



CARTA DEI SERVIZI

Casa di Riposo di Noventa Padovana
Centro di servizi per persone anziane non autosufficienti

Approvata con delibera C.d.A. n. 20 del 21/05/2025



Introduzione alla carta servizi

Gentile Signora, Egregio Signore,

Le presentiamo questa nostra Carta dei Servizi. E' uno strumento che consente a noi di descrivere la struttura e i servizi che essa offre, i nostri impegni e i programmi futuri e permette a tutti Voi di conoscerli ed accedervi con maggior consapevolezza.

Intendiamo, anche attraverso questo strumento, manifestare la volontà di migliorare continuamente la qualità del nostro lavoro a partire dall'ascolto delle Vostre esigenze ed osservazioni, garantendo così la partecipazione attiva di tutti.

Con l'augurio che la condivisione di questa Carta dei Servizi possa essere un ulteriore elemento nel nostro star bene insieme, cordialmente porgiamo i nostri migliori saluti.

IL PRESIDENTE



Questa Carta dei Servizi:

Informa

sui servizi offerti dalla Casa di Riposo di Noventa Padovana presso i Centri Servizi da essa gestiti e sulle modalità per accedervi.

Impegna

la Casa di Riposo di Noventa Padovana a garantire l'erogazione dei servizi e delle prestazioni secondo i principi dichiarati in questo documento.

Si rivolge

a tutti coloro che usufruiscono dei servizi e ai loro familiari e a coloro che si avvicinano a questa realtà per conoscerla.

Principali fonti normative cui si è fatto riferimento per la stesura di questo documento:

- Legge 7.08.1990, n. 241 "Nuove Norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi";
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27.01.1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Regolamento (CE) n.853/2004 concernente l'igiene di prodotti alimentari";
- Legge 8.11.2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali;
- Legge Regionale 16.08.2002 n. 22 "Autorizzazione e Accreditamento delle strutture sanitarie, socio-sanitarie e sociali"
- D. Lgs. 33/2013 sulla trasparenza amministrativo.
- D. Lgv. 09.04.2008, n. 81: "Testo unico sulla salute e sicurezza sul luogo di lavoro".
- Regolamento generale per la protezione dei dati personali n. 2016/679



Principi fondamentali

La Casa di Riposo di Noventa Padovana ispira le sue attività al rispetto dei seguenti principi fondamentali, fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 24 Gennaio 1994:

Uguaglianza e personalizzazione

La Casa di Riposo eroga servizi secondo regole uguali per tutti senza discriminazioni di sesso, di religione, di status sociale, di opinioni politiche o forme di disabilità; cercando nello stesso tempo di personalizzare il servizio in funzione dei diversi bisogni valutati in modo oggettivo.

Imparzialità

Il comportamento di tutti coloro che operano nella Casa di Riposo si ispira a criteri di giustizia, obiettività, imparzialità e di tutela della dignità della persona.

Continuità

La Casa di Riposo assicura la continuità e la regolarità delle cure. In caso di eventuale ed eccezionale loro interruzione adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta

L'utente ha il diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio.

Efficacia ed efficienza

Il servizio deve essere erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra le risorse impiegate, le attività svolte e i risultati ottenuti.

La partecipazione

La Casa di Riposo garantisce ai Residenti e ai loro familiari la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso una informazione corretta e completa, garantisce la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate.



Indice

1	Presentazione	pag. 6
1.1	Breve storia della Casa di Riposo	
1.2	Amministrazione e Direzione	
1.3	Le strutture residenziali	
1.4	Come arrivare ai Centri Servizi	
1.5	Il modello organizzativo della Casa di Riposo	
2	La missione.....	pag.11
3	L'offerta dei servizi	pag.12
4	Modalità di accesso ai servizi residenziali	pag.18



1.0 Presentazione

1.1 Breve storia della Casa di Riposo

La Casa di Riposo di Noventa Padovana ha origine dalla volontà testamentaria del Sig. Alessandro Zambelli che nel 1909 lasciò tutti i suoi beni alla Congregazione di Carità di Noventa Padovana affinché venisse istituito un ricovero per gli anziani poveri e per gli inabili al lavoro. La struttura ha iniziato la sua attività nell'aprile del 1915 ed era inizialmente gestita dalle suore del Cottolengo di Torino che hanno prestato la loro opera in favore dei Residenti della Casa di Riposo sino agli anni settanta. Nel 1938, dopo lo scioglimento della Congregazione di Carità, la Casa di Riposo venne eretta in Ente Morale con decreto luogotenenziale. L'edificio originario, appositamente costruito per accogliere i primi otto anziani, nel corso degli anni è stata ampliata fino ad una capienza massima di cinquanta persone. Alla fine degli anni novanta è stato avviato l'articolato e unitario progetto di "Ampliamento e ristrutturazione della Casa di Riposo con contestuale trasformazione in RSA".

Oggi la struttura di Noventa Padovana, completamente rinnovata pur mantenendo alcuni aspetti della sua facciata storica, quale moderno Centro Servizi, è in grado di accogliere 96 anziani non autosufficienti oltre ad un Centro Diurno per una ospitalità giornaliera di 20 anziani non autosufficienti con servizio di trasporto a domicilio.

Dal 1° gennaio 2021 la Casa di Riposo di Noventa Padovana ha acquisito in gestione la RSA di Stra dal Comune di Stra, con accordo negoziale, per un periodo di 4 anni. La RSA di Stra è in grado di accogliere 80 anziani non autosufficienti, oltre ad un Centro Diurno per ospitalità giornaliera di 10 anziani non autosufficienti, con servizio di trasporto a domicilio.

