



**LA VITA
ALL'INTERNO DELLA
CASA DI ASSISTENZA
A. TOBLINI
NOTE
INFORMATIVE**



INDICE

1. PREMESSA	3
2. INGRESSO DELL'OSPITE	3
2.1 Definizione della data di ingresso.....	3
2.2 Colloquio con psicologa.....	3
2.3 Documenti necessari in sede di accoglimento	3
2.4 Modifica del Medico di Medicina Generale	4
2.5 Persona di riferimento dell'Ospite e recapiti	4
2.6 Assegnazione delle stanze	4
2.7 Trattamento per la prevenzione della scabbia	5
2.8 Abbigliamento personale dell'Ospite.....	5
2.9 Assegnazione di un Operatore "Tutor"	5
2.10 Riferimenti per informazioni.....	6
2.11 Personalizzazione del posto letto e della stanza	6
2.12 Oggetti di valore	6
2.13 Modifica dell'indirizzo di residenza dell'Ospite.....	7
3. VITA di "CASA"	7
3.1 Visite ed uscite.....	7
3.1.1 Orari di visita.....	7
3.1.2 Uscite accompagnate e trasferimenti interni dell'Ospite.....	7
3.1.3 Uscite autonome dell'Ospite	8
3.1.4 Partecipazione dell'Ospite a gite e/o uscite organizzate	8
3.2 Visite specialistiche ed assistenza esterna per ricoveri Ospedalieri programmati.....	8
3.2.1 Trasporto	8
3.2.2 Assistenza esterna per ricoveri Ospedalieri.....	8
3.3 Rapporti con il personale	8
3.4 Comportamenti vietati.....	9
3.5 Norme di condotta dei familiari e dei visitatori.....	9
3.6 Servizio di consulenza sociale.....	10
3.7 Gestione della corrispondenza dell'Ospite.....	10
3.8 Servizio di parrucchiera.....	10
3.9 Compleanno dell'Ospite	11
4. NOTE FINALI	11
5. RECLAMI, SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI	11



1. PREMESSA

Vivere in un ambiente con altre persone condividendo spazi e bisogni richiede pazienza, spirito di adattamento, regole chiare e rispetto reciproco. Scopo del presente documento, quindi, è quello di informare gli Ospiti, i Familiari e gli eventuali Amministratori di Sostegno che, a vario titolo, frequentano la struttura, di alcune regole, procedure e prassi operanti nell'Ente al fine di erogare prestazioni socio sanitarie ed assistenziali sempre migliori e qualitative.

2. INGRESSO DELL'OSPITE

2.1 Definizione della data di ingresso

L'accoglimento dell'Ospite avviene, di norma, dal lunedì al giovedì al mattino. La data di ingresso è concordata tra l'Assistente Sociale, la Coordinatrice e le persone di riferimento dell'Ospite, in sede di colloquio per la formulazione della cartella individuale. L'ingresso potrà avvenire a partire dal giorno successivo al suddetto colloquio, ma entro e non oltre il quinto giorno lavorativo dallo stesso.

Nell'eventualità che tali termini non fossero rispettati, fatta eccezione che la proroga della data fissata sia motivata da esigenze ospedaliere certificate (prolungamento del ricovero o improvvisa necessità di ricovero) l'Ente addebiterà comunque l'importo dell'intera retta di degenza giornaliera (quota alberghiera + quota sanitaria) a partire dal quinto giorno.

2.2 Colloquio con psicologa

Il giorno dell'accoglimento se i famigliari lo gradiscono è possibile fissare un colloquio con la psicologa interna alla struttura per una raccolta più approfondita delle informazioni in merito all'Ospite e alla sua storia di vita.

