



# 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.caatoblini.it](http://www.caatoblini.it)

[direzione@caatoblini.it](mailto:direzione@caatoblini.it)

Approvato con deliberazione del Consiglio d'Amministrazione  
n. 41 del 16.11.2022

## INDICE

**01. INTRODUZIONE**

**02. MISSION e PRINCIPI GUIDA**

**03. La STRUTTURA**

**04. Gli ORGANI dell'ENTE**

**05. I SERVIZI OFFERTI**

**06. La MODALITA' DI ACCESSO**

**07. Le RETTE di DEGENZA**

**08. IL PROGETTO ASSISTENZIALE INDIVIDUALE e le  
UNITA' OPERATIVE INTERNE**

**09. La GIORNATA TIPO**

**10. DOMANDE FREQUENTI**

**11. GESTIONE dei RECLAMI**

**12. ALTRE INFORMAZIONI UTILI**

**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](http://www.caatoblino.it)

[direzione@caatoblino.it](mailto:direzione@caatoblino.it)



## 01. INTRODUZIONE

La Casa di Assistenza per Anziani "A. Toblini" di Malcesine è un'Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza che fornisce servizi residenziali a persone anziane autosufficienti e non autosufficienti. L'Ente è autorizzato all'esercizio ed 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'Ente. 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.

## 02. 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'Ente ispira la propria attività ai seguenti principi fondamentali:

- a. **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.
- b. **Uguaglianza** – Il personale ispira il proprio operato al rispetto della persona in quanto tale senza distinzione di razza, sesso,

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

censo, convinzioni religiose o politiche, operando con trasparenza ed onestà.

c. **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.

d. **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'Ente ritiene indispensabile valorizzare la figura del familiare coinvolgendolo attivamente nelle decisioni attinenti al proprio congiunto

e. **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.

f. **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.

g. **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.

### 03. La STRUTTURA

La Residenza per Anziani dispone di n.63 posti letto per Ospiti non autosufficienti, autorizzati dalla Regione Veneto.

L'edificio è strutturato su tre livelli: piano seminterrato, piano terra e piano rialzato, è dotato di due impianti di ascensione monta lettighe e risponde agli standard strutturali previsti dalle norme nazionali e regionali.

**PIANO SEMINTERRATO:** è adibito a Servizi per la cura della Persona e Generali, tra questi:

- a. servizi riabilitativi con palestra, coordinamento, servizi igienici protetti e piccolo magazzino per gli ausili;
- b. servizi per la cura della persona (parrucchiera e podologo); ambulatorio specialistico;
- c. servizio di cucina, dotata di moderne tecnologie e di attiguo locale dispensa e locale di lavaggio delle stoviglie, per la preparazione dei pasti da somministrare agli Ospiti della Residenza, agli anziani e bisognosi del Comune di Malcesine, ai degenti e ai dipendenti dell'Ospedale di Malcesine. Il Servizio è dotato di spogliatoi e idonei servizi igienici con doccia per il personale;
- d. sala da pranzo recentemente ampliata, ben illuminata, areata e dotata di due uscite di sicurezza (ogni Ospite ha a disposizione circa 03 mq.);
- e. lavanderia, dotata di lavatrici ed essiccatoio per il lavaggio e l'asciugatura della biancheria intima degli Ospiti;
- f. guardaroba e fardelleria per la gestione degli effetti personali degli Ospiti;
- g. cappella;
- h. locale per le manutenzioni.

### **ZONA ESTERNA LATO EST:**

- a. cella salme;
- b. isola protetta per lo stoccaggio dei rifiuti speciali e rifiuti solidi urbani;

### **ZONA ESTERNA LATO OVEST:**

- a. deposito della biancheria sporca e degli effetti personali degli Ospiti, contenuti in appositi contenitori.

### **PIANO TERRA:**

- a. comprende presente un nucleo dotato di n.10 stanze, delle quali nove da due posti letto e una da tre posti letto, dove possono essere accolti complessivamente un massimo di n.21 Ospiti. Tutte le stanze sono dotate di bagno, ad eccezione di due che hanno il bagno attiguo alla stanza.
- b. è dotato inoltre di un grande soggiorno con televisore e uno piccolo dove sono collocate alcuni distributori di bevande e snacks, e un bagno protetto
- c. sullo stesso livello c'è la "Sala ad Archi" dotata di tavoli, sedie e un televisore, utilizzata per fare le attività. Accanto è presente l'ufficio condiviso da educatrice, psicologa e logopedista che viene utilizzato per fare i P.A.I. (progetto assistenziale individualizzato).
- d. nella zona più a nord hanno sede la Presidenza, la Direzione e gli Uffici Amministrativi.
- e. è presente inoltre un'ampia veranda dotata di panchine e un plateatico coperto; nella parte interna la struttura dispone di un grande terrazzo dotato di un grande tavolo e numerose sedie.