1.2 Amministrazione e Direzione

La Casa di Riposo di Noventa Padovana è una I.P.A.B. (Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza, ex legge 17 luglio 1890 n. 6972) regolamentata dal D. Lgs. 4 Maggio 2001, n. 207 (*Riordino del sistema delle istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza, a norma dell'articolo 10 della L. 8 novembre 2000, n. 328*).

L'Ente è amministrato da:

- Un Consiglio di Amministrazione (CdA) nominato dal Comune di Noventa Padovana, composto da un presidente e da quattro consiglieri, in carica per quattro anni, che svolge funzioni di governo e direzione politica.
- Un Segretario-Direttore, responsabile della gestione finanziaria, amministrativa e tecnica.



- Un Revisore Unico in carica per cinque anni con funzioni di controllo contabile e finanziario.

1.3 Le strutture residenziali

➤ Casa di Riposo di Noventa Padovana

Il complesso edilizio si trova in zona centrale a Noventa Padovana, in via Roma 143.

L'Istituto ospita complessivamente 96 persone ed è organizzato in quattro nuclei:

Nucleo Mimosa (primo piano): 23 posti letto dotati di servizi igienici (4 stanze da tre posti letto, 5 stanze da due posti letto e 1 stanza singola).

Nucleo Tulipano (primo piano): 25 posti letto (8 stanze da due posti letto, 3 stanze da tre posti letto ciascuna dotata di servizi igienici).

Nucleo Rosa (secondo piano): 23 posti letto dotati di servizi igienici (4 stanze da tre posti letto, 5 stanze da due posti letto e 1 stanza singola).

Nucleo Girasole (secondo piano): 25 posti letto (8 stanze da due posti letto, 3 stanze da tre posti letto ciascuna dotata di servizi igienici).

Ciascun posto letto è stato recentemente dotato di sistema di sorveglianza a distanza non invasivo, nel rispetto della privacy e della libertà personale, che consente di monitorare la presenza del residente al fine di prevenire conseguenze di eventuali comportamenti anomali quali cadute, allontanamenti ecc.

Centro Diurno Le Magnolie (piano terra): può ospitare fino a 20 anziani non autosufficienti ed è dotato di ambienti dedicati quali la sala soggiorno e riposo, la sala pranzo, i servizi igienici, l'ambulatorio medico e l'infermeria.

Al **piano terra** sono dislocati la reception, gli uffici amministrativi, la palestra, la cucina interna, la cappella, il podologo, la parrucchiera, la sala polivalente dedicata alle attività ludico-ricreative e al soggiorno dei Residenti e dei loro visitatori.

Al **terzo piano** si trovano la lavanderia, il guardaroba, la centrale termica, gli spogliatoi del personale e il magazzino.

Tutta la struttura è dotata di un sistema di condizionamento e di sanificazione dell'aria.

All'esterno della Casa di Riposo ci sono un ampio giardino protetto e un'area di parcheggio.

➤ RSA di Stra

La Residenza si trova a Stra, in via Zanella 5, ed è situata all'interno di un quartiere residenziale ed è ben inserita nel territorio comunale sia dal punto di vista logistico che sociale: ciò si riflette nel clima di vicinanza e familiarità che ha sempre contraddistinto questa casa per anziani.



All'esterno è circondata dal verde e la maggior parte degli ambienti interni si affaccia al giardino, aggiungendo valore ad un ambiente confortevole.

La struttura ha capacità residenziale complessiva di 80 persone ed è suddivisa in:

- 4 nuclei per anziani non autosufficienti: 61 posti letto di 1° livello e 15 di 2° livello
- 1 nucleo di persone in Stato Vegetativo Permanente di 4 posti letto
- un Centro diurno che può accogliere fino a 10 anziani al giorno.

Nucleo Giardino: è situato al piano terra, dove sono disponibili 32 posti letto per non-autosufficienti, organizzati in stanze da 3 letti con servizi igienici in camera e la possibilità di comunicare con il giardino esterno. Dispone di un salottino, di una sala da pranzo e di un ambulatorio infermieristico.

Nucleo Sole: nucleo protetto, è situato al primo piano, dove sono disponibili 15 posti letto per anziani non-autosufficienti con problemi di demenza.

Le stanze sono a 3 letti, con servizi igienici in camera; dispone di un ampio soggiorno, sala da pranzo e un comodo terrazzo protetto da utilizzarsi nella bella stagione.

Nucleo Diamante: è situato al primo piano, dove sono disponibili 15 posti letto per anziani non autosufficienti con maggiori necessità sanitario-assistenziali: dispone di camere a 3 letti, con servizi igienici integrati, salottino-sala da pranzo.

Nucleo Delfino: è situato al primo piano, dove sono disponibili 14 posti, con camere a 2 letti e servizi igienici in stanza. Oltre a utilizzare il soggiorno del nucleo, molti Residenti con buone autonomie personali scendono nella sala da pranzo al piano terra per trascorrere diverse ore in compagnia degli anziani di altri nuclei e del personale che lavora al piano terra.

Nucleo SV: nucleo situato al primo piano, accoglie 4 anziani in Stato Vegetativo permanente in stanze doppie. Dispone di un salottino dedicato e gode della vicinanza con ambulatorio medico e infermieristico.

Centro Diurno: servizio semiresidenziale per anziani non autosufficienti che può accogliere fino a 10 Anziani al giorno, situato al piano terra, con spazi dedicati. È possibile richiedere il servizio di trasporto, attivato in base a criteri organizzativi del Centro servizi.

