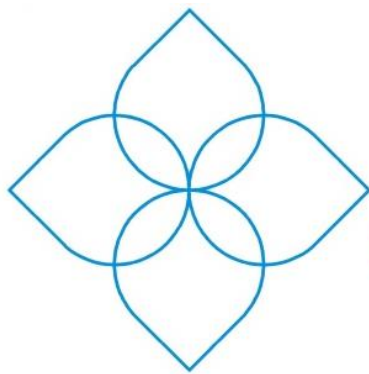


# CASA DI RIPOSO



Fondazione  
Centro Assistenza  
FermoSistoZerbato

---

**ALLEGATO CDR**

# CARTA DEI SERVIZI

1.	CASA DI RIPOSO (CdR)	3
1.1.	La struttura residenziale	3
1.2.	Accoglienza	3
1.3.	Servizi rivolti alla persona	4
1.3.1.	<i>Responsabile area servizi alla persona</i>	4
1.3.2.	<i>Servizio medico</i>	4
1.3.3.	<i>Servizio infermieristico</i>	4
1.3.4.	<i>Servizio di fisiokinesiterapia</i>	5
1.3.5.	<i>Servizio di animazione e socio relazionale</i>	5
1.3.6.	<i>Servizio assistenziale</i>	6
1.3.7.	<i>Servizio religioso</i>	6
1.3.8.	<i>Servizio psicologico</i>	6
1.3.9.	<i>Servizio parrucchiere e pedicure</i>	6
1.3.10.	<i>Servizio di accompagnamento ospiti</i>	7
1.4.	Servizi alberghieri	7
1.4.1.	<i>Servizio di ristorazione</i>	7
1.4.2.	<i>Servizio di pulizia degli ambienti</i>	7
1.4.3.	<i>Servizio di lavanderia guardaroba e biancheria lettereccia</i>	7
1.4.4.	<i>Servizio di manutenzione</i>	8
1.4.5.	<i>Servizio bar</i>	8
1.4.6.	<i>Volontariato</i>	8
1.5.1.	<i>Orario di visita</i>	8
1.5.2.	<i>Fumo</i>	8
1.5.3.	<i>Mance e doni</i>	8
1.5.4.	<i>Come contattarci</i>	8

# CARTA DEI SERVIZI

## 1. CASA DI RIPOSO (CdR)

### 1.1. La struttura residenziale

La Casa di Riposo “Centro Assistenza Fermo Sisto Zerbato” ha sede in Tregnago, via Massalongo n.8, l’accesso ad un ampio parcheggio è da Via Unità d’Italia, vi si può accedere facilmente dalla strada provinciale n. 10.

L’intero edificio è suddiviso in 3 piani comunicanti tra loro mediante corridoi e n. 2 ascensori, attualmente la struttura dispone di 135 posti letto suddivisi in 105 posti per non autosufficienti di minima/ridotta intensità assistenziale, n. 24 posti per non autosufficienti di media intensità assistenziale e n. 6 posti per autosufficienti. Le stanze variano 1 posto letto fino a 4 posti.

L’organizzazione strutturale è fondata su 5 nuclei:

**piano terra**      nucleo terra  
                          nucleo orizzonte

**piano primo**    nucleo stelle  
                          nucleo sole  
                          nucleo luna

La struttura dispone di un imponente giardino piantumato, attorniato da alberi ad alto fusto e manto erboso con un doppio campo da bocce, due gazebi in legno, panchine e ampio spazio protetto da tende per trascorrere momenti della giornata in compagnia

### 1.2. Accoglienza

Il giorno dell’accoglienza di un nuovo ospite è preceduto da un colloquio tra l’Assistente Sociale ed i familiari e/o l’ospite stesso, dove viene illustrata e presentata la struttura, la sua organizzazione, i servizi offerti e raccolte anche le aspettative ed esigenze dei clienti. Nel contempo viene sottoscritto il contratto di ospitalità e presentate tutte le incombenze burocratiche da espletare.

Al momento dell’effettivo ingresso, l’ospite viene accompagnato nella sua stanza, vengono presentati all’ospite il/la compagno/a di stanza e le varie figure professionali presenti. L’arredamento della stanza potrà essere liberamente completato dall’ospite con effetti personali (quadri, foto, ninnoli).

Ad ogni ospite viene assegnato un operatore socio sanitario (OSS) – Tutor, che osserva, monitora e controlla l’andamento, i cambiamenti e l’evoluzione della vita dell’ospite in struttura, segnalando inoltre con tempestività le necessità e i bisogni alle altre figure professionali di riferimento.

