

# ***CARTA DEI SERVIZI***

DATA DI REDAZIONE: 22.02.2016  
DELIBERA DI APPROVAZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE: NR. 07 DEL 26.02.2016  
DATA ULTIMO AGGIORNAMENTO: 22.02.2016

## INDICE

1. INTRODUZIONE	3
2. MISSION E PRINCIPI GUIDA	3
3. LA STRUTTURA	4
4. GLI ORGANI DELL'ENTE	4
5. I SERVIZI OFFERTI	5
6. LA MODALITA' DI ACCESSO	7
6.1 <i>Ospiti Convenzionati</i>	7
6.2 <i>Ospiti Non Convenzionati (c.d. privati)</i>	8
7. LE RETTE DI DEGENZA	8
8. IL PROGETTO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO E LE UNITÀ OPERATIVE INTERNE	9
9. LE FORME DI PARTECIPAZIONE ALLA VITA DELL'ENTE	9
10. LA GIORNATA TIPO DELL'OSPITE	9
11. LE DOMANDE PIÙ FREQUENTI	10
12. ALTRE INFORMAZIONI UTILI	11

## 1. INTRODUZIONE

L'IPAB Centro Anziani di Bussolengo è un'Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza fondata nel 1990 e che, a partire dall'anno 1992, ha iniziato a fornire servizi residenziali a persone anziane non autosufficienti. L'Ente è autorizzato all'esercizio dal 14 luglio 2014 e dal 2015 è accreditato dalla Regione Veneto e può quindi operare sul territorio in regime di convenzionamento con altri Enti Pubblici.

La presente "Carta dei Servizi" è da considerarsi uno strumento utile a tutti i potenziali Ospiti, e dai loro familiari, per approcciarsi ai servizi erogati dall'IPAB Centro Anziani di Bussolengo. Essa costituisce uno strumento fondamentale che permette all'utente di conoscere l'organizzazione, le figure professionali operanti e gli indicatori di qualità che l'Ente stesso si è dato.

## 2. MISSION E PRINCIPI GUIDA

Scopo dell'Ente è quello di erogare servizi qualificati ai propri Ospiti ponendo sempre al centro dell'attenzione la persona come soggetto unico portatore di valori intrinseci. Vista la peculiarità delle prestazioni erogate, particolare impegno è riservato sia a garantire il rispetto delle libertà individuali di ciascuno sia a tentare di riprodurre, per quanto possibile, un clima intimo e familiare. Per far ciò l'IPAB Centro Anziani ispira la propria attività ai seguenti principi fondamentali:

- **Dignità umana** – Le prestazioni sanitarie ed assistenziali, ed in generale ogni servizio, sono proposte nel rispetto della sfera personale, privata ed intima di ogni singolo individuo.
- **Uguaglianza** – Il personale ispira il proprio operato al rispetto della persona in quanto tale senza distinzione di razza, sesso, censo, convinzioni religiose o politiche, operando con trasparenza ed onestà.
- **Riservatezza** – L'Ente assicura la tutela ed il rispetto del segreto professionale in merito ad ogni tipo di informazione appresa durante la permanenza dell'Ospite presso la struttura.
- **Partecipazione** – Ogni singolo Ospite deve essere considerato il vero protagonista della vita dell'Ente e, pertanto, deve essere coinvolto il più possibile nella routine e nell'attività quotidiana proposta. Data l'importanza che le relazioni primarie rivestono nella vita di ogni persona, soprattutto in presenza di condizioni di non autosufficienza, l'I.P.A.B Centro Anziani ritiene indispensabile valorizzare la figura del familiare coinvolgendolo attivamente nelle decisioni attinenti al proprio congiunto.
- **Personalizzazione** – L'Ente considera la persona da assistere soggetto unico portatore di risorse e necessità specifiche. Pertanto il personale in esso operante è chiamato a valutare, di volta in volta, le reali e peculiari esigenze dell'Ospite attuando interventi socio - assistenziali e riabilitativi individualizzati.
- **Professionalità** – L'Ente garantisce un'assistenza qualificata e professionale 24 ore su 24 con la presenza continua di personale Infermieristico e di Assistenza. Particolare attenzione viene riposta nell'assicurare a tutti i dipendenti una continua formazione e informazione di tutto il proprio personale.
- **Efficacia ed efficienza** – Le prestazioni offerte dall'Ente rispondono a criteri di efficacia, ossia la capacità di raggiungere gli obiettivi prefissati, ed efficienza, misurando l'abilità di farlo impiegando le risorse minime indispensabili.

