

Carta dei servizi della Casa di Assistenza per Anziani “A. Toblini” di Malcesine

**CASA DI ASSISTENZA
PER ANZIANI “A. TOBLINI”**

Piazza Bocchera N. 3
37018 Malcesine - VR

LAGO DI GARDA

Tel. +39 045 6570033
Fax +39 045 6570370

www.caatoblino.it
direzione@caatoblino.it

Approvata con Delibera di Consiglio n.23 del 30.12.2025

SOMMARIO

01. Introduzione	4
02. Missione e principi ispiratori.....	4
03. La Struttura.....	5
03.1 Piano Seminterrato	5
03.2 Piano Terra.....	5
03.3 Piano Rialzato	6
03.4 Caratteristiche generali	6
04. Organi dell'Ente	6
4.1 Presidente.....	6
4.2 Consiglio di Amministrazione.....	7
4.3 Direttore.....	7
4.4 Revisore dei Conti	7
05. I Servizi Offerti	7
05.1 Servizio di Coordinamento.....	8
05.2 Servizio di Medicina Generale	8
05.3 Servizio Infermieristico e Assistenziale	8
05.4 Servizio Sociale Interno.....	8
05.5 Servizio Psicologico.....	9
05.6 Servizio Educativo	9
05.7 Servizio di Fisioterapia	9
05.8 Servizio di Logopedia	9
05.9 Servizi Accessori	10
05.10 Servizio Amministrativo	10
06. Modalità di Accesso	10
06.1 Accesso in Convenzione	10
06.2 Accesso in Forma Privata	11
07. Rette di Degenza	11
07.1 Ospiti Convenzionati	11
07.2 Ospiti Privati (non convenzionati)	12
07.3 Spese escluse dalla retta.....	12
07.4 Modalità di pagamento	12
07.5 Assenze e riduzioni	12

**CASA DI ASSISTENZA
PER ANZIANI "A. TOBLINI"**

Piazza Bocchera N. 3
37018 Malcesine - VR

LAGO DI GARDA

Tel. +39 045 6570033

Fax +39 045 6570370

www.caatoblini.it
direzione@caatoblini.it

Approvata con Delibera di Consiglio n.23 del 30.12.2025

07.6 Dimissioni	12
08. Unità Operative Interne (U.O.I.) e Progetto Assistenziale Individuale (P.A.I.)	13
8.1 Le Unità Operative Interne (U.O.I.)	13
8.2 Il Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.)	13
09. La Giornata Tipo dell'Ospite.....	14
10. Orari di visita, ruolo e coinvolgimento dei familiari e gestione dei reclami	15
11. Informazioni Utili	16
12. Contatti	17

**CASA DI ASSISTENZA
PER ANZIANI "A. TOBLINI"**

Piazza Bocchera N. 3
37018 Malcesine · VR

LAGO DI GARDA

Tel. +39 045 6570033
Fax +39 045 6570370

www.caatoblini.it
direzione@caatoblini.it

01. Introduzione

La Casa di Assistenza per Anziani "A. Toblini" di Malcesine è un'Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (IPAB) autorizzata e accreditata dalla Regione Veneto per l'erogazione di servizi residenziali a favore di persone anziane non autosufficienti.

La presente Carta dei Servizi è uno strumento di trasparenza e informazione rivolto agli Ospiti e ai loro familiari. Ha lo scopo di presentare in modo chiaro l'organizzazione della struttura, i servizi offerti, le figure professionali coinvolte e gli standard qualitativi adottati.

02. Missione e principi ispiratori

L'obiettivo dell'Ente è garantire un'assistenza qualificata, centrata sulla persona, promuovendo il benessere fisico, psicologico e relazionale dell'Ospite. Le attività si ispirano ai seguenti principi fondamentali:

- **Dignità**
Tutte le prestazioni sono erogate nel rispetto della sfera personale, riservata e intima dell'individuo.
- **Uguaglianza**
Ogni persona è accolta senza discriminazioni di razza, sesso, ceto, religione o opinioni politiche.
- **Riservatezza**
È garantito il rispetto della privacy e il segreto professionale su tutte le informazioni trattate.
- **Partecipazione**
L'Ospite è protagonista attivo della vita in struttura. Viene valorizzato anche il coinvolgimento dei familiari nelle scelte assistenziali.
- **Personalizzazione**
L'assistenza è costruita sulla base dei bisogni individuali dell'Ospite, con interventi mirati e flessibili.
- **Professionalità**
Il personale è qualificato e presente 24 ore su 24. L'Ente promuove la formazione continua per garantire elevati standard assistenziali.
- **Efficacia ed efficienza**
Le prestazioni sono finalizzate al raggiungimento degli obiettivi di cura, ottimizzando le risorse disponibili.

