

**FONDAZIONE "GIUSEPPE RUBBI"**

**CASA PER ANZIANI**

**MAROSTICA**

---

# CARTA DEI SERVIZI

*Approvata con Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 37 del 20 settembre 2006*

*I Aggiornamento: dicembre 2009*

*II Aggiornamento: agosto 2011*

*III Aggiornamento: gennaio 2019*



# CARTA DEI SERVIZI

## Indice generale

Presentazione.....	3
Introduzione.....	4
1) La Carta dei Servizi: .....	5
2) Un po' di storia.....	6
3) Il Consiglio di Amministrazione.....	8
4) La Direzione.....	8
5) Finalità ed Obiettivi.....	9
6) Principi fondamentali.....	10
7) L'Organigramma.....	11
8) Insediamento nella Struttura .....	12
9) La Retta di degenza.....	12
10) Descrizione della Struttura .....	13
11) Il nostro Giardino.....	14
12) I Servizi.....	15
12.1) Area Sanitaria e Assistenziale.....	15
12.2) Area Sociale .....	18
13) Area Sicurezza .....	19
14) Il Volontariato nella Struttura.....	19
15) Assistenza Religiosa e Spirituale.....	20
16) Area Amministrativa e Tecnica.....	20
16.1) Area Servizi Alberghieri .....	21
17) La giornata tipo dell'Ospite.....	22
18) Visite di Parenti ed Amici .....	23
19) Rappresentanza degli Ospiti e dei Familiari .....	23
20) Assistenza Privata agli Ospiti.....	23
21) La Qualità che ci impegniamo a garantire.....	24
21.1) La Qualità Socio Assistenziale e Relazionale.....	24
22) La tutela degli Utenti.....	25
Informazioni utili .....	26
Allegati .....	26
1) Allegato A.....	27
Modulo per la segnalazione o il reclamo .....	27

## **PRESENTAZIONE**

*Il sistema dei servizi alla persona, visto attraverso gli occhi di chi è in situazione di bisogno, appare spesso complicato e frammentato.*

*Per questo appare di fondamentale importanza un'azione di chiarificazione che permetta a chiunque osservi la struttura, sia esso ospite, visitatore o lavoratore, di comprenderne al meglio i meccanismi e il funzionamento, oltre alle motivazioni di fondo che conducono alle decisioni.*

*La conoscenza è il presupposto indispensabile al benessere dell'ospite e alla sua possibilità di esercitare concretamente i suoi diritti; allo stesso tempo soddisfa la necessità di un modo di agire comune che permetta maggior coesione all'interno della struttura tra l'anziano, il personale e i familiari, nell'obiettivo comune del benessere dell'ospite stesso.*

*Per questo motivo la Fondazione Rubbi intende, attraverso la Carta dei Servizi, migliorare il confronto con tutti i soggetti coinvolti nell'assistenza, nell'ottica di perseguire assieme gli obiettivi di salute e benessere dell'ospite, riconoscendo allo stesso i diritti fondamentali di autonomia e di dignità..*

*Per raggiungere questi obiettivi si impegna alla razionalizzazione delle spese e delle risorse, attraverso un'efficiente gestione della struttura che permetta di massimizzare i risultati minimizzando gli sprechi, affinché l'ospite possa godere appieno della sua stagione migliore e possa trascorrerla serenamente assieme alle persone care.*

*Il Presidente*  
Valerio ZANFORLIN

## **INTRODUZIONE**

La "Carta dei Servizi" è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino-utente-consumatore.

Con la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione.

La Carta dei Servizi resi dalla Fondazione Giuseppe Rubbi è redatta in conformità alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sulla erogazione di servizi pubblici", il documento rappresenta perciò l'impegno della Fondazione Rubbi a promuovere *relazioni con gli Ospiti e i loro famigliari basate sulla fiducia, collaborazione e trasparenza.*

*Con questa Carta intendiamo rinnovare la nostra promessa di seguire l'ospite facendolo sentire al centro delle attenzioni ed è questa centralità dell'ospite che ci spingerà a ricercare sempre nuove modalità e occasioni di assistenza.*

*La Carta dei Servizi è il nostro patto di qualità; consente all'ospite e ai suoi famigliari di conoscere i servizi e le modalità di erogazione al fine di poter esercitare consapevolmente i propri diritti; è, infine, uno strumento per valutare, nel tempo, il nostro operato e promuovere, di conseguenza, le necessarie iniziative di miglioramento costante del servizio da dare ai nostri Ospiti.*

*Mi auguro che il nostro servire sia gradito ed utile a tutti i frequentatori siano essi Ospiti parenti o visitatori.*

*Il Direttore  
Riccardo BONAN*

## 1) LA CARTA DEI SERVIZI:

### **Informa:**

sui servizi offerti dal Centro di Servizi "Fondazione Giuseppe Rubbi", Casa per Anziani e sulle modalità per accedervi.

### **Impegna:**

la Fondazione a garantire l'erogazione dei servizi e delle prestazioni a determinati livelli di qualità.

### **Indica:**

- i diritti e i doveri del cittadino;
- rispetto dell'anziano e dei suoi diritti;
- corretto utilizzo delle risorse umane e materiali;
- efficacia ed efficienza nell'erogazione dei servizi.

### **E' in sintesi:**

un patto tra gli Utenti e la Fondazione, gestore del Centro di Servizi.

### **I destinatari della Carta:**

la Carta dei servizi è uno strumento per gli Utenti ed i loro Familiari e per coloro che desiderano conoscere le modalità di risposta ai bisogni.

### **È utile:**

agli Uffici, agli Enti e alle Istituzioni, alle Organizzazioni del privato sociale e del Volontariato e a chiunque partecipi alla fase di programmazione, di gestione o di valutazione dei servizi alla persona.

Non tutti conoscono la storia di Casa Rubbi. Ho cercato di ricostruirla scavando in documenti più o meno ufficiali e intervistando persone che ne erano a conoscenza, per averne vissuto alcuni momenti legati alle vicende della famiglia Rubbi.

Alla fine del 1800, la situazione economica del nostro paese era molto compromessa, soprattutto per quelle famiglie contadine che non potevano contare sulla proprietà dei terreni coltivati. La mezzadria era un vincolo estremamente crudele in quanto, a seconda delle stagioni, ciò che rimaneva dopo la divisione dei raccolti, non sempre bastava alla sopravvivenza della famiglia.

Le attività complementari come l'allevamento degli animali da cortile e la vendita di vitelli o maiali, erano ugualmente sottoposte al vincolo della mezzadria. Le possibili risorse erano la coltura dei bachi da seta, condizionata dalla presenza di piante di gelso che non sempre c'erano nella proprietà coltivata.

Ultima e unica risorsa di entrate certe era la confezione della treccia, come accadeva a Marostica ove c'erano industrie affermate che fabbricavano cappelli di paglia per l'esportazione.