### 3. LA STRUTTURA

L'IPAB Centro Anziani è situato nelle vicinanze del centro del paese di Bussolengo, ed hai il proprio ingresso pedonale in prossimità della Piazza di San Valentino, risultando quindi comodo a tutti i servizi.

L'edificio è disposto su tre livelli:

- Il *Piano Seminterrato*, nel quale si trovano i magazzini, la cucina, il servizio di lavanderia e stireria, gli spogliatoi del personale, la cella salme e la sala mortuaria.
- Il *Piano Terra*, nel quale sono situati il salone polifunzionale, la palestra, il servizio di Psicologia, il servizio di Fisioterapia, l'ufficio del Segretario - Direttore, l'ufficio dell'Assistente Sociale, gli uffici Amministrativi ed il Nucleo di degenza Blu.
- Il *Piano Primo*, nel quale sono localizzati i Nuclei di degenza Bordò e Giallo, l'Ufficio della Coordinatrice Socio Sanitaria Assistenziale e dei Servizi, l'ambulatorio medico e l'ambulatorio infermieristico.

Ciascun nucleo di degenza dispone di 20 posti letto suddivisi in 12 stanze singole e doppie. Tutte le stanze sono dotate di bagno attrezzato privato.

Ogni nucleo è strutturalmente autonomo in quanto dotato di una propria sala da pranzo, zona soggiorno con sala Tv, sala d'aspetto e ricreativa e bagno assistito.

All'esterno dell'edificio c'è un ampio e curato giardino, che consente agli Ospiti e ai loro familiari di vivere momenti riservati di relax all'aria aperta, e un ampio plateatico coperto nel quale, durante la stagione estiva, vengono svolte varie attività educative e socializzanti.

La struttura, infine, è collegata tramite un passaggio privato al Circolo Pensionati comunale il quale è dotato di una zona ristoro.

### 4. GLI ORGANI DELL'ENTE

#### **PRESIDENTE**

Il Presidente ha la legale rappresentanza dell'Ente, ne interpreta le esigenze e ne individua le prospettive ai fini del suo buon funzionamento. Preside il Consiglio di Amministrazione, di cui è espressione, ed esplica funzioni di promozione e di controllo dell'attività dell'Ente. Nello svolgimento del proprio ruolo egli opera in stretto contatto con il Segretario-Direttore e si avvale degli uffici per ogni esigenza operativa.

#### **CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE**

Il Consiglio di Amministrazione è l'Organo di Governo dell'Ente. E' composto da n. 5 membri, di cui uno è eletto Presidente, nominati dal Comune di Bussolengo. In qualità di Organo di Governo esercita le funzioni di indirizzo politico-amministrativo, definendo gli obiettivi e i programmi da attuare, emanando le direttive generali, assegnando le risorse finanziarie per il conseguimento degli obiettivi prefissati ed adottando gli altri atti rientranti nello svolgimento di tali funzioni, nonché verifica la rispondenza dei risultati dell'attività amministrativa e della gestione agli indirizzi impartiti.

#### **SEGRETARIO - DIRETTORE**

Il Segretario - Direttore è l'Organo Gestionale dell'Ente ed è quindi l'unico soggetto giuridicamente responsabile, sia dal punto di vista organizzativo che contabile - amministrativo, dell'attività. Svolgendo una funzione apicale è costantemente in relazione con il Presidente ed il Consiglio di

Amministrazione, dai quali recepisce le linee strategiche e gli obiettivi da perseguire. In qualità di datore di lavoro impartisce direttive al personale e ne è responsabile.

#### ***COLLEGIO DEI REVISORI***

Il Collegio dei Revisori è l'Organo di Controllo dell'Ente che provvede a verificare la regolarità amministrativa e contabile della gestione.

