cambiamento culturale nella comunità rispetto al concetto di Casa di Riposo: dare cioè un contenuto alla VISION mostrando come la Casa sia garanzia di soddisfazione di un bisogno di protezione che può essere anche temporaneo.

La finalità di tutti i servizi della Casa è quella di creare condizioni di benessere e quindi, di salute per i residenti e le loro famiglie, in collaborazione con la comunità locale ed i servizi territoriali.



## L'ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA

La struttura ospita 203 residenti, è accreditata per 178 posti ed è suddivisa in nove nuclei che ospitano utenza con diverse caratteristiche, a seconda del grado di mobilità, di lucidità, di carico assistenziale. Garantisce, inoltre, un Servizio Diurno rivolto a 5 persone autonome, da attivare presso l'Ufficio Servizi Sociali della Casa, funzionante dalle ore 9.00 alle ore 18.00 dal lunedì al venerdì.

Il Centro Diurno si configura come un luogo d'incontro, di vita, di relazione, dove si svolgono attività ricreative e socializzanti, garantendo però la permanenza a domicilio della persona.

I NUCLEI che caratterizzano la Casa sono:

**SOGGIORNI Mimosa – Iris e Tulipano:**  
accolgono persone non autonome con problematiche cognitive medio/gravi e carico assistenziale

**SOGGIORNO Viola:**  
accoglie persone non autonome con livello cognitivo medio/buono e carico assistenziale elevato

**SOGGIORNO Rosa:**  
accoglie persone autonome e non con livello cognitivo medio/buono e carico socio/assistenziale lieve

**SOGGIORNO Gardenia:**  
accoglie persone non autonome con grave situazione clinica ed elevato carico socio/assistenziale, sanitario e medico/infermieristico. Persone confuse o lucide

**SOGGIORNI Dalia ed Edera:**  
accolgono persone non autonome affette da deterioramento cognitivo o diagnosi di demenza di vario tipo e con problemi comportamentali prevalenti

**SOGGIORNO Orchidea:**  
accoglie persone autonome e non con ridotto carico socio/assistenziale e con ridotta compromissione cognitiva

## COME SI ACCEDE AI SERVIZI

La modalità di accesso in struttura, avviene attraverso due percorsi principali:

1). **Richiesta di ospitalità convenzionata:** per l'accesso alla Casa Albergo per Anziani la domanda di valutazione, deve essere indirizzata alla Centrale Operativa Territoriale (COT) e, può essere presentata in qualsiasi punto della rete dei servizi socio sanitari pubblici o privati convenzionati. La valutazione rilasciata dalla UVMD, caratterizzata da un punteggio e da un profilo di autonomia, permette l'ammissione al trattamento di residenzialità con il relativo inserimento della persona nella graduatoria dell'ULSS5.

2). **Richiesta di Soggiorno Temporaneo:** rivolto a persone autonome e non autonome che si trovano, a causa di eventi straordinari, sprovvisti del supporto assistenziale necessario alla permanenza al domicilio, con la funzione di sopperire con tempestività a tale situazione di emergenza offrendo ospitalità, mantenimento o protezione. Ha inoltre lo scopo di consentire ai familiari delle persone non autonome di allentare momentaneamente lo stress derivato dal carico socio-assistenziale.

Alle Persone ospitate temporaneamente vengono garantiti gli stessi servizi previsti per gli accoglimenti definitivi. La domanda, che non costituisce alcun vincolo, deve essere presentata all'Ufficio Sociale della Casa Albergo.



L'Unità Operativa Interna, come previsto dalle linee di programmazione socio-assistenziale emanate dalla Regione Veneto, è un modello operativo che permette una lettura dei "bisogni", in termini di globalità, della "presa in carico" di un Residente coinvolgendo più figure professionali e con la finalità di formulare un piano assistenziale riabilitativo specifico individuale.

L'UOI è un'equipe di lavoro multiprofessionale composta da figure tecniche e gestionali, per essere la giusta misura tra ciò che sarebbe necessario fare (determinato dai tecnici) e ciò che è possibile fare (determinato dai gestori) tenendo conto delle risorse disponibili. La compongono stabilmente: Direttore o suo delegato, Medico di Medicina Generale, Medico Coordinatore dell'ULSS, Coordinatore dei Servizi Socio-Assistenziali, Responsabile di Soggiorno, Assistente Sociale, Infermiere professionale, Operatore addetto all'assistenza e la Psicologa; possono altresì farne parte il Fisioterapista, l'Educatore-Animatore e la Logopedista. Mensilmente sono invitati a parteciparvi anche 2 familiari e/o Residenti al fine di condividere con il gruppo il Progetto di Vita che ne consegue.

