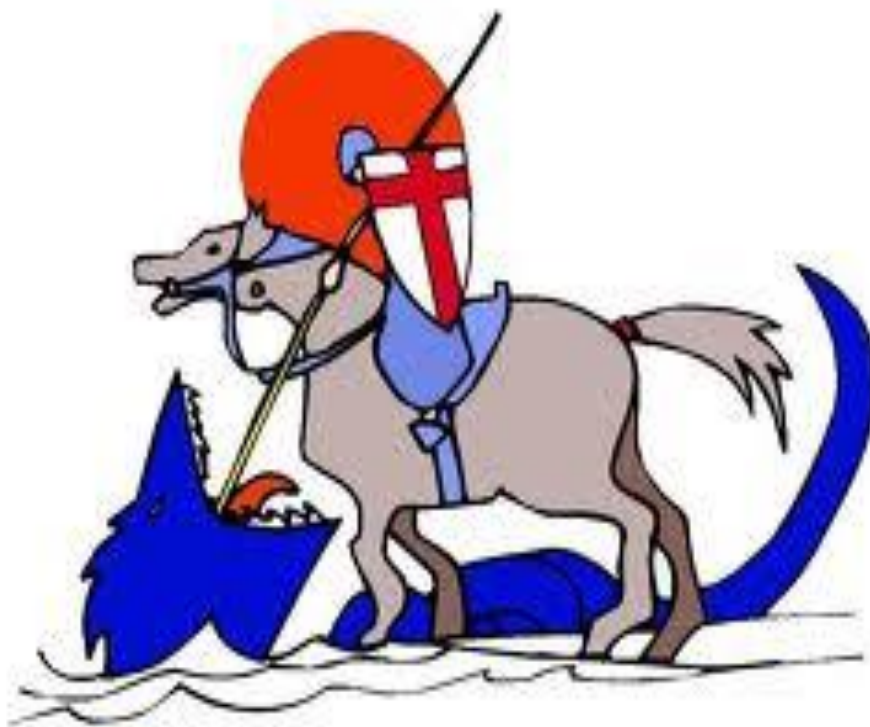


# Casa di Riposo "San Giorgio"

## I.P.A.B.

### *Centro di Servizi per il Territorio*



## INDICE

Premessa	pag. 3
1. LE ORIGINI	pag. 4
2. MISSION	pag. 4
3. PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO	pag. 5
4. VALORI E OBIETTIVI STRATEGICI	pag. 5
5. I DIRITTI DEGLI UTENTI	pag. 6
6. I DIRITTI DEI FAMIGLIARI	pag. 7
7. SERVIZIO DI VOLONTARIATO	pag. 7
8. LA STRUTTURA	pag. 7
- Il modello di cura e le persone che se ne occupano	pag. 8
- Il modello di organizzazione dell'assistenza	pag. 9
9. INFORMAZIONI PER L'ACCOGLIMENTO IN STRUTTURA	pag. 10
- Modalità di accesso ai servizi	pag. 10
- Retta	pag. 10
- Accoglimento in struttura	pag. 11
10. IL SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA PERSONA	pag. 12
- Gli operatori di assistenza	pag. 12
- Gli infermieri professionali	pag. 13
- Assistenza medica e medico specialista	pag. 13
- Il coordinamento sanitario-assistenziale	pag. 14
- L'assistente sociale	pag. 14
11. I SERVIZI RIABILITATIVI	pag. 15
- Fisioterapia	pag. 15
- Logopedista	pag. 15
- Educatori professionali	pag. 16
- Psicologo	pag. 16
12. SERVIZIO ALBERGHIERO	pag. 17
- Servizio ristorazione	pag. 17
- Servizio di lavanderia e guardaroba	pag. 17
- Servizio di pulizia degli ambienti	pag. 18
- Manutenzione	pag. 18
13. RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI	pag. 19
14. RISORSE UMANE	pag. 20

## ALLEGATI:

- *INDICATORI DELLA QUALITÀ*
- *RETTE*
- *REGOLAMENTO COMITATO FAMILIARI*
- *CODICE DEONTOLOGICO*
- *REGOLAMENTO VOLONTARI*
- *MODULO PER RECLAMI O SUGGERIMENTI*
- *CONTATTI*

## PREMESSA

*Normativa di riferimento:*

*Legge 8 novembre 2000, n. 328*

*Regolamento Regione Veneto 10 maggio 2001, n. 3.*

*Legge Regione Veneto 16 agosto 2002, n. 22*

*Con la Carta dei Servizi, l'Ente mette a disposizione delle persone un idoneo strumento per conoscere con chiarezza i servizi offerti e per essere informati sull'organizzazione generale della stessa struttura.*

*La Carta mette in evidenza non solo la natura e la qualità dei servizi che l'Ente è in grado di offrire, ma anche gli obiettivi e i traguardi che intende raggiungere anche in base ai suggerimenti e consigli del singolo utente, il tutto finalizzato al miglioramento continuo della qualità nell'interesse reciproco.*

*Con questa novellazione, in particolare, si vuole mettere in risalto la nuova articolazione del servizio sanitario assistenziale per nuclei, il servizio di ristorazione modificato nella struttura ed implementato nel sistema, gli indicatori di qualità rivisti quale strumento per il controllo delle attività di erogazione dei servizi e per identificare gli ambiti in cui possono essere apportati miglioramenti dell'efficacia.*

*Casale di Scodosia, 28 gennaio 2013*

**Il Presidente**  
*Dott. Benedetto Avventi*

## 1. LE ORIGINI

Inaugurata nel dicembre 1982, fino al 30 giugno 1997 è stata gestita direttamente dal Comune di Casale di Scodosia.

Dal 1 Luglio 1997, in seguito all'emanazione di apposito Decreto Regionale – n. 86 del 26.06.1997- è stata trasformata in Istituzione Pubblica di Assistenza (I.P.A.B.) regolata dalle norme della Legge 17.07.1890, n. 6972 (cd. Legge Crispi) assumendo la veste di ente pubblico autonomo.

## 2. MISSION

Obiettivo fondamentale della Casa di Riposo "San Giorgio" è la cura dell'"anziano ospite" volta al mantenimento e al recupero della migliore qualità di vita possibile ed in particolare alla conservazione dell'autosufficienza.

Obiettivo fondamentale è, quindi, quello di attivare e gestire tutte le attività che in essa si svolgono in modo da rendere tutto il personale che opera nella Casa di Riposo consapevole del fine per cui lavora responsabilizzandolo, nei limiti dei compiti di ciascuno, ma nell'ottica di un obiettivo comune.

Il Consiglio di Amministrazione si è pertanto prefissato dei principi guida, quali mezzi indispensabili per il raggiungimento degli obiettivi preposti che, partendo dal perseguire costantemente la massima sicurezza operativa, mirano a garantire un servizio qualitativamente corretto e professionale.

Il primo principio guida è l'attenzione alle richieste, esigenze ed eventuali richiami da parte degli ospiti e dei loro familiari, quale elemento di riscontro della "qualità percepita" dei servizi da realizzare.

Il secondo principio è la formazione e l'informazione di tutti i dipendenti in modo da renderli consapevoli degli obiettivi aziendali e dei modi di perseguirli.

Un terzo aspetto è prestare attenzione alle osservazioni avanzate dai dipendenti, che, in quanto direttamente in contatto con le problematiche operative, sono in grado di evidenziare situazioni non rilevabili altrimenti.

**Le aree di azione che l'Ente ritiene prioritarie e sulle quali intende agire sono:**

### a) Organizzazione

- generare trasparenza;
- favorire il miglioramento della qualità della gestione sia in termini di efficienza che di efficacia;
- ottimizzare l'utilizzo delle risorse;
- sviluppare le risorse umane in coerenza con il sistema organizzativo;
- migliorare in modo continuo il sistema della comunicazione interna ed esterna;
- gestire lo sviluppo delle strutture nel rispetto dei requisiti ambientali e della collettività;

### b) Rapporto con il cliente/utente interno ed esterno

- sostenere una politica di umanizzazione della struttura ad ogni livello, mirando ad offrire all'utente un ambiente in grado di favorire lo sviluppo delle sue potenzialità residue;
- orientare i comportamenti degli operatori all'attenzione continua alla persona;

- garantire la soddisfazione dei bisogni dell'utente/cliente sia interno che esterno, sia esso singola persona che istituzione;
- mantenere un dialogo costante con l'utente e le persone/associazioni che lo rappresentano;

**c) Attività**

- avere sotto controllo e migliorare in modo continuo e progressivo tutti i processi;
- definire standard professionali di elevato valore tecnico;
- garantire l'appropriatezza e l'efficacia dei comportamenti;
- assicurare appropriati livelli di sicurezza per i clienti e gli operatori;
- stabilire un sistema di misurazione continua della qualità a livello di processo, struttura, esito, soddisfazione dell'utenza, costi;

**d) Miglioramento**

- garantire la formazione permanente del personale;
- sviluppare le competenze in rapporto ai bisogni;
- predisporre annualmente un piano di miglioramento che preveda, per ciascun servizio, indicatori misurabili;

Il sistema è stato implementato, dall'anno 2006, con le norme di qualità UNI EN ISO 9001:2000 (poi 2015), seguendo le linee guida date dalla norma **UNI 10881:2000**.

