



Istituto per anziani "Casa De Battisti"  
via S. Zeno, 51 - 37053 Cerea (Verona)



# CARTA DEI SERVIZI



Rev.4 del 12/09/24

Approvata con delibera n° 20 del 12/09/24

Tel. 0442 80311 – Fax 0442 320217 – E-mail: [segreteria@casadebattisti.eu](mailto:segreteria@casadebattisti.eu)  
Cod.Fiscale 82001470234 Part. IVA 0120739 023 6

## **INDICE**

### **1. CHI SIAMO**

- 1.1 Presentazione**
- 1.2 Mission e obiettivi dell'Ente**
- 1.3 Principi fondamentali dell'Ente**
- 1.4 Come raggiungerci**
- 1.5 Organizzazione e organigramma**
- 1.6 Riferimenti utili**

### **2. LA NOSTRA OFFERTA**

- 2.1 Servizi residenziali e semiresidenziali**
- 2.2 Servizi al territorio**

### **3. COSA COMPREDONO I NOSTRI SERVIZI**

#### **3.1 SERVIZI SOCIO-SANITARI**

- 3.1.1 Assistente Sociale**
- 3.1.2 Educatore Professionale Animatore**
- 3.1.3 Fisiatra**
- 3.1.4 Fisioterapista**
- 3.1.5 Infermiere**
- 3.1.6 Logopedista**
- 3.1.7 Medico**
- 3.1.8 Operatore Socio-Sanitario**
- 3.1.9 Psicologo**
- 3.1.10 Podologo**

#### **3.2 SERVIZI ALBERGHIERI**

- 3.2.1 Cucina e Bar**
- 3.2.2 Parrucchiere**
- 3.2.3 Guardaroba/Lavanderia**
- 3.2.4 Manutenzioni**
- 3.2.5 Pulizia e Sanificazione Ambienti**

#### **3.3 SERVIZI AMMINISTRATIVI**

### **4. INFORMAZIONI UTILI**

- 4.1 Dove e come presentare la domanda**
- 4.2 Unità Operative Interne (U.O.I.) e Progetto Assistenziale Individualizzato (P.A.I.)**
- 4.3 Recesso e risoluzione del contratto**

### **8. STANDARD DI QUALITÀ**

- 8.1 Obiettivi/Indicatori di qualità (ALLEGATO)**
- 8.2 Gestione reclami**
- 8.3 Gradimento**

### **9. COMITATO OSPITI E FAMILIARI**

## **1. PREMESSA**

### **1.1 Presentazione**

L'Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza denominata "ISTITUTO PER ANZIANI - CASA DE BATTISTI" era originariamente intitolata "Pia Casa di Ricovero" ed ha avuto origine dalla donazione fatta al Comune di Cerea dal parroco Rev. don Giuseppe De Battisti dell'ex palazzo De Medici. La stessa è stata quindi eretta quale I.P.A.B., ai sensi della legge Crispina n. 6972/1890, con Regio Decreto in data 21.05.1908.

L'Ente, in seguito, ha beneficiato di legati ed eredità che hanno contribuito alla costituzione di un cospicuo patrimonio. Il ricavato dell'alienazione di tale patrimonio ha reso possibile l'ammodernamento dell'intera struttura, adeguandola al mutare del concetto di beneficenza in quello ben più ampio di assistenza dell'anziano in genere in regime di residenzialità o semi-residenzialità.

Allo stato attuale l'Istituto è autorizzato dalla Regione Veneto e accreditato per le seguenti unità di offerta:

- n.140 posti letto "Centro Servizi per Persone Anziane Non Autosufficienti";
- n.10 posti letto "SAPA (Sezione Alta Protezione Alzheimer)";
- n. 20 posti letto "Casa per Anziani Autosufficienti";
- n. 11 posti di "Centro Diurno per Persone Anziane Non Autosufficienti".

Nella presente Carta dei Servizi sono descritte finalità, modi e criteri attraverso i quali il servizio di assistenza agli anziani viene attuato, diritti e doveri di tutti i soggetti interessati, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione. La Carta dei Servizi è quindi lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza.

Gli obiettivi di questa Carta dei Servizi sono:

- informare sui vari servizi erogati dall'Ente;
- impegnare la struttura a mantenere gli standard descritti.

### **1.2 Mission e obiettivi dell'Ente**

L'Istituto per Anziani "Casa De Battisti" ha, per fine statutario, "lo scopo di provvedere nelle forme più idonee all'assistenza delle persone anziane, in condizioni di totale o parziale non autosufficienza".

L'Ente rivolge la maggior parte dei propri servizi ad anziani con perdita parziale o totale dell'autonomia e persegue, attraverso le forme ritenute più idonee, il benessere dell'anziano in regime di residenzialità, semiresidenzialità o domiciliarità. I mezzi tendono a garantire sia fabbisogni primari, che possono trovare risposta di tipo alberghiero, sia fabbisogni che richiedono specifici programmi educativi, riabilitativi e di socializzazione.

L'Istituto si propone di fornire sostegno a realtà sociali e famigliari bisognose e si pone come "nodo" strutturale di una rete di servizi assistenziali radicati nel territorio. L'Ente cerca di dare una risposta flessibile ed appropriata anche a tutte quelle situazioni in cui sociale e sanitario si sovrappongono e non trovano risposta nelle realtà esistenti.