### **5. I SERVIZI OFFERTI**

I Servizi Socio - Sanitari ed Assistenziali dell'Ente sono coordinati da una Coordinatrice che ha la funzione di gestire la complessità di attività che vedono impegnate contemporaneamente più figure professionali (OSS, Infermieri, Educatori, Assistenti Sociali, etc....) che necessitano di essere supervisionate sia dal punto di vista operativo che amministrativo. La Coordinatrice, inoltre, ha il compito di mantenere i rapporti con i familiari e le altre figure di riferimento di ogni singolo Ospite al fine di garantire una visione unitaria di tutti i bisogni rilevati, siano essi sociali che sanitari.

Nello specifico l'Ente ha scelto di affidare tale compito strategico ad un'infermiera in possesso di Master Universitario di Primo Livello in "Management e funzioni di coordinamento delle professioni sanitarie". È possibile prendere contatti con la Coordinatrice Socio Sanitaria Assistenziale e dei Servizi facendo riferimento al recapito telefonico 045.7157147 - int. 1 oppure scrivente alla casella di posta elettronica [\\_\\_\\_\\_\\_@ipabcentroanziani.it](mailto:_____@ipabcentroanziani.it)

#### ***SERVIZIO SOCIALE INTERNO***

La struttura operativa sociale dell'IPAB Centro Anziani vede la presenza di una Assistente Sociale, regolarmente iscritta all'Albo Regionale ed abilitata all'esercizio della professione, assunta a tempo pieno. Ad essa è affidato lo svolgimento dell'attività di segretariato sociale, finalizzata a fornire informazioni utili inerenti alla struttura e alle modalità di accoglimento, e la gestione del Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) di ogni singolo Ospite, con relativa organizzazione delle Unità Operative Interne (U.O.I.).

Tale figura, inoltre, cura la procedura di accoglimento degli Ospiti e, in collaborazione con la Coordinatrice Socio Sanitaria ed Assistenziale e dei Servizi, funge da riferimento per gli Ospiti ed i loro familiari allo scopo di fornire informazioni aggiornate sulle risorse e sui servizi.

#### ***SERVIZIO AMMINISTRATIVO***

Il Servizio Amministrativo si occupa di erogare prestazioni dirette ed indirette agli Ospiti ed ai loro familiari. È compito di questo Servizio, infatti, svolgere tutte quelle incombenze burocratiche necessarie a gestire la quotidianità dell'Ente ed a dare piena attuazione alle decisioni degli Organi di vertice. Procedure inerenti agli acquisti, al bilancio ed al personale sono quindi solo alcune delle attività giornalmente all'attenzione delle n. 2 dipendenti operanti in questo ufficio che risulta essere di staff al Segretario - Direttore.

#### ***SERVIZIO INFERMIERISTICO ED ASSISTENZIALE***

L'organizzazione dell'IPAB Centro Anziani prevede una presenza costante di professionisti socio-sanitari in grado di accudire gli Ospiti in ogni bisogno che dovesse emergere. Il personale Operatore cura l'assistenza di base degli Ospiti, quali ad esempio l'igiene quotidiana, l'aiuto nell'assunzione dei pasti ed il sostegno nella deambulazione, mentre invece quello infermieristico si occupa di loro dal punto di vista sanitario.

In una giornata tipo sono previsti gruppi di lavoro così composti:

- dalle ore 07:00 alle ore 10:00 nr. 9 Operatori Socio Assistenziali

- e dalle ore 07:00 alle ore 11:00 nr. 2 Infermieri;
- dalle ore 10:00 alle ore 14:00 nr. 6 Operatori Socio Assistenziali e dalle ore 11:00 alle ore 14:00 nr. 1 Infermieri;
- dalle ore 14:00 alle ore 21:00 nr. 6 Operatori Socio Assistenziali e nr. 1 Infermiere;
- dalle ore 21:00 alle ore 07:00 nr. 1 Operatori Socio Assistenziali e nr. 1 Infermiere.

Il personale infermieristico, in assenza della Coordinatrice Socio Sanitaria Assistenziale e dei Servizi, svolge anche funzioni di responsabile del turno, prenota gli esami e le visite specialistiche, cura i rapporti con i familiari o le persone di riferimento degli Ospiti fornendo, se necessario, informazioni attinenti all'area infermieristica ed assistenziale.

Si evidenzia infine come, nonostante l'assenza di uno specifico obbligo normativo, l'Ente ha ritenuto importante prevedere la presenza notturna in servizio del personale sanitario (n. 1 Infermiere), al fine di garantire una miglior tutela ed un controllo costante della salute dei propri Ospiti.