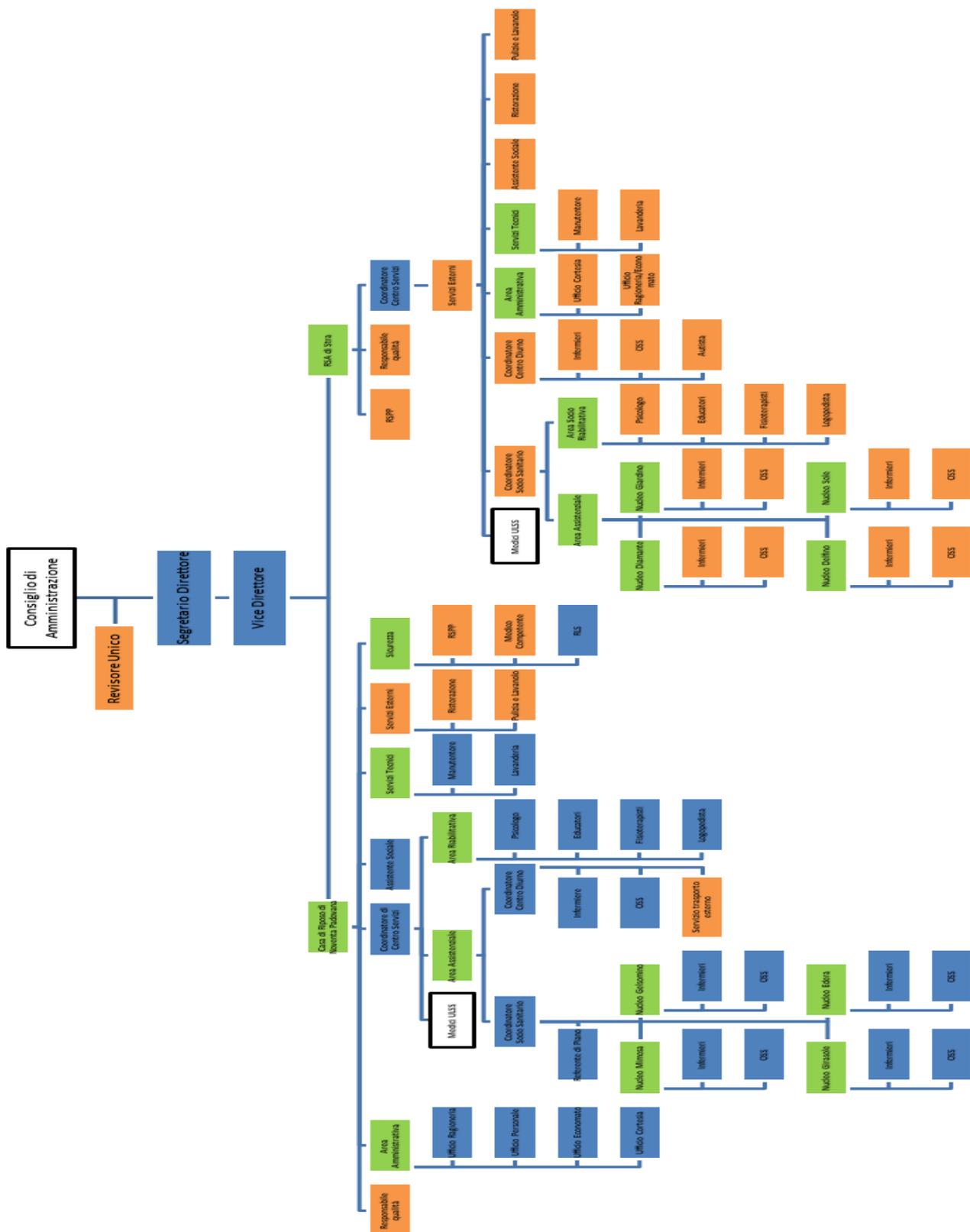
In ciascuna delle due strutture, ogni nucleo presenta un'infermeria, un bagno attrezzato, una sala da pranzo con annessa zona soggiorno, la cucinetta e i rispostigli per lo stoccaggio della biancheria pulita e sporca. I criteri di abitabilità sono conformi alla Legge Regionale n. 22 del 16 agosto 2002. I letti sono ad altezza e regolazione variabile e provvisti di spondine a scomparsa; ciascun posto letto è attrezzato con un dispositivo di chiamata individuale attivo 24h su 24 e punto luce personale. Le stanze sono predisposte per offrire la possibilità di consumare i pasti agevolmente a letto. I corridoi e gli spazi comuni sono forniti di corrimano



e di appositi presidi antincendio. Le attrezzature tecnologiche possiedono la prevista certificazione "CE".



1.5 Il modello organizzativo della Casa Riposo di Noventa Padovana





2.0 La missione

L'obiettivo generale della Casa di Riposo di Noventa Padovana è assicurare agli anziani, in stretta collaborazione con la famiglia e con il territorio, una serie di servizi che consentano alla persona di realizzare la miglior qualità di vita possibile in relazione alle proprie condizioni psico-fisico-sociali.

Pertanto, i principi fondanti della nostra missione sono:

La centralità del Residente

La Casa di Riposo di Noventa Padovana ascolta e valuta con attenzione e professionalità le esigenze e i bisogni dei Residenti e delle loro famiglie ed è orientata a fornire la risposta più adeguata possibile.

La multiprofessionalità

Ogni figura professionale concorre con le altre a conseguire gli obiettivi stabiliti insieme quale logica conseguenza della valutazione multidimensionale dei bisogni.

Il lavoro per obiettivi e progetti

Consiste nell'analisi dei bisogni, nella definizione delle risposte personalizzate possibili e nella programmazione e realizzazione di azioni verificabili nella loro capacità di soddisfare tali bisogni. A tal fine per ogni Residente viene elaborato da parte dell'equipe multiprofessionale ~~è inserito in~~ un PAI = Progetto Assistenziale Individualizzato, sottoposto a verifica periodica

Il prendersi cura di chi si prende cura

La Casa di Riposo di Noventa Padovana ritiene che non vi possa essere buona cura dei residenti senza avere cura ed attenzione anche a tutto il personale di assistenza, pertanto promuove un ambiente di lavoro dove ciascun collaboratore si senta valorizzato e possa trovare stimoli, motivazioni e strumenti per migliorare la propria crescita professionale. A tale scopo è impegnata a definire ed attuare periodici piani formativi.