In questo quadro l'Istituto si pone l'obiettivo di fornire risposte a situazioni croniche, acute o comunque transitorie a bassa o media valenza sanitaria e/o con carico sociale insostenibile da parte delle famiglie.

## **1.3 Principi fondamentali dell'Ente**

### **Uguaglianza**

L'Ente eroga i propri servizi alle persone anziane senza discriminazioni di sesso, orientamento sessuale, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali e sociali.

L'erogazione dei servizi è orientata all'umanizzazione e personalizzazione degli interventi, in relazione allo stato di salute e alle necessità del singolo, secondo criteri di obiettività ed imparzialità.

### **Trasparenza e privacy**

L'Ente garantisce la trasparenza della propria attività gestionale ed amministrativa. Assicura la chiarezza e la tempestività delle informazioni, con particolare riferimento ai criteri di accesso e alla riservatezza dei dati personali.

Nei limiti dell'organizzazione funzionale degli spazi, favorisce l'adattamento degli stessi ai bisogni di riservatezza e di privacy.

Tutti i servizi alla persona vengono erogati nel rispetto del diritto alla privacy secondo la normativa vigente.

### **Efficacia ed efficienza**

L'Ente fa propri i principi di efficacia, verificando periodicamente il grado di raggiungimento degli obiettivi che si pone nei confronti di ogni utente (salute, rieducazione funzionale, ecc.) e di efficienza, monitorando periodicamente le modalità di utilizzo delle risorse disponibili, puntando alla loro ottimizzazione.

### **Rispetto dell'individualità**

Per ogni ospite viene elaborato un Piano di Assistenza Individualizzata (P.A.I.) attraverso riunioni dei diversi professionisti coinvolti presenti in struttura (U.O.I.). Il P.A.I. viene periodicamente rivalutato in base al progressivo mutare delle esigenze dell'anziano ed ha come obiettivo il mantenimento del livello di autonomia e la cura del benessere psico-fisico.

### **Tutela della sicurezza**

L'Ente si adopera costantemente per eliminare le barriere architettoniche che limitano l'autonomia delle persone assistite, nonché per ridurre i rischi di cadute e di scivolamento degli stessi.

Inoltre, nel rispetto delle norme di sicurezza, la struttura è dotata di presidi antincendio che regolarmente vengono sottoposti a verifica e manutenzione. Il personale viene specificatamente formato ed aggiornato per intervenire in caso di incendio o altre emergenze. Nel rispetto della normativa vigente, l'Ente è dotato di tutti i documenti che consentono di:

- a) valutare i rischi per la sicurezza e la salute;
- b) individuare le misure di prevenzione e protezione;

c) programmare l'attuazione delle misure opportune per garantire il miglioramento dei livelli di sicurezza.

#### 1.4 Come raggiungerci



- Provenendo da Verona l'Ente si trova all'inizio della città di Cerea, sulla destra subito dopo il passaggio a livello.
- Provenendo dalla Superstrada, l'Ente può essere raggiunto, superato il sottopassaggio, seguendo le indicazioni per Bovolone/Verona.
- Provenendo da Legnago, l'Istituto può essere raggiunto seguendo le indicazioni per Bovolone/Verona; si trova alla fine della città sulla sinistra prima del passaggio a livello.
- Provenendo da Mantova, conviene svoltare a sinistra all'inizio della città, in direzione di Bovolone/Verona: una volta superato l'abitato del quartiere San Vito, si arriva ad una rotonda con a sinistra il passaggio a livello. L'Istituto si trova subito a destra in direzione del centro della città.

#### 1.5 Organizzazione e organigramma

L'Organo di governo e di direzione politica dell'Istituto per Anziani "Casa De Battisti" di Cerea è il **Consiglio di Amministrazione**.

Esso definisce gli obiettivi ed i programmi da attuare e verifica la rispondenza dei risultati della gestione alle direttive impartite.

Il Consiglio di Amministrazione viene nominato dal Sindaco del Comune di Cerea. La durata del mandato è quinquennale.

L'Organo di gestione è rappresentato dal **Segretario - Direttore** che si avvale della dotazione organica dell'Ente. E' responsabile della gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa dell'Ente; adotta quindi i provvedimenti necessari al raggiungimento degli obiettivi fissati dal Consiglio di Amministrazione e risponde dei risultati ottenuti.

Il sito web, alla pagina [www.casadebattisti.eu](http://www.casadebattisti.eu), è aggiornato con il nominativo del Presidente, del Vice-Presidente, dei Consiglieri di Amministrazione e del Segretario-Direttore in carica.

La struttura organizzativa dei vari uffici/funzioni è espressa nell'organigramma dell'Ente allegato alla presente carta servizi.