**CASA DI ASSISTENZA
PER ANZIANI "A. TOBLINI"**

Piazza Bocchera N. 3
37018 Malcesine - VR

LAGO DI GARDA

Tel. +39 045 6570033

Fax +39 045 6570370

www.caatoblini.it
direzione@caatoblini.it

03. La Struttura

La Casa di Assistenza per Anziani "A. Toblini" dispone di **63 posti letto per Ospiti non autosufficienti**, regolarmente autorizzati dalla Regione Veneto. L'edificio si articola su **tre livelli** (seminterrato, piano terra e piano rialzato) ed è dotato di due ascensori monta-lettighe. La struttura è conforme agli standard previsti dalla normativa vigente in materia socio-sanitaria.

03.1 Piano Seminterrato

Ospita servizi generali e spazi dedicati alla cura della persona:

- **Area riabilitativa:** palestra attrezzata e magazzino ausili.
- **Servizi alla persona:** ambulatorio e locale adibito alla parrucchiera.
- **Cucina:** moderna e attrezzata. Dotata di dispensa e zona lavaggio.
- **Sala da pranzo:** ampia, luminosa e aerata.
- **Lavanderia e guardaroba:** per gli effetti personali degli Ospiti.
- **Cappella interna.**
- **Locale manutenzioni.**
- **Servizi igienici protetti.**
- **Spogliatoi per il personale.**

Esterni – lato Est:

- Locale salme.
- Centrale Termica.
- Area protetta per lo smaltimento di rifiuti speciali e urbani.

Esterni – lato Ovest:

- Deposito per biancheria ed effetti personali sporchi, in appositi contenitori.

03.2 Piano Terra

- **Nucleo residenziale:** 10 stanze (9 doppie, 1 tripla) per un massimo di 21 Ospiti; tutte dotate di bagno interno (salvo due con bagno adiacente).
- **Aree comuni:** soggiorno grande con TV, sala ristoro con distributori automatici, bagno protetto.
- **Ufficio Assistente Sociale.**
- **Sala ad Archi:** spazio per attività ricreative e riunioni.
- **Ufficio socio educativo** (educatore, psicologo, logopedista).

**CASA DI ASSISTENZA
PER ANZIANI "A. TOBLINI"**

Piazza Bocchera N. 3
37018 Malcesine - VR

LAGO DI GARDA

Tel. +39 045 6570033

Fax +39 045 6570370

www.caatoblini.it
direzione@caatoblini.it

- **Uffici amministrativi:** Presidenza, Direzione, Segreteria.
- **Spazi esterni:** veranda attrezzata con panchine, plateatico coperto e terrazzo con tavolo e sedie.

03.3 Piano Rialzato

Articolato in due reparti:

- **Reparto Nord:**
 - 9 stanze (4 doppie, 5 triple) per un totale di 23 posti letto, tutte con bagno.
 - Spazi comuni: cucinotto di reparto, ufficio medico e coordinamento, soggiorno vetrato ("Giardino d'inverno"), bagno assistito.
- **Reparto Sud:**
 - 9 stanze (8 doppie, 1 tripla), per un totale di 19 posti letto, tutte con bagno ad eccezione di una stanza doppia attigua all'infermeria dove vengono accolti gli ospiti più gravi.
 - Comprende infermeria, ed un bagno assistito con dotazioni sanitarie.