### ***SERVIZIO PSICOLOGICO***

All'interno dell'Ente è prevista la figura di una Psicologa part time con funzioni di supporto alle famiglie ed agli Ospiti. In particolare tale professionista, valuta le abilità cognitive dei residenti, attuando trattamenti individuali al bisogno, e collaborando con tutte le altre figure presenti per mantenere e, qualora possibile, migliorare il generale benessere psico - fisico degli Ospiti.

Al fine di generare una positiva ricaduta sulle prestazioni offerte, inoltre, è compito della Psicologa favorire il benessere lavorativo di tutti i dipendenti mettendo in essere strategie di prevenzione del burnout proponendo attività singole o di gruppo.

### ***SERVIZIO EDUCATIVO***

L'I.P.A.B. Centro Anziani offre ai propri Ospiti anche momenti socializzanti ed educativi in grado di stimolare le capacità residuali presenti nell'anziano cercando, tra l'altro, di allietare il trascorrere del tempo e garantire un piacevole soggiorno.

La presenza costante di una Educatrice Professionale ha quindi lo scopo di favorire la socializzazione ed il recupero e/o mantenimento delle abilità residue di ogni singolo Ospite, organizzando ed attuando attività specifiche finalizzate a stimolare e sollecitare gli interessi degli Ospiti stessi facilitandone la comunicazione e l'instaurazione di rapporti interpersonali.

Infine, tale figura interna ha il compito di gestire il Servizio di Volontariato, curandone l'aspetto formativo e le attività ad esso affidate.

### ***SERVIZIO DI RIABILITAZIONE FISIOTERAPICA***

L'organizzazione interna dell'Ente prevede la presenza di n. 2 fisioterapisti che hanno il compito di svolgere, con cadenza quotidiana, attività riabilitativa individualizzata e di gruppo a favore degli anziani residenti. L'obiettivo di tale attività è quello di mantenere e, dove possibile, incrementare, le abilità residue della persona promuovendone l'autonomia nella deambulazione e nei passaggi posturali principali.

Per garantire la massima qualità di questa tipologia di prestazioni, la struttura è dotata di una propria palestra attrezzata che può essere utilizzata solamente sotto la supervisione dei propri professionisti.

### ***SERVIZIO DI MEDICINA GENERALE***

Come previsto dalla normativa regionale in materia, all'interno della struttura opera un Medico di Medicina Generale convenzionato con l'Azienda Ulss 22 che ha il compito di garantire l'assistenza sanitaria agli Ospiti analogamente a quanto fatto dal normale Medico di Base.

Tale figura svolge il proprio ruolo sanitario collaborando fattivamente con la Coordinatrice Socio-Sanitaria Assistenziale e dei Servizi e con le altre figure professionali presenti nell'Ente

### **SERVIZI ACCESSORI**

A completamento ed integrazione dei servizi offerti dal proprio personale l'I.P.A.B. Centro Anziani mette a disposizione della propria clientela, con costo incluso nella retta d'inserimento, i seguenti altri servizi accessori:

- ristorazione
- podologia
- parrucchiera
- lavanderia e stireria
- assistenza religiosa

## **6. LA MODALITA' DI ACCESSO**

L'I.P.A.B. Centro Anziani, di norma, accoglie persone ultrasessantacinquenni, non autosufficienti, in condizioni psico - fisiche e sociali tali da non poter essere assistiti a domicilio in maniera idonea.

Il grado di autonomia della persona viene stabilito da un'Unità di Valutazione Multidimensionale Distrettuale (c.d. U.V.M.D.), composta da figure socio - sanitarie del territorio e coordinate dal Direttore del Distretto dell'Azienda Ulss di appartenenza, sulla base di parametri stabiliti a livello regionale (Scheda S.Va.M.A. - DGR Veneto nr. 456 del 27.02.2007). Sulla base delle risultanze di questo procedimento valutativo al richiedente viene attribuito un punteggio numerico 0 - 100 che ne determina il posizionamento in una graduatoria distrettuale. L'inserimento in tale graduatoria è prerequisite fondamentale per accedere, qualora autorizzato dai competenti uffici Ulss, all'inserimento in un c.d. "posto convenzionato", cioè con parziale copertura del costo da parte della Regione.