Il Sistema di Qualità, attraverso l'utilizzo di indicatori, è lo strumento di miglioramento continuo mediante il quale l'Ente analizza i risultati conseguiti e individua i nuovi obiettivi da definire nei piani di miglioramento.

### 3. PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

L'Ente intende dare concreta applicazione ai principi sull'erogazione dei servizi pubblici indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

**Eguaglianza,**

**Imparzialità,**

**Continuità,**

**Diritto di scelta,**

**Partecipazione,**

**Efficacia,**

**Efficienza.**

### 4. VALORI E OBIETTIVI STRATEGICI

**Massimizzazione della qualità di vita (MISSION)**

L'Ente intende garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, autosufficiente o meno, una qualità di vita il più possibile elevata, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio. L'Ente fonda il suo operato sulla trasparenza e sull'etica professionale con la stesura di un codice deontologico professionale e il miglioramento continuo delle prestazioni.

**Valorizzazione delle capacità residue**

Si perseguono livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, cercando di conservare, ripristinare o sviluppare, le capacità funzionali residue della persona.

L'Ente definisce e aggiorna, sulla base di valutazioni multiprofessionali, progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo, anche attraverso l'ausilio di strumenti informatizzati che garantiscano il monitoraggio continuo dell'evoluzione socio-sanitaria.

#### **Lavoro per «obiettivi e risultati»**

La metodologia di intervento è coerente ad una tipologia di organizzazione del lavoro che, sulla base di precisi obiettivi, punta al conseguimento di risultati di salute per la persona. Viene superata, quindi, l'organizzazione "per mansioni", caratterizzata, invece, da un approccio lavorativo di tipo "burocratico" dando centralità alla persona come soggetto pluridisciplinare.

#### **Formazione continua del personale**

L'Ente garantisce una formazione continua del personale, al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni del residente.

La formazione non si limita alla fase di addestramento iniziale del personale. Il Promotore per la Qualità, con la collaborazione del Coordinatore sanitario-assistenziale e delle varie figure professionali, individua le necessità di formazione del personale coinvolto e da qui viene redatto annualmente un "**piano di addestramento**" per le diverse aree.

#### **Apertura al territorio**

Si intende incrementare l'apertura al territorio, potenziando l'integrazione con le Aziende, le Case di Riposo, ULSS e i Comuni e Unioni dei Comuni di riferimento, promuovendo incontri anche con le Associazioni presenti sul territorio per identificare obiettivi comuni e realizzare progetti di fattiva collaborazione, traendo forza dal fatto che tale collaborazione è da ritenersi un investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della collettività.

#### **Razionalizzazione delle spese**

L'Ente intende inoltre razionalizzare le spese attraverso un'analisi costante del processo di erogazione del servizio che tenga conto delle risorse disponibili e dei vincoli di bilancio, nel rispetto degli obiettivi di efficienza, efficacia ed economicità della gestione.

## **5. I DIRITTI DEGLI UTENTI**

- **Diritto all'assistenza personalizzata:** ogni utente ha diritto ad essere trattato con attenzione, premura e cortesia, nel rispetto della persona e della sua dignità attraverso una corretta valutazione ed una assistenza personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni.
- **Diritto alla continuità:** l'erogazione delle prestazioni offerte saranno garantite in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni.
- **Diritto all'informazione e alla partecipazione:** il residente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso dell'Ente; tali dati sono soggetti al segreto professionale e al rispetto delle disposizioni di cui al Nuovo Regolamento Europeo sulla Privacy 679/2016.
- **Diritto alla libertà di movimento:** gli utenti organizzano la propria giornata nel modo che ritengono più opportuno nel rispetto delle norme di comportamento dell'Ente. La persona che intende allontanarsi deve darne preventiva comunicazione precisando il periodo di assenza.
- **Diritto al mantenimento dei legami affettivi:** l'Ente auspica una collaborazione con i Familiari, la cui presenza risulta gradita sia per la partecipazione alle varie attività socio- ricreative organizzate durante l'anno, sia per la risoluzione di eventuali problemi.

## 6. I DIRITTI DEI FAMILIARI

I diritti dei Familiari degli utenti, previsti dall'art. 3 del Regolamento della Regione Veneto 10.5.2001, sono disciplinati dall'apposito regolamento del *Comitato Familiari Ospiti*.

## 7. SERVIZIO DI VOLONTARIATO

L'Ente promuove l'attività di volontariato, quale risorsa ritenuta utile alle finalità istituzionali. Le norme sull'attività di volontariato sono contenute nell'apposito *Regolamento Volontari*.

## 8. LA STRUTTURA

La Casa di Riposo *San Giorgio* è situata su una strada laterale della via principale del paese, a traffico limitato, ma allo stesso tempo dà la possibilità agli Ospiti ivi residenti di usufruire di tutti i servizi offerti ai cittadini.

La Casa di Riposo "San Giorgio" - Centro Servizi per il Territorio - offre diverse tipologie di servizi così articolati:

### ❖ Centro Servizi per non autosufficienti

- N. 1 Nucleo di secondo livello di assistenza
  - » Nucleo Coriandolo n. 22 posti letto
- N. 3 Nuclei di primo livello di assistenza
  - » Nucleo Rosmarino n. 26 posti letto
  - » Nucleo Basilico n. 30 posti letto
  - » Nucleo Salvia n. 29 posti letto

I nuclei vengono assistiti da un gruppo stabile di operatori, coordinati da un responsabile di nucleo. Tutti i nuclei sono dotati di propri spazi dedicati compreso la sala pranzo-soggiorno, salette per attività ricreative, bagno assistito, guardiole.

Le stanze sono tutte ampie, luminose, con spazi vivibili, tutte dotate di balcone, impianto di climatizzazione, filodiffusione, tv e sistema di chiamata centralizzato. Vi sono stanze singole, doppie o triple.

### ❖ Comunità alloggio

n. 10 posti letto

Per persone autosufficienti o parzialmente non autosufficienti ma in grado di gestire in modo quasi autonomo la loro vita quotidiana. Le stanze sono da uno o due posti letto anch'esse dotate di tv, impianto di chiamata, giardino esterno attrezzato, personale dedicato e con spazi comuni per le attività di socializzazione.

### ❖ Mini appartamenti

n. 4 posti letto

Per coppie autosufficienti, sono dotati di giardino, sono composti da un soggiorno, stanza e servizi igienici.

La struttura si compone inoltre di spazi comuni, in modo particolare al piano terra, quali palestra per fisioterapia, sale per attività ricreative, sale relax, sale tv, sala polivalente, uffici, giardino attrezzato e porticato esterno. Sono garantiti direttamente dall'Ente i servizi di cucina e lavanderia per la biancheria dell'Ospite.

La capienza complessiva della struttura è di 121 Ospiti.



## Il modello di cura e le persone che se ne occupano

La persona ospitata nella struttura è circondata dalle cure di personale qualificato, ognuno per il proprio ambito di competenza, al fine di garantire la migliore qualità di vita possibile. Il modello di cura a cui il nostro personale si ispira è il Person Centred Care (Cura Centrata sulla Persona), un modello psico sociale che prende in considerazione la persona nel suo insieme, riconoscendone i bisogni emotivi, sociali, spirituali, occupazionali e fisici.