03.4 Caratteristiche generali

Tutti gli ambienti sono pensati per garantire sicurezza, igiene e comfort:

- Camere luminose, areate e climatizzate.
- Letti regolabili a tre snodi, con comando centralizzato.
- Armadi con maniglie antiurto e rialzati per facilitare la pulizia.
- Bagni senza barriere architettoniche, dotati di docce con seggiolino e maniglioni.
- Corridoi con mancorrenti e spazio sufficiente al transito di carrozzine.
- Ausili disponibili: carrozzine ergonomiche, deambulatori, sollevatori a binario.

04. Organi dell'Ente

L'Ente è dotato di organi istituzionali e gestionali che garantiscono il buon funzionamento dell'attività amministrativa, organizzativa e assistenziale. Le competenze sono ripartite in base a ruoli e responsabilità, nel rispetto della normativa vigente.

4.1 Presidente

Il Presidente è il **legale rappresentante dell'Ente**. Coordina e dirige l'attività del Consiglio di Amministrazione, di cui è membro e portavoce. Collabora in modo continuativo con il Direttore e con le strutture operative per garantire il corretto svolgimento delle funzioni istituzionali e il perseguimento degli obiettivi generali dell'Ente.

Approvata con Delibera di Consiglio n.23 del 30.12.2025

4.2 Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione è l'**organo di governo** dell'Ente. È composto da **tre membri**, nominati dal Sindaco del Comune di Malcesine, di cui uno assume la carica di Presidente.

Esercita funzioni di **indirizzo politico-amministrativo**, definendo:

- obiettivi e programmi da attuare;
- direttive generali di gestione;
- assegnazione delle risorse economiche;
- approvazione degli atti di rilevanza strategica.

Verifica inoltre la **coerenza tra i risultati raggiunti** e gli indirizzi impartiti.

4.3 Direttore

Il Direttore è l'**organo gestionale** dell'Ente. È responsabile, in via esclusiva, della gestione organizzativa, contabile e amministrativa.

In particolare:

- dà attuazione agli indirizzi definiti dal Consiglio di Amministrazione;
- gestisce il personale, impartendo direttive operative;
- rappresenta il datore di lavoro per quanto riguarda obblighi e responsabilità in materia di sicurezza, gestione del personale e organizzazione interna.

Collabora costantemente con il Presidente e con gli uffici amministrativi per garantire l'efficienza dei servizi.

4.4 Revisore dei Conti

Il Revisore dei Conti è l'**organo di controllo contabile e amministrativo**.

Verifica:

- la regolarità della gestione finanziaria;
- la correttezza della tenuta contabile;
- la conformità degli atti economici e amministrativi alla normativa vigente.

05. I Servizi Offerti

I servizi erogati dalla Casa di Assistenza per Anziani "A. Toblini" sono progettati in modo integrato, secondo le finalità sanitarie, assistenziali e sociali proprie dell'Ente. Gli interventi sono modulati in base ai bisogni specifici di ciascun Ospite e si fondano sul **Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.)**.

Di seguito si riportano i principali servizi presenti.

05.1 Servizio di Coordinamento

Il **Servizio di Coordinamento** assicura la corretta organizzazione e gestione delle attività socio-sanitarie e assistenziali. È affidato ad un **Coordinatore**, figura di riferimento per il personale e i familiari, con competenze operative e gestionali.

Le sue funzioni principali sono:

- Gestione organizzativa dei reparti, supervisione dei turni e coordinamento delle équipe professionali.
- Mantenimento dei rapporti con i familiari e con i referenti esterni, promuovendo una visione integrata dei bisogni dell'Ospite.
- Collaborazione con il medico di medicina generale e con gli specialisti interni per la definizione degli obiettivi di salute.

05.2 Servizio di Medicina Generale

La struttura si avvale della presenza del **Medico di Medicina Generale convenzionato con l'Azienda ULSS 9**, incaricato dell'assistenza sanitaria agli Ospiti.

Il medico opera in stretto raccordo con il Coordinatore e con il personale infermieristico, garantendo un'assistenza continua e integrata, analoga a quella assicurata dal medico di base per i pazienti domiciliari.

05.3 Servizio Infermieristico e Assistenziale

L'assistenza è garantita **24 ore su 24, 365 giorni l'anno**, da personale infermieristico e operatori socio-sanitari qualificati.