Nella prima Unità Operativa Interna (U.O.I.) utile, l’equipe socio-sanitaria compila la scheda di valutazione multidimensionale dell’anziano (S.V.A.M.A.) e predispose il progetto assistenziale individuale (P.A.I.) dell’ospite, al fine di programmare una mirata e misurata assistenza. L’equipe è composta da:

- Medico assegnato;
- Terapista della riabilitazione;
- Educatore professionale;
- Operatore socio assistenziale;
- Infermiere professionale;
- Coordinatore dei servizi infermieristici;
- Responsabile di Area Servizi casa di riposo.

Per alcuni casi specifici l’equipe multiprofessionale può invitare i familiari dell’ospite a partecipare alla stesura del progetto assistenziale individualizzato.

Il progetto assistenziale individualizzato (PAI) viene comunicato per iscritto ai familiari degli Ospiti, con firma di accettazione, al fine di condividere gli obiettivi e gli interventi da attuare.

# CARTA DEI SERVIZI

## 1.3. Servizi rivolti alla persona

### 1.3.1. Responsabile area servizi alla persona

Il Responsabile area servizi casa di riposo gestisce e organizza tutti i servizi rivolti alla persona. Coordina le figure professionali interne ed esterne alla Struttura, cura i rapporti con gli Enti pubblici di riferimento. Rappresenta il punto essenziale di riferimento per tutte le problematiche riguardanti gli aspetti di cura e assistenza all'ospite.

### 1.3.2. Servizio medico

All'interno del "Centro Assistenza Fermo Sisto Zerbato" il servizio medico è garantito da tre medici di medicina generale in convenzione, incaricati dall'ULSS 9 e diretti dal Coordinatore Sanitario del Distretto n. 2.

Gli orari di presenza dei Medici sono esposti in appositi spazi all'interno dell'Ente.

Dalle ore 20.00 alle ore 8.00 e nei giorni festivi e prefestivi il servizio è garantito dal servizio di continuità assistenziale presente presso il Centro Polifunzionale di Tregnago.

Il medico garantisce la prima visita medica di accoglienza che si effettua al primo accesso utile del medico, la visita medica mensile e visite mediche ogni qualvolta venga richiesto dall'ospite o si ritenga necessario.

I dati medici relativi allo stato di salute dell'ospite vengono inseriti nella cartella clinica personale e periodicamente aggiornati. In questa sono contenuti:

- ▶ anamnesi;
- ▶ patologie in atto;
- ▶ scheda terapia;
- ▶ misure di contenzione adottate;
- ▶ diario medico;
- ▶ referti degli accertamenti sanitari.

Il medico può richiedere di effettuare accertamenti sanitari e/o visite specialistiche all'esterno della struttura, si precisa che il trasporto e l'accompagnamento dell'ospite è a carico completo della struttura ed effettuato da personale professionalmente preparato.

### 1.3.3. Servizio infermieristico

Il servizio infermieristico è gestito da un Coordinatore dei servizi infermieristici e composto da una équipe di infermieri professionali che forniscono un'assistenza continua nell'arco delle 24 ore secondo turni prestabiliti.

Le prestazioni infermieristiche con attinenza sanitaria avvengono secondo protocolli prescritti dal medico e/o da linee guida accreditate.

L'attività dell'infermiere professionale è organizzata da un programma di lavoro, rivisto periodicamente, che comprende:

- presa in carico infermieristica e sanitaria dell'ospite;
- preparazione e somministrazione dei farmaci;
- medicazioni e attività di prevenzione delle lesioni;
- rilevazioni dei parametri vitali;
- assistenza agli ospiti con alimentazione artificiale;
- terapia endovenosa e intramuscolare;
- posizionamento di presidi sanitari;
- manovre di primo soccorso;
- altro.

# CARTA DEI SERVIZI

L'infermiere professionale è la figura di riferimento per gli operatori socio-sanitari

## **1.3.4. Servizio di fisiokinesiterapia**

All'interno della struttura operano tre terapisti della riabilitazione e si occupano di:

- ▶ attività di reparto – mobilizzazione passiva, posture e quanto è necessario per ospiti allettati;
- ▶ attività in palestra - terapie fisiche, rieducazione motoria, neuromotoria ed ortopedica, attività di gruppo;
- ▶ gestione degli ausili – materassi e cuscini antidecubito, carrozzine, deambulatori, calzature ortopediche, ecc.

Svolge le attività in stretto rapporto di organizzazione e collaborazione con tutte le altre figure professionali:

- ▶ con il medico collabora alla valutazione e all'indirizzo di massima delle terapie riabilitative;
- ▶ con l'infermiere professionale provvede alla valutazione e alla gestione in particolare delle piaghe da decubito;
- ▶ con l'operatore socio-assistenziale provvede alla gestione delle posture e degli ausili, fornendo adeguata istruzione sull'esecuzione delle stesse.