È fatta salva la possibilità, per ogni persona, di accedere privatamente alla struttura (c.d. "posto non convenzionato"), con totale costo a proprio carico, attraverso la presentazione di una specifica istanza da consegnare direttamente al Servizio Sociale Interno dell'Ente.

Per ogni informazione, o per valutare la possibilità di essere inseriti, è a disposizione il Servizio Sociale Interno dell'I.P.A.B. Centro Anziani che, tramite il proprio personale Assistente Sociale, accompagnerà la persona alla valutazione e alla scelta maggiormente appropriata, sulla base delle necessità specifiche individuate.

### **6.1 Ospiti Convenzionati**

Per accedere ad uno dei posti in convenzione è necessario, al fine di attivare le citate procedure di valutazione multidimensionale (compilazione Scheda S.Va.M.A.), presentare apposita istanza presso i Servizi Sociali del Comune di residenza dell'interessato, indicando l'I.P.A.B. Centro Anziani quale struttura prescelta per l'inserimento.

Qualora l'Azienda Ulss 22 disponesse di Impegnative di Residenza, e la struttura avesse a disposizione posti per l'inserimento di Ospiti convenzionati, la persona verrà contattata, sulla base del proprio posizionamento in graduatoria, dall'Ufficio Residenza Extraospedaliera dell'Ulss 22 e, successivamente, dall'Assistente Sociale dell'Ente al fine di perfezionare l'iter di accoglimento.

È sempre facoltà per il richiedente accettare o rifiutare la proposta di inserimento. In caso di accettazione è previsto un colloquio preliminare finalizzato all'apertura della cartella di ingresso e alla definizione della data precisa di accoglimento dell'Ospite.

## 6.2 Ospiti Non Convenzionati (c.d. privati)

I posti privati sono quelli per i quali non è stata assegnata impegnativa di residenzialità da parte dell'Azienda Ulss 22. Per accedere ad uno di questi posti è necessario presentare domanda presso i Servizi Sociali dell'Ente.

L'IPAB Centro Anziani dispone di una graduatoria interna di persone che richiedono tale tipologia di ingresso che viene redatta secondo specifici criteri individuati dall'Ente.

## 7. LE RETTE DI DEGENZA

La retta di degenza per gli Ospiti Convenzionati (paragrafo 6.1) è composta da una *quota di rilievo sanitario* e una *quota alberghiera*.

La *quota di rilievo sanitario* viene emessa dall'Azienda Ulss nel cui territorio l'Ospite accolto risiedeva o era iscritto ai registri di anagrafe al momento dell'ingresso e, ad oggi, nella Regione Veneto corrisponde ad € 49,00 al giorno.

La *quota alberghiera*, di importo variabile, è a carico dell'Ospite e dei suoi familiari o, nel caso di impossibilità, dell'Ente Locale di residenza.

La retta di degenza per gli inserimenti privati degli Ospiti Non Convenzionati (paragrafo 6.2) si articola in un'unica quota, di importo variabile, totalmente a carico dell'Ospite e dei familiari.

In merito agli importi delle diverse tipologie di rette il Consiglio di Amministrazione, con propria Deliberazione nr. \_\_\_ del \_\_\_\_\_ relativamente all'anno \_\_\_\_\_, ha stabilito quanto segue:

<b>QUOTA ALBERGHIERA (a carico dell'Ospite e dei familiari o dell'Ente Locale)</b>		
<b>TIPOLOGIA DI OSPITE</b>	<b>TIPOLOGIA DI RETTA</b>	<b>IMPORTO</b>
Convenzionato	I Livello	€ ____
Convenzionato	I Livello - alta intensità assistenziale definita in sede di U.O.I.	€ ____
Non Convenzionato	I Livello	€ ____
Non Convenzionato	I Livello - alta intensità assistenziale definita in sede di U.O.I.	€ ____

Tutti gli importi sono da ritenersi onnicomprensivi, ovvero nessun'altra spesa verrà addebitata all'Ospite ad esclusione di quelle relative a:

- farmaci e presidi medici connessi a patologie particolari;
- trasporto ed assistenza esterna, in caso di visite specialistiche o ricoveri ospedalieri. A tal proposito si specifica quanto segue.