Sinteticamente si illustrano le figure professionali che operano all'interno della Struttura:

- ❖ Gli operatori di assistenza – si occupano del soddisfacimento dei bisogni di sicurezza ed integrità della persona ospite (comfort, cura del corpo, ambiente sicuro); l'aiuto alla persona è volto all'acquisizione progressiva o al mantenimento di autonomia e autodeterminazione.
- ❖ Gli infermieri professionali - assicurano alla persona l'assistenza sanitaria con interventi di prevenzione, cura e tutela della salute.
- ❖ Il coordinatore socio-assistenziale – segue l'organizzazione delle unità assistenziali, coordina i vari gruppi di lavoro, assicura la fattiva integrazione dei vari servizi.
- ❖ Il servizio di assistenza sociale – cura il rapporto delle persone ospiti con le proprie famiglie, intrattiene rapporti con i Servizi Sociali dei comuni, collabora con il Distretto Socio-Sanitario, svolge compiti di segretariato sociale.
- ❖ I medici – assicurano la presenza giornaliera all'interno dell'Ente, promuovono e mantengono la salute delle persone ospiti con attività di prevenzione, diagnosi, terapia ed educazione sanitaria.
- ❖ I fisioterapisti – dedicano il loro lavoro alla rieducazione individuale, alla deambulazione assistita, alla verifica degli ausili.
- ❖ i in dotazione, alla ginnastica di gruppo; nel loro lavoro è importante lo stretto collegamento con il medico presente in struttura ed il fisiatra della A.ULSS.
- ❖ Il servizio di logopedia – valuta e riabilita le persone circa gli aspetti comunicativi e le abilità deglutitorie, questo ultimo aspetto viene seguito anche attraverso il monitoraggio durante i pasti e consigli al personale di assistenza circa le posture adeguate per prevenire il rischio di *ab ingestis*.
- ❖ L' educatore professionale – progetta, gestisce e verifica interventi educativo-animativi mirati allo sviluppo di potenzialità residue e al recupero delle abilità relazionali al fine di consentire il mantenimento di una elevata qualità di vita delle persone residenti.
- ❖ Lo psicologo – si pone come fine il benessere psichico delle persone ospiti sostenendole al momento dell'accoglimento in struttura, stimolando il mantenimento ed il recupero delle facoltà emozionali e relazionali; si occupa degli aspetti relativi alle abilità cognitive con conseguente supporto ed eventuale riabilitazione di tipo neuropsicologico per chi necessita; favorisce la collaborazione con i familiari per il contenimento delle problematiche di adattamento dei residenti.
- ❖ Il sacerdote – l'assistenza religiosa e spirituale di professione cattolica è un elemento fondamentale per le persone ospiti della struttura, fermo restando la libertà di culto di ogni singola persona.
- ❖ Gli operatori dei servizi generali – si occupano di specifici settori quali cucina, lavanderia, manutenzione e pulizia-sanificazione degli ambienti.
- ❖ Il personale amministrativo – segue l'aspetto burocratico ed amministrativo fornendo supporto normativo all'ente.
- ❖ Il segretario-direttore – è responsabile della gestione dell'ente, organizza e dirige la struttura, attiva i programmi fissati dal consiglio di amministrazione, assume le funzioni di datore di lavoro.



## Il modello di organizzazione dell'assistenza

L'assistenza varia a seconda dello stato di salute e di autonomia delle persone ospiti, ma sottende la stessa filosofia d'approccio che prevede:

- ❖ **Il lavoro per progetti** – modalità operativa che consente all'organizzazione di occuparsi di obiettivi di salute e benessere partendo dall'analisi dei bisogni e delle potenzialità di ogni singola persona, avendo cura di monitorare gli interventi e verificare i risultati raggiunti.
- ❖ **La valutazione multidimensionale** – viene sottolineata l'importanza della visione totale dell'individuo eludendo il rischio che la visione parcellare tolga compiutezza e valore alla persona. Le dimensioni riguardano la salute fisica, psicologica e sociale, nonché il livello di autonomia, al fine di personalizzare gli interventi assistenziali.
- ❖ **Il lavoro d'équipe** – è la modalità operativa generale che si realizza attraverso le Unità Operative Interne (U.O.I.), le riunioni di nucleo, i programmi di intervento personalizzato e l'integrazione delle diverse attività e professioni.

Le Unità Operative Interne rappresentano il momento in cui le figure professionali, adottando sinergicamente le modalità operative sopra illustrate, assicurano l'assistenza il più possibile mirata e personalizzata che trova applicazione attraverso la definizione dei Piani Assistenziali Individualizzati.

Le UOI si riuniscono settimanalmente; vi partecipano: il Segretario-Direttore o un suo delegato, il Coordinatore dei Servizi Assistenziali, il Medico Curante, il Responsabile di Nucleo, l'Infermiere Professionale, l'Operatore Addetto all'Assistenza, l'Assistente Sociale, il Logopedista, l'Educatore, il Fisioterapista e lo Psicologo.

Per ogni singola persona ospite viene compilato un Piano Assistenziale Individualizzato che segue principalmente quattro fasi:

1. **Conoscenza:** ogni figura professionale apporta il proprio contributo affinché si realizzi una valutazione globale delle condizioni, dei bisogni e delle potenzialità della persona ospite;
2. **Obiettivi:** vengono dichiarati gli obiettivi di salute strettamente connessi ai bisogni evidenziatisi attraverso la fase di conoscenza e definendo le risorse disponibili o attivabili;
3. **Programmi operativi:** vengono definiti i Piani di Assistenza Individuale, da riportare nell'apposita scheda PAI, stabilendo chi li realizza, i tempi previsti e le risorse coinvolte.
4. **Verifica dei risultati:** trascorsi i tempi previsti o alla luce di eventuali nuovi fatti, dovrà essere verificato il grado di raggiungimento degli obiettivi posti.

Il PAI viene rivisto secondo i tempi stabiliti ed ogni volta risulti necessario.

Il contenuto dei Pai viene condiviso con i familiari o con la persona interessata

Il Responsabile di Nucleo controlla l'effettiva applicazione del PAI.

Ogni persona residente ha il proprio PAI e l'intera organizzazione dovrà operare considerandone i contenuti.

## 9. INFORMAZIONI PER L'ACCOGLIMENTO NELLA STRUTTURA

### Modalità di accesso al servizio

Sono ammesse nell'ambito della Struttura le persone, di ambo i sessi, che siano state previamente valutate in sede di UVMD (Unità Valutativa Multidimensionale).

A tal fine è necessario che l'interessato o un familiare/tutore/amministratore di sostegno presenti richiesta di inserimento in struttura residenziale presso il Distretto Socio-Sanitario dell'A.ULSS di residenza.

Entro un mese dalla data della richiesta, sarà convocata l'UVMD, la quale, avvalendosi della SCHEDA S.Va.M.A. (Scheda per la Valutazione Multidimensionale delle persone adulte e Anziane), provvede alla valutazione complessiva della persona in ambito sanitario, cognitivo-funzionale e sociale, ne assegna il profilo di autonomia ed un punteggio di gravità con il quale la persona viene inserita nella Graduatoria Unica dell'A.ULSS.

A questo punto si delineano due percorsi distinti a seconda che si tratti di persona autosufficiente o non autosufficiente:

- ➡ L'ingresso definitivo o temporaneo per persone *non autosufficienti* avviene in seguito all'invio del nominativo dell'avente diritto da parte del Distretto Socio-Sanitario.
- ➡ La persona dichiarata *autosufficiente* in sede di UVMD, o un suo familiare, o altro soggetto titolato, dovrà presentare richiesta di ingresso in struttura presso il servizio sociale dell'Ente. A seguito di disponibilità del posto letto l'Ente provvederà a contattare direttamente l'interessato e l'ingresso avverrà secondo quanto stabilito dal *Regolamento Interno*.

### Retta

L'importo della retta è stabilito annualmente dal Consiglio di Amministrazione e può essere modificato nel corso dell'anno, oltre che per decisione del Consiglio stesso, per i seguenti motivi:

- modifica dello stato di salute della persona con rivalutazione della condizione di autosufficienza in sede di UVMD;
- trasferimento in altro ambiente soggetto a retta diversa.

Ogni variazione della retta viene comunicata all'interessato o al garante.

La retta deve essere versata entro il 5 di ogni mese in via anticipata.

Per le persone autosufficienti l'Ente chiede il versamento, prima dell'effettivo ingresso in struttura, di un deposito cauzionale, pari a due mensilità, che verrà restituito nel momento in cui il periodo di accoglimento cesserà.

Al fine della conservazione del posto è richiesto il pagamento del 75% della retta giornaliera dalla data di stipulazione del contratto al giorno che precede l'effettivo ingresso in struttura.

La retta si differenzia in base all'auto o non autosufficienza della persona e alla tipologia della stanza o dell'alloggio in cui risiede e comprende tutti i servizi offerti dalla struttura.

In caso di assenza della persona dalla struttura, il posto viene conservato e la retta ridotta nei termini di cui al vigente *Regolamento Interno*<sup>(\*)</sup>. In caso di rinuncia del posto si deve dare all'Ente un preavviso di 7 giorni in forma scritta.