## **1.3.5. Servizio di animazione e socio relazionale**

All'interno della Casa di Riposo operano due Educatori professionali che, in collaborazione con le équipe di nucleo, promuovono e realizzano interventi di animazione, di socializzazione e di supporto relazionale sia individuale che di gruppo. A favore degli ospiti vengono organizzate attività ludiche, laboratori di attività manuali ed espressive, attività culturali; periodicamente si organizzano feste, uscite o gite nei dintorni.

L'Educatore attua specifici progetti educativi e di riattivazione cognitiva, nell'ambito di un progetto assistenziale individualizzato elaborato dall'équipe multidisciplinare, volti a uno sviluppo equilibrato della personalità con obiettivi educativi-relazionali in un contesto di partecipazione e recupero alla vita quotidiana.

L'educatore, sulla base di progetti caratterizzati da intenzionalità e continuità, all'interno della Casa di Riposo:

- ▶ organizza uscite (al mercato, al centro anziani, in luoghi conosciuti, in luoghi da visitare, presso i parenti, per richieste specifiche da parte degli ospiti o dei parenti, per delle occasioni culturali o ricreative, al cinema);
- ▶ progetta attività di laboratorio finalizzate al recupero funzionale delle abilità manuali e alla stimolazione della creatività dell'ospite;
- ▶ organizza feste per i compleanni e in occasioni particolari (Natale, Carnevale...);
- ▶ mantiene i contatti e organizza gli interventi di gruppi di animazione volontari;
- ▶ promuove l'auto-aiuto tra gli ospiti;
- ▶ si avvale delle altre figure professionali per la rilevazione dei bisogni degli ospiti.

Il servizio di animazione cura la pubblicazione del "Giornalino dello Zerbato", una rivista con uscita quadrimestrale nel quale vengono ricordati gli avvenimenti della casa di riposo e dove gli ospiti possono raccontare le loro storie passate, proporre ricette o scrivere racconti, detti o poesie.

# CARTA DEI SERVIZI

## **1.3.6. Servizio assistenziale**

Il servizio assistenziale è garantito nell'arco delle 24 ore dagli operatori socio-sanitari presenti in servizio secondo turni prestabiliti.

L'Operatore Socio-Sanitario (O.S.S.) è una figura professionale che opera in un'area di confine tra il sociale ed il sanitario, rispondente ad obiettivi di salute per il raggiungimento di autonomia dell'assistito, mantenimento o recupero di capacità residue e ripristino di ruoli sociali significativi, onde evitare l'isolamento e l'emarginazione.

L'O.S.S. lavora tramite strumenti metodologici forniti dall'équipe che opera nella struttura, seguendo specifici programmi prestabiliti.

Il programma di lavoro, rivisto periodicamente comprende attività di:

- ▶ aiuto alla persona nelle attività quotidiane favorendo il mantenimento delle capacità residue:
  - nella cura di se stesso - pulizia personale, vestizione, stimolazione alla gestione della continenza;
  - nell'assunzione dei pasti;
  - nelle operazioni di messa a letto e alzata;
  - nel corretto utilizzo degli ausili e deambulatori;
  - nell'accompagnamento e nella deambulazione ospiti
- ▶ assistenza igienico sanitaria alla persona attraverso:
  - prestazioni igienico sanitarie;
  - azioni volte alla prevenzione della sindrome da immobilizzazione;
  - bagno completo assistito;
- ▶ collaborazione alle attività di programmazione:
  - contribuisce all'individuazione dei bisogni degli ospiti.

## **1.3.7. Servizio religioso**

La struttura garantisce assistenza spirituale all'ospite, il Sacerdote celebra la Santa Messa settimanale e durante le feste cristiane di precetto. Su richiesta impartisce il sacramento dell'unzione degli infermi e l'estrema unzione.

## **1.3.8. Servizio psicologico**

E' presente la figura dello psicologo, che attua interventi valutativi, terapeutici e di sostegno individuali.

## **1.3.9. Servizio parrucchiere e pedicure**

Le prestazioni di parrucchiere sono gestite da ditta esterna, la struttura garantisce una prestazione ad ogni ospite una volta al mese, comprendendo taglio e piega. Ciascun ospite e/o familiare può richiedere prestazioni aggiuntive accordandosi direttamente con il personale della ditta, in base ad un tariffario concordato con la struttura a prezzi agevolati.

Il servizio pedicure, ogni qualvolta si ritiene necessario, è attivato direttamente dal personale della struttura.