Ricordiamo le donne che si recavano al mercato e nel tragitto continuavano senza sosta ad intrecciare "fastughi". Grazie a questa attività, che si poteva fare a casa, in qualsiasi ora del giorno, vivevano famiglie intere, specialmente quelle dell' Altopiano dei 7 Comuni o le zone collinari, dove l'agricoltura era depressa per ragioni ambientali. In quel periodo, che va fino alla guerra del 15-18, si può dire che c'era miseria, aggravata, in un secondo momento, dall'entrata in crisi dell'attività industriale della paglia, a causa della concorrenza di trecce provenienti dall'Oriente. Tale situazione suscitava moti di ribellione da parte delle popolazioni, con occupazioni di mulini e saccheggi di negozi.

Fu quello anche il periodo di maggiore emigrazione, in particolare verso le Americhe, dove gli uomini, sperando di risolvere il problema della sopravvivenza, venivano imbarcati su navi sovraccariche e sbarcati soprattutto in Brasile dove, lusingati dalla promessa di diventare proprietari dei terreni da loro bonificati, erano occupati nel disboscamento di foreste e nel risanamento di paludi. C'erano anche altre destinazioni dell'emigrazione come quella in Sud Africa dove arrivò nel 1893 Marco Antonio Rubbi, di Marostica. Nativo di Crosara, sposato con Canevari Anna, cappellaia da cui ebbe 5 figli: Giuseppe, Luigi, Maria, Luigia, Camilla. Marco Antonio Rubbi era di professione falegname e in Sud Africa si diede subito da fare in questo mestiere.

Nel 1897 Giuseppe, primogenito di Marco Antonio si aggregò alla famiglia marosticense di Andrea Strada per emigrare in America. Aveva 24 anni.

In America non trovarono le condizioni ideali per una qualsivoglia occupazione; decisero allora di emigrare in Australia. La nave che avrebbe dovuto portarli in Australia fece una sosta a Città del Capo dove c'era Marco Antonio, padre di Giuseppe. Decisero di andarlo a salutare e Marco Antonio li convinse a rimanere in Sud Africa dove c'era molto lavoro. In sud Africa fecero fortuna. Soprattutto Giuseppe che si affermò nel settore edile e del commercio del legname accumulando una cospicua fortuna. Si sposò con Ines Augusta Mattiello di Padova. Dalla quale non ebbe figli.

Il 23 febbraio del 1946, all'età di 73 anni, dopo un anno e sei mesi di malattia, Giuseppe Rubbi morì e venne sepolto a Città del Capo in una chiesetta che lui stesso aveva fatto erigere per sé per quel triste momento. Il suo desiderio di fare un'importante donazione alla città di Marostica, per far capire quanto grande fosse l'amore per questa città, fu esaudito.

Come risulta dal testamento lasciò all'allora ".....Congregazione di Carità di Marostica la somma di 30.000 sterline (30 mila sterline sudafricane pari a 78 milioni di Lire) per la costruzione di una Casa per il ricovero di anziani benestanti decaduti meritevoli di aiuto che si trovano in precarie condizioni finanziarie. Una condizione inerente a questo lascito è che la somma di cinquemila sterline (£ 5000) venisse spesa per l'erezione e l'equipaggiamento iniziale di una adatta Casa di Ricovero e la somma di venticinquemila sterline (£ 25.000) per la manutenzione ed il buon andamento di detta Casa di Ricovero in modo che i ricoverati possano ricevere quelle cure e attenzioni che riceverebbero se alloggiati in una comoda casa loro...."



*Giuseppe and Ines Rubbi*

Con il mutare delle condizioni economiche e del contesto sociale della nostra società si sono potute solo in parte osservare le indicazioni testamentarie del compianto commendatore Rubbi. La Casa sorgerà per dare ospitalità alle persone anziane di ogni ceto nel rispetto costituzionale della parità del diritto alla salute.

Contribuirono non poco alla costruzione ed a rendere concrete le intenzioni di Giuseppe Rubbi le donazioni in favore dell'Ospedale Generale "P. Alpino" di Marostica, come documentato negli atti testamentari dei fratelli Maria Luigia Rubbi (deceduta il 16.5.1958) e Don Luigi Rubbi (morto il 10.3.1966). Tali donazioni consistevano in beni immobili nel Comune di Bassano, un'azienda agricola in località Riva Alta di Bassano, ed una casa situata a Montecatini Terme.

L'Ospedale di Marostica, beneficiario dei beni donati dalla famiglia Rubbi, nel 1979 ottenne l'autorizzazione regionale a trasferire, con donazione modale, al Comune di Marostica tutti i beni mobili ed immobili (sterline, terreni e case). Il Comune di Marostica formalizzò la donazione con atto deliberativo in data 28.11.1979.

Da questi atti partì il progetto per la realizzazione della Casa per anziani. Fu posata la prima pietra negli anni ottanta sotto l'amministrazione del Sindaco prof. Aliprando Franceschetti e si terminò la costruzione agli inizi degli anni 90.

La Casa per Anziani fu dapprima gestita per un quinquennio dal 1.1.1997 al 31.12.2001 dalla Cooperativa sociale COOPSELIOS e successivamente dal 1.1.2002 al 31.03.2006 dalla s.r.l. Sereni Orizzonti di Udine.

Nel Luglio del 2005 fu costituita la Fondazione Giuseppe Rubbi, cui sono stati trasferiti tutti i beni mobili ed immobili facenti capo alla struttura ed alla Fondazione stessa è stata affidata la gestione. L'attività della Fondazione ha avuto inizio il 1° Aprile 2006.

*Il Presidente*  
*mandato 2005-2010*  
*dr. Luciano Mari*

### **3) IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE**

La Fondazione Giuseppe Rubbi è retta da un Consiglio di Amministrazione che dura in carica 5 anni.

Il Consiglio di Amministrazione è un organo di governo e direzione generale per la gestione ordinaria e straordinaria di tutte le attività del Centro di Servizi per Persone Anziane Non Autosufficienti "Fondazione Giuseppe Rubbi".

L'attuale Consiglio di Amministrazione ha assunto la carica in data 06/10/2015.

Il Consiglio è costituito da 5 membri, dei quali tre designati direttamente dal Sindaco di Marostica, uno dal Comitato dei Familiari degli Ospiti presenti in struttura ed uno dalle Associazioni di Volontariato operanti nel settore.

#### **COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO**

PRESIDENTE: VALERIO ZANFORLIN  
VICE PRESIDENTE: LAURA CANTON  
CONSIGLIERI: RENATO BERTOLIN  
DAVIDE DAL MORO  
FABIO MARINI

Il Presidente è il legale rappresentante dell'Ente con funzioni di indirizzo e di controllo, coadiuvato, in ciò, dai membri del Consiglio di Amministrazione.

L'Ente si avvale anche dell'apporto di un Revisore dei Conti, un organo di garanzia della regolarità contabile e finanziaria.

### **4) LA DIREZIONE**

Responsabilità della Direzione è quella di tradurre gli indirizzi del Consiglio di Amministrazione nelle scelte gestionali ed operative, seguendo criteri di trasparenza e semplificazione.

La direzione vigila sul buon andamento di tutti i servizi e ne verifica i risultati anche sul piano economico e finanziario.