2.3 Documenti necessari in sede di accoglimento

Al momento dell'accoglimento è necessario produrre la seguente documentazione:
tessera sanitaria magnetica e cartacea in originale;

- a. tessera sanitaria in originale;
- b. documento d'identità;
- c. tessera elettorale in originale;



- d. eventuale documentazione sanitaria precedente (ricoveri ospedalieri, visite specialistiche, indagini strumentali, esami ematochimici, radiografie, ...);
 - e. certificato (verbale della visita) di Invalidità Civile e, qualora presente, di Legge n.104.1992 o domanda con attestazione di avvenuta istanza;
 - f. eventuali esenzioni di reddito;
 - g. atto di nomina dell'amministratore di sostegno e relativi documenti d'identità;
 - h. copia del documento di riconoscimento e del codice fiscale dei firmatari del contratto;
 - i. copia della S.V.A.M.A. o in alternativa comunicazione da parte dell'Azienda Ulss del punteggio assegnato;
 - l. questionario medico, opportunamente timbrato e firmato dal medico curante, e/o lettera di dimissione dalla struttura ospedaliera, timbrata e firmata, riportante diagnosi, terapia, dosaggi ed orari di somministrazione;
- Ad eccezione della Tessera Sanitaria magnetica e cartacea, da consegnare in originale, i suddetti documenti devono essere presentati in copia in quanto l'Ente non si assume alcuna responsabilità in merito alla loro conservazione.

2.4 Modifica del Medico di Medicina Generale

Per gli ospiti accolti l'Ente richiede al Distretto la modifica del Medico di Medicina Generale territoriale al fine di acquisire quello proprio della struttura il quale diventerà, a tutti gli effetti, il suo c.d. "Medico di Base".

2.5 Persona di riferimento dell'Ospite e recapiti

Sottoscrivendo il Contratto di Accoglienza, l'Ospite o i suoi familiari nominano una persona di riferimento che sarà, di norma, autorizzata a ricevere le informazioni dall'Ente. Allo scopo di gestire eventuali situazioni di emergenza è inoltre richiesto al suddetto referente di indicare ulteriori nominativi, e relativi recapiti telefonici, da contattare per urgenze. Variazioni d'indirizzo o di recapiti telefonici devono essere tempestivamente segnalati all'Assistente Sociale. In caso di assenza prolungata della persona di riferimento dell'Ospite è opportuno comunicare il nominativo di un sostituto con relativo recapito.

2.6 Assegnazione delle stanze

All'ingresso in struttura l'anziano viene accolto nel reparto e nella stanza disponibile in quel momento. Durante la sua permanenza lo stesso, per necessità di tipo sanitario, per motivi di incompatibilità tra anziani residenti e/o per sopravvenute esigenze organizzative, può essere trasferito in altro posto letto. In tali casi, l'Ente si impegna ad informare la persona di riferimento dell'Ospite o il suo Amministratore di Sostegno, della decisione assunta. La



valutazione relativa a questi spostamenti viene assunta dalla Coordinatrice in sinergia con la Direzione.

2.7 Trattamento per la prevenzione della scabbia

L'Ospite proveniente da una struttura ospedaliera o da un'altra struttura residenziale, per motivi igienico-sanitari, il giorno dell'accoglimento viene sottoposto al trattamento anti-scabbia attraverso l'applicazione di una lozione a base di *permetrina*.

2.8 Abbigliamento personale dell'Ospite

Durante il colloquio per la formulazione della cartella d'ingresso, l'Assistente Sociale fornisce il modulo con le indicazioni relative al corredo minimo necessario da consegnare per la permanenza in struttura. I capi devono essere lavabili a temperature dai 40° ai 90° a seconda del tessuto. È pertanto necessario escludere i tessuti delicati o di pura lana. Al momento dell'accoglimento tutto il vestiario viene contrassegnato dall'addetto del Servizio Lavanderia tramite etichetta termica riportante nome e cognome. Gli indumenti devono essere consegnati al Servizio Lavanderia per la registrazione sull'apposito modulo. In caso di incompatibilità di orari è possibile consegnare gli stessi alla Coordinatrice o all'Infermiere di turno che curerà l'ingresso dell'Ospite. Tale procedura deve essere rispettata durante tutta la permanenza dell'anziano al fine di poter avere un riscontro costante del corredo a disposizione dello stesso. La sostituzione o l'eliminazione dei capi dovrà essere previamente concordata tra addetto del Servizio Lavanderia, la Coordinatrice di struttura e la persona di riferimento. Per ragioni igieniche-sanitarie il lavaggio di tutto il vestiario è di esclusiva competenza dell'Ente.