## 1.6 Riferimenti utili

N. Fax. 0442.320217	Numeri da digitare dall'esterno dopo il Tel. <b>0442.80311</b>	E - mail
<b>Amministrazione (1)</b>		
Segretario-Direttore		segreteria@casadebattisti.eu
Gestione Ospiti: Assistenti Sociali	11 e 17 (tel. diretto 0442.80096)	assistente-sociale@casadebattisti.eu
Ufficio Personale	12	personale@casadebattisti.eu
Ufficio Ragioneria	14	ragioneria@casadebattisti.eu
Ufficio Appalti	15	appalti@casadebattisti.eu
Ufficio Economato	16	economato@casadebattisti.eu
<b>Reparti (2)</b>		
Reparto - Anderlini	211	anderlini@casadebattisti.eu
Reparto - Montagnoli	221	montagnoli@casadebattisti.eu
Reparto - Alzheimer	251	alzheimer@casadebattisti.eu
Pensionato 1° piano - Vaona	231	vaona@casadebattisti.eu
Pensionato 2° piano - Fezzi	241	fezzi@casadebattisti.eu
<b>Ambulatori (3)</b>		
		Fax 0442 325366
Reparto - Anderlini	212	ambulatorio1@casadebattisti.eu
Reparto - Montagnoli, Alzheimer, Centro Diurno	222	ambulatorio2@casadebattisti.eu
Reparti Fezzi e Vaona	242	ambulatorio3@casadebattisti.eu
Coordinatore Servizi	32	servizisanitari@casadebattisti.eu
Responsabile Gestione Qualità	31	chiara.mella@casadebattisti.eu
<b>Servizi Professionali (4)</b>		
Fisioterapisti	37	palestra@casadebattisti.eu
Educatori Professionali Animatori	36	animatori@casadebattisti.eu
Psicologi	35	psicologi@casadebattisti.eu

## 2. TIPOLOGIA DI OFFERTA



### 2.1 Servizi residenziali e semi-residenziali

Negli ultimi anni si sta assistendo ad un profondo mutamento del panorama dei servizi socio – assistenziali in generale e, conseguentemente, anche di quelli specifici rivolti alla popolazione anziana. Dal 1° luglio 2007 è in vigore il regime della libera scelta, ovvero viene data al cittadino la possibilità di scegliere il Centro Servizi (dicitura che sostituisce il termine “casa di



riposo”) autorizzato/accreditato meglio rispondente alle proprie esigenze per un’idonea soluzione assistenziale.

In quest’ottica appare importante ampliare e differenziare i servizi offerti per incontrare le esigenze di una larga fascia della popolazione.

L’Istituto per Anziani “Casa de Battisti” dispone di alcune unità di offerta autorizzate e accreditate, descritte al paragrafo “presentazione”, che si possono sostanziare nei seguenti servizi:

1. **SERVIZIO RESIDENZIALE per ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI:** offre a persone non autosufficienti, di norma anziani, non assistibili a domicilio, un adeguato livello di assistenza medica, infermieristica, riabilitativa, psicologica, sociale, tutelare e alberghiera.
2. **SERVIZIO RESIDENZIALE per PERSONE ANZIANE AUTOSUFFICIENTI:** offre alle persone che conservano ancora un certo grado di autonomia - da verificare in fase di ingresso in struttura dall’equipe multi-professionale - un’idonea assistenza alberghiera e, all’occorrenza, anche un supporto socio-assistenziale, finalizzato al mantenimento delle capacità e facoltà esistenti.
3. **ACCOGLIMENTO TEMPORANEO:** è un servizio rivolto principalmente ad anziani NON AUTOSUFFICIENTI per i quali l’Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale (UVMD) stabilisce soggiorni residenziali definiti nel tempo.
4. **NUCLEI PROTETTI DEMENZE:** l’Istituto dispone di due nuclei protetti che ospitano soggetti affetti da varie forme di demenza, in particolare dal morbo di Alzheimer. Uno di questi reparti è stato autorizzato dall’AULSS 9 Scaligera, unico nel Veronese, come servizio alta protezione Alzheimer (SAPA), L.R. n. 22/2002 e s.m.i. L’obiettivo dell’assistenza è la riduzione della contenzione fisica e farmacologia degli anziani per assecondarli, in sicurezza, nel loro bisogno di “vagabondaggio”, tipico della loro patologia.



L’Istituto dispone di due parchi verdi, uno dei quali riservato al “Giardino Protetto” di oltre 2000 mq. Quasi tutte le camere di un nucleo Protetto si affacciano sul giardino,

studiato appositamente per persone affette da demenza. I percorsi del parco sono circolari e ben definiti da apposita segnaletica anti-trauma; le piante e gli arbusti sono stati scelti in modo da limitare al massimo il pericolo di ingestione. E' stata creata una zona gazebo per momenti di ristoro o di animazione. Nel giardino sono presenti 3 aree, destinate ad orto e delimitate da muretti, alle quali gli anziani possono accedere in maniera controllata.



5. **SERVIZIO SEMI-RESIDENZIALE:** il servizio di **CENTRO DIURNO per Persone Anziane Non Autosufficienti** costituisce una valida alternativa al ricovero e fornisce nelle ore diurne, lo stesso genere di prestazioni che vengono fornite ai residenti:
- attività assistenziali (cura della persona, assistenza psicologica, sociale e animativa);
  - attività sanitarie (infermieristiche, fisiatriche, riabilitative, logopediche, podologiche);
  - attività alberghiere (pasti, guardaroba, barbiere/parrucchiera).
- Si precisa che l'utente del Centro Diurno mantiene il proprio medico curante e che il servizio di trasporto non è garantito dall'Istituto.

Eventuali altri servizi potranno essere attivati qualora intervenissero accordi stipulati in convenzione con altri soggetti della rete sociale (es. Regione, ULSS, Comune, ecc.).