DIRETTORE: RICCARDO BONAN

## 5) FINALITÀ ED OBIETTIVI

La Fondazione Giuseppe Rubbi intende creare la migliore condizione di vita possibile a tutte le persone che scelgono questo Centro di Servizi, considerandone i peculiari bisogni psico-fisici e sociali, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa.

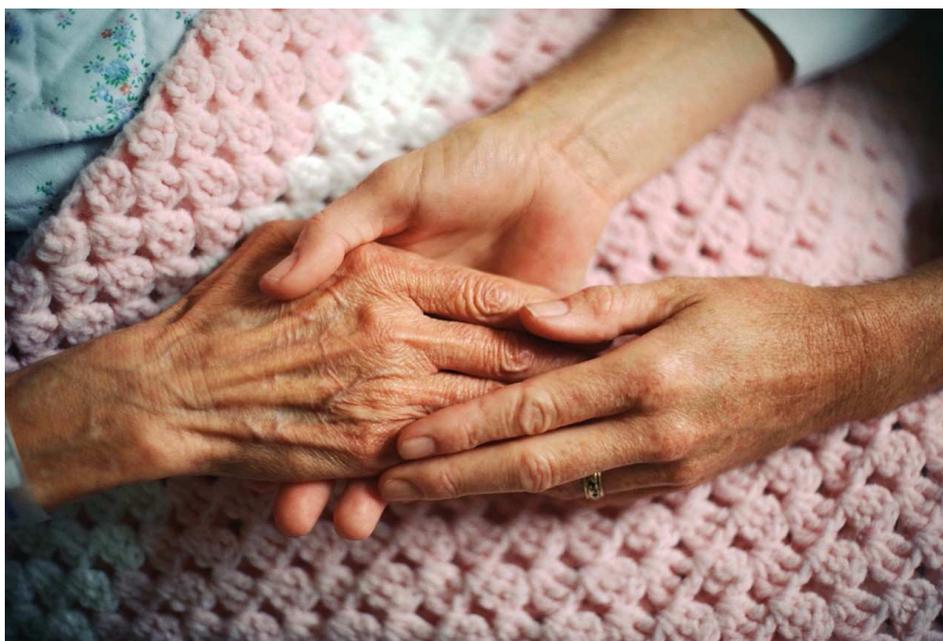
Per realizzare tutto ciò la Fondazione esplicita la propria

### **MISSION:**

garantire la soddisfazione dei bisogni della persona anziana e della sua famiglia, attraverso l'intervento di tutto il personale, in modo che si senta come a casa propria, attraverso l'offerta di una vasta gamma di servizi finalizzati al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- assistenza qualificata;
- ottimali livelli di salute;
- mantenimento e/o recupero capacità funzionale residua dell'anziano non autosufficiente ed autosufficiente;
- approccio globale alla persona con interventi mirati;
- formazione continua del personale.

L'obiettivo della Fondazione è quello di sostenere il concetto di salute così come definito dall'Organizzazione Mondiale della Sanità, ovvero "stato generale di benessere psico-fisico, economico, sociale e relazionale", nell'intento di offrire a ciascun Ospite la miglior qualità possibile di vita.



## 6) PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali che ispirano i nostri servizi di assistenza e cura sono i seguenti:

1. **Eguaglianza:**

tutti gli Ospiti che necessitano di prestazioni sanitarie hanno gli stessi diritti. Per tutti è assicurata la medesima erogazione di servizi sanitari e di supporto, con l'assoluto divieto di ogni ingiustificata discriminazione, all'interno del Piano Assistenziale Individualizzato.

2. **Professionalità:**

tutti gli operatori sia sanitari, sia tecnici che amministrativi, hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti a criteri di professionalità, obiettività, giustizia ed imparzialità.

3. **Continuità:**

l'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. La continuità delle prestazioni sanitarie è assicurata: dalle risorse umane messe a disposizione e dall'organizzazione dei turni di lavoro che non lascia spazi e tempi interruttivi; dalle attrezzature presenti; dal servizio di manutenzione.

4. **Partecipazione:**

la partecipazione ed il coinvolgimento dell'Ospite e dei suoi Familiari rappresenta la base di tutte le nostre attività riabilitative. Le informazioni vengono fornite con completezza e tempestività.

5. **Integrazione con il territorio:**

viene favorita l'integrazione con il territorio e con la comunità.

6. **Efficacia ed efficienza:**

tale risultato si raggiunge attraverso una gestione sistemica di tutti i processi ed attività aziendali, assumendo la 'qualità' come elemento di etica imprenditoriale e di strategia aziendale.

7. **Rispetto della privacy:**

è pienamente operante la normativa della legge 675/96 e successive modifiche ed integrazioni, che tutela la riservatezza dell'Utente per i più significativi aspetti del trattamento e delle informazioni che lo riguardano.

8. **Diritto alla sicurezza fisica:**

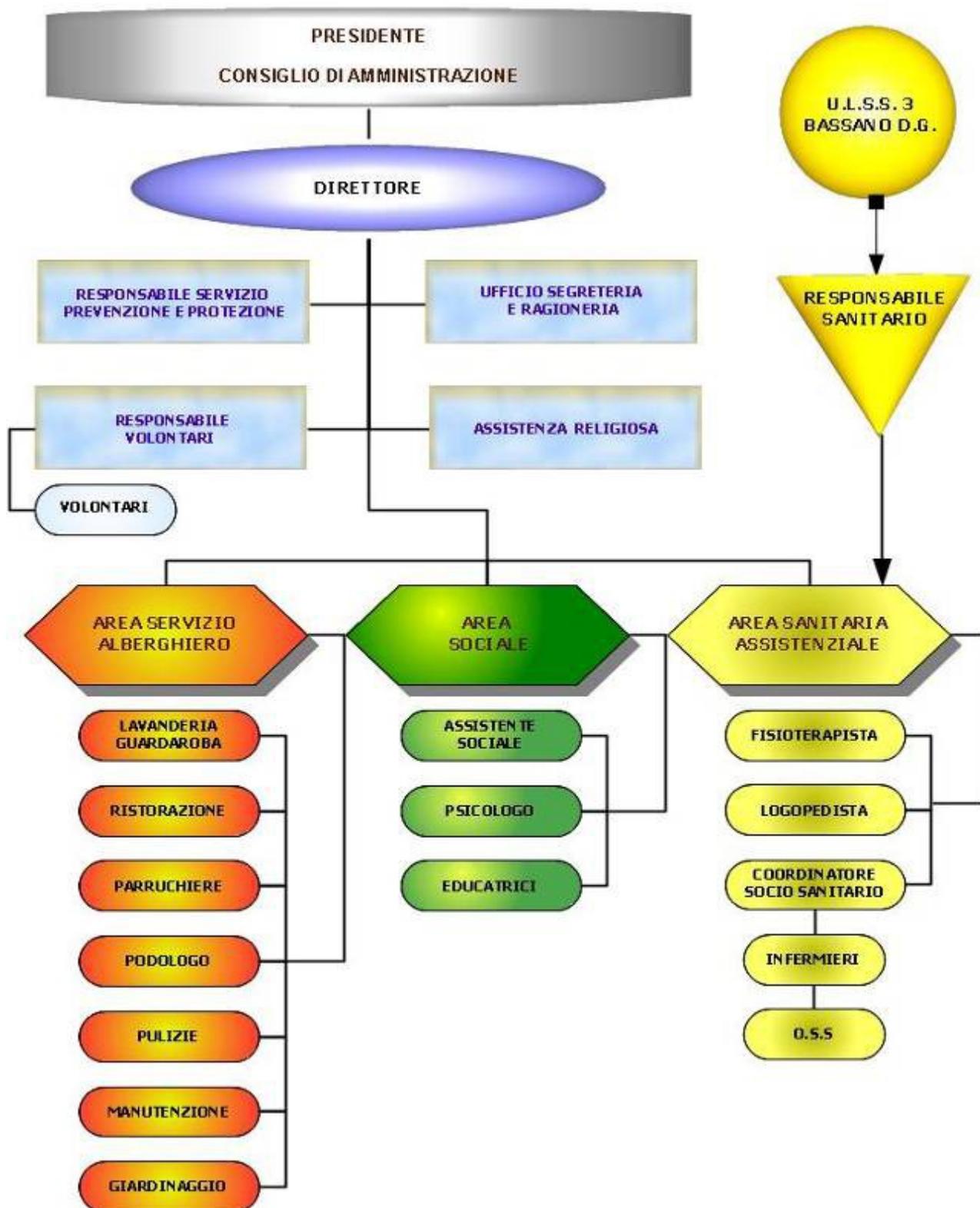
nel Centro di servizi è data rigorosa applicazione alle leggi in materia di sicurezza, della quale si riconosce il valore prioritario per un favorevole svolgimento delle pratiche assistenziali.