<sup>(\*)</sup> **Articolo 11 del Regolamento Interno.** L'Ospite che si assenta dalla Casa ha diritto alla conservazione del posto per sei mesi e finché paga regolarmente la retta. Passato tale periodo l'Ente potrà assegnare il posto ad altro Ospite. Nessuna riduzione della retta è riconosciuta per assenza fino a trenta giorni. Per periodi maggiori potrà essere concordata una riduzione, ma mai superiore ad un terzo.

## Accoglimento in struttura

L' accoglimento della persona è preceduto da un colloquio tra l'assistente sociale dell'Ente e familiare o il soggetto di riferimento.

In questa prima fase l'assistente sociale accompagna nella visita della struttura, degli ambienti di vita comune e della stanza corrispondente; illustra l'organizzazione e i servizi offerti, ne descrive l'aspetto economico, raccoglie le prime informazioni socio-assistenziali che inserirà nella "Scheda di presentazione".

In seguito viene formalizzata la richiesta di accoglimento, mediante la sottoscrizione dell'apposito contratto; viene consegnato l'elenco della biancheria e della documentazione da depositare il giorno dell'effettivo accoglimento.

All'ingresso in struttura la persona che verrà ospitata viene accolta dalle figure professionali referenti, che l'accompagnano nella propria stanza e nella visita della struttura, nella conoscenza del personale e degli altri residenti.

Gli inserimenti in struttura avvengono dal lunedì al giovedì nella mattinata.



## 10. IL SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA PERSONA

### Gli operatori di assistenza

L'assistenza alla persona prevede l'aiuto dell'operatore nelle funzioni quotidiane della vita; l'operatore è a diretto contatto con la persona ospite 24 ore su 24 e può coglierne direttamente i bisogni, anche i più nascosti.

L'unità strutturale e organizzativa dell'assistenza alla persona è il Nucleo.

L'ambiente "nucleo" è di tipo familiare, di piccole dimensioni (occupa un piano o una parte di esso), comprende circa 30 persone residenti, gli operatori, determinati sia in termini numerici che professionali, sono assegnati al medesimo nucleo. Tali caratteristiche sono fondamentali per costruire uno spazio di vita dove la persona si sente protetta, assistita, riconosciuta, in una dimensione umana. L'assistenza è maggiormente personalizzata in quanto mirata alla soddisfazione di bisogni specifici della persona, la cui conoscenza è facilitata dal maggior tempo a disposizione e dalla relazione più familiare che permette spazi comunicativi più aperti ed immediati.

Per ogni nucleo si è individuato un "Responsabile di nucleo" con un precisato numero di compiti e responsabilità finalizzati a rendere ottimale lo svolgimento del servizio. E' punto di riferimento per le persone residenti, per i familiari e per il personale. I responsabili di nucleo interagiscono e collaborano con la coordinatrice sanitario-assistenziale al fine di garantire un livello di efficacia che tenga conto della articolazione di tutti i servizi che devono operare sinergicamente.



Compiti principali dell'operatore sono: igiene personale quotidiana e bagno assistito; il cambio di posizione per la prevenzione di decubiti, l'assistenza per la corretta assunzione di terapie farmacologiche; aiuto alla persona per mantenere l'autosufficienza nell'attività giornaliera. Contribuisce alla realizzazione di una serena convivenza delle persone e stimola la socializzazione all'interno del nucleo; partecipa alle UOI (Unità Operative Interne) con compilazione della "Scheda di valutazione" dell'autonomia funzionale e rilevazione dei bisogni, studio di obiettivi e interventi per assicurare la migliore qualità di vita possibile.

Rispetto, fiducia e riconoscimento della persona sono valori che ogni operatore deve trasmettere.

## Gli infermieri professionali

Gli infermieri professionali garantiscono un costante controllo sanitario ed un immediato intervento in caso di necessità, attraverso il monitoraggio delle condizioni di salute della persona svolto 24 ore su 24.

Tra le attività di assistenza infermieristica ricordiamo:

- garanzia di corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche;
- partecipazione alle UOI con compilazione della propria scheda di valutazione delle potenzialità e dei bisogni sanitari della persona assistita, al fine di raggiungere obiettivi sanitari adeguati e migliorativi delle generali condizioni di salute;
- rilevazione dei parametri vitali, preparazione e somministrazione della terapia farmacologia;
- prevenzione e medicazione delle piaghe da decubito;
- sorveglianza durante la distribuzione e somministrazione dei pasti;
- raccolta e invio in laboratorio analisi del materiale diagnostico, prelievi del sangue;
- fornisce informazioni ai residenti e/o alle persone di riferimento;
- espletamento delle altre mansioni previste dalla legislazione vigente.



## Assistenza medica e medico specialista

L'assistenza medica è garantita da medici di medicina generale convenzionati con l'Azienda ULSS 6.



I medici assicurano la presenza giornaliera in determinate fasce orarie, concordate con l'Ente e finalizzate alla massima copertura quotidiana, in modo da assicurare un servizio efficiente e coordinato con le altre figure professionali.

Gli orari di presenza dei medici sono esposti in apposito spazio e visibili al pubblico; per le urgenze nelle fasce non coperte e per gli orari notturni, l'assistenza è assicurata dalla guardia medica.

Su richiesta del medico sono previste consulenze specialistiche con le modalità previste dal rapporto di convenzione tra la Casa di Riposo "San Giorgio" e l'Azienda ULSS 6 di Padova.

Le principali attività del servizio medico sono:

- promozione e mantenimento della salute delle persone residenti;
- visite di controllo a tutti gli assistiti della Casa di Riposo "San Giorgio", ponendo particolare attenzione alle persone di nuovo accoglimento, istituendo quanto prima la cartella sanitaria, completa l'anamnesi e predispone gli accertamenti sanitari necessari;
- mantiene il contatto con i colleghi ospedalieri in caso di ricovero o di consulenze medico-specialistiche dell'assistito per gli aggiornamenti terapeutici e diagnostici;
- partecipa alle UOI e collabora con le altre figure professionali al fine di individuare programmi e azioni di intervento mirate alla salvaguardia della salute delle persone residenti.

## Il coordinamento sanitario-assistenziale

Il coordinatore sanitario-assistenziale è responsabile del coordinamento del servizio socio-infermieristico-assistenziale.

Gestisce e coordina il personale appartenente alla propria area programmandone il lavoro; cura la fattiva integrazione e collaborazione di tutti i professionisti che a vario titolo si occupano di assistere le persone.

Partecipa alle UOI e svolge attività di supervisione nei progetti assistenziali individualizzati.

Collabora con i responsabili di nucleo per il miglioramento continuo del servizio offerto e per assicurare continuità nella metodologia di lavoro di assistenza.

Fornisce agli interessati informazioni sulla struttura, sui servizi offerti collaborando costantemente con l'assistente sociale.



## L'assistente sociale

L'assistente sociale si occupa dell'accoglimento delle persone nella struttura, assicurando il passaggio di informazioni, ricevute prima dell'ingresso, al personale di assistenza, creando così i presupposti per un intervento personalizzato e meno lontano dalle abitudini quotidiane.

Mantiene i rapporti con i familiari e con i servizi sociali dei comuni.

Svolge servizio di segretariato sociale compreso l'inoltro di pratiche per il cambio di residenza, l'invalidità, e altre forme di assistenza.

Cura le relazioni con il pubblico e fornisce informazioni circa la carta dei servizi ed i regolamenti interni.





## 11. I SERVIZI RIABILITATIVI

### Fisioterapia

La Casa di Riposo "San Giorgio" dispone di una palestra attrezzata per l'attività fisioterapica. Il servizio di fisioterapia è previsto anche nei reparti e nella bella stagione può fruire del giardino attrezzato per la deambulazione sicura.



I fisioterapisti eseguono, anche in collaborazione con le altre figure professionali, il medico e lo specialista fisiatra, programmi di riabilitazione funzionale, attività di ginnastica di mantenimento o specifiche forme di terapia.

Collaborano con il personale di assistenza provvedendo all'attuazione di stimolazione delle capacità residue delle persone nel vestirsi, lavarsi e nelle altre attività quotidiane ponendo particolare attenzione agli aspetti riabilitativi e di recupero.

Curano la mobilizzazione, le posture, i trasferimenti e i livelli di autonomia dei residenti, in stretta collaborazione con il coordinatore, gli infermieri ed il personale medico.

Partecipano ai gruppi di lavoro, alle UOI, alla stesura dei PAI.

Catalogano e gestiscono gli ausili presenti nella struttura forniti direttamente dall'AUSL o personali; Istruisce il personale sul corretto uso degli stessi.

Organizzano momenti di formazione del personale sulla movimentazione delle persone residenti, sulla manovre di spostamento dei carichi, e su altri aspetti riguardanti il servizio.