Apertura al territorio

La Casa di Riposo di Noventa Padovana favorisce il completo inserimento della struttura nel territorio attraverso la collaborazione con i servizi sociali del Comune di Noventa Padovana, l'informazione e la comunicazione con la comunità, l'organizzazione e la partecipazione di incontri culturali-ricreativi e la cura dei rapporti con le Associazioni di volontariato locali.

La razionalizzazione della spesa



La Casa di Riposo di Noventa Padovana promuove una politica di razionalizzazione della spesa attraverso una politica di acquisto basata sul miglior rapporto prezzo prestazione.

3.0 L'Offerta dei servizi

Soggiorno residenziale

Tale servizio è offerto ad anziani non autosufficienti che per le condizioni psicofisiche o sociali non possono essere assistiti a domicilio. L'Ente offre ospitalità residenziale e prevede l'accoglienza per un periodo indeterminato. In base ai bisogni del singolo Residente nell'ambito dei servizi offerti vengono proposti molteplici interventi (di seguito descritti) definiti attraverso l'apporto di più professionisti, al fine di garantire il miglior livello di vita della persona.

Soggiorno temporaneo

Nell'ambito della disponibilità globale, è disponibile un servizio per anziani non autosufficienti che per un periodo breve e transitorio necessitano di cure ed assistenza non erogabili a domicilio. Il servizio si pone obiettivi sociali perché consente periodi di sollievo per quelle famiglie che vivono situazioni di carico assistenziale particolarmente gravoso. L'Ente offre un servizio residenziale con presa in carico totale dell'ospite nel periodo concordato; attraverso programmi specifici si mira a garantire il miglior livello di vita possibile della persona.

S.V.P.

È disponibile una sezione per n. 4 Residenti con bassa responsività protratta. L'assistenza necessita di competenza ed esperienza peculiari ad elevata incidenza sanitaria. Sono allestiti spazi e attrezzature sanitarie specifiche, in grado di favorire una risposta adeguata e personalizzata ai bisogni dei Residenti.

Ospitalità diurna

È un servizio che si pone sia l'obiettivo di offrire agli anziani che vivono soli a casa uno spazio e un tempo in cui possano: essere accuditi e stimolati nelle loro funzioni personali ancora presenti favorendo anche la crescita di nuove relazioni umane. Tale servizio consente, inoltre, alle persone che assistono a domicilio un anziano, la possibilità di essere libere nelle ore diurne, per uno o più giorni alla settimana.

L'Ente offre un'accoglienza giornaliera (dalle 8.00 alle 18.00), con un programma che definisce i giorni di frequenza (dal lunedì al sabato). Per maggiori dettagli e informazioni rispetto a questo servizio si rinvia alla Carta dei Servizi dei Centri Diurni.



I SERVIZI SPECIFICI IN CONVENZIONE CON LE AZIENDE ULSS

Il Servizio di Assistenza Sociale



Il servizio è svolto da Assistenti Sociali abilitati all'esercizio della professione, i quali si pongono l'obiettivo di fornire le informazioni relative all'accoglienza temporanea, definitiva o in regime diurno. A tal fine l'Assistente Sociale:

- fornisce tutte le informazioni necessarie riguardanti la procedura, la documentazione e la modulistica da predisporre per l'accesso ai servizi offerti;
- cura la fase dell'ingresso nella Casa di Riposo in modo che l'anziano venga conosciuto nella sua singolarità e unicità e adeguatamente accolto;
- favorisce la partecipazione dei familiari alla vita della Casa di Riposo e cura le relazioni con i servizi sociali dei comuni di provenienza dei Residenti e con il comune di Noventa Padovana;
- svolge attività di segretariato sociale.

Il Servizio di assistenza alla vita quotidiana



Il servizio assistenziale è garantito quotidianamente dagli Operatori Socio Sanitari in possesso di specifico attestato di qualifica professionale.

Gli Operatori si prendono cura dei Residenti in tutte le attività della vita quotidiana: igiene, alimentazione, abbigliamento, mobilizzazione, deambulazione, socializzazione, riabilitazione. Il personale utilizza tecniche e metodologie dirette a tutelare, recuperare e mantenere l'autonomia funzionale senza sostituirsi all'anziano ma facendolo partecipare alle attività di assistenza, sempre tenendo conto della situazione individuale di ogni Residente. Mantengono relazioni e comunicazioni con i famigliari dei Residenti in merito alle loro necessità di base.

Il Servizio Infermieristico



Il servizio infermieristico è svolto da personale in possesso del titolo di studio richiesto dalla normativa vigente ed è garantito ogni giorno della settimana 24 ore su 24. Obiettivo degli infermieri è tutelare la salute degli anziani, curare e prevenire l'insorgere di eventuali malattie attraverso la moderna concezione dell'infermiere come principale responsabile dell'assistenza globale alla persona

e la corretta applicazione delle prescrizioni del medico, la somministrazione di terapie farmacologiche, le medicazioni, la prenotazione di visite specialistiche, i prelievi e quanto necessario nel rispetto del programma terapeutico individuale. Mantengono relazioni e comunicazioni con i famigliari dei Residenti in particolare per ciò che si riferisce alle loro necessità di carattere sanitario-assistenziale.

Il Responsabile degli Infermieri e degli Operatori Socio Sanitari è il Coordinatore Socio Sanitario il quale è il responsabile dell'applicazione del PAI e dell'armonizzazione dei suoi progetti assistenziali. I famigliari si possono rivolgere a questa figura per informazioni sui propri cari.