### **PIANO RIALZATO:** in questo piano sono presenti due reparti:

- a. lato nord dispone di n.23 posti letto suddivisi in n.09 stanze tutte con bagno, delle quali quattro con due posti letto e cinque con tre

posti letto.

b. comprende un cucinotto di reparto/coordinamento, l'ufficio medico – coordinatore, un ampio soggiorno vetrato e un bagno protetto dotato di barella doccia, vuota vasi e lava padelle termico e un ulteriore servizio igienico ad uso del personale.

c. lato sud dispone di n.19 posti letto suddiviso in n.09 stanze tutte con bagno, ad eccezione di una attigua all'infermeria dove vengono accolti gli Ospiti più gravi, delle quali, n.08 da n.02 posti letto e n.01 da n.03 letto.

d. comprende inoltre un locale destinato ad infermeria e coordinamento ed un bagno con vuoti vasi e lava padelle.

### **CARATTERISTICHE GENERALI**

Tutte le stanze sono ampie, luminose e ben areate. Sono dotate di buona illuminazione e luce notturna per la sorveglianza degli Ospiti, di TV color e di aria condizionata e ogni posto letto è dotato di chiamata centralizzata.

Le finestre sono dotate di meccanismo di blocco delle aperture e sollevatori a doppio binario a soffitto.

I letti sono tutti ad altezza variabile a tre snodi e quattro sezioni.

Gli armadi sono dotati tutti di maniglie antiurto e sono sollevati da terra di 15 cm. per garantire la migliore pulizia delle superfici orizzontali.

I bagni sono tutti per disabili, le docce sono dotate di seggiolino e non hanno barriere.

Inoltre i bagni sono dotati tutti di maniglioni a muro, telescopici e a piantana;

I connettivi e i corridoi sono tutti dotati di mancorrente e garantiscono il transito agevole di carrozzine.



Sono disponibili per ogni Ospite non autosufficiente carrozzine con caratteristiche ergonomiche adeguate (con braccioli estraibili, schienale non ingombrante in altezza e larghezza, buona manovrabilità, poggiatesta estraibili, ruote ben frenabili) e idonei deambulatori e sollevatori

#### **04. GLI ORGANI dell'ENTE**

##### **PRESIDENTE**

Il Presidente è il legale rappresentanza dell'Ente, ne interpreta le esigenze e ne individua le prospettive ai fini del suo buon funzionamento.

Presiede 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. È composto da n. 3 membri, di cui uno è eletto Presidente, nominati dal Comune di Malcesine. 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.

##### **IL DIRETTORE**



Il Direttore è l'Organo Gestionale dell'Ente ed è quindi l'unico soggetto giuridicamente responsabile, sia dal punto di vista organizzativo che contabile ed 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.

### **REVISORE DEI CONTI**

Il Revisore Unico è l'organo di controllo dell'Ente che provvede a verificare la regolarità amministrativa e contabile della gestione.

## **05. I SERVIZI OFFERTI**

Tutti i servizi vengono erogati secondo la progettualità e l'organizzazione dell'Ente e sono orientati al conseguimento dei risultati di salute definiti per il singolo Ospite, quindi l'utente potrà usufruire dei servizi in modo differenziato in base ai suoi bisogni, così come definiti in sede U.O.I. e alle disponibilità delle risorse tecniche e umane dell'Ente.

### **05.1 SERVIZIO di COORDINAMENTO**

I Servizi Socio Sanitari ed Assistenziali dell'Ente sono coordinati da un Coordinatore che ha la funzione di gestire la complessità di attività che vedono impegnate contemporaneamente più figure professionali (O.S.S., Infermieri, Educatore, Assistenti Sociale, Psicologo, etc.) che necessitano di essere supervisionate sia dal punto di vista operativo che amministrativo.

Il Coordinatore, 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.