L'UOI, nello specifico, si occupa di:

- Effettuare la valutazione multidimensionale e multiprofessionale dell'anziano accolto, con il contributo di tutte le figure professionali coinvolte, supportate dall'utilizzo di strumenti di valutazione e dagli approfondimenti effettuati;
- Pianificare nel dettaglio il Progetto di Vita (risultati attesi, attività, modalità di lavoro, risorse coinvolte, tempi) verificando, integrando e sviluppando le linee e le ipotesi definite dal gruppo che ha effettuato la valutazione di ammissione;
- Definire la data in cui si effettuerà la valutazione in UOI dei risultati raggiunti;
- Formulare proposte in merito all'assessment del Soggiorno, e provvedere al suo aggiornamento in seguito alle modifiche che possono intervenire nel tempo;
- Ricontrare il corretto inserimento dei Residenti nei soggiorni rispetto alle caratteristiche del nucleo.

Prima della UOI vengono raccolti, da parte della Psicologa, attraverso i familiari, la biografia e il genogramma che riassume in un'immagine visiva i diversi piani generazionali e il loro rapporto.

Tutti i Progetti di Vita (PdV) formalizzati dalla UOI, sono periodicamente verificati secondo il calendario delle valutazioni stabilito dalla UOI al momento della definizione del progetto individuale.



Con 'Progetto di Vita' si vuole, in sostanza, dare risposta alle necessità e ai desideri (magari occulti, invisibili) di una persona, con seri deficit, priva di quanto rappresentato dal contesto familiare e del proprio essere a casa. Il Progetto di Vita deve consentire alla persona in difficoltà di godere - pur dopo il venir meno dell'architrave familiare - di atmosfere e di cure ben calibrate sull'attuazione dei suoi sogni, sul presidio delle sue esigenze.

E, pertanto, il chiaro e netto passaggio da quanto sin qui aveva riguardato l'impostazione attraverso i PAI (progetti assistenziali individualizzati), è definito nel tentativo di riuscire effettivamente a valorizzare, significandola, la vita delle persone affidate, per una autentica presa in carico, ai servizi presenti ed operanti a livello territoriale.

Oltre agli elementi caratterizzanti il PAI, focalizzati maggiormente sugli aspetti assistenziali e sugli obiettivi di recupero sanitario, il PDV centra maggiormente la persona considerandone prioritariamente gli aspetti personalizzanti, esistenziali, caratteriologici e tutti quegli elementi che rendono la vita individualizzabile, unica ed originale. Rispetto alle prospettive temporali, tenta di comprendere passato e futuro, non in una prospettiva lineare, quanto in una sovrapposizione e compresenza, senza soluzione di continuità.

### IL PROGETTO DI VITA PER GLI ANZIANI DELLA CASA

Il lavoro svolto in questi anni per la definizione del piano assistenziale ha di certo portato a buoni risultati, ha richiesto molto investimento, ma ad oggi si inserisce nella nostra realtà come solido strumento, pregnante e centrale per la definizione degli obiettivi, dei risultati, e del costante monitoraggio della persona.

Con la cooperazione nella stesura dei PAI da parte di tutte le figure professionali si è già stabilito un setting paritario e simmetrico di collaborazione e partecipazione, garantendo contemporaneamente il mantenimento della qualità degli apporti delle diverse figure professionali, che con i linguaggi propri definiscono in maniera più puntuale e competente la propria area di presa in carico.

Elementi sui quali può focalizzarsi una revisione da PAI a PDV, nella nostra realtà, sono di tipo personale, e nello specifico relativi ad aspettative e desideri, quali elementi che possono tracciare un possibile percorso futuro da seguire, sempre accettando di essere condotti dalla persona e non tentare di condurre. La giusta distanza nell'assistere la persona si misura nello stare sufficientemente vicini per poterla seguire ed accompagnare nel suo viaggio, ma contemporaneamente sufficientemente lontani da lasciare che possa stare al volante di se stesso, e decidere il suo percorso.

Chiaramente la definizione di un PDV è non sempre fattibile e rischia di restare vuota in quei numerosi casi di persone con quadro clinico così gravemente compromesso da rendere sensato solo un attento accompagnamento.

In adesione alle necessità di dare continuità rispetto al senso di sé, creare riferimenti nel qui ed ora che possano garantire un legame solido e rassicurante con la vita vissuta prima dell'ingresso in struttura si personalizza l'accoglienza, l'inserimento e la costruzione di un percorso di adattamento invitando l'anziano a portare 3 oggetti emotivamente significativi - *"portami 3 cose di te"*.



All'interno della Casa, i servizi offerti al residente prevedono una serie di prestazioni atte a garantire un livello di vita ottimale e un controllo quotidiano completo.

## ASSISTENZA DI BASE



## SERVIZIO LAVANDERIA E GUARDAROBA

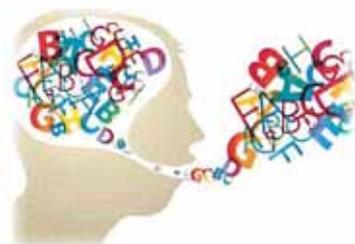


## SERVIZIO INFERMIERISTICO E SANITARIO



## SUPPORTO PSICOLOGICO

## SERVIZIO LOGOPEDICO



## SERVIZIO RISTORAZIONE



## SERVIZIO DI PARRUCCHIERA E BARBIERE

## SERVIZIO EDUCATIVO E DI ANIMAZIONE



## SERVIZIO DI FISIOTERAPIA



## SERVIZIO SOCIALE



Il Centro Servizi "Casa Albergo per Anziani" attraverso un concreto lavoro di rete con l'istituzione locale grazie allo strumento dell'Assistenza Domiciliare mira a garantire un'assistenza che non deve limitarsi alla persona che ne usufruisce, ma che deve il più possibile coinvolgere, attraverso interventi socio-assistenziali e sanitari, l'intera rete familiare..