- Il **personale infermieristico** eroga le prestazioni sanitarie prescritte dal medico e, in assenza del Coordinatore, coordina il turno di lavoro.
- Gli **operatori socio-sanitari (OSS)** si occupano dell'assistenza di base: igiene personale, alimentazione, deambulazione e cura generale dell'Ospite.

05.4 Servizio Sociale Interno

La struttura dispone di un'**Assistente Sociale** per 24 ore settimanali, iscritta all'Albo professionale.

Le sue principali funzioni:

- accoglienza e orientamento delle famiglie;
- supporto alla compilazione della documentazione di ingresso;
- redazione e aggiornamento del Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) in collaborazione con l'équipe multiprofessionale;
- informazione sui servizi e risorse del territorio;

- accompagnamento durante il percorso assistenziale.

05.5 Servizio Psicologico

Il **Servizio Psicologico** ha l'obiettivo di promuovere il benessere psico-emotivo dell'Ospite, supportandolo nell'adattamento alla vita comunitaria.

Le principali attività:

- valutazione neuropsicologica;
- raccolta della storia di vita e dei bisogni in fase di ingresso;
- interventi di stimolazione cognitiva;
- supporto ai familiari, anche nella fase finale della vita dell'Ospite;
- supervisione al personale nei casi di disagio o stress lavorativo.

Il servizio è attivo 18 ore settimanali.

05.6 Servizio Educativo

L'**Educatore Professionale** organizza attività individuali e di gruppo volte a favorire:

- la socializzazione;
- il mantenimento delle abilità residue;
- l'animazione e il benessere relazionale.

Collabora con le altre figure professionali per integrare il progetto educativo nel P.A.I. ed è responsabile anche della gestione del servizio di volontariato, curandone la formazione e l'affiancamento.

05.7 Servizio di Fisioterapia

Il servizio è svolto da un **Fisioterapista interno**, con attività quotidiane individuali e di gruppo finalizzate a:

- mantenere o recuperare la mobilità residua;
- migliorare la postura e la deambulazione;
- prevenire il decadimento motorio.

La struttura è dotata di una palestra attrezzata, utilizzabile solo sotto supervisione del fisioterapista.

05.8 Servizio di Logopedia

La presenza di un **Logopedista** consente di effettuare:

- valutazioni e trattamenti individuali o di gruppo;
- interventi mirati alla riabilitazione della comunicazione, linguaggio e deglutizione;

- prevenzione dei disturbi neuro-cognitivi e funzionali.

Il servizio opera in sinergia con il fisioterapista, lo psicologo e l'équipe clinica.

05.9 Servizi Accessori

I seguenti servizi sono compresi nella retta:

- **Ristorazione:** il servizio viene gestito direttamente con personale dipendente che si occupa della preparazione dei pasti per gli ospiti (colazione, pranzo e cena). Inoltre è attivo il servizio di pasti a domicilio a favore degli anziani o persone in difficoltà residenti nel Comune di Malcesine e Brenzone sul Garda su segnalazione dell'assistente sociale del territorio.
- **Podologia:** attività di prevenzione e trattamento del piede, in collaborazione con il personale sanitario.
- **Parrucchiera:** incluso un taglio e piega al mese; trattamenti aggiuntivi (es. tinta o permanente) sono a carico dell'Ospite.
- **Lavanderia e stireria:** servizio interno, con etichettatura degli indumenti all'ingresso.
- **Volontariato:** attività supportate e coordinate dall'educatore; coperte da polizza assicurativa.
- **Assistenza religiosa:** libertà di culto garantita. La Santa Messa cattolica viene celebrata ogni martedì alle ore 16:30 presso il salone principale della struttura.

05.10 Servizio Amministrativo

Il **Servizio Amministrativo** si occupa della burocrazia inerente la gestione contabile e amministrativa, necessaria a gestire la quotidianità dell'Ente e a dare piena attuazione alle decisioni degli Organi di vertice.

06. Modalità di Accesso

L'accesso alla Casa di Assistenza per Anziani "A. Toblini" può avvenire in **due modalità**:

- **in convenzione con il Servizio Sanitario Regionale**, tramite assegnazione dell'Impegnativa di Residenzialità;
- **in forma privata**, con retta a totale carico dell'Ospite.