## 2.2 Servizi al territorio

L'Istituto ha definito apposite convenzioni con i comuni limitrofi (attualmente Cerea e Casaleone) per l'erogazione di servizi di supporto alla domiciliarità. L'offerta prevede:

- **PREPARAZIONE E CONFEZIONAMENTO DI PASTI CALDI:** l'Ente offre l'opportunità di ricevere al proprio domicilio pasti caldi tramite un servizio di trasporto a cura dei clienti convenzionati. I pasti forniti sono variati giornalmente, all'interno di una programmazione stagionale, con rotazione settimanale, fatte salve eventuali specifiche



richieste nel rispetto di prescrizioni dietetiche per motivi di salute. Ogni pasto comprende primo piatto, secondo piatto, contorno, frutta o dolce e pane.



- **SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD):** dal 2022 a seguito di un accordo quadro con il Comune di Cerea, il Centro Servizi si occupa di erogare assistenza domiciliare (SAD) per alcuni utenti residenti nel territorio comunale. Il servizio viene fornito da personale OSS presso l'abitazione dell'utente con orari e modalità di accesso concordati in sede di attivazione. Per attivare il SAD è necessario rivolgersi all'Assistente Sociale dell'Istituto e compilare apposita modulistica. Il tariffario e le modalità di pagamento sono gestiti direttamente dal Comune di Cerea.
- **SEGRETERIATO SOCIALE:** a seguito della convenzione stipulata con il Comune di Cerea, l'Assistente Sociale del Centro Servizi attiva anche le richieste di valutazione per l'accesso ai servizi residenziali e semiresidenziali per i cittadini residenti nel territorio di Cerea.
- **NIDO AZIENDALE "IL PONTE":** dal 2005 è attivo il servizio di asilo nido, rivolto prioritariamente ai figli del personale dell'Istituto, della Cooperativa Sociale Anderlini e del Comune di Cerea ed aperto anche all'utenza del territorio. E' gestito da una Cooperativa Sociale in concessione con il Comune di Cerea.



### 3. I NOSTRI SERVIZI

#### 3.1 SERVIZI SOCIO-SANITARI

Comprendono tutte le attività di assistenza diretta alla persona, sia di aiuto domestico-alberghiero che di carattere sociale e sanitario; tali attività coinvolgono tutte le figure professionali che collaborano per il benessere della persona anziana e partecipano alla definizione del Piano di Assistenza Individualizzato dell'ospite (par. 4.2).

Tali servizi sono coordinati dalla coordinatrice dei servizi. La stessa gestisce anche i rapporti con i diversi reparti/servizi sanitari dell'Azienda ULSS locale e con il Coordinatore dei Medici.

### **3.1.1 Assistente Sociale**

La figura dell'Assistente Sociale rappresenta un primo punto d'accesso per il cittadino che necessita di ricevere informazioni in merito ai servizi erogati dalla struttura. Si tratta di una figura cardine per l'orientamento della domanda e la valutazione dell'idoneità della stessa. L'Assistente Sociale attraverso lo strumento del **colloquio professionale** raccoglie le informazioni attraverso i referenti/familiari della persona in fase di accoglimento al fine di garantire un buon inserimento in struttura nonché un adeguato supporto in questa fase delicata.

L'intervento dell'Assistente Sociale si pone l'obiettivo di instaurare un **rapporto di fiducia** con i familiari/referenti favorendo così la condivisione del progetto di accoglimento, i dubbi, le perplessità e le difficoltà del momento.

L'Assistente Sociale è collocata all'interno dell'Ufficio Gestione Ospiti e si occupa anche di:

- organizzare l'ingresso della persona in struttura interfacciandosi con l'Ufficio di Residenzialità dell'ULSS9;
- comunicare le informazioni raccolte dal colloquio iniziale ai reparti di assistenza, agli ambulatori e ai vari professionisti favorendo la condivisione delle informazioni per un buon accoglimento della persona;
- attività di segretariato sociale, fornendo le informazioni utili per orientare l'utenza tra i servizi del territorio (es. attivazione scheda SVAMA);
- mantenere i rapporti con gli anziani e i loro famigliari/referenti per varie tipologie di richieste riguardanti problematiche assistenziali interne all'Istituto o relative ai rapporti con altre istituzioni (Comuni e ULSS9);
- attivare eventuale richiesta di rivalutazione della scheda SVAMA per le persone accolte;
- fornire informazioni utili al familiare/referente per attivare il percorso di nomina dell'amministratore di sostegno;
- dare supporto per eventuali pratiche amministrative richieste dal referente (es. dichiarazione d'accoglimento);
- partecipare all'Unità Operativa Interna (U.O.I.) definendo il progetto Assistenziale Individualizzato dell'ospite in collaborazione con l'Equipe multidisciplinare;
- gestire la fase di uscita della persona (dimissione o decesso), interfacciandosi con l'Ufficio di Residenzialità dell'ULSS9.

### **3.1.2 Educatore Professionale Animatore**

L'educatore professionale animatore svolge attività di animazione rivolte agli anziani in tutti i luoghi che la struttura mette a disposizione e organizza uscite/gite all'esterno dell'ente. Questa figura si occupa anche di fare eseguire attività di natura occupazionale (es. spellare frutta, spazzare, pulire, lavorare con la lana, piegare tessuti, garze, fogli, carta crespata, ecc.). La terapia occupazionale trova le sue radici proprio sul presupposto che l'essere attivi, il "fare" ed il "lavorare", hanno per sé un effetto curativo. A questo proposito organizza laboratori di: cucito, cucina, giardinaggio, modellaggio, uso dei colori, attraverso vari laboratori di pittura.