Il vestiario consegnato al momento dell'ingresso, inoltre, deve essere pulito ed in buono stato, senza necessità di rammendo o riparazione e provvisto di bottoni. Qualora il vestiario non si presentasse con queste caratteristiche, l'Ente si riserva la possibilità di restituire i capi consegnati e di chiedere ai familiari di provvedere al rammendo e alla sistemazione degli stessi o, in alternativa, alla consegna di altro vestiario.

L'Ente non assume alcuna responsabilità per lo smarrimento o danneggiamento di indumenti non debitamente registrati o non conformi alle caratteristiche richieste (tessuti delicati o pura lana).

2.9 Assegnazione di un operatore "Tutor"

Al momento dell'accoglimento in struttura, all'Ospite viene assegnato un "Tutor", ossia un Operatore addetto all'assistenza di riferimento, a cui viene affidato il compito di avere un aggiornamento costante delle necessità assistenziali di base dello stesso. Il nominativo del



“Tutor” verrà tempestivamente comunicato sia in sede di prima assegnazione che di eventuale sostituzione dall’Assistente Sociale o dalla Coordinatrice.

2.10 Riferimenti per informazioni

Per poter ricevere informazioni sull’Ospite, la persona di riferimento o il suo Amministratore di Sostegno, può rivolgersi direttamente ai seguenti professionisti:

DIRETTORE: informazioni amministrative ed organizzative;

COORDINATRICE: informazioni organizzative, assistenziali e sanitarie;

ASSISTENTE SOCIALE: informazioni sociali e/o relative all’accoglimento dell’Ospite;

MEDICO DI MEDICINA GENERALE: informazioni relative allo stato di salute dell’Ospite;

FISIOTERAPISTA: informazioni relative alla riabilitazione dell’Ospite e alla gestione degli ausili;

PSICOLOGA: informazioni riguardanti lo stato psico-cognitivo e comportamentale dell’Ospite;

EDUCATRICE: informazioni riguardanti le attività ricreative ed occupazionali;

OPERATORE TUTOR: informazioni generali relative allo stato assistenziale dell’Ospite.

2.11 Personalizzazione del posto letto e della stanza

All’Ospite, compatibilmente con lo spazio disponibile, è consentito portare degli oggetti cari e significativi da tenere nella stanza assegnata.

Per evidenti motivi organizzativi, eventuali oggetti che comportano un notevole ingombro devono essere preventivamente autorizzati dalla Coordinatrice.

2.12 Oggetti di valore

La struttura è sprovvista di un sistema di sicurezza idoneo a conservare oggetti di valore o somme di denaro degli Ospiti. Ogni effetto personale appartenente a quest’ultimi, compresi gli ausili di qualsiasi genere (es. protesi dentarie, acustiche, occhiali, ecc.), sono quindi da considerarsi sotto la completa responsabilità e custodia degli stessi.

L’Ente non risponde di eventuali smarrimenti, furti o danni che si potessero verificare salvo che gli stessi siano imputabili a comportamenti diretti messi in essere dal proprio personale. Gli eventuali oggetti preziosi rinvenuti (di cui non si conosce la proprietà) verranno custoditi per il periodo massimo di un anno.



2.13 Modifica dell'indirizzo di residenza dell'Ospite

L'ingresso dell'Ospite in struttura non prevede l'immediata richiesta d'ufficio della modifica dell'indirizzo di residenza. Tale modifica può essere richiesta dalla persona di riferimento o dall'Amministratore di Sostegno all'Assistente Sociale dell'Ente, la quale provvederà a preparare la modulistica necessaria fornendola al richiedente a cui, tuttavia, rimane il compito di perfezionare l'iter recandosi presso i competenti uffici comunali.