06.1 Accesso in Convenzione

Per richiedere l'accesso in convenzione, è necessario attivare la valutazione dell'**U.V.M.D. – Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale**, tramite i **Servizi Sociali del Comune di residenza**.

**CASA DI ASSISTENZA
PER ANZIANI "A. TOBLINI"**

Piazza Bocchera N. 3
37018 Malcesine - VR

LAGO DI GARDA

Tel. +39 045 6570033
Fax +39 045 6570370

www.caatoblini.it
direzione@caatoblini.it

L'U.V.M.D. elabora un progetto assistenziale sulla base della scheda **S.Va.M.A.** (Scheda di Valutazione Multidimensionale per l'Anziano), assegnando un punteggio (0-100) che determina la posizione in graduatoria.

Una volta disponibili sia l'Impegnativa di Residenzialità che un posto convenzionato presso l'Ente, l'**Ufficio Residenzialità Extraospedaliera della ULSS** contatta l'interessato. In caso di accettazione, l'Ospite e/o i familiari saranno convocati dall'**Assistente Sociale della struttura** per completare l'iter di ingresso.

L'accettazione dell'inserimento resta comunque una **facoltà** della persona richiedente.

06.2 Accesso in Forma Privata

È possibile richiedere l'accesso alla struttura anche **senza convenzione**, presentando domanda direttamente al **Servizio Sociale Interno** oppure inviando la domanda al protocollo dell'Ente.

L'ammissione avviene secondo una **graduatoria interna** ordinata per data di presentazione. Le domande private sono esaminate **solo in assenza di richieste convenzionate** in attesa.

Per entrambi i canali di accesso, il Servizio Sociale Interno fornisce supporto personalizzato per:

- orientamento e informazioni sulla procedura;
- valutazione dei bisogni dell'Ospite;
- accompagnamento nella scelta più appropriata.

07. Rette di Degenza

La retta di degenza è determinata annualmente dal Consiglio di Amministrazione in sede di approvazione del bilancio di previsione, ha validità per l'intero anno solare e non può avere effetto retroattivo.

Esistono due tipologie di retta, in base alla modalità di accesso:

07.1 Ospiti Convenzionati

La retta per gli Ospiti in convenzione si compone di due quote:

- **Quota sanitaria:** stabilita e coperta dall'Azienda ULSS di residenza dell'Ospite.
- **Quota alberghiera:** a carico dell'Ospite, dei familiari o dell'Ente Locale in caso di accertata impossibilità economica valutata dall'assistente sociale del Comune di residenza.

07.2 Ospiti Privati (non convenzionati)

Per gli Ospiti privati la retta si compone di una **quota unica**, interamente a carico della persona e/o dei familiari.

07.3 Spese escluse dalla retta

Il costo include tutti i servizi ordinari.

Sono esclusi dalla retta e pertanto a carico dell'Ospite:

- farmaci e presidi per patologie non coperte dal SSN;
- spese di trasporto e accompagnamento per visite specialistiche o ricoveri fuori Regione;
- servizi aggiuntivi di parrucchiera (es. tinta, permanente, trattamenti extra rispetto al taglio e piega mensile incluso).

07.4 Modalità di pagamento

- La retta viene corrisposta **mensilmente posticipata**, entro il giorno 15 del mese successivo.
- Il mancato pagamento entro tale scadenza comporta l'applicazione degli **interessi legali**, ai sensi del Codice Civile.
- I pagamenti possono avvenire tramite **PAGO PA** o **SDD (addebito diretto)**.

Per gli Ospiti privati è richiesto, all'atto dell'accoglimento, il versamento di un **deposito cauzionale di € 2.500,00**.

Per gli Ospiti in convenzione è richiesto, all'atto dell'accoglimento, il versamento di un **fondo di garanzia di € 1.800,00**.

07.5 Assenze e riduzioni

In caso di **ricovero ospedaliero**, si applica una **riduzione del 25% della retta** (il giorno di uscita e quello di rientro vengono conteggiati al 100%).

Le **assenze per rientro temporaneo al domicilio**, invece, **non comportano riduzioni**: la retta resta interamente a carico dell'Ospite.