L'educatore segue gruppi di orientamento spazio-temporale, ossia esercizi e percorsi di ri-orientamento alla realtà, per gli anziani con patologia di Alzheimer lieve e moderato. Durante tale attività l'educatore sollecita la persona con domande-stimolo specifiche finalizzate al

recupero della memoria, anche attraverso la lettura ed il commento di testi vari, dell'almanacco e del quotidiano.

Organizza gruppi di anziani riuniti con specifiche finalità, oltre quella di socializzazione.

Invita gli anziani accolti alla stesura del giornalino "L'ARCA", a cadenza bimensile che tratta argomenti vari, racconti, aneddoti, modi di dire di un tempo; anche questa attività è volta al recupero della memoria.

Con frequenza periodica vengono realizzate feste all'interno dell'Istituto, animate anche da gruppi di ballo liscio, cantanti, gruppi folcloristici, corali ecc. Il programma aggiornato viene pubblicato su locandine o social.

Uno spazio particolare viene dedicato alla Santa Messa, organizzata periodicamente in collaborazione con la parrocchia del paese.

Definisce e realizza interventi previsti nel piano di assistenza individualizzato in collaborazione con l'equipe multi-professionale.

L'educatore segue specifiche progettualità educative/animative promosse da Comuni, Enti o Associazioni del territorio.



### **3.1.3 Fisiatra**

L'Ente, su apposita convenzione con l'ULSS 9, si avvale della consulenza di uno Specialista in Medicina Fisica e Riabilitativa. La consulenza specialistica si attiva su richiesta del medico curante per valutazione e/o prescrizione di ausili, con le modalità stabilite dall'ULSS 9.

### **3.1.4 Fisioterapista**

Nelle RSA l'impegno riabilitativo prevede una presa in carico finalizzata al recupero o, nei casi di danno stabilizzato, al mantenimento dei livelli funzionali raggiunti e al rallentamento del processo involutivo.

Tutto il personale della struttura è coinvolto nel cogliere il bisogno di recupero dell'anziano, a promuovere l'autonomia, la partecipazione alla vita comunitaria e il benessere.

Il servizio di fisiokinesiterapia è attivo dal lunedì al sabato e conta un organico di tre fisioterapisti a tempo pieno.

Il fisioterapista ha il compito di valutare funzionalmente il residente per mettere in atto, individualmente e/o in collaborazione con altre figure, interventi utili al raggiungimento o al mantenimento della massima autonomia possibile e al suo benessere psico-fisico.

I fisioterapisti svolgono le loro attività nel proprio nucleo di appartenenza e nella palestra adeguandosi alle caratteristiche ed alle necessità sanitarie ed assistenziali dell'utente.

Le attività svolte dal servizio sono:

- Valutazione funzionale per la elaborazione del Programma Assistenziale Individuale insieme all'equipe multidisciplinare.
- Interventi: fisiochinesiterapia individuale (mobilizzazione e posizionamento, rieducazione funzionale, training alla deambulazione, terapie fisiche, cyclette servo/assistita, tapis roulant),
- Attività di gruppo,
- Monitoraggio degli ausili.
- Tutoraggio ed attivazione degli OSS per la movimentazione e per la corretta postura delle persone anziane.
- Proposta di adozione di protesi ed ausili ed eventuale addestramento all'uso.
- Gestione delle richieste di ausili prescritte dal medico fisiatra.
- Verifica delle corrispondenze delle metodologie riabilitative attuate agli obiettivi di recupero funzionale.
- Consulenza ed educazione di familiare/badante per posizionamento e mobilizzazione ospite e utilizzo di ausili.



### 3.1.5 Infermiere

Il servizio infermieristico dell'Istituto è garantito nell'arco delle 24 ore.

L'infermiere, responsabile dell'attività generale infermieristica, eroga interventi di natura preventiva, curativa, palliativa e riabilitativa, come previsto dal profilo professionale e dal codice deontologico.

Nel processo assistenziale si occupa di identificare i bisogni di assistenza della persona, formulare obiettivi (sia in autonomia che collaborando con altre figure professionali come medico, operatori e fisioterapisti), attuarli e valutarli.

Nello specifico, prepara e somministra farmaci, garantendo la corretta gestione della terapia prescritta dal medico; rileva i parametri vitali; partecipa attivamente alla visita medica intercettando precocemente segni di aggravamento; attiva la programmazione di visite esterne ed esami specialistici; esegue le medicazioni; sorveglia e garantisce una corretta gestione dell'alimentazione.

L'infermiere aiuta la persona assistita a convivere nel migliore dei modi possibili con i problemi che derivano dalla malattia, interfacciandosi in modo empatico anche con i famigliari coinvolti nel percorso di cura.



### **3.1.6 Logopedista**

Il servizio di logopedia ha il compito di osservare e valutare il residente per mettere in atto, individualmente e con la collaborazione di altre figure, interventi per mantenere, migliorare o gestire gli aspetti comunicativi e di deglutizione.

Il logopedista svolge la sua attività all'interno dei reparti e nello studio logopedico sulla base delle necessità della persona accolta.

Le attività svolte dal servizio sono:

- osservazione dei nuovi entrati per valutarne le abilità comunicative/linguistiche e di deglutizione;
- trattamento e stimolazione delle comunicopatie afasiche e disartriche;
- valutazione e monitoraggio dei problemi di disfagia anche nel momento dell'alimentazione su prescrizione del medico curante;
- partecipazione alle riunioni di reparto e ad uno scambio con le varie figure professionali al fine di mantenere la massima autonomia possibile per la persona anziana e contribuire al suo benessere psico-fisico.