9. **Rispetto dell'Ospite:**

nei rapporti con l'Ospite viene riconosciuta l'inscindibile unitarietà della persona nei suoi aspetti fisici, psicologici, sociali e spirituali, ai quali viene attribuita pari attenzione e dignità.

## 7) L'ORGANIGRAMMA

Struttura organizzativa del Centro di Servizi rappresentata dall'organigramma di seguito riportato:



## 8) INSEDIAMENTO NELLA STRUTTURA

### > *Tipologie di inserimento*

La struttura offre ai propri Utenti diverse tipologie di ingresso:

#### **Ospitalità Definitiva (Casa di Riposo):**

- è rivolta ad Anziani in condizioni psicofisiche di totale o parziale non autosufficienza, che non possono essere Assistiti a domicilio;
- con assegnazione di quota regionale, acquisibile attraverso il Registro Unico per la Residenzialità dell'Azienda ULSS 7 Pedemontana o di altre Aziende ULSS. In questo caso a carico dell'Ospite è attribuita una quota alberghiera stabilita dal Consiglio di Amministrazione dell'Ente;
- in regime di libero mercato, attraverso la lista di attesa della struttura. In questo caso la retta sarà totalmente a carico dell'Ospite e, secondo quanto stabilito dal Consiglio di Amministrazione dell'Ente;

### > *Accoglienza*

Nel momento in cui una delle strutture prescelte dalla famiglia ha a disposizione un posto-letto, viene fornito alla struttura il nominativo della persona che, secondo graduatoria, può essere inserita, con la documentazione SVAMA e sanitaria necessaria.

Prima dell'inserimento i Familiari prendono contatto con l'Assistente Sociale della struttura per la definizione del contratto di ospitalità, per fornire ulteriori informazioni sulla persona e per conoscere meglio il funzionamento della struttura stessa.

## 9) LA RETTA DI DEGENZA

L'ammontare delle rette di degenza per la Casa di Riposo e per l'ospitalità temporanea viene determinato annualmente dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione.

La retta viene comunicata ai Familiari per iscritto e, in seguito, durante l'assemblea dei famigliari.

Il Consiglio di Amministrazione si riserva di aggiornare la retta anche in corso d'anno, comunicando il relativo provvedimento ai titolari del pagamento.

L'importo giornaliero delle rette di degenza è esposto pubblicamente su apposita bacheca.

La retta dà diritto di usufruire dell'assistenza del personale assistenziale, infermieristico e professionale e dei servizi alberghieri.

## 10) DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

Uno scorcio della facciata sud dell'edificio



Il Centro di Servizi "Fondazione Giuseppe Rubbi, Casa per Anziani" è ubicato a Marostica in Via della Resistenza n. 8 nel quartiere Panica e dispone di 58 posti letto, suddivisi in 29 camere da due posti letto ciascuna.

Al piano terra si trovano l'entrata-reception, il soggiorno, la cucina centrale, la sala da pranzo, le 2 sale per l'animazione, i locali del parrucchiere, del podologo e la sede dei volontari dell'AVO, la lavanderia e stireria, ed i servizi igienici.

Vi si trovano inoltre gli uffici amministrativi e la direzione, l'ufficio dello psicologo, dell'Assistente Sociale, l'ufficio del Coordinatore Socio Sanitario e lo studio medico, l'infermeria e la palestra.

La struttura è dotata di una cappella per i servizi religiosi.

Nel salone d'ingresso è presente un angolo bar con il distributore automatico di caffè ed altre bevande calde.

I piani dal primo al terzo sono riservati alle camere degli Ospiti, ogni camera è provvista di propri servizi autonomi.

Il piano 1° e 2° sono dotati di cucinetta per la preparazione delle colazioni, una sala da pranzo e un bagno attrezzato per non autosufficienti.

Il 3° piano è occupato da camere e servizi.