07.6 Dimissioni

La permanenza presso l'Ente può concludersi nei seguenti casi:

- **Per cause naturali**

Se il decesso avviene all'interno della struttura, il personale si occupa degli aspetti medico-amministrativi connessi (segnalazione all'anagrafe comunale, gestione delle pratiche di constatazione di decesso, contatti con il medico necroscopo, ecc.).

Il familiare, avvisato dal personale medico-infermieristico, ha il compito di contattare l'impresa funebre di sua fiducia per l'organizzazione delle esequie e della tumulazione.

In assenza di una rete familiare, il personale del Servizio Sociale Comunale valuta l'eventuale presa in carico del caso.

Se il decesso avviene durante un ricovero ospedaliero, le pratiche amministrative vengono effettuate direttamente dall'ospedale.

Salvo diversa disposizione dei familiari, il vestiario e gli oggetti personali dell'ospite vengono restituiti, mentre la documentazione medico-amministrativa viene archiviata dalla struttura.

- **Per dimissione volontaria del residente o dei familiari**

In questo caso, come previsto dal contratto sottoscritto all'ingresso, deve essere comunicato per iscritto con un preavviso di almeno 3 giorni.

- **In seguito a condotta gravemente pregiudizievole al regolare funzionamento della struttura o per mancato pagamento della retta di degenza.**

08. Unità Operative Interne (U.O.I.) e Progetto Assistenziale Individuale (P.A.I.)

L'Ente adotta un modello assistenziale centrato sulla persona, basato sui principi di **partecipazione, personalizzazione e valorizzazione dell'unicità dell'Ospite**.

Per ogni persona accolta viene redatto un **Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.)**, che rappresenta lo strumento operativo attraverso cui l'équipe multiprofessionale definisce, pianifica e monitora gli interventi personalizzati.

8.1 Le Unità Operative Interne (U.O.I.)

Le U.O.I. sono momenti strutturati di confronto tra i professionisti della struttura e i familiari dell'Ospite. In tali incontri:

- si esamina il P.A.I.;
- si illustrano gli obiettivi perseguiti e gli eventuali aggiornamenti;
- si promuove il **coinvolgimento attivo della famiglia**, quale parte integrante del percorso assistenziale.

Al termine di ogni U.O.I., si fornisce ai familiari una relazione riepilogativa dei contenuti emersi e delle decisioni condivise.

8.2 Il Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.)

Il P.A.I. viene elaborato a partire dal momento dell'ingresso e si basa su:

- una **valutazione multidisciplinare** condotta da tutte le figure professionali coinvolte;
- l'**identificazione dei bisogni** dell'Ospite nelle aree sanitaria, assistenziale, psicologica, relazionale, motoria e sociale;

- la **definizione di obiettivi condivisi**, mirati al mantenimento e miglioramento del benessere psico-fisico e della qualità della vita;
- l'**aggiornamento periodico**, in base all'evoluzione dello stato di salute e delle condizioni generali della persona.

Ogni figura professionale (medico, infermiere, OSS, psicologo, fisioterapista, educatore, logopedista, assistente sociale) è chiamata a contribuire secondo la propria area di competenza.

09. La Giornata Tipo dell'Ospite

La vita quotidiana all'interno della Casa di Assistenza per Anziani "A. Toblini" è organizzata in modo da garantire **ritmi regolari, cura personalizzata e momenti di stimolazione, socializzazione e riposo**, nel rispetto delle esigenze individuali e delle dinamiche organizzative della struttura.

Di seguito si presenta l'organizzazione-tipo di una giornata in struttura:

Mattina

- **Ore 07:00** – Inizio della giornata e **alzata degli Ospiti**, secondo un approccio flessibile e rispettoso dei ritmi personali.
- **dalle ore 07:30 alle ore 10.00 - Colazione.**
- **Attività mattutine:** dopo la colazione prendono avvio attività di:
 - stimolazione cognitiva, culturale, motoria e spirituale;
 - interventi educativi individuali o di gruppo;
 - fisioterapia, logopedia, colloqui psicologici o visite mediche, secondo programmazione personalizzata.