### **3.1.7 Medico**

L'assistenza medica all'interno dell'Istituto è attualmente di competenza dell'azienda sanitaria locale, che, in base alla normativa regionale di riferimento, garantisce la figura del Medico in convenzione con l'ULSS9. Esso esplica nei confronti dei propri assistiti compiti di diagnosi, cura, prevenzione e riabilitazione, avvalendosi di consulenze specialistiche ed esami diagnostici. Tali attività vengono svolte con l'aiuto del personale infermieristico presente in struttura.

Il servizio medico è attivo dal lunedì al sabato mattina in orario diurno. Durante le ore notturne, sabato pomeriggio e festivi è attiva la guardia medica operante presso l'ULSS9.

Per colloqui con i medici si chiede di prendere appuntamento con l'ambulatorio di riferimento.

### **3.1.8 Operatore Socio-Sanitario**

L'Operatore Socio-Sanitario è la figura che, in seguito a rilascio dell'attestato in seguito a specifica formazione riconosciuta a livello regionale, si occupa delle attività di assistenza diretta



alla persona anziana. A titolo esemplificativo si occupa di mantenere le sue autonomie e/o di provvedere all'esecuzione delle principali attività di vita quotidiana quali igiene personale, vestizione, bagno settimanale, aiuto alla somministrazione del pasto, gestione dell'incontinenza, mobilitazione e postura, aiuto alla deambulazione, prevenzione piaghe da decubito, pulizia presidi e ausili.

Anche l'OSS partecipa alla definizione del piano di assistenza individualizzato in collaborazione con l'equipe multi-professionale e attua gli interventi in esso stabiliti.

L'Ente si fa carico della formazione e aggiornamento continuo degli operatori di assistenza attraverso la programmazione ed realizzazione di un piano formativo, stabilito annualmente.

### 3.1.9 Psicologo

Il servizio di Psicologia si pone l'obiettivo di promuovere il benessere degli anziani accolti nel Centro Servizi. A tal fine è di primaria importanza mettersi in loro ascolto, ma è fondamentale anche rivolgersi a tutti coloro che sono in relazione con l'anziano: i familiari e il personale.

Per quanto concerne il lavoro con gli anziani, i colloqui individuali svolti dagli Psicologi hanno lo scopo di creare un contesto relazionale che faccia sentire la persona accolta nella sua globalità, valorizzata nelle sue capacità, riconosciuta come individuo con una propria preziosa storia e sostenuta nell'affrontare i cambiamenti e il declino legato all'età e/o alle patologie, i vissuti di solitudine e l'elaborazione delle tematiche legate al senso della propria esistenza e al fine vita.

Le attività con gli anziani riguardano principalmente:

- **Colloqui di accoglimento**, si pongono l'obiettivo di raccogliere informazioni salienti della vita della persona accolta ed eventuali richieste inerenti la permanenza in struttura oltre che favorire la comprensione dei ritmi quotidiani e della vita comunitaria cercando di facilitare la socializzazione e l'inserimento;
- **Colloqui di sostegno** (proposti sulla base di una richiesta e/o necessità della persona accolta o su indicazione di altri professionisti presenti in struttura), sono generalmente finalizzati a raccogliere i vissuti della persona e, successivamente, anche attraverso il confronto con l'equipe, costituiscono la base per la progettazione di interventi sia sul piano dell'elaborazione psicologica che su quello operativo (ad es. modifiche ambientali, proposte di attività, coinvolgimento dei familiari, etc.).
- **Monitoraggio comportamentale**: rappresenta, soprattutto per le persone affette da demenza, un momento fondamentale per la programmazione e verifica degli interventi psicosociali che hanno lo scopo di contenere le alterazioni comportamentali diversificate anche ricorrendo a "strategie non farmacologiche".

Relativamente ai familiari gli Psicologi offrono:

- **Colloquio anamnestico-informativo di ingresso**: si pongono l'obiettivo di raccogliere informazioni sulla persona accolta, aumentare la consapevolezza della scelta dell'inserimento condividendone i dubbi, perplessità e difficoltà, favorire e facilitare l'inserimento della stessa nella nuova struttura.
- **Spazio d'ascolto**: finalizzato a sostenere i familiari nei momenti di difficoltà mediante una relazione nella quale possano sentirsi accolti, ascoltati, compresi e sostenuti nel riscoprire risorse per affrontare positivamente le situazioni e mantenere vivi i legami nei nuovi tempi e spazi, ma anche supportarli nella ricerca e nell'apprendimento di nuove modalità di comunicazione e relazione coi propri cari. La possibilità di confrontarsi in presenza o telefonicamente con la figura dello Psicologo risulta una valida strategia al fine di creare un rapporto più stabile e di collaborazione con i familiari i quali possono manifestare insicurezze o sensi di colpa alla permanenza del proprio caro in struttura.

Le iniziative indirizzate al personale si pongono in un'ottica di prevenzione dello stress da lavoro-correlato e del burn-out e mirano a migliorare la presa in carico dei bisogni della persona anziana (che sono soggetti a variazione nel corso del tempo) aumentando le capacità di problem solving e potenziando le competenze relazionali e comunicative fondamentali nel rapportarsi con gli anziani, con i familiari e tra operatori stessi.