3. VITA DI "CASA"

3.1 Visite ed uscite

3.1.1 Orari di visita

Nel rispetto dei ritmi di vita e della tranquillità degli Ospiti, all'interno della struttura gli orari di visita a cui attenersi sono i seguenti:

- a. MATTINO dalle ore 10.30 alle ore 11:30
- b. POMERIGGIO dalle ore 15.30 alle ore 17:30

Detti orari possono essere modificati dalla Direzione per dinamiche gestionali della struttura. Non è ammessa la permanenza in struttura al di fuori degli orari indicati, salvo eccezioni preventivamente valutate e formalmente autorizzate dalla Direzione.

3.1.2 Uscite accompagnate dell'Ospite

In sede di colloquio per la formulazione della cartella di accoglimento la persona di riferimento indica i nominativi dei soggetti autorizzati ad accompagnare l'Ospite all'esterno della struttura. È compito della persona di riferimento avvisare le persone da lui indicate dell'autorizzazione accordata e della necessità di recarsi presso l'Ente per la firma della necessaria modulistica, alla quale occorre allegare copia di un Documento d'Identità. Le persone autorizzate possono far assentare l'Ospite dalla struttura anche per l'intera durata della giornata previa comunicazione ed autorizzazione della Coordinatrice. Ogni qual volta le persone autorizzate intendano accompagnare all'esterno dall'edificio l'anziano è necessario comunicarlo mandando un messaggio WhatsApp al numero 335.7581349 comunicando giorno e orario. Per ragioni di tutela e sicurezza, pertanto, a qualsiasi persona non autorizzata non sarà permesso di uscire con l'Ospite.



3.1.3 Uscite autonome dell'Ospite

L'anziano, qualora non interdetto o sottoposto a misura restrittiva per ragioni sanitarie, può uscire autonomamente dalla struttura. Per ragioni di tutela e sicurezza dello stesso, e per sollevare da ogni responsabilità l'Ente, viene tuttavia richiesto alla persona di riferimento o all'Amministratore di Sostegno, di prendere atto di tale facoltà mediante sottoscrizione dell'apposito modulo relativo ai permessi di uscita.

3.1.4 Partecipazione dell'Ospite a gite e/o uscite organizzate

In sede di colloquio per la formulazione della cartella di accoglimento la persona di riferimento può autorizzare, qualora necessario, la partecipazione dell'Ospite a gite o uscite organizzate dall'Ente e ad attività che richiedono il suo trasferimento all'esterno della struttura. Si ricorda che in tali occasioni, comunque, è sempre presente personale accompagnatore, professionale o volontario, debitamente formato allo scopo.

3.2 Visite specialistiche ed assistenza esterna per ricoveri ospedalieri programmati

3.2.1 Trasporto

Nel caso di visite specialistiche, o di indagini diagnostiche, il Medico di Medicina Generale e la Coordinatrice predispongono la necessaria documentazione e fissano con la struttura sanitaria il giorno e l'ora dell'esame. Nel caso di impossibilità di trasporto con il familiare si procede alla prenotazione dell'ambulanza tramite il Centro Unico Trasporti da parte della Coordinatrice.

3.2.2 Assistenza esterna per ricoveri ospedalieri

L'Ente non fornisce assistenza in caso di ricovero in struttura ospedaliera, ma provvede a fornire a quest'ultima tutta la documentazione sanitaria necessaria. Durante il periodo di degenza, il Servizio di Lavanderia rimane a disposizione dell'Ospite. Qualora si decida di usufruire di tale servizio, ai familiari è richiesto di provvedere al ritiro ed alla consegna della biancheria sporca e pulita.

3.3 Rapporti con il personale



I rapporti interpersonali, siano essi tra Ospiti, loro familiari o personale dell'Ente, devono essere sempre improntati al rispetto, alla correttezza, all'educazione ed alla fiducia reciproca, in un clima di serena, cordiale e costruttiva collaborazione.

La segnalazione di eventuali inadempienze potrà essere inoltrata alla Direzione o alla Coordinatrice sia verbalmente che, qualora ritenute particolarmente gravi, secondo le modalità indicate nel successivo paragrafo 4 "Reclami, Segnalazioni e Suggerimenti".