# CARTA DEI SERVIZI

## **1.3.10. Servizio di accompagnamento ospiti**

Il servizio di trasporto e accompagnamento degli ospiti che necessitano di visite specialistiche e/o accertamenti sanitari programmati, è garantito dalla struttura e direttamente fornito attraverso personale professionalmente preparato.

Il trasporto è effettuato con mezzi attrezzati di proprietà dell'Ente.

## **1.4. Servizi alberghieri**

### **1.4.1. Servizio di ristorazione**

Il servizio è appaltato a ditta esterna, che usufruisce di locali ed attrezzature della struttura. La dieta degli ospiti è strutturata su menù di stagione, proposti dall'equipe multiprofessionale, supervisionati ed approvati da dietista della ditta. Gli ospiti possono visionare giornalmente il menù esposto, nella bacheca della sala da pranzo. E' possibile predisporre, ogni qualvolta sia necessario, una dieta individuale su richiesta del medico o di specialista.

Il servizio cerca di soddisfare quotidianamente le esigenze degli ospiti, mantenendo salde le tradizioni culinarie locali. Nelle festività viene proposto un menù speciale.

Il familiare, su richiesta, può consumare il pasto in compagnia e a tavola del proprio caro, previo pagamento di simbolica cifra.

Orari dei pasti:

ore 8.30	colazione
ore 10.30	break mattutino
ore 12.00	pranzo
ore 16.00	merenda e break pomeridiano
ore 18.30	cena

### **1.4.2. Servizio di pulizia degli ambienti:**

Il servizio è appaltato a ditta esterna, che garantisce giornalmente un'accurata pulizia di tutte le superfici con disinfezione dei servizi igienici e periodicamente una sanificazione di tutti i locali. La ditta si occupa del servizio di rifacimento letti, quotidianamente.

### **1.4.3. Servizio di lavanderia guardaroba e biancheria letterecccia**

Il servizio di guardaroba e lavanderia dei capi personali dell'ospite è garantito da tre addette alla lavanderia, che si occupano della cura degli indumenti e garantiscono l'etichettatura di ciascun indumento apponendo il nominativo dell'ospite stesso.

Al momento dell'inserimento, ad ogni nuovo utente ospitato è richiesto di portare con sé: 5 cambi di biancheria, un paio di pantofole e un paio di scarpe chiuse, 5 pigiama o camicie da notte, 4 tute da ginnastica, 3/4 capi di vestiario di stagione scelti dai familiari, il rasoio elettrico e un beauty-case per l'igiene personale. Il guardaroba iniziale va aggiornato a cura dei familiari.

La biancheria letterecccia è gestita da ditta esterna.

# CARTA DEI SERVIZI

## **1.4.4. Servizio di manutenzione**

Il servizio è svolto da personale interno ed esterno e si occupa di fornire un'adeguata manutenzione sia alle strutture fisiche che alle attrezzature in dotazione alla Struttura.

## **1.4.5. Servizio bar**

All'interno della Casa di Riposo è in funzione un bar aperto agli ospiti, ai loro familiari e alla cittadinanza, tutti i giorni della settimana, con orari concordati ed esposti nei pressi del bar. Il servizio è gestito da ditta esterna.

## **1.4.6. Volontariato**

All'interno della Casa di Riposo viene promossa la partecipazione del volontariato sia in forma associativa/convenzionata che individuale. L'attività di volontariato è disciplinata da una specifica procedura interna.

## **1.5. Informazioni generali per i clienti ospitati, i familiari e i visitatori.**

### **1.5.1. Orario di visita**

L'orario di visita per i familiari diretti dell'ospite è dalle 8.30 alle 19.00, in piena autonomia. Le visite dei conoscenti devono rispettare i seguenti orari: tutti i giorni dalle 9.30 alle 12.00 e dalle 15.30 alle 18.30, compatibilmente con le esigenze sanitarie-assistenziali dell'ospite.

### **1.5.2. Fumo**

In conformità con gli obblighi di legge e per tutela della salute propria ed altrui, oltre che per ragioni di sicurezza, è assolutamente vietato fumare nelle stanze degli ospiti, nei corridoi e nei luoghi comuni posti all'interno della Struttura.

### **1.5.3. Mance e doni**

Il Personale dell'Ente non può ricevere regali in natura, in denaro, o conseguire vantaggi, per le prestazioni inerenti al proprio servizio.

### **1.5.4. Come contattarci**

#### **Casa di Riposo**

Via Massalongo, 8 – 37039 Tregnago - VR  
tel. 045 780 8222 – fax. 045 780 9108  
e mail: [info@centrozerbato.it](mailto:info@centrozerbato.it)  
[www.centrozerbato.it](http://www.centrozerbato.it)