Il Consiglio di Amministrazione, con medesima deliberazione, ha inoltre previsto che:

- la retta deve essere versata entro 30 gg dalla data della fattura. Il mancato rispetto di tale scadenza comporterà l'automatica applicazione degli interessi legali, così come previsto dal Codice Civile. Il pagamento può avvenire tramite bonifico bancario o RID;
- agli Ospiti accolti con impegnativa di residenzialità temporaneamente assenti dalla struttura per motivazioni diverse dal ricovero ospedaliero, non essendo erogata per tale assenza da parte della Regione Veneto alcuna quota sanitaria, si applicherà una retta giornaliera pari a quella prevista per l'Ospite inserito privatamente, con la stessa intensità assistenziale.

## **8. IL PROGETTO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO (PAI) E LE UNITÀ OPERATIVE INTERNE (UOI)**

In applicazione ai principi guida sopracitati di “Partecipazione” e “Personalizzazione”, l’Ente, e le figure professionali in esso operanti, valorizzano l’individualità di ogni Ospite, ponendo su di esso l’attenzione nello svolgimento di ogni singola prestazione, assumendo e valutando decisioni rispondenti alle sue esigenze personali e considerandolo come soggetto unico portatore di necessità specifiche.

In particolare, l’individualità è garantita attraverso la strutturazione e la personalizzazione del *Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)*, ossia un piano progettuale formulato specificatamente per ogni singolo Ospite a partire dal momento del suo accoglimento. In esso ogni figura professionale è chiamata ad esprimere una valutazione sulla persona in merito alla propria area di competenza, e ad individuare eventuali criticità e/o bisogni sulla base dei quali formulare obiettivi atti al miglioramento ed al mantenimento della situazione psico-fisica e sociale dell’Assistito. Tale percorso mira ad orientare gli sforzi di tutti i professionisti impegnati nel processo assistenziale verso un unico meta-obiettivo condiviso.

La medesima attenzione riposta sugli Ospiti si riflette anche nei confronti dei relativi familiari, i quali vengono coinvolti nel percorso assistenziale attraverso una trasparente informazione relativa al proprio caro ed un costante confronto sui suoi bisogni e sulle sue potenzialità residue attivabili.

Nello specifico, in ottemperanza all’obbligo normativo e come da buona prassi di lavoro, l’Ente coinvolge attivamente le figure di riferimento significative dell’anziano nelle *Unità Operative Interne (UOI)*, nelle quali viene discusso ed esaminato il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) illustrando, in particolare, i singoli progetti operativi proposti dalle singole figure professionali interne.

## **9. LE FORME DI PARTECIPAZIONE ALLA VITA DELL’ENTE**

L’IPAB Centro Anziani è una realtà aperta al territorio di Bussolengo e pone particolare attenzione a quanto in esso accade, sia dal punto di vista sociale che culturale. All’interno dell’Ente è presente una viva realtà di volontariato gratuito che permette a chiunque lo desideri, sia esso familiare che semplice cittadino, di contribuire attivamente alla realizzazione di attività religiose e socializzanti quali, ad esempio, l’organizzazione della SS Messa, l’assistenza agli Ospiti durante il gioco della tombola o l’animazione di momenti di festa in particolari momenti dell’anno.

L’apertura al territorio si concretizza anche attraverso un’intensa rete di interscambio e comunicazione con alcune realtà significative comunitarie quali scuole, gruppi parrocchiali e associazioni locali finalizzate, talvolta, anche alla creazione di momenti relazionali di tipo inter-generazionale.

Infine, partecipazione per l’Ente significa anche dare la possibilità ai propri Ospiti, ed ai loro familiari, di esprimere liberamente opinioni sulla qualità dei servizi e formulare eventuali reclami / suggerimenti costruttivi finalizzati al miglioramento delle prestazioni erogate.

## **10. LA GIORNATA TIPO DELL’OSPITE**

La giornata dell’Ospite inizia alle ore 07:00 con l’alzata di tutti gli Ospiti. Tale momento, molto delicato, avviene contemperando il più possibile il rispetto della volontà della singolo con le necessità organizzative della struttura. Sulla base del grado di autonomia e dei specifici bisogni individuali rilevati, gli operatori procedono cercando di stimolare o recuperare il più possibile le

capacità residue dell'Ospite. In questa fase, in particolare, si esegue l'igiene personale, il cambio della biancheria ed, in generale, tutto ciò che riguarda la cura della persona. In merito alla mobilitazione degli Ospiti da precisare come, nel corso di tutta la giornata, una specifica attenzione viene posta alla mobilitazione di quelli allettati.