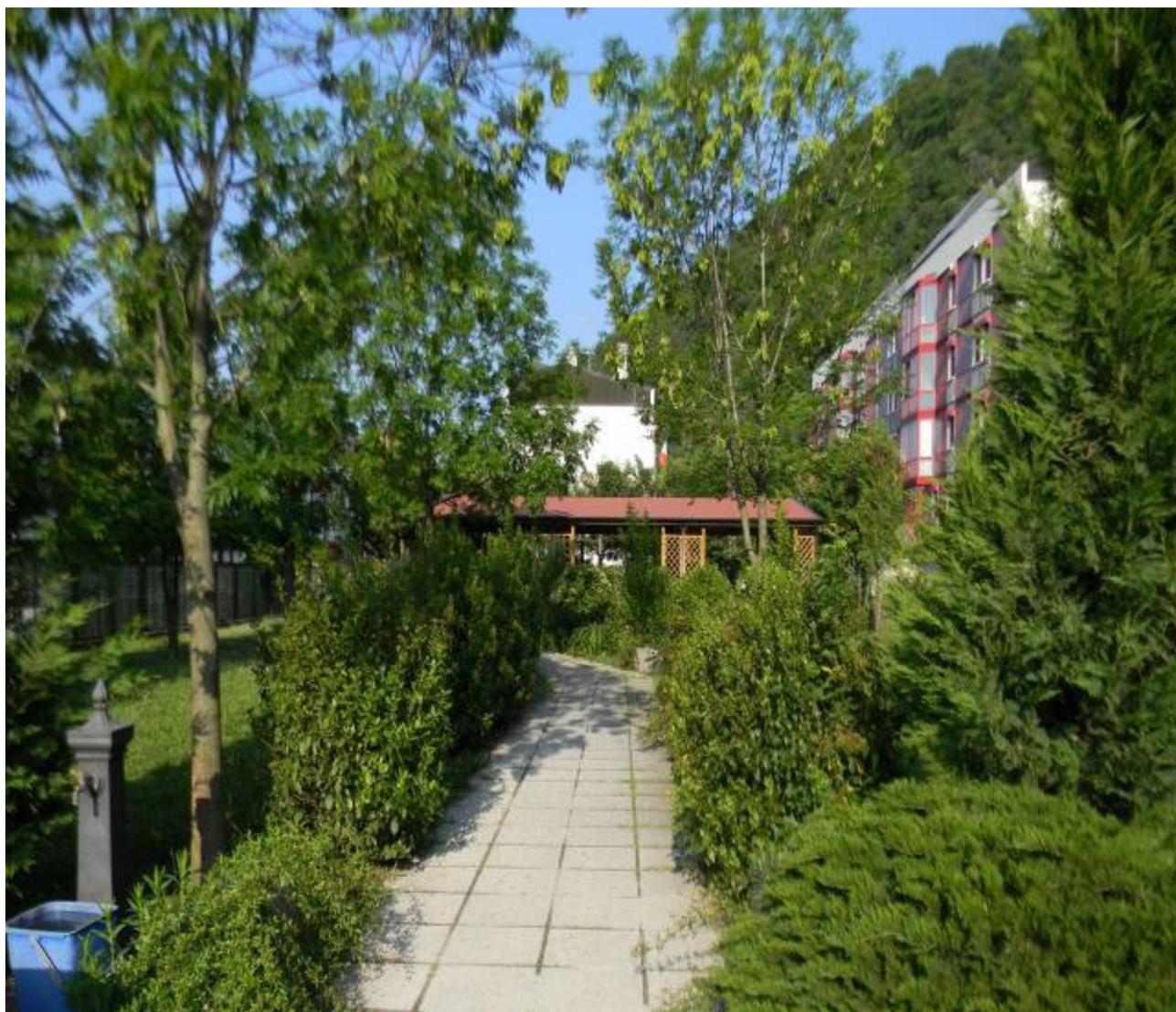
Distaccati dall'edificio principale, esternamente, si trovano il magazzino generale, l'archivio e la cella mortuaria.



## 11) IL NOSTRO GIARDINO

Il Centro di Servizi "Fondazione Giuseppe Rubbi, Casa per Anziani" è circondato da un ampio giardino con piante, arbusti da fiore e sempreverdi.

Nell'ambito del parco è situato un gazebo capace di accogliere gli Ospiti durante la stagione estiva.



### 12.1. Area Sanitaria e Assistenziale

#### › **Servizio Medico – Sanitario**

L'assistenza medica viene garantita da un Medico convenzionato con l'Azienda Sanitaria ULSS n. 7 Pedemontana e viene assicurata nella struttura per 22 ore alla settimana dal lunedì al sabato. Nelle restanti fasce orarie il riferimento è il Servizio di Continuità Assistenziale (Guardia Medica), erogato dall'Azienda Sanitaria ULSS n. 3, su chiamata dell'infermiere in servizio. Il Medico effettua tutte le prestazioni di sua competenza, compresa l'attività di certificazione e si rende disponibile per colloqui con Familiari ed Ospiti, secondo gli orari esposti all'esterno dell'ambulatorio in struttura.

#### › **Servizio di Coordinamento**

Il Coordinatore Socio Sanitario svolge funzioni di coordinamento, gestione e vigilanza nell'ambito dell'organizzazione della vita comunitaria, nell'accoglimento degli Ospiti, nel controllo di qualità dell'assistenza e dei progetti assistenziali. E' responsabile del buon andamento del servizio; l'Ospite ed il Familiare possono rivolgersi ad esso per ogni aspetto che riguardi l'assistenza e il servizio alberghiero.

#### › **Servizio Infermieristico**

Il Servizio Infermieristico è garantito tutti i giorni 24 ore su 24 da personale in possesso del titolo prescritto.

Come previsto dal profilo professionale (D.M. n° 739 del 14.09.1994), l'infermiere è il responsabile dell'assistenza generale infermieristica: fondamentale è il suo apporto all'equipe assistenziale per pianificare, gestire e valutare i P.A.I. - Piani Assistenziali Individualizzati. Collabora con il Medico nel garantire la corretta applicazione delle prescrizioni terapeutiche sulla base della diagnosi.

L'assistenza infermieristica consiste nelle prestazioni relative alla terapia farmacologica, alle medicazioni, alla programmazione di visite esterne e di esami ematochimici od altri prescritti dal Medico; le posture e la mobilizzazione degli Ospiti vengono garantite in collaborazione con il fisioterapista e con gli operatori socio-sanitari.

Il personale infermieristico è il referente, in assenza del Coordinatore Socio Sanitario, per gli operatori socio-sanitari nell'affrontare e gestire i problemi assistenziali degli Ospiti; si rende inoltre disponibile, per gli ambiti di propria competenza, a colloqui con l'Ospite ed i Familiari.

#### › **Servizio di Farmacia e Archivio Sanitario**

I farmaci ed i presidi medici inseriti nel prontuario dell'Azienda Sanitaria ULSS n. 7 Pedemontana e prescritti dal Medico vengono garantiti agli Ospiti, mentre rimangono a carico degli Ospiti stessi le specialità farmaceutiche non inserite nel prontuario.

L'infermiere si occupa dell'approvvigionamento e della distribuzione dei farmaci e dei presidi. Inoltre provvede all'archiviazione della documentazione clinica dell'Ospite.

## › **Servizio Assistenziale.**

Il servizio assistenziale è garantito nell'arco delle 24 ore ed è svolto da personale qualificato in possesso di idoneo diploma e motivato alla professione.

Gli Operatori Socio Sanitari provvedono ad aiutare gli Ospiti nel soddisfare i seguenti bisogni:

- l'igiene personale quotidiana, eseguita al mattino e in ogni altro momento della giornata quando se ne verifichi l'esigenza;
- il bagno completo, svolto in appositi locali attrezzati, o la spugnatrice a letto, a seconda delle problematiche dell'Ospite;
- la cura dell'aspetto dell'ospite con particolare attenzione alla cura delle mani, dei capelli al taglio della barba e all'abbigliamento;
- il cambio della biancheria personale;
- il rifacimento dei letti con sostituzione della biancheria piana e da bagno;
- l'alternanza delle posture assicurata agli Ospiti a rischio, al fine di prevenire le lesioni da decubito;
- la stimolazione degli Ospiti alla deambulazione;
- l'accompagnamento in sala da pranzo per i pasti e l'eventuale aiuto nell'assunzione del cibo;
- l'idratazione con bevande calde e/o fredde (tè, caffè, latte, succo di frutta) ed il controllo della stessa con schede apposite per gli Ospiti con particolari problematiche;
- l'accompagnamento degli Ospiti in bagno per i bisogni fisiologici al fine di mantenere il più a lungo possibile l'autonomia;
- il cambio dei prodotti monouso (pannolini, ecc.) agli Ospiti incontinenti, secondo un programma personalizzato;
- il monitoraggio e la segnalazione del ritmo delle funzioni escretorie degli Ospiti su apposita scheda;
- il riposo dell'Ospite considerando le sue necessità.