Il Servizio Medico



L'assistenza medica sia generica che specialistica viene garantita ai Residenti non autosufficienti dall'Ulss 6 Euganea e dall'Ulss 3 Serenissima sia attraverso i medici di medicina generale sia con medici con comprovata esperienza in ambito geriatrico o con specializzazione in medicina interna. Obiettivo dei medici, in collaborazione con l'equipe assistenziale multiprofessionale interna alla Casa di Riposo, è la salute dell'anziano intesa non esclusivamente come assenza di malattia, ma come ben-essere globale. I medici verificano periodicamente lo stato funzionale e di salute di ogni singolo Residente non autosufficiente; prescrivono le terapie farmacologiche o di altro genere di volta in volta necessarie e la loro periodica rivalutazione, nonché tutti gli accertamenti specialistici e gli esami di laboratorio da effettuarsi. I medici curano la comunicazione e lo scambio di informazioni circa lo stato di salute con i Residenti e i loro famigliari.

I farmaci



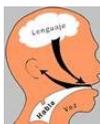
Attraverso il servizio infermieristico, le Aziende Ulss forniscono ai Residenti non autosufficienti i presidi e i farmaci necessari al trattamento delle patologie di cui sono affetti e i gas medicali per ossigenoterapia.

Il Servizio di Fisioterapia



Il servizio di riabilitazione è svolto da fisioterapisti in possesso del titolo di studio richiesto dalla normativa vigente, che si pongono l'obiettivo di curare le patologie della funzione motoria e le sintomatologie dell'apparato locomotore della persona anziana, considerata non come oggetto, bensì come il soggetto di un trattamento. Attuano interventi sia individuali che di gruppo volti al mantenimento e alla riattivazione delle funzioni motorie residue dei Residenti. Particolare attenzione è data ai trattamenti in fase acuta e post acuta conseguenti a fratture, ictus o allettamenti prolungati, e alla prevenzione dei danni secondari derivanti da scarsa mobilità. Spetta a questa figura professionale anche la valutazione del rischio di caduta e il dialogo con il personale di assistenza in reparto affinché operi nell'obiettivo della prevenzione delle cadute e nel mantenimento delle migliori posture del corpo. Propongono l'impiego di protesi ed ausili previa visita specialistica del Fisiatra. Le suddette attività sono programmate ed attuate in seguito alle esigenze emerse nel Piano Assistenziale Individualizzato per il Residente.

Il Servizio di Sostegno psicologico



Il servizio è svolto da un professionista abilitato all'esercizio della professione di Psicologo-Psicoterapeuta.

Obiettivo di questo intervento è creare un rapporto empatico, instaurare una relazione di accettazione e partecipazione attiva, definire uno spazio comunicativo entro il quale l'anziano possa sentirsi accolto, compreso e ascoltato.

Lo psicologo ha il compito di:

- sostenere i Residenti e i loro famigliari sia nel delicato momento dell'ingresso nella Casa di Riposo sia nei grandi e piccoli problemi di convivenza e adattamento alla struttura;



- valutare e stimolare le funzioni cognitive e psichiche dei Residenti;
- favorire l'inserimento e la partecipazione dell'anziano ad attività di gruppo, luogo protetto che offre occasione di confronto, di discussione e di apprendimento;
- supportare i caregiver/familiari dal punto di vista motivazionale e formativo.

Il Servizio di Logopedia



Il servizio di logopedia è diretto alla prevenzione e alla rieducazione dei disturbi del linguaggio e della comunicazione attraverso interventi individuali e di gruppo. La rieducazione permette all'anziano di utilizzare un linguaggio che risponda efficacemente ai bisogni quotidiani, con conseguente miglioramento della qualità della vita. Il servizio si occupa, inoltre, dei problemi e dei disturbi legati alla deglutizione fornendo valutazioni, strategie e formazione specifica al personale assistenziale in merito alla disfagia. Questa figura professionale si occupa inoltre della valutazione della funzione uditiva e della gestione di eventuali protesi acustiche.

Il Servizio Educativo



Il servizio educativo è assicurato da Educatori in possesso del titolo richiesto dalla normativa vigente. Obiettivo del servizio è rispondere al bisogno dell'anziano di riconoscersi e ritrovarsi nel momento in cui avverte le proprie capacità mentali in declino, al bisogno di trovare nuovi compiti e nuovi spazi di realizzazione di fronte a capacità fisiche, manuali e motorie in calo e al bisogno di sentirsi ancora parte di una comunità, di cui spesso non si sente più parte.

Questi obiettivi si realizzano attraverso:

- attività di stimolazione delle capacità cognitive prassico-manuali;
- attività che mirano al recupero di antichi interessi e abitudini di vita con l'obiettivo di valorizzare la persona e la sua storia;
- attività per favorire la socializzazione tra i Residenti e l'apertura della Casa di Riposo alla comunità (feste, uscite, partecipazione a eventi locali) anche con la collaborazione delle associazioni di volontariato e delle altre istituzioni del territorio.

Le attività sono programmate secondo un calendario esposto presso l'Ente.

I SERVIZI ALBERGHIERI E DI CURA DELLA PERSONA

Il Servizio di ristorazione



La Casa di Riposo di Noventa Padovana garantisce il servizio di ristorazione nel rispetto delle norme HACCP (D. Lgs. 155/97) che disciplinano la preparazione e distribuzione degli alimenti secondo criteri di igienicità e sicurezza.

Il menu è stabilito dal dietologo in collaborazione con la referente dell'area alberghiera nel rispetto delle eventuali prescrizioni dietetiche per i singoli Residenti in relazione alle specifiche esigenze di salute e alle cure in corso.

E' previsto un menu con cibi semi-fluidi per Residenti con problemi di masticazione e/o di deglutizione. Il menu settimanale viene portato a conoscenza dei Residenti e familiari sulla bacheca di ogni nucleo e prevede la scelta tra tre primi e tre secondi piatti del giorno.