Il Coordinatore dei Servizi è la figura professionale che, oltre a gestire risorse umane, verifica il buon andamento dei servizi all'interno dell'Ente:

01. indirizza e controlla l'attività di reparto, modificandone se necessario l'assetto organizzativo e i metodi di lavoro;

02. presiede e coordina le riunioni con le varie figure professionali, infermieristiche e assistenziali, dando le linee di indirizzo del lavoro per progetti;

03. cura il rapporto con il Medico di Medicina Generale e con i Medici Specialisti che svolgono attività di consulenza all'interno della struttura, per il mantenimento e la promozione degli obiettivi di salute degli Ospiti della Residenza;

04. verifica a corretta turnazione del personale infermieristico e assistenziale;

05. gestisce le risorse umane per promuovere una migliore qualità di vita degli Anziani residenti nella struttura;

06. è punto di riferimento per i familiari per quanto concerne la risoluzione di problemi riguardanti la qualità dell'assistenza da rendere agli ospiti;

07. promuove la partecipazione attiva dei vari operatori alla soluzione dei problemi attraverso la modalità del lavoro per progetti, finalizzati al recupero del potenziale residuo dei singoli anziani, in collaborazione con le varie figure professionali;

08. controlla l'approvvigionamento dei materiali necessari al funzionamento del reparto (farmaci, cancelleria, materiale monouso etc.). Inoltre segnala eventuali guasti e necessità di manutenzione;

09. è responsabile del servizio di somministrazione dei pasti;
10. garantisce il corretto inserimento dei nuovi Ospiti e ove necessario, in collaborazione con altre figure professionali, si occupa di informare/educare l'Ospite o i familiari con la finalità di correggere modi o stili di vita scorretti;
11. gestisce l'inserimento presso la struttura di studenti tirocinanti, per un periodo di conoscenza e sperimentazione dell'attività assistenziale;
12. collabora con l'infermiere per quanto riguarda l'assistenza.

### **05.2 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 09 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 il Coordinatore Socio Sanitario Assistenziale e dei Servizi e con le altre figure professionali presenti nell'Ente

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

L'organizzazione 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.

Il personale infermieristico, si occupa dell'erogazione delle prestazioni infermieristiche dirette a tutti gli ospiti secondo i

programmi terapeutici stabiliti dal medico di medicina generale. L'erogazione del servizio infermieristico viene prestato 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno da infermieri qualificati.

In assenza del Coordinatore Socio Sanitario, 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.

#### **05.4 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 dei dipendenti operanti in questo ufficio che risulta essere di staff al Segretario - Direttore.

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

La struttura vede la presenza di una Assistente Sociale, regolarmente iscritta all'Albo Regionale ed abilitata all'esercizio della professione, assunta a tempo pieno.

L'assistente sociale si occupa di svolgere l'attività di segretariato dando informazioni in merito alle modalità di accoglimento, cura la documentazione per l'ingresso e accoglie l'anziano e la sua famiglia.

L'assistente sociale è inoltre responsabile della stesura di un Piano

di Assistenza Individualizzato (P.A.I.) in collaborazione con altri operatori della struttura.

Obiettivo del P.A.I. è quello di personalizzare l'intervento e focalizzarsi sulle caratteristiche uniche e irripetibili di ogni anziano tenendo conto delle sue risorse e dei suoi bisogni.

Tale figura, inoltre, in collaborazione con il Coordinatore Socio Sanitario 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.

### **05.6 SERVIZIO PSICOLOGICO**

L'obiettivo generale del servizio è quello di promuovere lo stato di benessere psicofisico di ogni singolo Ospite, migliorando e garantendo il maggior grado di espressione dell'autonomia possibile.

A tal fine lo psicologo progetta interventi di stimolazione cognitiva e, in collaborazione con le altre figure professionali, introduce un modello di assistenza relazionale da seguire e introduce un progetto nel quotidiano della vita in struttura.

In fase di ingresso lo psicologo interviene nella raccolta dei bisogni e della storia di vita, nella valutazione della persona, nell'accoglienza della sua famiglia mediando il processo di reciproco adattamento famiglia-struttura.

Inoltre il servizio psicologico può accompagnare l'Ospite nella parte finale della sua vita e sostenere la famiglia.

I servizi offerti possono essere così riassunti:

01. valutazione neuropsicologica;
02. accoglienza in struttura;
03. formazione (volontari-personale);

04. coaching aziendale;

05. supporto al personale nella gestione dei casi difficili, del carico emotivo o del disagio psichico relativo agli aspetti del lavoro (relazione utente o con il gruppo di lavoro) attraverso un lavoro individuale o di gruppo a seconda dei bisogni e degli obiettivi.