Nello svolgimento delle suddette attività, l'Operatore osserva le condizioni dell'Ospite (fisiche e di umore) e comunica all'infermiere eventuali modificazioni.

Al termine di ogni turno di servizio gli operatori, per garantire la continuità assistenziale, segnalano sulla modulistica in utilizzo ogni avvenimento, notizia e/o suggerimento relativo agli Ospiti.

## › **Servizio di Logopedia**

Il Logopedista è l'Operatore sanitario esperto nella fisiopatologia della comunicazione. Egli svolge la propria attività nel trattamento riabilitativo delle patologie del linguaggio e della comunicazione, nonché dei disturbi dell'alimentazione e nella deglutizione e problemi di udito. L'attività del Logopedista è volta quindi alla rieducazione di tutte le patologie che provocano i disturbi della voce, della parola, del linguaggio orale e scritto e degli handicap comunicativi; verifica, elabora e propone le modalità di corretta somministrazione degli alimenti alle persone con problemi



## › **Servizio di riabilitazione e fisioterapia**

Il servizio è assicurato da un fisioterapista, secondo quanto previsto dai parametri regionali, ed è attivo dal lunedì al venerdì.

Le prestazioni erogate mirano al miglioramento della qualità della vita, valutando i reali bisogni e progettando un intervento terapeutico che nel tempo verrà verificato e valutato.

Il servizio viene attivato in base alla valutazione del Medico, dell'equipe multidisciplinare e del fisioterapista. Oltre all'intervento diretto, il fisioterapista collabora con gli operatori sociosanitari, fornendo indicazioni sul recupero e mantenimento delle capacità fisiche residue e con l'educatore nei momenti di animazione finalizzati al recupero fisico e psichico. Le attività riabilitative vengono svolte, prevalentemente, in un idoneo locale dotato di attrezzature specifiche. Attenzione particolare viene posta alla valutazione della corretta postura a letto, in poltrona ed in carrozzina e all'adeguato utilizzo degli ausili specifici.

Il fisioterapista si rende inoltre disponibile, per gli ambiti di propria competenza, a colloqui con l'Ospite ed i Familiari.



## 12.2. **Area Sociale**

### › **Servizio Sociale**

L'Assistente Sociale si occupa della presa in carico dell'Ospite: attraverso il colloquio con l'anziano e i Familiari segue un percorso metodologico di conoscenza e comprensione dei bisogni espressi dalla persona, al fine di individuare un progetto assistenziale di intervento e recupero il più possibile condiviso e partecipato. Con il coordinamento delle varie figure professionali, favorisce la buona permanenza dell'ospite all'interno della struttura.

Ha il compito di: attivare la procedura d'ingresso dell'Ospite attraverso un collegamento con altri servizi del territorio; organizzare l'inserimento e l'accoglienza dell'Ospite; garantire il sostegno strutturato all'Utente e ai suoi Familiari; segretariato sociale: fornire informazione e orientamento al servizio; mantenere i rapporti con l'azienda ULSS e i servizi sociali dei Comuni all'interno di progetti condivisi.

### › **Servizio di Psicologia**

La figura dello psicologo, all'interno della struttura, mette in atto interventi di valutazione cognitivo-comportamentali e terapeutici riabilitativi e agisce sull'ambiente fisico e sociale al fine di migliorare il benessere psicologico e la qualità di vita dell'Ospite. Offre inoltre sostegno e consulenza psicologica all'anziano e alla famiglia dell'anziano.

Lo psicologo, in collaborazione con le altre figure professionali, partecipa alla compilazione del progetto assistenziale individuale monitorandone l'attuazione.

Svolge infine attività di consulenza e supervisione alle altre figure coinvolte nei trattamenti e nella cura dell'Ospite.

### › **Servizio di Animazione**

Il Centro di Servizi "Fondazione Giuseppe Rubbi, Casa per Anziani" attribuisce particolare importanza all'animazione nel rispetto di ciascun Ospite. Il servizio di animazione è garantito da Educatori professionali che con la collaborazione di Volontari organizzano attività di stimolazione, ludiche, di intrattenimento e socializzazione e piccoli lavori manuali.

Gli Educatori collaborano anche con i ragazzi disabili delle attività guidate dell' ULSS n. 7 Pedemontana che sono presenti nella nostra struttura e sono seguiti da un proprio Operatore.



Il servizio ha l'obiettivo di recuperare gli interessi, le risorse personali e le relazioni con interventi individualizzati e di gruppo.

Il servizio è garantito durante tutti i giorni della settimana.

Si organizzano eventi particolari di animazione almeno una volta al mese.

Nell'ultimo venerdì del mese si festeggiano i compleanni caduti nel mese in corso.

Inoltre tutti gli operatori collaborano con tale servizio per garantire un clima attento alla persona, che valorizzi i talenti personali.

### 13) **Area Sicurezza**

La Fondazione Giuseppe Rubbi, gestore del Centro dei Servizi, ha incaricato un professionista esperto in Sicurezza per gestire e coordinare le attività del servizio di prevenzione e protezione (RSPP).

Il Professionista coordina le attività di sicurezza e prevenzione della Struttura mantenendo i livelli di sicurezza stabiliti dalla normativa in vigore.

### 14) **Il Volontariato nella Struttura**

E' favorita la collaborazione del Volontariato e dei Familiari indirizzata verso forme di socializzazione e di animazione in armonia con l'organizzazione gestionale della struttura.

I Volontari possono accedere alla struttura previa autorizzazione della Fondazione e nell'esercizio del proprio operato devono attenersi ai programmi concordati.

I Volontari fanno riferimento all'Associazione Avo convenzionata con la Fondazione.

Il Volontariato si interessa soprattutto a fare compagnia all'Ospite, all'animazione di gruppo, all'assistenza dell'anziano negli spostamenti in carrozzina.



### 15) **Assistenza Religiosa e Spirituale**

#### *La Cappella*



Ogni Ospite ha diritto di professare la propria fede religiosa e di farsi assistere dal ministro del culto cui appartiene.

E' garantita la celebrazione settimanale della S. Messa; vengono inoltre celebrati altri momenti liturgici. Per meglio garantire la partecipazione degli Ospiti a questi momenti è prezioso il contributo del Volontariato.

## 16) **Area Amministrativa e Tecnica**

### › **Direzione**

La Direzione è responsabile della gestione dell'Ente: progetta l'attività interna ed esterna, espone i piani al Consiglio di Amministrazione, verifica l'efficacia delle azioni ed il conseguimento degli obiettivi.

### › **Servizio Amministrativo**

Il servizio amministrativo (ufficio segreteria) è aperto dal lunedì al venerdì.

L'Ufficio Segreteria si occupa della gestione del servizio amministrativo-contabile della Fondazione.

### › **Servizio di Manutenzione**

Personale in collaborazione e ditte specializzate garantiscono il funzionamento e la manutenzione degli impianti di riscaldamento, elettrici ed idraulici e delle attrezzature.