In occasione delle principali festività il menù è arricchito da pietanze, dolci e bevande tipiche del periodo o della particolare festa.

Il Servizio di lavanderia e guardaroba



La Casa di Riposo garantisce il servizio di lavanderia e guardaroba della biancheria e degli indumenti personali dei Residenti svolto all'interno dell'Ente. Il lavaggio e la stiratura della biancheria piana (lenzuola, federe, teli, tovaglie) sono affidati a ditta esterna. Il cambio della biancheria del Residente è quotidiano e/o secondo necessità. Il cambio della biancheria piana è settimanale.

Per garantire una adeguata disponibilità di indumenti personali è opportuno che ogni Residente disponga del corredo necessario: l'istituto, al momento della domanda di accesso, fornisce un elenco dettagliato degli indumenti da portare al momento dell'accoglimento del Residente in struttura. **Il servizio di lavanderia è compreso nella retta.**

Il Servizio di Pedicure



Il servizio di pedicure curativo viene svolto nel locale della Casa di Riposo appositamente attrezzato. **Tale servizio è compreso nella retta.**

Il Servizio di barbiere e parrucchiere



Il servizio di barbiere e parrucchiere è offerto da personale qualificato in apposito locale della struttura idoneamente attrezzato. **E' compreso nella retta un trattamento di taglio e piega al mese.**

Il Servizio di pulizia e sanificazione degli ambienti



La Casa di Riposo garantisce la pulizia e il riordino degli ambienti. Il servizio viene svolto quotidianamente senza essere di ostacolo alle attività assistenziali secondo apposite procedure documentate. La sanificazione degli ambienti dedicati alla produzione alimentare si svolge secondo le procedure previste dalle norme HACCP.

L'Assistenza religiosa



L'Ente cura con attenzione l'assistenza religiosa e spirituale dei Residenti che lo desiderano: all'interno della Casa di Riposo è a disposizione una cappella dove viene celebrata la S. Messa in genere tutte le domeniche e nelle feste religiose di precetto. Coloro che sono di confessione diversa dalla cattolica possono richiedere l'assistenza spirituale dei propri ministri avvertendo il Coordinatore di struttura.



Telefonate ai Residenti



È possibile per i Residenti ricevere telefonate personali dall'esterno.

Raccolta – smaltimento rifiuti



L'Ente aderisce alla raccolta differenziata dei rifiuti solidi ed urbani, secondo quanto previsto dai regolamenti del Comune di Noventa Padovana e del comune di Stra.

Per un corretto conferimento dei rifiuti al servizio di smaltimento sono stati predisposti degli appositi contenitori in alcuni punti delle strutture ed è stato fatto un'apposita campagna di informazione ed educazione interna.

Il Volontariato.



In un'ottica di apertura dei Centri Servizi al territorio è promossa e favorita la presenza del volontariato quale espressione di partecipazione della Comunità esterna alla vita interna alla residenza ed è espressione di umanità e solidarietà, per lo svolgimento di attività di sostegno, di animazione e di aiuto dell'anziano.

L'attività dei volontari deve osservare i requisiti di legge e le disposizioni stabilite dalla Casa di Riposo di Noventa Padovana e viene coordinata dal servizio educativo anche in relazione a quanto stabilito nel PAI dei singoli residenti.

Tutela e partecipazione dei Residenti e loro familiari.



La Casa di Riposo di Noventa Padovana riconosce e valorizza la partecipazione dei Residenti e dei loro famigliari come contributo alla qualità della vita e alla efficienza dei servizi offerti mediante la costituzione di un apposito comitato di rappresentanza dei famigliari e dei Residenti.

Tale Comitato, che dura in carica per 3 anni, è costituito da 5 rappresentanti dei Residenti tramite l'elezione in Assemblea da parte di tutti dei Residenti e i famigliari. Per informazioni più dettagliate è possibile consultare, presso gli Uffici Amministrativi, il "Regolamento Comitato Familiari Residenti".

Come ulteriore tutela degli utenti l'Ente promuove periodicamente una rilevazione sulla loro soddisfazione del cui esito viene dato riscontro nelle forme più opportune.

Orari di ricevimento.



L'Ente individua gli orari di ricevimento delle figure professionali che vi prestano servizio. Per avere un colloquio con uno dei professionisti è necessario fissare un appuntamento, anche telefonicamente, presso l'Ufficio Cortesia.



L'autocontrollo



Per garantire l'efficienza e l'efficacia dei servizi erogati occorre controllarli.

La Casa di Riposo di Noventa Padovana utilizza sistemi di controllo dei propri servizi che si avvalgono di strumenti adeguati, di personale qualificato e dell'utilizzo di moderne tecnologie per monitorare tutti gli interventi e tutti i processi.

Lo scopo è individuare al meglio le risorse e proporre risposte personalizzate.

Un altro importante strumento di lavoro è il Piano di Assistenza Individualizzato. Esso è il progetto personalizzato per ciascun Residente. Viene definito con il contributo di tutte le figure professionali operanti in struttura, durante un incontro definito tecnicamente U.O.I. (Unità Operativa Interna). Nel corso dell'U.O.I., in base ai bisogni rilevati, vengono definite le tipologie di intervento, le modalità da seguire e le professionalità coinvolte al fine di fornire una risposta specifica a misura di singolo Residente.

A cadenza regolare e/o in base alle necessità contingenti viene verificata la validità degli interventi per una conferma o per una ridefinizione del progetto individuale.

Reclami



I Residenti e i loro familiari possono sporgere reclami sui disservizi subiti.

Queste segnalazioni servono a garantire l'utente al rispetto dei suoi diritti e all'Ente per conoscere e comprendere meglio i problemi esistenti e per poter prevedere possibili miglioramenti del servizio erogato.