### Logopedista

Il logopedista presente in struttura, elabora la valutazione delle persone circa gli aspetti comunicativi riguardanti la produzione e la comprensione del linguaggio orale e scritto; partecipa ai lavori di gruppo, alle attività, alle UOI e collabora con le altre figure professionali nella realizzazione della metodologia di lavoro multiprofessionale; partecipa ai momenti di verifica delle attività e dei risultati da questa derivanti; gestisce gli ausili acustici delle persone che ne necessitano e istruisce il personale sul corretto uso degli stessi, cura gli aspetti relazionali delle persone residenti in struttura attivando ogni iniziativa idonea ad evitare il progressivo isolamento dal contesto sociale



## Educatori professionali

Promuovono un clima di buone relazioni sociali ed interpersonali tra tutte le persone residenti nella Casa di Riposo "San Giorgio"; curano in particolare l'utilizzazione del tempo libero in attività ricreative, culturali, sociali utilizzando specifiche tecniche ed abilità; promuovono le relazioni con le comunità in cui è inserita la struttura, programmando all'interno della stessa spettacoli, incontri ed attività atte a ricreare un ambiente sereno e familiare; stimolano il mantenimento dei legami affettivi con i parenti; attuano interventi volti a promuovere un rafforzamento o recupero dell'identità personale, aiutano a scoprire nuove capacità e abilità sopite o dimenticate, stimolano nuovi interessi ed in generale recuperano e/o aumentano la fiducia e il rispetto in se stessi e nei confronti degli altri.



## Psicologo

Compito dello psicologo è favorire la promozione del benessere e della salute delle persone residenti.

Attraverso il colloquio, l'osservazione e, quando necessario, l'uso di strumenti di diagnosi psicologica, vengono evidenziati e valutati eventuali problemi cognitivi (memoria, attenzione, ragionamento), affettivi e relazionali. In seguito a tali valutazioni vengono effettuati interventi di sostegno psicologico. Gli interventi riguardano sia il recupero e/o il mantenimento di alcune abilità cognitive e relazionali, sia il fornire uno spazio di aiuto e ascolto per affrontare problematiche affettive ed emotive.

Partecipa alle UOI, alla valutazione multidimensionale dei residenti, contribuisce, insieme alle altre figure professionali, alla stesura dei PAI; informa i familiari sugli obiettivi emersi nel PAI e sulle modalità operative progettate e condivise con gli altri componenti le UOI.

Offre consulenza ai familiari per tematiche relative ai propri cari residenti.

Per il personale operante in struttura, progetta e realizza attività di formazione negli ambiti di propria competenza. Agli stessi offre, se necessario, sostegno e consulenza per aspetti legati alla propria attività lavorativa.



## 12. IL SERVIZIO ALBERGHIERO

### Servizio ristorazione

La Casa di Riposo "San Giorgio" presta particolare attenzione alla ristorazione, consapevole di quanto l'alimentazione sia importante per la soddisfazione e per la qualità di vita delle persone.

La finalità del servizio è quella di proporre ai residenti piatti genuini e gustosi nel rispetto delle esigenze anche individuali.

Oltre alla colazione, al pranzo e alla cena, a metà pomeriggio è disponibile uno spuntino con the e/o bevande, frutta, budini, biscotti o merende

Per le persone con problemi di inappetenza di varia natura e per i quali non è possibile rispettare gli orari stabiliti, il personale di assistenza offre in diversi momenti della giornata degli spuntini di frutta, biscotti, merende e bevande.

I piatti vengono preparati sulla scorta di un menù giornaliero esposto nel locale antistante le sale da pranzo. Il menù è diversificato a seconda delle stagioni. Per le festività importanti vengono pensati menù speciali.

I pasti vengono consumati in apposite sale pranzo distinte per nucleo, con servizio al tavolo, fatta eccezione per le persone allettate che si avvalgono dell'ausilio di appositi vassoi e vengono affiancate dal personale di assistenza dell'Ente.

Il sistema interno di refezione è completato da un sistema di refezione "*fresco-caldo*" per garantire migliore varietà di portate e controllo in tema di prevenzione del rischio sanitario (HACCP).

Il gradimento dei cibi, oltre ad essere rilevato immediatamente dall'operatore responsabile della somministrazione, viene formalizzato attraverso la compilazione a campione di apposite schede di gradimento, compilate dal personale di assistenza e dal personale di cucina, che prevedono anche la rilevazione della qualità, della quantità e della presentazione dei pasti forniti.



### Servizio di lavanderia e guardaroba

All'interno della struttura è disponibile il servizio di lavanderia, stireria e guardaroba che si occupa direttamente della cura degli indumenti dei residenti. La biancheria "piana" (lenzuola, federe, copriletto, ecc., fornita direttamente dall'Ente), è lavata da una ditta specializzata esterna.

Giornalmente il servizio effettua il lavaggio, la stiratura, il riordino ed il rammendo della biancheria personale. Una volta pronti, sono riposti sui carrelli di nucleo e suddivisi per camera e numero di contrassegno.

Tutti gli indumenti sono identificati tramite codice numerico assegnato al momento dell'ingresso in struttura. Per garantire un corretto turnover degli indumenti, è opportuno che ogni persona disponga di un corredo adeguato e sufficiente. L'Ente fornisce, prima dell'accoglienza un elenco dettagliato degli indumenti necessari.



## Servizio di pulizia degli ambienti

Il servizio di pulizia degli ambienti è organizzato con personale interno specializzato, l'obiettivo è quello di gestire ed assicurare il corretto confort igienico-ambientale all'interno ed all'esterno degli ambienti in modo da garantire un salubre e gradevole svolgimento dell'attività.

Sono previsti interventi giornalieri e straordinari.

Gli interventi di pulizia risultano articolati secondo:

- una pulizia-sanificazione giornaliera effettuata una o più volte al giorno secondo specifico programma;
- una pulizia-sanificazione periodica che si aggiunge a quella giornaliera da effettuarsi a cadenza quindicinale, semestrale, quadrimestrale.

La pulizia è effettuata in tutti i locali della Casa di Riposo con frequenze differenti in relazione alla destinazione d'uso dei locali.



## Manutenzione

Particolare attenzione viene posta alla manutenzione ordinaria e straordinaria sia strutturale che impiantistica dei beni mobili e delle attrezzature in dotazione, alla cura del giardino, ciò al fine di garantire un costante decoro degli spazi, la funzionalità dei servizi e l'adeguata fruizione degli stessi da parte dei residenti.

Su indicazione di tutto il personale, vengono attuati interventi di piccola manutenzione di vario genere: idrauliche, elettriche, ecc. E' punto di riferimento per le persone residenti che necessitano di piccoli interventi personali.

Il servizio di manutenzione si occupa del magazzino, del controllo e deposito dei materiali in arrivo.



### 13. RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI

La rilevazione della qualità attesa, ovvero la determinazione delle caratteristiche che le persone si aspettano da un determinato servizio, viene fatta interpellando direttamente il cliente.

Il promotore per la qualità, si occupa di verificare il grado di soddisfazione percepita, annualmente, attraverso l'uso di questionari, rivolti ai familiari o soggetti di riferimento e al personale che opera all'interno dell'Ente e interpellando personalmente i residenti in struttura.

Gli ambiti di indagini sono: aspetti della quotidianità, suddivisione e gradevolezza degli spazi, ristorazione, partecipazione alla vita quotidiana, qualità delle cure, ecc.

I risultati delle indagini forniscono suggerimenti proficui all'Amministrazione della Casa di Riposo per la programmazione annuale degli obiettivi di miglioramento continuo.