## 16.1. **Area Servizi Alberghieri**

### › **Servizio di Parrucchiere**

Nella struttura è presente un locale attrezzato per le prestazioni del servizio di parrucchiere che è svolto da un professionista esterno.

### › **Servizio di Podologia**

Garantisce la cura e la salvaguardia del piede; è effettuato all'interno della struttura.

### › **Servizio di Ristorazione**

La struttura è dotata di cucina interna organizzata per la preparazione completa dei pasti.

Il servizio di ristorazione è gestito in appalto da ditta esterna di provata esperienza e competenza. Sono attive specifiche procedure di approvvigionamento, conservazione, preparazione e distribuzione dei pasti in ottemperanza alle disposizioni del sistema di controllo HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points).

L'obiettivo principale nella somministrazione dei pasti è fornire un corretto apporto alimentare, tenendo conto dei gusti, delle preferenze, e delle necessità dietetiche del singolo, mirando all'applicazione di principi dietetici per particolari patologie.

Il menù viene variato ogni settimana e tiene conto delle specialità culinarie della zona.

Per gli Utenti con problemi di masticazione e/o deglutizione vengono garantiti pasti a base di omogeneizzati di carne, verdura e frutta, con prodotti freschi. A tutti gli Ospiti è fornita adeguata assistenza nel corso della somministrazione dei pasti.

La giornata alimentare prevede: prima colazione, bevande, pranzo, merenda, cena.

Il servizio di distribuzione dei pasti viene erogato nella sala da pranzo comune, per gli Ospiti in grado di recarvisi, nelle sale da pranzo dei singoli piani, ed in stanza esclusivamente per Ospiti con compromissione grave dell'autonomia.

PASTO	ORARIO
Colazione	8.30 – 9.30
Bevanda	10.30
Pranzo	12.00
Merenda	15.30 -16.00
Cena	18.00.00

### › **Servizio di Lavanderia e Guardaroba**

La lavanderia interna, gestita in appalto provvede al lavaggio della biancheria personale degli Ospiti, con l'esclusione dei capi particolarmente delicati. All'atto dell'ammissione in struttura, ad ogni Ospite viene richiesta una fornitura sufficiente di indumenti in buono stato.

Il lavaggio della biancheria della struttura (lenzuola, federe, copriletti, ecc.) viene garantito con appalto a ditta specializzata.

### › **Servizio di Pulizia e Igiene Ambientale**

Il servizio di pulizia e di sanificazione dei locali è affidato, tramite convenzione, ad una ditta esterna, che lo effettua attraverso l'impiego di proprio personale e di proprie attrezzature, secondo un programma concordato con l'Amministrazione dell'Ente.

L'igienizzazione degli ambienti è eseguita secondo procedure specifiche e utilizzando prodotti compatibili con la salute delle persone.

La pulizia ordinaria viene eseguita quotidianamente; le pulizie periodiche e straordinarie hanno cadenza settimanale, quindicinale, trimestrale a seconda del tipo di intervento richiesto.

## **17) LA GIORNATA TIPO DELL'OSPITE**

Ore 6.30-8.00	Il mattino gli Ospiti sono alzati e aiutati nell'igiene personale, secondo i bisogni individuali.
Ore 8.00-9.00	La colazione viene servita in sala da pranzo o in stanza, se le condizioni di salute non lo permettono.
Ore 9.30-12.00	La mattinata trascorre nelle sale comuni o all'esterno, se il tempo lo permette e se l'Ospite lo desidera ; gli Ospiti sono intrattenuti con attività organizzate dal servizio di animazione.
Ore 10.30	Somministrazione di bevande. Nell'arco della mattinata è attivo il servizio di fisioterapia.
Ore 12.00	Pranzo.
Ore 13.00-14.00	Gli Ospiti sono accompagnati nelle loro stanze per il riposo pomeridiano. Gli altri Ospiti rimangono al piano terra assistiti da un Operatore Socio Sanitario.
Ore 14.00-15.30	Alzata.
Ore 15.30-16.00	Viene servita la merenda.
Ore 15.30-17.30	Il pomeriggio trascorre nelle sale comuni con attività ricreative e di animazione. In questo momento le visite dei Familiari sono più frequenti e possono diventare occasione di una passeggiata anche all'esterno della struttura. Nel pomeriggio si effettua la recita del Santo Rosario.
Ore 18.00	Cena.
Dalle ore 19.30	Messa a letto

Con gli Ospiti, che per motivi di salute, sono allettati, il personale è attento a frequenti cambi della posizione, per evitare le complicanze da immobilizzazione, secondo procedura.

## 18) VISITE DI PARENTI ED AMICI

Sono ammesse le visite di parenti ed amici negli orari indicati e, comunque, al di fuori delle ore del riposo.

Sono, altresì, promosse ed agevolate tutte le forme di coinvolgimento dei Familiari e di persone esterne, al fine di mantenere l'anziano il più possibile integrato con l'ambiente esterno.

E' opportuno, tuttavia, che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e che non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo degli altri anziani Ospiti.

L'orario di accesso dei visitatori è stabilito come segue:

**MATTINO dalle ore 9.00 alle ore 13.30**

**POMERIGGIO dalle ore 14.45 alle ore 20.30**

E' fatto divieto ai visitatori di accedere agli spazi adibiti a cucina e guardaroba e di consegnare agli Ospiti alcolici, sigarette, materiali contundenti e pericolosi, farmaci e cibo non confezionato.

Gli Ospiti, negli orari di apertura della struttura godono di libertà di entrata ed uscita previa comunicazione al personale di servizio con firma sull'apposito registro.

## 19) RAPPRESENTANZA DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI

La Fondazione riconosce i diritti del cittadino e favorisce la partecipazione attiva degli Ospiti-Utenti anche attraverso il coinvolgimento dei loro Familiari.

Nell'ambito della struttura viene costituito il Comitato dei Familiari degli Ospiti, secondo quanto previsto dalla legge regionale in materia. Il Comitato, composto da 5 membri, viene eletto ogni tre anni con le modalità previste dall'apposito Regolamento e comunque ogniqualvolta si debba sostituire un componente dimissionario.

Diverse volte durante l'anno sono previste riunioni tra la Direzione, il Consiglio di Amministrazione e i familiari degli Ospiti o gli Ospiti stessi, alla presenza del Coordinatore Socio Sanitario e di eventuali altre figure se necessarie.

## 20) ASSISTENZA PRIVATA AGLI OSPITI

I famigliari che lo ritengono opportuno possono incaricare persone di loro fiducia per assistere i loro congiunti

La presenza di queste figure all'interno della struttura deve essere preventivamente comunicata e concordata con il Coordinatore Socio Sanitario.

Eventuali responsabilità civili ed assicurative relative all'operato di assistenze private sono assunte direttamente dai Familiari.

## 21) LA QUALITÀ CHE CI IMPEGNIAMO A GARANTIRE

Il Centro di Servizi "Fondazione Giuseppe Rubbi, Casa per Anziani" di Marostica intende garantire all'Ospite- Utente dei servizi di qualità, con particolare cura ed attenzione alla persona.