Alle ore 08:30 circa viene servita la colazione nella sala da pranzo del nucleo di appartenenza dell'Ospite e, a seguire, prendono avvio le attività individuali o di gruppo proposte dall'Ente (attività educativo, culturali, fisioterapiche, psicomotorie, psico - cognitive, religiose, ...).

Il pranzo viene servito alle ore 12:00 con possibilità di scelta, per ogni singola portata, fra il piatto del giorno ed un piatto alternativo. Al termine, per coloro che lo desiderano viene servito caffè d'orzo.

Terminato il pranzo gli Ospiti possono godere di un momento di riposo pomeridiano fino alle ore 14:15.

Alle ore 15:45 circa viene servita la merenda e poi riprendono le varie attività ad adesione individuale che durano fino alle ore 18:00.

Alle ore 18:30 viene servita la cena con possibilità di scelta, per ogni singola portata, fra il piatto del giorno e il piatto alternativo. Al termine, per coloro che lo desiderano, viene servito caffè d'orzo o camomilla.

Alle ore 20:00 il personale addetto all'assistenza inizia a preparare i residenti per la notte e ad accompagnarli a letto. Durante la notte un infermiere ed un operatore garantiscono la sorveglianza, la mobilitazione, il controllo degli ausili per l'incontinenza e la risposta alle chiamate.

## **11. LE DOMANDE PIÙ FREQUENTI**

*L'Ospite può uscire temporaneamente dalla struttura?*

Certamente sì. Previo avviso all'operatore di nucleo, l'Ospite può uscire accompagnato dalle persone indicate nel Modulo dei Permessi d'Uscita compilato dal firmatario del Contratto di Accoglienza. Tale procedura è necessaria per garantire la sicurezza di tutti gli Ospiti ed, in particolare, di quelli con difficoltà cognitive.

*I familiari possono assistere l'Ospite durante il momento del pasto?*

No. Per motivi connessi alla tranquillità del momento intimo del pasto e ad una corretta sicurezza alimentare del luogo, i familiari non possono accedere alla sala da pranzo. Qualora l'Ospite non fosse pienamente autonomo, l'assistenza durante il pasto è garantita dal personale interno.

*I familiari devono attenersi agli orari di visita indicati?*

Sì. Non è ammessa la permanenza nei nuclei al di fuori degli orari indicati, salvo eccezioni preventivamente valutate ed autorizzate dal Segretario Direttore. È sempre comunque consentita la presenza dei familiari nella sala comune presente al piano terra della struttura. Il rispetto degli orari di visita nei nuclei è stato introdotto per garantire la giusta privacy ed il corretto riposo di tutto gli Ospiti presenti.

## **12. ALTRE INFORMAZIONI UTILI**

### ***RECAPITI DELL'ENTE***

Centralino: 045.7157147

Fax: 045.6702364

Indirizzo di Posta Elettronica: info@ipabcentroanziani.it

Indirizzo PEC: ipabussolengo@pec.it

### ***RIFERIMENTI PER L'ACCOGLIMENTO***

***ASSISTENTE SOCIALE:*** \_\_\_\_\_

Telefono: 045.7157147 + int. 2

Indirizzo di Posta Elettronica: \_\_\_\_\_@ipabcentroanziani.it

Orario di ricevimento pubblico: LUNEDÌ dalle ore 14:00 alle ore 17:00

MARTEDÌ dalle ore 09:00 alle ore 12:00

MERCOLEDÌ dalle ore 14:00 alle ore 17:00

GIOVEDÌ dalle ore 09:00 alle ore 12:00

VENERDÌ dalle ore 09:00 alle ore 12:00

### ***ORARIO SERVIZIO RISTORAZIONE***

Colazione: ore 08:30

Pranzo: ore 12:00

Merenda: ore 15:45

Cena: ore 18:45

### ***ORARI DI VISITA***

All'interno dei Nuclei gli orari di visita sono i seguenti:

dalle ore 09:30 alle ore 11:30

dalle ore 16:00 alle ore 18:30