Nella medesima ottica di miglioramento del servizio offerto, è importante saper cogliere anche le segnalazioni di eventuali disfunzioni o palesi scostamenti di qualità dalle attese. A tal fine sono disponibili specifici moduli per la registrazione dei reclami; sono moduli reperibili presso gli uffici della coordinatrice sanitario-assistenziale e del promotore qualità



## 14. RISORSE UMANE

### Area Sanitario-Assistenziale

*Coordinatore Sanitario-Assistenziale*  
*Responsabili di Nucleo*  
*Infermieri Professionali*  
*Operatori Addetti all'Assistenza*  
*Assistente Sociale*  
*Educatore Professionale*  
*Logopedista*  
*Fisioterapista*  
*Psicologo*  
*Medico*  
*Personale di cucina*  
*Personale addetto alle pulizie degli ambienti*

### Area Amministrativo-Contabile

*Istruttore Direttivo Amministrativo*  
*Istruttore Amministrativo*  
*Manutentore*  
*Personale di lavanderia*

*(Secondo standard Regionali – Delibera della Giunta Regionale del Veneto n. 84 del 16 gennaio 2007)*

### Organi

- *DI GOVERNO E INDIRIZZO* – Consiglio di Amministrazione – Presidente
- *DI GESTIONE* – Segretario Direttore
- *DI CONTROLLO* – Revisori dei Conti

*Per quanto non previsto e/o disciplinato dalla presente carta dei servizi, si fa espresso rinvio e riferimento a leggi e regolamenti.*



**CASA DI RIPOSO**

***“SAN GIORGIO”***

# **CARTA DEI SERVIZI**

---

**ALLEGATI**

**MATRICE DEGLI INDICATORI Anno 2026 DELLA QUALITA'**  
(allegato alla carta dei servizi)

<b>Processo/Attività (responsabile)</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Valore obiettivo</b>
Assistente Sociale	Accoglimento nuovo ospite	Comunicazione immediata al Distretto della disponibilità posto (entro 24 h) (verifica attraverso comunicazione ufficiale al Distretto)
Psicologa	Piani Assistenziali Individualizzati	Completo rispetto delle scadenze mensili (verifica attraverso sistema informatizzato)
Psicologa	Formazione operatori	Organizzazione almeno annuale corso di aggiornamento (verifica "Piano di addestramento")
Educatrice	Diversificazione attività	Almeno 1 per tipo alla settimana: - Ricordi del passato - Mantenimento capacità intellettuali - Mantenimento capacità manuali (verifica attraverso sistema informatizzato)
Educatrice	Diversificazione coinvolgimento nelle attività	A tutti gli ospiti proposta di coinvolgimento in almeno una attività (verifica attraverso sistema informatizzato)
FKT	Trattamenti di ginnastica passiva ad ospiti allettati	Entro un giorno dalla prescrizione medica (verifica attraverso sistema informatizzato)
FKT	Formazione operatori	Organizzazione almeno annuale corso di aggiornamento (verifica "Piano di addestramento")
FKT	Realizzazione ginnastica di gruppo	Due volte la settimana (verifica attraverso sistema informatizzato)
Infermieri	Misurazione parametri	Per ogni ospite almeno mensile (verifica attraverso sistema informatizzato)
Infermieri	Completo controllo lesioni da decubito	Rispetto piani medicazioni (verifica attraverso sistema informatizzato)
Infermieri	Monitoraggio dispositivi di sicurezza	Rispetto delle scadenze dopo il 06.03.2018 e completo per gli ingressi dalla stessa data (verifica attraverso sistema informatizzato)
Medico	Visita medica generale	Almeno una volta al mese per ogni ospite non autosufficiente (verifica attraverso sistema informatizzato)

Il Responsabile del Servizio si occupa di effettuare la raccolta dati, il monitoraggio mensile, analisi di scostamento dallo standard. La verifica annuale viene effettuata dalla Direzione in sede di Verbale di Riesame.



**Casa di Riposo "San Giorgio"**

**I.P.A.B.**

**Centro di Servizi per il Territorio**

## **RETTE GIORNALIERE ANNO 2026**

### **OSPITI NON AUTOSUFFICIENTI**

<b>TIPOLOGIA STANZA TRIPLA CON BAGNO IN COMUNE</b>	<b>TARIFFA</b> (Ospiti presenti fino al 30.06.2023)	<b>TARIFFA</b> (Ospiti presenti dal 01.07.2023 al 31.12.2025)	<b>TARIFFA</b> (Ingressi da 01.01.2026)
Titolare di "Impegnativa di residenzialità"	<b>€ 47,00</b>	<b>€ 50,00</b>	<b>€ 52,00</b>
Titolare di "Quota sanitaria di accesso"			<b>€ 57,00</b>

<b>TIPOLOGIA STANZA DOPPIA CON BAGNO</b>	<b>TARIFFA</b> (Ospiti presenti fino al 30.06.2023)	<b>TARIFFA</b> (Ospiti presenti dal 01.07.2023 al 31.12.2025)	<b>TARIFFA</b> (Ingressi da 01.01.2026)
Titolare di "Impegnativa di residenzialità"	<b>€ 51,00</b>	<b>€ 56,00</b>	<b>€ 58,00</b>
Titolare di "Quota sanitaria di accesso"			<b>€ 63,50</b>

<b>TIPOLOGIA STANZA SINGOLA CON BAGNO</b>	<b>TARIFFA</b> (Ospiti presenti al 31.12.2025)	<b>TARIFFA</b> (Ingressi da 01.01.2026)
Titolare di "Impegnativa di residenzialità"	<b>€ 60,00</b>	<b>€ 62,00</b>
Titolare di "Quota sanitaria di accesso"		<b>€ 68,00</b>

<b>TIPOLOGIA</b>	<b>TARIFFA</b>
<b>LIBERO MERCATO</b>	<b>€ 100,00</b>

### **OSPITI AUTOSUFFICIENTI**

<b>TIPOLOGIA</b>	<b>TARIFFA</b> (Ospiti presenti al 31.12.2025)	<b>TARIFFA</b> (Ingressi da 01.01.2026)
<i>COMUNITA' ALLOGGIO</i>		
<b>STANZA SINGOLA</b>		<b>€ 60,00</b>
<b>STANZA DOPPIA</b>	<b>€ 45,00</b>	<b>€ 50,00</b>
<b>MINI APPARTAMENTO</b>		<b>€ 60,00</b>

**Le rette potranno subire modifiche in corso d'anno  
per garantire la stabilità del bilancio e dei servizi erogati**



## SERVIZI INCLUSI NELLA RETTA

La retta giornaliera **comprende**:

- assistenza medica;
- assistenza infermieristica 24h al giorno;
- fornitura farmaci e materiale sanitario previsto dal prontuario attraverso il servizio farmaceutico dell'A.ULSS 6;
- servizio assistenziale di base (igiene e cura della persona) 24h al giorno;
- servizio di cucina interna;
- servizio di lavanderia e guardaroba interno;
- servizio di igiene e sanificazione ambientale;
- servizio di coordinamento dei servizi;
- servizio sociale;
- servizio di animazione;
- servizio di riabilitazione fisioterapica;
- servizio di riabilitazione logopedica;
- servizio psicologico;
- servizio di manutenzione;
- climatizzazione ambientale;
- tv in stanza.

Nella retta giornaliera **non sono compresi**:

- trasporti a visite e/o altre incombenze esterne per le quali si procederà secondo disposizioni dell'A.ULSS 6 nel tempo vigenti;
- personale di accompagnamento a visite e/o altre incombenze esterne;
- farmaci e/o altri prodotti che non siano inseriti nel prontuario farmaceutico e per i quali l'interessato non abbia l'esenzione ticket.

**Si precisa altresì:**

- per gli Ospiti valutati con S.Va.M.A. autosufficienti in caso di rivalutazione delle condizioni di salute e di passaggio allo stato di non autosufficienza, la retta applicata a seconda che l'Ospite sia titolare o meno di I. di R., sarà quella relativa alla data della S.Va.M.A.;
- per gli Ospiti valutati con S.Va.M.A. non autosufficienti, in caso di cambio stanza la tariffa applicata sarà quella in vigore nell'anno del cambio.



## **REGOLAMENTO COMITATO FAMILIARI OSPITI**

### **Art.1**

#### ***Costituzione organismi rappresentativi degli ospiti e dei familiari***

La Casa di Riposo "San Giorgio" di Casale di Scodosia, ai sensi dell'articolo 3 del Regolamento Regionale del 10 Maggio 2001, n°3, favorisce la costituzione di un organismo rappresentativo dei familiari degli ospiti, denominato "Comitato Familiari Ospiti", d'ora in avanti semplicemente "Comitato".

Il Comitato svolge compiti di:

- a) collaborazione con l'Ente per la migliore qualità dell'erogazione del Servizio e per la piena e tempestiva diffusione delle informazioni alle famiglie e agli ospiti;
- b) promozioni di iniziative integrative finalizzate ad elevare la qualità di vita degli ospiti;
- c) partecipazione alla fase concertativa prevista dalle vigenti normative in materia.

Il Comitato è tenuto a rispettare lo Statuto, i Regolamenti e i Protocolli dell'Ente.

La costituzione e il funzionamento del Comitato è regolamentato dal presente Regolamento.

### **Art.2**

#### ***Rappresentatività***

Ai sensi del citato articolo 3 del Regolamento Regionale 10 maggio 2001, n°3, si ritiene rappresentativo il Comitato che aggreghi complessivamente almeno il 40% dei familiari degli ospiti. Considerato che la Casa di Riposo "San Giorgio" dispone di 95 posti letto, per essere rappresentativo il comitato dovrà aggregare almeno 38 familiari.