Pomeriggio

- **Ore 12:00** – Pranzo.
- **Ore 13:00 - 14:00** – Riposo pomeridiano.
- dalle **ore 15:00** – Ripresa delle attività pomeridiane (sociali, culturali, riabilitative, religiose, ecc.) a partecipazione volontaria.
- **Ore 16:00** – Merenda.

Sera

- **Ore 18:00** – Cena.
- **Dopo cena** – Possibilità di consumare una **bevanda calda** (es. camomilla).

**CASA DI ASSISTENZA
PER ANZIANI "A. TOBLINI"**

Piazza Bocchera N. 3
37018 Malcesine - VR

LAGO DI GARDA

Tel. +39 045 6570033

Fax +39 045 6570370

www.caatoblini.it
direzione@caatoblini.it

- Ore 19:00 – Preparazione al riposo notturno, accompagnamento a letto e assistenza alla persona.

Notte

Durante la notte è sempre garantita la **presenza continua di un infermiere e di un operatore socio-sanitario**, che si occupano di:

- sorveglianza generale;
- assistenza notturna;
- mobilitazione programmata;
- gestione dei presidi per l'incontinenza;
- risposta tempestiva alle chiamate di emergenza.

10. Orari di visita, ruolo e coinvolgimento dei familiari e gestione dei reclami

Gli orari di visita in struttura sono dalle 10 alle 11.30 e dalle 15 alle 17.30 dal lunedì alla domenica.

La presenza dei familiari riveste un ruolo fondamentale nella costruzione del rapporto tra l'anziano e l'équipe assistenziale. I familiari sono parte integrante della storia dell'anziano: rappresentano le sue radici, i suoi affetti e i suoi legami più cari. Entrano quindi a far parte del servizio, insieme all'anziano, contribuendo in modo decisivo – accanto all'équipe – alla qualità della relazione e dell'assistenza.

Al momento dell'ingresso in Casa di Riposo, gli operatori supportano i familiari attraverso una comunicazione puntuale di tutte le informazioni utili a garantire continuità assistenziale e benessere per l'ospite. Questo include aspetti legati alla cura, strategie comportamentali efficaci già sperimentate e abitudini quotidiane dell'anziano. Questo scambio informativo è fondamentale per favorire l'integrazione delle risorse familiari nel percorso assistenziale.

In particolare, in occasione della definizione e verifica del Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.), il familiare è invitato a partecipare attivamente, condividendo informazioni sanitarie, riabilitative e ricreative ritenute utili dall'équipe per la cura dell'anziano.

Familiari e utenti possono segnalare verbalmente eventuali osservazioni o suggerimenti durante la permanenza in struttura oppure rivolgendosi direttamente alla Direzione o alla figura professionale di riferimento. È inoltre possibile inviare segnalazioni scritte, osservazioni, reclami o proposte di miglioramento del servizio utilizzando l'apposito modulo reclami. L'Ente si impegna a fornire riscontro motivato a tutte le segnalazioni ricevute. Le comunicazioni scritte possono essere inviate via e-mail all'indirizzo

direzione@caatoblini.it oppure in busta chiusa e depositata nell'apposita cassetta "Reclami" situata in entrata nel salone al piano terra.

Presso la Casa di Riposo è attivo il **Comitato di Partecipazione degli Ospiti e dei Familiari**, con durata triennale.

Le finalità del Comitato sono:

- Collaborare con l'Ente per migliorare la qualità dei servizi offerti e favorire una comunicazione tempestiva e completa tra struttura, ospiti e famiglie.
- Individuare criticità e segnalarle alla Direzione.
- Proporre iniziative volte a migliorare la qualità della vita degli ospiti.

La struttura provvede annualmente all'invio del questionario di soddisfazione dell'utente, a tutti gli Ospiti e familiari ai fini di rilevare il livello di soddisfazione, individuare le aree di miglioramento, monitorare la qualità nel tempo e promuovere la partecipazione attiva

11. Informazioni Utili

DISTRIBUTORI AUTOMATICI: Sono presenti all'interno della Struttura distributori automatici di bevande e snack.

PERSONALIZZAZIONE DEGLI SPAZI: è possibile portare con sé piccoli oggetti personali per personalizzare la propria stanza inoltre ogni stanza è dotata di una cornice porta foto.