Il servizio di assistenza domiciliare, nella figura dell'Operatore di Prossimità, mira quindi alla personalizzazione degli interventi così da poter rispondere nella maniera più appropriata ai bisogni della popolazione migliorandone la qualità della vita affinché si possa mantenere il più possibile le persone non autosufficienti o parzialmente non autosufficienti nel proprio ambiente domestico, in accordo con le scelte delle persone e/o dei familiari di riferimento, valorizzando le risorse, le capacità e l'individualità delle persone nell'ambito di un progetto individualizzato di vita e di cure che privilegia anche, ove possibile, il mantenimento delle relazioni e la partecipazione alle attività sociali della comunità di riferimento.

Casa Albergo, vuole essere sempre più presente nel territorio, tramite reti di relazioni che concorrono a far conoscere la rete di servizi offerti, non solo come punto di riferimento e attrazione, ma anche in termini di competitività.

L'intento è di aumentare il bacino di utenza implementando il benessere psico fisico dei soggetti destinatari degli interventi. Proprio per questo è necessario considerare la persona nella sua globalità come portatrice di interessi ed istanze, di valori, esperienze e bisogni, da conoscere, interpretare e valorizzare per fornire un sollievo sempre migliore e completo.



Promuovere la cultura della domiciliarità significa riconoscere nell'abitare in casa propria, un principio di identità e di padronanza della propria vita. Significa dare sostegno e investire sul processo di invecchiamento attivo andando a ridurre l'isolamento sociale.

I SERVIZI che possono essere offerti:

- Attività di assistenza diretta alla persona;
- Attività legate alla corretta gestione del contesto di vita;
- Consegna pasti a domicilio;
- Assistenza, trasporto e accompagnamento in attività svolte al di fuori dell'abitazione;
- Attività di carattere infermieristico;
- Attività di riabilitazione;
- Attività di animazione e promozione sociale;
- Attività socio-assistenziali di vario genere.

Alcuni imput che potrebbero essere interessante....

- L'ORARIO DI VISITA è LIBERO NELLE ORE DIURNE (dalle 8.00 alle 20.00) E REGOLAMENTATO NELLE ORE NOTTURNE;
- ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA è PRESENTE ANCHE UNO STUDIO DENTISTICO CHE ESEGUE PRESTAZIONI SIA A FAVORE DEI RESIDENTI SIA AL PERSONALE INTERNE ED ESTERNO;
- LA STRUTTURA è DOTATA DEL SERVIZIO BAR PER I RESIDENTI, FAMILIARI, PERSONALE DIPENDENTE ED ESTERNI;  
È APERTO SETTE GIORNI SU SETTE NEGLI ORARI ESPOSTI;
- È CONSENTITO L'INGRESSO DI ANIMALI DOMESTICI CONDOTTI A GUINZAGLIO A FRONTE DELLA CONSEGNA, ALL'UFFICIO SOCIALE, DEL MODELLO ATTESTANTE L'ISCRIZIONE ALL'ANAGRAFE CANINA, LA REGOLARITA' DELLE VACCINAZIONI E IL BUON STATO DI SALUTE DELL'ANIMALE.  
NELLA CASA RISIEDA ANCHE PENNY, CHE GIORNALMENTE SVOLGE ATTIVITA' EDUCATIVE CON LE PERSONE OSPITATE;
- ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA è DISLOCATO UN APAPRECCHIO TELEFONICO CON FUNZIONAMENTO A MONETE.
- A DISPOSIZIONE DEI RESIDENTI ANCHE UN SERVIZIO SKYPE, MENTRE PER I FAMILIARI UN NUMERO WHATTAPP PER L'INVIO DI IMMAGINI O VIDEO AI PROPRI CARI;
- ALL'INTERNO DELLA CASA è PRESENTE ANCHE UN SERVIZIO DI ASSISTENZA SPIRITUALE E MORALE GARANTITO DA UN PADRE OLIVETANO CHE ASSISCUA LA CELEBRAZIONE DELLA SANTA MESSA LA DOMENICA E DURANTE LA SETTIMANA;
- I FAMILIARI POSSONO FRUIRE, PREVIA PRENOTAZIONE E RIMBORSO DEL COSTO, DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE PRESSO LA STRUTTURA CON IL PROPRIO CARO. LA PRENOTAZIONE DOVRA' ESSERE EFFETTUATA DAL FAMILIARE, PRESSO LA PORTINERIA DELL'ISTITUTO ENTRO 48 ORE DALLA FRUIZIONE DEL PASTO.