3.4 Comportamenti vietati

Per ragioni organizzative, assistenziali, di rispetto reciproco e di tutela dell'incolumità delle persone, l'Ospite durante il proprio soggiorno in struttura:

- a. non può installare ed usare apparecchi audiovisivi non autorizzati dalla Coordinatrice;
- b. non può conservare nella propria stanza cibi o bevande di qualsiasi genere non autorizzati dalla Coordinatrice;
- c. non può conservare nella propria stanza oggetti che possono provocare lesioni personali (es. forbici, coltelli, ...) a sé o a terze persone;
- d. non può fumare in stanza né negli altri spazi comuni, ma solamente nelle aree esterne alla struttura;
- e. non può utilizzare alcuna apparecchiatura di tipo elettrico (es. termosifoni portatili, stufette, condizionatori, ...) senza preventiva autorizzazione da parte della Coordinatrice o della Direzione.

Il personale periodicamente controlla gli armadi ed i comodini degli Ospiti e, previa informazione degli stessi, requisisce tutto ciò che non è autorizzato alla conservazione in stanza.

3.5 Norme di condotta dei familiari e dei visitatori

Per ragioni organizzative, assistenziali, di convivenza e di tutela della dignità e dell'incolumità delle persone, i familiari o comunque i visitatori:

- a. non possono sostituirsi, senza previa autorizzazione della Coordinatrice, al personale infermieristico o assistenziale dell'Ente mettendo in essere prestazioni socio-sanitarie;
- b. non possono accedere alle sale da pranzo;
- c. non possono entrare in reparto e nelle stanze senza previa autorizzazione della Coordinatrice e devono uscire dalla stanza durante il momento del cambio e dell'igiene della persona, durante le visite mediche e la pulizia e igienizzazione dei locali;
- d. non possono portare cibi o bevande al proprio familiare se non preventivamente autorizzato dalla Coordinatrice e prima di somministrare alimenti autorizzati, devono avvisare il personale assistenziale in servizio. È vietato, inoltre, lasciare tali alimenti nella stanza dell'Ospite;



- e. non possono imboccare, se non preventivamente autorizzati dalla Coordinatrice, il proprio familiare e/o gli altri Degenti;
 - f. non possono portare sigarette o alimenti, né prendere bevande dal distributore da consegnare agli anziani senza prima aver chiesto al personale assistenziale in servizio;
 - g. non possono lasciare al personale alcun documento che necessita di una sottoscrizione da parte dell'Ospite delegandogli il compito di provvedere in merito. Tale incombenza deve essere svolta autonomamente dalla persona di riferimento o, qualora presente, dall'Amministratore di Sostegno. Nel caso di delega a soggetti terzi è necessaria la preventiva informazione alla Coordinatrice o all'Assistente Sociale, al fine di tutelare al meglio l'anziano;
 - h. possono chiedere eventuali informazioni relative al proprio familiare esclusivamente al personale di riferimento all'interno dell'Ente e durante l'orario di servizio.
- Si ricorda, infine, che in caso di sintomatologia influenzale o altra patologia virale, è opportuno astenersi dal far visita agli Ospiti per evitare il propagarsi della malattia.

3.6 Servizio di consulenza sociale

L'Assistente Sociale svolge un servizio di consulenza relativamente alle modalità di attivazione di alcune procedure amministrative quali, ad esempio, il riconoscimento dell'Invalidità Civile, la nomina di un Amministratore di Sostegno, il rinnovo del Documento d'Identità, il cambio di residenza dell'Ospite.

L'effettiva attivazione, gestione e completamento dell'iter rimane, tuttavia, di competenza del familiare di riferimento o dell'Amministratore di Sostegno il quale, autonomamente, dovrà rivolgersi e chiedere assistenza per l'espletamento delle diverse procedure agli Enti competenti in materia (es. Comune o C.A.F.).

3.7 Gestione della corrispondenza dell'Ospite

La corrispondenza consegnata in struttura ed intestata agli Ospiti viene gestita dall'Assistente Sociale la quale provvederà ad avvisare la persona di riferimento, o l'Amministratore di Sostegno se presente, concordando le modalità ed i tempi per il ritiro.