ANIMALI DOMESTICI: è possibile far accedere animali di piccola taglia negli spazi comuni compatibilmente con le regole igienico sanitarie.

TELEFONO: È previsto l'uso del cellulare personale con eventuale supporto da parte del personale.

ALIMENTI: è vietato portare cibi o bevande al proprio familiare se non preventivamente autorizzato dalla Coordinatrice e prima di somministrare alimenti autorizzati, è necessario avvisare il personale assistenziale in servizio. È vietato, inoltre, lasciare tali alimenti nel comodino della stanza dell'Ospite;

12. Contatti

DIREZIONE:

Direttore: dott. Gangai Alberton Thomas

Telefono: 045/6570033 interno 1

Indirizzo di Posta Elettronica: direttore@caatoblini.it

Indirizzo PEC: direzione@pec.caatoblini.it

Orario di presenza in struttura:

- lunedì - martedì - mercoledì dalle 09.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00

UFFICIO AMMINISTRATIVO:

Dusatti Katia – Responsabile Ragioneria

Marangoni Paola – Responsabile Personale

Maraschio Nadia – Segreteria

Telefono: 045/6570033 interno 1

Indirizzo di Posta Elettronica: direzione@caatoblini.it

Indirizzo PEC: direzione@pec.caatoblini.it

Orario di apertura uffici:

- lunedì – giovedì - venerdì dalle 08.00 alle 14.00
- martedì – mercoledì dalle 08.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00

COORDINATORE S.S.A.S.

Floridia Sabrina

Telefono: 045 6570033 interno 3

Indirizzo di Posta Elettronica: coordinatore@caatoblini.it

Orario di presenza in struttura:

dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 14.42

INFERMERIA DI REPARTO

Telefono: 045 6570033 interno 2

Orario di presenza in struttura:

tutti i giorni 24 h giornaliere

MEDICI DI MEDICINA GENERALE

Telefono: 045 6570033 interno 3

Orario di presenza in struttura: è garantita la presenza di almeno un medico dal lunedì al sabato dalle 09.00 alle 12.00

ASSISTENTE SOCIALE:

Dott.ssa Benedetti Stefania

Telefono: 045/6570033 interno 4

Indirizzo di posta elettronica: assistentesociale@caatoblini.it

Orario di presenza in struttura:

il lunedì dalle 8.00 alle 13.00 e dalle 13.30 alle 16.30

dal martedì al venerdì dalle 8.00 alle 12.00

EDUCATRICI:

Dott.ssa Pizzoni Silvia

Dott.ssa Zambelli Elisabetta

Telefono: 045/6570033 interno 6

Indirizzo di posta elettronica: animazione@caatoblini.it

Orario di presenza in struttura:

dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 17.00

PSICOLOGA

Dott.ssa Cascia Olimpia

Telefono 045/6570033 interno 6

Indirizzo di posta elettronica: animazione@caatoblini.it

Orario di presenza in struttura:

lunedì e venerdì dalle 14.00 alle 17.00

martedì mercoledì e giovedì dalle 9.00 alle 13.00

FISIOTERAPISTA

Porzezinski Maciej

Telefono 045/6570033 interno 5

Indirizzo di posta elettronica: fisioterapia@caatoblini.it

Orario di presenza in struttura:

dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 12.00 e dalle 13.00 alle 16.12

CUCINA

Responsabile: Chincarini Ivana

Telefono 045/6570033 interno 8

Orario di apertura: tutti i giorni dalle 07.30 alle 19.30

LAVANDERIA – SERVIZIO PULIZIE

Responsabile: D'Agostini Adriana

Telefono 045/6570033 interno 7

Orario di presenza in struttura: tutti i giorni dalle 07.30 alle 20.00

IL SEGRETARIO DIRETTORE

dott. Thomas Gangai Alberton



**CASA DI ASSISTENZA
PER ANZIANI "A. TOBLINI"**

Piazza Bocchera N. 3
37018 Malcesine - VR

LAGO DI GARDA

Tel. +39 045 6570033
Fax +39 045 6570370

www.caatoblini.it
direzione@caatoblini.it