### 3.1.10 Podologo

Il podologo è la figura professionale che collabora con il medico nella prevenzione e cura della patologia del piede (ipercheratosi, meta tarsalgia, talalgie, onicopatie ecc.).

Gli interventi principali consistono in:

- prevenzione all'insorgere di calli e duroni;
- ablazione dei calli;
- confezionamento di solette ammortizzanti da inserire in calzature adeguate;
- applicazione di materiale auto modellante nella testa dei metatarsi;
- riduzione e correzione delle ipertrofie e deformazioni ungueali con strumenti adeguati.

## 3.2 SERVIZI ALBERGHIERI

Il centro servizi eroga i seguenti servizi alberghieri:

### 3.2.1 Cucina e Bar

L'Ente offre un proprio servizio di **cucina interna**. I menù sono variati in funzione della persona, nel rispetto delle indicazioni sanitarie ed assistenziali, della stagione e dei giorni della settimana. I piatti sono riproposti nelle varianti tritati, frullati e omogenizzati in base alle esigenze dell'Ospite.

Il servizio viene fornito inoltre ad utenti esterni che hanno fatto specifica richiesta agli Enti convenzionati con l'Istituto (si veda voce "servizi al territorio" paragrafo 2.2).

Ospiti e famigliari possono trascorrere piacevoli momenti in compagnia presso il **bar** d'Istituto, gestito da personale interno e ammodernato nell'anno 2023.



### **3.2.2 Parrucchiere**

L'ente dispone di un locale attrezzato per lo svolgimento del servizio di Parrucchiere, che può essere svolto anche nel reparto di assistenza a seconda delle condizioni della persona accolta o di specifiche esigenze organizzative; nella retta è incluso un taglio ogni due mesi ed uno shampo e piega al mese.

### **3.2.3 Guardaroba/Lavanderia**

Il lavaggio degli indumenti personali degli anziani è eseguito dal servizio interno lavanderia/guardaroba ed è incluso nella retta.

I famigliari/referenti, precedentemente all'ingresso, vengono opportunamente informati circa la dotazione degli indumenti necessari. Gli operatori provvedono ad etichettare ogni indumento.

### **3.2.4 Manutenzioni**

Il servizio di Manutenzione è garantito da personale dell'Istituto, che si occupa di eseguire piccoli lavori di riparazione e di verificare le manutenzioni specializzate, ordinarie e/o straordinarie affidate a ditte esterne per il corretto funzionamento degli impianti.

### **3.2.5 Pulizia e Sanificazione Ambientale**

Le pulizie e la sanificazione degli ambienti rivestono un ruolo importante non solo nell'ambito del miglioramento del comfort alberghiero, ma soprattutto per le implicazioni di origine igienico-sanitario che influiscono sulla qualità delle cure erogate e sull'efficienza ed efficacia dell'organizzazione dei servizi.

Adeguati sistemi di pulizia quotidiana concorrono a diminuire la possibilità di diffusione dei microorganismi, quindi a limitare la propagazione delle infezioni e, di conseguenza, a migliorare la qualità di vita degli utenti e degli operatori.

## **3.3 SERVIZI AMMINISTRATIVI**

L'Ufficio Ragioneria mensilmente elabora gli importi delle rette relative al soggiorno degli anziani. Annualmente viene rilasciata la dichiarazione delle spese sanitarie sostenute ai fini della detrazione fiscale di legge.

L'Ufficio Economato, su delega del referente dell'ospite, provvede ad organizzare il trasporto con ambulanza per eventuali visite programmate.

## **4. INFORMAZIONI UTILI**

### **4.1 Dove e come presentare la domanda**

L'accoglimento presso l'Ente per le persone autosufficienti e non autosufficienti avviene previa valutazione dell'Unità Valutativa Multi-dimensionale Distrettuale (UVMD): per l'inserimento in

struttura delle persone non autosufficienti l'Ente è tenuto ad adempiere alle vigenti disposizioni regionali in materia di "libera scelta", che dispone la facoltà del singolo cittadino, titolare di impegnativa di residenzialità, di spendere la quota di rilievo sanitario legata all'assistenza sanitaria presso un centro servizi autorizzato/accreditato.

L'Istituto si propone quindi di soddisfare prioritariamente le richieste di accoglimento inviate dall'Ufficio di Residenzialità dell'ULSS9, tramite chiamata dal Registro Unico della Residenzialità.

L'Istituto si riserva di valutare l'inserimento di persone con patologie psichiatriche, con eventuale richiesta, ai parenti / garanti e servizi sociali del territorio, di trasferimento degli stessi, nel caso si verificasse la non idoneità della struttura al proseguimento della permanenza dell'Ospite stesso in Istituto.

L'accoglimento presso l'Ente di persone autosufficienti avviene previa valutazione dell'Unità Valutativa Multi-dimensionale Distrettuale (UVMD).

Nel sito internet d'Istituto [www.casadebattisti.eu](http://www.casadebattisti.eu) alla voce "carta dei servizi" sono pubblicati i regolamenti in vigore presso l'ente e nella sezione "rette" l'importo delle rette in vigore.

#### **4.2 Unità Operative Interne (U.O.I.) e Progetto Assistenziale Individualizzato (P.A.I.)**

Quando la persona anziana entra in struttura, tutte le figure professionali e il reparto di assistenza si attivano per effettuare una fase di osservazione iniziale, funzionale a redigere il suo P.A.I..