Per la Fondazione fare qualità significa allineare, modellare e personalizzare il servizio erogato alle reali esigenze degli Ospiti.

Il primo passo per adeguare il servizio alle esigenze dell'Utente è la conoscenza dei bisogni della persona.

La Fondazione è quindi impegnata nell'acquisizione e nell'aggiornamento della conoscenza delle esigenze degli Ospiti. Per questo condurrà indagini di qualità presso gli Utenti avvalendosi anche della collaborazione di esperti in metodologie e tecniche di indagine a garanzia dei risultati affidabili. Le indagini saranno focalizzate sia sul servizio nel suo complesso che su aspetti specifici del servizio stesso.



Osservazioni ed eventuali reclami sono oggetto di monitoraggio continuo: oltre ad essere un'opportunità per instaurare un dialogo con gli Utenti, offrono indicazioni preziose per indirizzare attività e progetti innovativi.

Al fine di far pervenire alla Fondazione segnalazioni e reclami si vedano le modalità in coda alla presente Carta dei Servizi.

### 21.1. La Qualità Socio Assistenziale e Relazionale

Il servizio di assistenza alla persona è garantito dall'equipe medico-assistenziale.

L'equipe medico-assistenziale nello svolgimento delle attività di cura, stimola la persona al mantenimento e, quando possibile, al recupero delle capacità residue.

L'assistenza è prestata in modo personalizzato in base ai bisogni socio-sanitari di ciascun Ospite. Non esiste pertanto uno standard assistenziale valido per tutti gli Ospiti, ma per ciascuno viene effettuato un Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.) in base ad uno specifico Progetto Individuale concordato dalla U.O.I. ( Unità Operativa Interna).

L'assistenza alle attività di vita quotidiana è garantita nell'arco delle 24 ore dagli operatori socio-sanitari, che agiscono sulla base del P.A.I. in coerenza con le consegne medico-infermieristiche, aggiornate in base all'andamento clinico dell'Ospite.

Nello svolgimento delle proprie attività, l'Operatore non si limita alla sola esecuzione pratica, ma associa momenti di interscambio relazionale. E' indispensabile infatti instaurare un dialogo ed un legame di fiducia perché l'Ospite ha un profondo bisogno di essere rassicurato, ascoltato e considerato come essere umano nella sua integrità e con la propria storia di vita. Attraverso un comportamento ed una comunicazione corretta è possibile stabilire un rapporto di empatia e di reciproco rispetto, dove il costante incoraggiamento dell'Operatore aiuterà l'Ospite a sentirsi più a suo agio e ad accettare gradualmente la nuova situazione.

L'interazione fra l'aspetto pratico e quello relazionale dell'assistenza, infine, ha l'obiettivo di promuovere il mantenimento dell'autonomia e delle capacità residue dell'Ospite, che sarà stimolato a fare da solo o con l'aiuto degli operatori.

In seguito ad una valutazione socio-sanitaria da parte del personale della Fondazione ed una prescrizione medico infermieristica si forniscono tutti i presidi che contribuiscono alla prevenzione delle piaghe da decubito.

Vengono gestiti i presidi e gli ausili generici su prescrizione medica.

Il servizio di fisioterapia e logopedia viene offerto all'Ospite in maniera individualizzata in base alla prescrizione medica; inoltre viene offerta la consulenza dell'Assistente Sociale e il sostegno psicologico individuale.

Tutto il personale è disponibile, ognuno per le proprie competenze ad incontrare i familiari degli Assistiti per ogni evenienza.

## 22) LA TUTELA DEGLI UTENTI

Per migliorare la qualità del servizio, è necessario che i punti di vista degli Utenti vengano espressi sia direttamente, attraverso la partecipazione alla vita del Centro, sia tramite gli organismi di rappresentanza previsti. Se il confronto tra Utente ed amministrazione non fosse sufficiente a mediare tra i diversi punti di vista, esistono alcune possibilità di tutela:

- **Il colloquio con il Direttore:** è sempre possibile avere un colloquio diretto e personale con il Direttore, previo appuntamento. A lui si possono rivolgere suggerimenti e reclami.
  
- **Il reclamo formale:**
  - ◆ la Fondazione cerca di risolvere eventuali insoddisfazioni in via informale e colloquiale.
  - ◆ qualora non sia possibile per particolari motivi, si chiede che venga compilato il modulo per il reclamo.
  
- **La modalità di presentazione del reclamo**
  - ◆ **A chi:**
    - all'Assistente Sociale per ciò che riguarda l'ammissione alla graduatoria;
    - al Medico per problematiche di carattere sanitario;
    - al Coordinatore Socio Sanitario per problematiche relative all'assistenza e ai servizi alberghieri;
    - al Direttore della struttura per quanto riguarda il personale, aspetti amministrativi, aspetti generali del servizio.

L'amministrazione si riserva l'esame di segnalazioni che riguardino situazioni e problematiche particolari che possano influire sul funzionamento generale del Centro di Servizi, o ledere sull'immagine della Fondazione.

- **Come:**
  - ◆ in forma scritta per posta, a mano, e-mail e fax, con o senza modulo; l'espositore con i moduli è presente presso la reception del Centro di Servizi.
  - ◆ La cassetta per segnalazioni – reclami si trova sotto la bacheca del Comitato dei Familiari e degli Ospiti
  
- **Cosa**
  - ◆ evidenziare il problema.
  
- **La modalità di risposta:**
  - ◆ in forma scritta, entro 20 giorni dalla data di ricevimento.

## INFORMAZIONI UTILI

### Riferimenti:

Fondazione Giuseppe Rubbi – Centro servizi per Anziani

Via della Resistenza n. 8 – 36063 MAROSTICA (VI)

Tel. 0424/780722 0424/471964

e-mail: Direttore: [direzione@fondazionerubbi.it](mailto:direzione@fondazionerubbi.it)  
Amministrazione: [segreteria@fondazionerubbi.it](mailto:segreteria@fondazionerubbi.it)  
Assistente Sociale: [sociale@fondazionerubbi.it](mailto:sociale@fondazionerubbi.it)  
Coordinatore Socio Sanitario: [assistenzasanitaria@fondazionerubbi.it](mailto:assistenzasanitaria@fondazionerubbi.it);

### Orari di ricevimento:

gli orari di seguito descritti sono validi per le persone esterne alla struttura che desiderassero contattarci per informazioni. Per gli Ospiti e i loro parenti, previo appuntamento, gli operatori saranno sempre disponibili durante tutto l'orario di presenza in struttura.

**Il presidente:** riceve dal lunedì al venerdì **dalle 11,30 alle 12,30** previo appuntamento.

	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ
Direzione	14,30-17,30	9,30-12,30	14,30-17,30	09,30-12,30	
Amministrazione	9.00-12.30	14.30-18.30	9.00-12.30	14.30-18.30	9.00-12.30
Coordinatore		9.00-11.00		15.00-16.00	
Assistente Sociale	15.00- 17.30				10.00 – 13.00

## ALLEGATI

ALLEGATO A, MODULO PER LA SEGNALAZIONE O IL RECLAMO