3.1 Gli standard di qualità

Ammissione

- **Colloquio conoscitivo con i familiari prima dell'ingresso**, con l'obiettivo di raccogliere la storia personale e relazionale del futuro residente, così da predisporre un'accoglienza rispettosa dei suoi valori, abitudini e desideri.
- **Trasparenza e chiarezza nel rapporto contrattuale**, per tutelare i diritti della persona accolta e creare sin da subito un clima di fiducia reciproca.
- **Assegnazione di una figura di riferimento (OSS) per ogni nuovo Residente**, a garanzia di un accompagnamento empatico e personalizzato nei primi giorni di inserimento e lungo tutto il percorso di cura.

Inserimento



- **Cura e personalizzazione della fase di ambientamento del Residente da parte del servizio di psicologia**, con attenzione alle emozioni, ai vissuti e al bisogno di sicurezza affettiva nella nuova fase di vita.
- **Apertura della cartella infermieristica nel primo giorno di entrata**, integrata con un'approfondita raccolta di informazioni sanitarie, biografiche ed emozionali, affinché l'assistenza medico-infermieristica sia centrata sulla persona.
- **Nella prima settimana tutti i servizi assistenziali (assistente sociale, psicologo, educatore, fisioterapista, logopedista) presentano il proprio servizio**, costruendo una relazione di fiducia e ascolto con il Residente, ed effettuano valutazioni multidimensionali per attivare eventuali progetti individuali di competenza.
- **A circa 30 giorni dall'ingresso viene definito il Piano di Assistenza Individualizzato (PAI)**, con obiettivi specifici, realistici e condivisi, orientati alla qualità della vita, al benessere globale e alla valorizzazione della persona, con rivalutazioni almeno annuali o al bisogno, in relazione a variazioni significative dello stato di salute del Residente.

Informazione ai residenti e ai familiari

- **Ufficio relazioni con il pubblico attivo sei ore al giorno per sei giorni alla settimana**, punto di ascolto attento e disponibile per richieste, chiarimenti e suggerimenti.
- **Ogni ufficio è chiaramente identificato**, con apposita cartellonistica e indicazioni.
- **Fasce orarie garantite per il contatto con i familiari**, per sostenere la continuità dei legami affettivi e prevenire l'isolamento relazionale.
- **Comunicazioni trasparenti e tempestive ai familiari in caso di aggravamento clinico o ricovero**, nel pieno rispetto della normativa sulla privacy e della sensibilità emotiva delle famiglie.
- **Coinvolgimento dei familiari tramite incontri, comunicazioni e questionari di soddisfazione**, come parte attiva nella costruzione del benessere del residente e dell'equipe che lo assiste.
- **Flessibilità nelle visite**, per rispettare i tempi affettivi e relazionali del residente, anche nei momenti più delicati.

Servizio di assistenza alla persona

- **Presenza attiva dei medici per sei giorni alla settimana**, per garantire un monitoraggio attento e continuativo della salute della persona.
- **Presenza attiva 24 ore su 24 del personale infermieristico e assistenziale**, con un approccio gentile, rispettoso e rassicurante.



- **Controllo periodico dei parametri vitali**, inseriti nella cartella sanitaria digitalizzata.
- **Igiene completa del residente almeno ogni sette giorni**, realizzata con delicatezza e rispetto della dignità, anche grazie a **docce idromolecolari**.
- **Alzate quotidiane entro le ore 10**, nel rispetto dei ritmi personali e della condizione clinica.
- **Attenzione alla privacy durante tutte le attività di cura**, come segno concreto di rispetto della persona e della sua intimità.
- **Pulizia regolare di ausili e armadi personali**, per garantire igiene e comfort.
- **Sistemi a soffitto per la movimentazione dei Residenti**, per evitare stress fisico e favorire la sicurezza nei trasferimenti.
- **Sistema di monitoraggio da remoto**, che unisce protezione e autonomia, consentendo interventi tempestivi in caso di necessità (Casa di Riposo di Noventa Padovana).

Servizio di animazione

- **Attività settimanali secondo un programma condiviso**, pensato per stimolare interessi, memoria e relazioni.
- **Attività ludico ricreative e orientate alla socialità**, per valorizzare la persona nelle sue capacità espressive ed emotive.
- **Progettazione di interventi personalizzati di stimolazione cognitiva**, con attenzione ai bisogni comunicativi e relazionali di ciascuno.
- **Eventi, feste e intrattenimenti con organizzazioni esterne**, per mantenere vivo il legame con la comunità e il senso di appartenenza.
- **Gite e visite nei dintorni**, per promuovere l'inclusione e il contatto con l'ambiente esterno.
- **Festeggiamenti e celebrazioni in occasione delle festività**, che aiutano a mantenere viva la memoria identitaria e affettiva.

Servizio di psicologia

- **Presenza in carico sin dai primi accessi**, finalizzata alla valutazione del benessere emotivo e alla definizione di interventi mirati, nel rispetto della storia personale, delle fragilità e delle risorse individuali del residente.
- **Personalizzazione degli interventi**, per rispondere ai bisogni psicologici, affettivi e relazionali del residente.
- **Progetti terapeutici individuali o di gruppo**, orientati al benessere emotivo e alla prevenzione del disagio.



- **Supporto costante alla famiglia**, per affrontare insieme il percorso di cura e rafforzare l'alleanza terapeutica.

Servizio di fisioterapia

- **Valutazione precoce e presa in carico personalizzata**, orientata al mantenimento delle autonomie motorie.
- **Interventi individuali e attività di gruppo**, per stimolare la mobilità e il senso di autoefficacia.
- **Educazione all'uso degli ausili**, svolta con pazienza e attenzione alla percezione di sé.