Il P.A.I. è un Progetto Assistenziale Individualizzato; viene definito in un incontro dall'equipe multi professionale dell'Istituto, l'Unità Operativa Interna (U.O.I.), deputata anche alla discussione e presa in carico di problematiche specifiche di varia natura. Le figure che partecipano alla UOI possono essere, a seconda degli ambiti interessati dal caso specifico, l'assistente sociale, il medico, l'infermiere, il responsabile di nucleo o un suo delegato, il coordinatore, lo psicologo, l'educatore professionale, il logopedista, il fisioterapista e il direttore. Alla UOI sono invitati anche i famigliari.

Il PAI si basa sulla registrazione metodologica dei problemi/bisogni della persona anziana e delle sue potenzialità residue, sulle informazioni fornite dalla famiglia precedentemente all'accoglimento e su quelle fornite dal reparto di assistenza durante la fase di osservazione sopra citata. E' un documento scritto in cui si stabiliscono obiettivi assistenziali e di trattamento da perseguire (ad es. prevenzione di peggioramenti fisici/cognitivi/psicologici, recupero di funzionalità ecc.) e, nel dettaglio, responsabilità e titolarità degli interventi, che verranno eseguiti in un tempo definito.

Il PAI viene effettuato o verificato almeno una volta l'anno ed ogni qualvolta i mutamenti psico-fisici della persona accolta lo richiedono.

Come già accennato, all'incontro vengono invitati anche i famigliari/referenti dell'anziano, in quanto la UOI rappresenta anche un momento di confronto e condivisione con la famiglia/i referenti delle strategie assistenziali adottate.

#### **4.3 Recesso e Risoluzione del Contratto**

In caso di volontà di recesso dal servizio fornito dall'Istituto, l'utente e/o i suoi referenti si impegnano a darne comunicazione scritta al Centro Servizi con almeno 7 giorni effettivi di anticipo, che decorrono dal ricevimento della stessa.

Specifiche disposizioni in materia sono contenute nel Contratto di Accoglimento sottoscritto in fase di ingresso e nel RL006 Regolamento Generale del Centro Servizi o RL 007 Regolamento Centro Diurno, che disciplinano anche eventuali dimissioni dell'utente.

All'uscita della persona, i suoi referenti sono tenuti a ritirare tutti gli effetti personali ed i diversi documenti presso gli uffici e i servizi competenti.

## **8. STANDARD DI QUALITA'**

L'Istituto per Anziani "Casa De Battisti" è certificato UNI EN ISO 9001 dall'anno 2006.

Da maggio 2018 l'Istituto ha ottenuto l'adeguamento del proprio sistema di gestione della qualità alla norma UNI EN ISO 9001:2015, oggetto di continui rinnovi di certificazione fino all'attuale rilasciata in data 17.05.2024 per il seguente campo di applicazione: "Erogazione di servizi socio-sanitari e riabilitativi in regime di residenzialità e semi-residenzialità. Preparazione pasti con cucina interna per interni e conto terzi".

L'Istituto persegue gli obiettivi del miglioramento continuo dei servizi erogati e della maggiore trasparenza nei rapporti con l'esterno.

### **8.1 Obiettivi/Indicatori di qualità**

Gli indicatori sono degli indici che ogni servizio, reparto, figura professionale deve raggiungere in merito ad alcuni obiettivi specifici indicati dall'Istituto per l'anno in corso. Ogni indice fa riferimento ad uno standard che risulta essere il valore "di qualità" che si vuole raggiungere e/o mantenere. Gli indicatori e i propri valori soglia seguono in ALLEGATO e sono oggetto di revisione annuale. Vengono pubblicati sul sito d'Istituto, nell'apposita sezione carta dei servizi e in amministrazione trasparente.

### **8.2 Gestione reclami**

Con il reclamo le persone accolte o i loro familiari hanno la possibilità di segnalare all'amministrazione comportamenti o disservizi in contrasto con i principi e le finalità espresse nella carta dei servizi.

Tutti i referenti dei servizi svolgono funzione di ufficio relazione con il pubblico. Possono quindi:

- ricevere segnalazioni di vario genere riguardanti la vita in Istituto;
- provvedere a dare tempestiva risposta all'utente per le segnalazioni di più agile definizione. Se il reclamo non può essere soddisfatto immediatamente si provvederà ad istituire tramite apposita modulistica l'istruttoria per la gestione dello stesso.

### **8.3 Gradimento**

L'Ente misura il grado di soddisfazione delle persone anziane accolte e dei loro familiari/referenti attraverso la somministrazione di un questionario di gradimento, volto a rilevare sistematicamente la qualità percepita relativamente ai servizi offerti dall'Istituto.

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

Nel sito [www.casadebattisti.eu](http://www.casadebattisti.eu) sono riportati gli esiti dei questionari raccolti.



## 9. COMITATO OSPITI E FAMIGLIARI

L'Ente garantisce e favorisce la rappresentanza delle persone accolte e dei loro familiari all'interno dell'Istituto in ottemperanza a quanto richiesto dalla normativa regionale. I membri del Comitato sono eletti liberamente rispettivamente dalle persone accolte e dai familiari.

Il funzionamento di tale organo di rappresentanza è disciplinato da apposito regolamento e dalla normativa regionale in materia.