3.8 Servizio di parrucchiera

Una volta al mese, ad ogni Ospite è garantito un taglio e/o una piega il cui costo è compreso nella retta di degenza. Eventuali richieste di prestazioni non previste dal servizio fornito dall'Ente (es. tinta, permanente, appuntamenti extra, ...) devono essere comunicate alla Coordinatrice. I servizi aggiuntivi saranno addebitati in fattura.



3.9 Compleanno dell'Ospite

L'Ente, mensilmente, organizza una festa per festeggiare i compleanni di tutti gli Ospiti che compiono gli anni nell'arco del mese.

4. RECLAMI, SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI

I reclami, le segnalazioni e/o i suggerimenti possono essere inoltrati direttamente alla Direzione o alla Coordinatrice utilizzando una delle seguenti modalità:

- a. in sede di colloquio, preventivamente richiesto e concordato;
- b. inoltrando una email rispettivamente all'indirizzo di posta direzione@caatoblini.it o coordinatore@caatoblini.it;
- c. utilizzando il modulo "contatti" presente sul sito internet;
- d. ritirando autonomamente il modulo ed imbucandolo nella cassetta della posta dedicata sita nell'entrata dell'Ente.

Le ultime due modalità garantiscono il pieno anonimato mentre, comunque, le prime due assicurano il dovuto grado di riservatezza in quanto legate al c.d. "segreto professionale".

5. NOTE FINALI

Per quanto non specificatamente richiamato nel presente documento si rimanda alla Carta dei Servizi ed all'Accordo di Ospitalità ed Accollo (c.d. "Contratto di accoglimento"). Tale Accordo, essendo l'unico documento sottoscritto anche dall'Ospite o da persona che la rappresenta, è comunque da considerarsi fonte primaria nella regolazione dei rapporti con l'Ente.

IL DIRETTORE

f.to Zantedeschi Francesco

Malcesine li _____

Allegati:

01. modulo autorizzazione uscite
02. modulo reclami



MODULO AUTORIZZAZIONE USCITE

Il/La sottoscritto/a _____
nato/a a _____ il _____ residente _____
via _____ n. ____ C.F. _____
in qualità di Ospite o di "persona di riferimento" o Amministratore di Sostegno del/della
Sig./Sig.ra _____ accolto presso la Casa Assistenza Anziani "A. Toblini"

A) autorizza le seguenti persone ad accompagnare all'esterno della struttura l'ospite il sig./sig.ra:

NOME E COGNOME

GRADO DI PARENTELA

NOME E COGNOME

GRADO DI PARENTELA

NOME E COGNOME

GRADO DI PARENTELA

NOME E COGNOME

GRADO DI PARENTELA

B) **AUTORIZZA** **NON AUTORIZZA**

il/la sig./ sig.ra _____ ospite presso la Casa Assistenza Anziani "A. Toblini" ad uscire in autonomia dalla struttura

C) **AUTORIZZA** **NON AUTORIZZA**

il/la sig./sig.ra _____ ospite presso la Casa Assistenza Anziani "A. Toblini" a partecipare alle uscite organizzate dalla struttura.

II FAMILIARE

IL RESPONSABILE

Malcesine li _____



MODULO RECLAMI

Data: _____

Compilato da:

Modalità di segnalazione

- Verbale
- Telefonica
- Scritta
- Altro

Cognome e nome del compilatore

Ospite

Oggetto della segnalazione

1. Cosa è successo ?

.....

.....

.....

2. Dove ?

3. Quando ?

4. Chi era presente ?

.....

5. Particolari richieste in merito?

.....

Risposta immediata:

.....

.....

.....

Firma del compilatore



E' necessaria indagine e ulteriore risposta ?

No Data chiusura reclamo

Sì Responsabile di indagine

Data affidamento incarico al responsabile

Parte riservata al Responsabile dell'indagine

Risultati indagine:

.....

.....

.....

.....

Data _____ Firma del Responsabile dell'indagine _____

Risposta a: **Presidente** **Responsabile di indagine**

.....

.....

.....

.....

DATA CHIUSURA RECLAMO _____

Firma del compilatore