Servizio di logopedia

- **Valutazione logopedica del Residente ai primi accessi del professionista**, con particolare attenzione alle capacità comunicative, alle funzioni deglutorie e alla presenza di eventuali disturbi correlati all'invecchiamento o a patologie neurologiche.
- **Screening e monitoraggio della disfagia**, con attivazione tempestiva di protocolli riabilitativi e strategie compensative, in stretta collaborazione con il personale sanitario e la cucina, al fine di garantire la sicurezza alimentare e il comfort nella nutrizione
- **Interventi individuali mirati al potenziamento dell'ascolto e della comprensione verbale**, con particolare attenzione all'elaborazione uditiva e alla conservazione delle funzioni cognitive correlate al linguaggio

Servizio di assistente sociale

- **Supporto alla famiglia**, anche nei momenti più complessi, con ascolto e orientamento.
- **Segretariato sociale**, per garantire l'accesso ai diritti e la semplificazione delle pratiche.

Servizio di ristorazione

- **Cucina locale veneta e dieta mediterranea**, nel rispetto della tradizione e della salute.
- **Pasti preparati dalla cucina interna della struttura**, con cura e attenzione agli ingredienti. (Casa di Riposo di Noventa Padovana)
- **Menù settimanale vario**, pensato anche per stimolare l'appetito e il piacere del pasto.
- **Diete personalizzate**, predisposte con tempestività e attenzione alle indicazioni cliniche e gustative.
- **Possibilità di richieste fuori pasto**, per rispondere ai bisogni di conforto e benessere.



- **Torte e preparazioni speciali per le feste**, per rendere ogni occasione significativa e vissuta.

Servizi generali

- **Pulizia giornaliera degli ambienti**, per offrire spazi curati, accoglienti e sicuri.
- **Manutenzioni rapide e puntuali**, segno di attenzione al benessere dell'ambiente di vita.
- **Lavanderia interna** con consegna capi lavati e stirati ogni tre giorni, per garantire cura anche nei dettagli quotidiani.
- **Cambio biancheria ogni sette giorni e al bisogno**, per assicurare igiene e comfort.

Servizi religiosi

- **Spazi dedicati alla spiritualità**, vissuta come risorsa personale e sostegno morale.
- **Celebrazione regolare di riti religiosi**, nel rispetto della pluralità e del diritto alla fede.

4.0 Modalità di accesso ai servizi residenziali

La Casa di Riposo di Noventa Padovana accoglie persone anziane non autosufficienti, come tali certificate dai servizi territoriali della ULSS.

Per avviare le pratiche finalizzate all'ingresso in Casa di Riposo è necessario attivare la procedura convenzionalmente utilizzata nel territorio della Regione Veneto, che consiste nella compilazione della scheda S.Va.M.A. (Scheda di valutazione multidimensionale dell'anziano), strumento di rilevazione dei bisogni e delle problematiche dell'anziano che è suddivisa in tre parti:

1. S.Va.M.A. *Sanitaria*: compilata dal Medico di base dell'anziano
2. S.Va.M.A. *Cognitivo-funzionale*: compilata da un infermiere, inviato a domicilio dal competente Distretto Sanitario
3. S.Va.M.A. *Sociale*: compilata dall'Assistente sociale del Comune di residenza dell'anziano.

Per la compilazione è necessario contattare la sede del Distretto Sanitario del territorio di residenza della persona anziana, oppure, in alternativa, si può rivolgersi all'Assistente sociale del Comune di residenza.

Le tre schede di cui sopra dopo la compilazione devono essere riportate al Distretto corredate dalla richiesta di attivazione di UVDM (Unità valutativa multidimensionale distrettuale) che può essere firmata dall'anziano o da un familiare presso il Distretto stesso.

È possibile esprimere preferenze per una o più strutture residenziali.



Il Distretto procede a convocare in Unità Valutativa i tre professionisti (medico, infermiere, assistente sociale) per discutere la richiesta della persona, valutandone in modo globale le necessità di assistenza, assegnando un punteggio e un profilo (breve descrizione riassuntiva) legati alla gravità della situazione. Viene redatto un verbale, che rappresenta l'ultima parte della S.Va. M.A., nel quale è esplicitato il progetto assistenziale.

Dal giorno successivo alla UVDM il nominativo della persona anziana viene inserito all'interno della graduatoria per gli accessi in struttura dell'ULSS ed è visualizzabile dalla Casa di Riposo appartenenti al territorio di quella stessa ULSS. Le strutture contattano le persone nell'ordine di priorità dettato dal punteggio, come da normativa.

È possibile ottenere contemporaneamente l'inserimento nelle graduatorie di altre ULSS facendone richiesta, ai fini di un possibile ingresso in strutture dislocate fuori ULSS.

All'atto della disponibilità di un posto letto, l'Assistente sociale della struttura lo comunica telefonicamente all'anziano o al familiare di riferimento e organizza un colloquio nel corso del quale verranno raccolti sia i documenti amministrativi e sanitari necessari per l'accesso sia le informazioni generali sulla persona che entrerà per poterla accogliere nel modo migliore.

4.1 La retta

L'importo della retta è stabilito annualmente dal Consiglio di Amministrazione.

Il pagamento della retta mensile è anticipato (entro il 10 del mese di riferimento); gli importi e le modalità di versamento sono indicati in apposito modulo. L'imposta di bollo è a carico del Residente.

Non viene richiesta nessuna cauzione, al momento dell'ingresso.

Con la sottoscrizione del contratto di ospitalità in Casa di Riposo il contraente (residente, familiare accollante, amministratore di sostegno...) si impegna a versare regolarmente la retta.

La retta è onnicomprensiva e viene versata quale corrispettivo di vitto, alloggio, servizio di lavanderia-guardaroba e tutti i servizi elencati nel paragrafo n. 3 della presente Carta dei servizi.