### Art.3

#### ***Costituzione del Comitato***

I familiari, per la prima volta convocati dal Presidente dell'Ente, si riuniscono in Assemblea Elettiva per la designazione dei loro rappresentanti.

L'Assemblea Elettiva determina al suo interno i criteri specifici per la nomina dei componenti del Comitato.

I rappresentanti designati dovranno essere in numero di 3.

L'Assemblea Elettiva per essere valida dovrà raggiungere il quorum del 50%+1 del numero complessivo di ospiti in prima convocazione, mentre dovrà raggiungere il quorum del 40% in seconda convocazione.

Per ogni ospite è ammesso un solo familiare.

Il familiare di riferimento, cioè colui che si è obbligato all'atto dell'accoglimento, ha diritto di prelazione su altri familiari per la partecipazione all'Assemblea Elettiva.

In caso di assenza potrà delegare, per iscritto, un altro familiare.

In caso di assenza di familiari o di altri referenti, l'ospite potrà designare altra persona di sua fiducia.

Ogni partecipante all'Assemblea Elettiva può esprimere fino a tre preferenze tra le persone che si sono candidate a formare il Comitato.

L'Assemblea Elettiva conclude i lavori con la designazione dei componenti del Comitato e la definizione dell'ordine del giorno della prima riunione del Comitato. Tale ordine del giorno dovrà includere la nomina del Presidente e del Segretario del Comitato stesso. Tutto quanto dovrà essere riportato nel "*verbale di riunione*" (mod. 02.4) che dovrà essere compilato puntualmente anche ad ogni successivo incontro tenuto dal Comitato.





#### Art.4

##### ***Nomina del Presidente e del Segretario***

Nella prima riunione, i membri del Comitato dovranno eleggere al loro interno, il Presidente e il Segretario.

Il Segretario alla scadenza del mandato, resterà in carica fino all'elezione del nuovo Comitato, organizzando le nuove designazioni.

Il Comitato si doterà di proprie norme regolamentari che dovranno essere approvate con la maggioranza dei 2/3 dei componenti, così come le modifiche.

#### Art.5

##### ***Compiti del Presidente***

I compiti del Presidente sono i seguenti:

- farsi portavoce al Consiglio di Amministrazione delle esigenze riscontrate dagli ospiti e/o dai familiari dell'Ente;
- convocare l'Assemblea Elettiva, previo avviso scritto al Presidente dell'Ente, per procedere alla designazione del nuovo Comitato;
- convocare l'Assemblea dei Familiari per la discussione di problematiche e/o iniziative di interesse per gli ospiti e per i familiari.

#### Art.6

##### ***Compiti del Segretario***

I compiti del Segretario sono i seguenti:

- informare i componenti del Comitato in relazione alle comunicazioni del Presidente del Comitato o alle comunicazioni riguardanti la Casa di Riposo "San Giorgio";
- mettere in atto le procedure per la convocazione del Comitato e più in generale per la convocazione dell'Assemblea Elettiva;
- redigere e custodire il "*verbale di riunione*" (mod. 02.4) ad ogni incontro e trasmetterne una copia al Presidente dell'Ente



Art.7

***Durata del Comitato***

Il Comitato resta in carica 3 anni.

Sei mesi prima dello scioglimento, il Presidente del Comitato dovrà stabilire i tempi e le modalità di convocazione dell'Assemblea Elettiva per la nomina dei componenti del nuovo Comitato.

Art.8

***Rapporti Comitato/Casa di Riposo***

Il Presidente del Comitato farà pervenire al Presidente e al Direttore della Casa di Riposo, almeno 5 giorni prima, idonea comunicazione della data, ora e ordine del giorno delle riunioni del Comitato stesso.

Art.9

***Riunioni del Comitato***

I componenti del Comitato partecipano regolarmente alle sedute. In caso di assenza la stessa dovrà essere giustificata al Presidente del Comitato. Dopo 3 assenze ingiustificate, l'incarico di componente del Comitato decade lasciando il posto al primo dei non eletti. Qualora questo non fosse disponibile o non dovessero esserci persone in elenco, sarà compito del Presidente individuare idoneo sostituto. Le sedute del Comitato sono valide se vi partecipano almeno 2 membri; le determinazioni sono valide con il voto favorevole di almeno 2 membri. E' obbligatoria la compilazione del "verbale di riunione" (mod. 02.4) per ogni seduta del Comitato e la trasmissione di una copia al Presidente dell'Ente.

Art.10

***Sede delle riunioni***

L'Ente metterà a disposizione, a tal fine, i suoi locali. A tal fine, la richiesta deve essere fatta entro 5 giorni dalla riunione.



Art.11

***Incompatibilità con gli incarichi***

Sono incompatibili con la nomina a componente del Comitato gli Amministratori e i Dipendenti dell'Ente.

Art.12

***Spese***

I componenti del Comitato svolgono la propria funzione in modo volontaristico, senza percepire alcun compenso o remunerazione. Sono a carico dell'Ente le sole spese relative alla stampa e spedizione degli inviti, relative alle nomine per la costituzione del Comitato di cui all'art.2.

Art.13

***Incontri del Presidente del Comitato con il Consiglio di Amministrazione dell'Ente***

Ad ogni riunione del Comitato, il Segretario deve redigere e far pervenire al Presidente dell'Ente copia del "verbale di riunione" (mod. 02.4) di cui all'art.6. A richiesta farà seguito un incontro tra il Presidente del Comitato e il Presidente dell'Ente per la discussione delle problematiche e/o iniziative di interesse per gli ospiti e per i familiari.

Art.14

***In caso di decesso del parente Ospite di un membro del Comitato***

Nel Caso in cui venisse a mancare, a un membro del Comitato, il parente Ospite, questi sarà dimesso alla prima convocazione del Comitato e sostituito dal primo dei non eletti. Qualora questo non fosse disponibile o non dovessero esserci persone in elenco, si provvederà ad una nuova elezione limitata a questo ruolo.

Art.15

***Privacy***

Ai fini del rispetto delle disposizioni di cui al Nuovo Regolamento Europeo sulla Privacy 2016/679, i componenti del Comitato sono assimilabili a tutti gli effetti ai dipendenti dell'Ente.



## CODICE DEONTOLOGICO

I Decreti del Ministero della Funzione Pubblica 31.03.1994 prima e 28.11.2000 poi, hanno dettato delle norme di buon comportamento per tutti i pubblici dipendenti. La generalità e l'astrattezza delle previsioni rende necessario il loro adattamento per poterle "calare" nelle singole e specifiche realtà istituzionali; per tale motivo è stato creato, per l'operatore dell'Ente, inteso nella più ampia accezione del termine, il presente

### CODICE DEONTOLOGICO

Che unitamente alla Carta dei Servizi e dei Diritti dell'Utente, costituiscono un corpus di norme poste a garanzia dell'efficienza, dell'efficacia e del rispetto istituzionale in tutti i suoi aspetti.

Il presente Codice Deontologico integra il Codice di Comportamento dei dipendenti pubblici di cui alla deliberazione CdA n. 3/2018.

### Art 1 - DISPOSIZIONI DI CARATTERE GENERALE

"I principi e i contenuti del presente codice costituiscono specificazioni esemplificative degli obblighi di diligenza, lealtà e imparzialità, che qualificano il corretto adempimento della prestazione lavorativa...I dipendenti pubblici... si impegnano ad osservarli all'atto dell'assunzione in servizio". Le presenti norme comportamentali vanno seguite in tutti i casi in cui non siano applicabili altre norme di legge o di regolamento.

### Art 2 – PRINCIPI GUIDA

La professione di chi lavora presso l'Ente si fonda sulla dignità della persona e sui diritti umani universalmente riconosciuti.

### Art 3

La professione è al servizio della persona e della famiglia.

L'operatore è tenuto a dare corrette informazioni nel rispetto delle proprie mansioni, utilizzando un linguaggio comprensibile, corretto, educato e rispettoso nei toni e nei modi.

Avrà cura di instaurare relazioni che facilitino il rispetto e l'accoglienza reciproche.

### Art 4

L'operatore svolge la sua azione professionale senza discriminazione di età, di sesso, di stato civile, di razza, di nazionalità, di religione, di condizione sociale, di ideologia politica, di minorazione mentale o fisica o di qualsiasi altra differenza o caratteristica personale.

### Art 5

L'operatore, nell'esercizio delle proprie funzioni, non esprime giudizi di valore sulle persone in base ai loro comportamenti, sentimenti e attitudini.

Deve astenersi da commenti e giudizi sulle scelte personali dell'Ospite e dei familiari, evitando situazioni che possono creare disagio agli utenti.

### Art 6

L'operatore è tenuto, nel rispetto degli utenti, a mantenere un clima di serenità e di collaborazione reciproca, favorendo il lavoro di equipe.

Sarà sua cura evitare atteggiamenti che suscitino disagio nell'Ospite.



#### **Art 7**

Gli operatori sono tenuti ad instaurare rapporti di collaborazione con le persone esterne di riferimento per l'Ospite.

Sarà suo compito agevolare i rapporti dell'Ospite con i familiari e la rete amicale.

Favorirà la collaborazione con le associazioni locali, partecipando alle iniziative programmate.

#### **Art 8**

La riservatezza ed il segreto professionale costituiscono diritto primario dell'utente.

L'operatore non può divulgare notizie riguardanti l'Ospite a persone estranee alla situazione, avendo sempre come riferimento la vigente normativa in materia di riservatezza.

Lo scambio di informazioni tra il personale deve avvenire nei luoghi appropriati facendo attenzione a non divulgare informazioni in presenza di altri Ospiti e/o estranei.

#### **Art 9**

Gli operatori devono considerare fondamentale la dignità e unicità degli Ospiti.

Si considerano, quali fattori prioritari, la libertà di scelta e il decoro dell'individuo. A tal fine è fondamentale che l'ambiente sia adeguatamente pulito e che l'Ospite, compatibilmente con le sue condizioni psico-fisiche, goda di abbigliamento decoroso.

#### **Art 10**

L'operatore si deve astenere dall'accettare regalie a qualsiasi titolo, sia dagli Ospiti che dai familiari.



**Casa di Riposo "San Giorgio"**

**I.P.A.B.**

*Centro di Servizi per il Territorio*

## **REGOLAMENTO VOLONTARI**

Approvato con delibera n° 26/2009

Il Regolamento del Volontario ha lo scopo di disciplinare lo svolgimento del Servizio per il quale viene presentata domanda.

### **Regolamento del Volontario**

Il Regolamento del Volontario ha lo scopo di disciplinare secondo finalità, scopi e criteri della Casa di Riposo "San Giorgio", lo svolgimento del servizio di volontariato per il quale viene presentata domanda.

La persona che intende liberamente svolgere servizio di volontariato, deve presentare domanda all'Ente ed attenersi al presente regolamento:

1. La partecipazione al volontariato è **libera, autonoma, assolutamente personale e gratuita** salvo rimborso spese previamente autorizzate dall'Ente, ed impegna gli aderenti al rispetto delle decisioni assunte dall'Amministrazione. Tali direttive, impartite dal personale preposto, sono vincolanti per il Volontario, il quale espressamente si impegna a rispettarle.
2. L'impegno morale del Volontario è quello di aderire con il proprio servizio alla funzione e alle finalità proprie della Casa di Riposo "San Giorgio", contenute nello Statuto, nonché di adeguare il proprio comportamento alle modalità disciplinate dai vari regolamenti e protocolli dell'Ente.
3. L'Ente, a suo insindacabile giudizio, può decidere di escludere il Volontario dal servizio di volontariato, fornendone la motivazione.
4. In ragione di quanto specificato nel punto n.2 del presente Regolamento, non sussistendo alcun vincolo, se non di carattere esclusivamente morale, tra l'Ente ed il Volontario, quest'ultimo risponde ad esclusivo titolo personale, sia nei confronti dell'Ente stesso che nei confronti di terzi, per ogni azione, fatto o atto posto in essere nell'espletamento dell'attività di volontariato.





5. Il Volontario rinuncia espressamente ed irrevocabilmente a chiamare in causa l'Ente per qualsivoglia causa e/o ragione comunque dipendente, anche in via indiretta, da propri comportamenti, fatti o atti.
6. In merito al servizio di volontariato si specifica quanto segue:
  - Il presente regolamento non si applica in caso di intervento presso l'Ente di Associazioni di Volontariato. In tale caso, il rapporto sarà regolamentato da apposita convenzione.
  - I volontari faranno capo ad un "*Responsabile per il Servizio di volontariato*" dell'Ente, nominato dall'Amministrazione, il quale terrà un registro aggiornato dei volontari in servizio presso la struttura e tutta la documentazione ad essi inerente.
  - Ai fini del rispetto delle disposizioni di cui al Nuovo Regolamento Europeo sulla Privacy 2016/679, i componenti del Comitato sono assimilabili a tutti gli effetti, ai dipendenti dell'Ente.
  - Ciascun volontario sarà coperto da polizza assicurativa RC per danni causati o subiti in ragione dell'attività di volontariato, con spesa a carico dell'Ente.
7. **Per aderire deve essere compilata la scheda/domanda di adesione (allegata in copia al presente Regolamento) e firmato, per accettazione, il seguente regolamento.** Il tutto deve essere consegnato al *Responsabile per il Servizio di volontariato* dell'Ente.

---

## PARTE RISERVATA AL VOLONTARIO

Casale di Scodosia li.....

Sottoscrizione per accettazione  
del Regolamento  
Volontari

.....



**Casa di Riposo "San Giorgio"**

**I.P.A.B.**

*Centro di Servizi per il Territorio*

Al Sig. Presidente dell'Ente

### **DOMANDA DI ADESIONE**

Il/La sottoscritto/a.....

Nato/a a .....il.....

Residente a .....in via.....

Telefono.....cellulare.....

e-mail.....

consapevole delle norme regolamentari che disciplinano l'adesione e la partecipazione all'attività di volontariato di codesto Ente, che sottoscrive integralmente e verso le quali si impegna all'integrale osservanza e rispetto.

### **CHIEDE**

- di essere ammesso/a a svolgere attività di volontariato presso la Casa di Riposo "San Giorgio".
- di essere stato/a reso/a edotto/a delle modalità operative, del rispetto da tenere verso ospiti, personale, informazioni e di quant'altro appreso durante il Servizio di volontariato.

Casale di Scodosia li.....

**FIRMA**

.....

(\*) La domanda si dà per accettata in caso di assenza di comunicazione contraria entro i primi 15 giorni dalla consegna della stessa al *Responsabile per il Servizio di volontariato*.



**Casa di Riposo "San Giorgio"**

**I.P.A.B.**

*Centro di Servizi per il Territorio*

## **PARTE RISERVATA ALL'ENTE**

Come concordato, il/la Sig./ra.....

svolgerà servizio di volontariato presso la Casa di Riposo San Giorgio

dalla data.....

nell'area.....

nei seguenti giorni e orari.....

.....

Casale di Scodosia li.....

Firma del

Responsabile del Servizio del Volontariato

.....

## MODULO PER RECLAMI O SUGGERIMENTI

Data \_\_\_\_\_

☐ RECLAMO      ☐ SUGGERIMENTO      (barrare l'opzione)

PERVENUTA/O DA: (BARRARE OPZIONE)

☐ DIPENDENTE      ☐ FAMILIARE DI \_\_\_\_\_      ☐ OSPITE

☐ ALTRA FONTE      ☐ ANONIMO

Descrizione del reclamo o suggerimento:

---

---

---

---

---

Firma (facoltativa) \_\_\_\_\_

### Parte riservata al Promotore Qualità

- Ci sono NC?    ☐ sì    ☐ no

Individuazione delle cause:

---

---

---

Azioni da intraprendere (scrivere a fianco tra parentesi se AC/AP)	Azioni affidate a (figure coinvolte e firma)	Da ultimarsi entro la data

Data di chiusura di tutte le azioni intraprese con esito soddisfacente: \_\_\_\_\_

Verifica effettuata dal PQ (firma) \_\_\_\_\_



# **CONTATTI**

## **Informazioni principali**

Indirizzo: Via dei Placco 69c, 35040 Casale di Scodosia (PD)

Telefono: 0429 87329 - 0429 879166

Mail: [amministrazione@cdrsangiorgio.it](mailto:amministrazione@cdrsangiorgio.it)

PEC: [info@pec.cdrsangiorgio.it](mailto:info@pec.cdrsangiorgio.it)

Codice Fiscale: 01189080284

## **Contatti dei singoli uffici**

### **Amministrazione**

Direzione, ufficio personale, ragioneria, economato, segreteria

Mail: [amministrazione@cdrsangiorgio.it](mailto:amministrazione@cdrsangiorgio.it)

### **Servizio sociale**

Assistente Sociale - mail: [sociale@cdrsangiorgio.it](mailto:sociale@cdrsangiorgio.it)

### **Servizio di coordinamento, infermieristico e medico**

Ambulatorio - mail: [sanitario@cdrsangiorgio.it](mailto:sanitario@cdrsangiorgio.it)