L'intervento psicologico fa parte del progetto terapeutico individuale e come tale è riportato nella scheda dell'U.O.I.

Il Servizio Psicologico è svolto 18 ore settimanali come da calendario esposto.

### **05.7 SERVIZIO EDUCATIVO**

L'Ente 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.

### **05.8 SERVIZIO DI FISIOTERAPIA**

L'organizzazione interna dell'Ente prevede la presenza di un fisioterapista 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 del fisioterapista.

### **05.9 SERVIZIO DI LOGOPEDIA**

All'interno dell'Ente è prevista la presenza di una Logopedista, che in sinergia con le altre figure professionali si occupa della prevenzione, valutazione e del trattamento riabilitativo delle patologie del linguaggio, della comunicazione e della deglutizione degli Ospiti. Vengono erogati interventi individuali e di gruppo.

### **05.10 SERVIZI ACCESSORI**

A completamento ed integrazione dei servizi offerti dal proprio personale l'Ente mette a disposizione degli ospiti, con costo incluso nella retta d'inserimento, i seguenti altri servizi accessori:

a. ristorazione: Il servizio, attivo tutti i giorni, è rivolto alle persone anziane residenti nella struttura.

I pasti vengono somministrati in sala da pranzo ad eccezione degli Ospiti allettati, ai quali il pasto viene somministrato in reparto.

Orari dei pasti: colazione ore 7.30 pranzo ore 12.00 cena ore 18.00

Gli orari potranno subire delle modificazioni in base ai problemi organizzativi o a particolari stati di salute degli Ospiti.

Il servizio è svolto in collaborazione con il personale infermieristico e nel rispetto della prassi sull'igiene e la sicurezza dei prodotti alimentari.

b. podologia: Il podologo si occupa della cura e medicazione delle mani e dei piedi, nella normalità e in particolar modo in presenza di



patologie, in collaborazione con il Medico e con i Servizi Infermieristici della struttura.

c. parrucchiera: all'interno della struttura è presente il servizio di Parrucchiera di cui si può usufruire, previo accordo, senza nessun costo aggiuntivo per quanto riguarda un taglio e piega al mese, mentre tinta e permanente sono a carico dell'Ospite.

d. lavanderia e stireria: il servizio di lavanderia è interno.

Al momento dell'accoglimento tutti gli indumenti vengono etichettati della struttura in modo da poterli riconoscere.

e. volontariato: l'Ente considera il volontariato una risorsa molto importante e ne promuove, con opportune azioni formative e informative, la presenza.

L'attività del volontariato presso l'Ente è coperta da polizza assicurativa.

f. assistenza religiosa: l'Ente garantisce libertà di religione per tutti gli Ospiti. Poiché la maggior parte degli Ospiti professa la fede Cattolica, viene garantito l'appoggio dei parroci di Malcesine.

La S. Messa, rivolta agli ospiti, viene celebrata una volta alla settimana il mercoledì alle ore 16.30.

## **06. LA MODALITA' di ACCESSO**

La normativa regionale ha individuato come porta di accesso alla rete integrata dei servizi socio/sanitari, l'U.V.M.D. (Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale), che predispone un progetto assistenziale sulla base della scheda di rilevazione S.Va.M.A. (Scheda di Valutazione Multidimensionale e Multiprofessionale per l'Anziano).



Per attivare l'U.V.M.D. e avere informazioni è necessario rivolgersi al Distretto Socio Sanitario di competenza o all'Assistente Sociale del comune di residenza.

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 che, tramite il proprio personale Assistente Sociale, accompagnerà la persona alla valutazione e alla scelta maggiormente appropriata, sulla base delle necessità specifiche individuate.

**06.1 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'Ente quale struttura prescelta per l'inserimento.

Qualora l'Azienda Ulss 09 disponesse di Impegnative di Residenzialità, e la struttura avesse a disposizione posti per

**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

l'inserimento di Ospiti convenzionati, la persona verrà contattata, sulla base del proprio posizionamento in graduatoria, dall'Ufficio Residenzialità Extraospedaliera dell'Ulss 09 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.

**06.2 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 09.

Per accedere ad uno di questi posti è necessario presentare domanda presso i Servizi Sociali dell'Ente.

L'Ente dispone di una graduatoria interna di persone che richiedono tale tipologia di ingresso in ordine alla data di presentazione della domanda.

Le domande private vengono prese in considerazione solo nel momento in cui non ci sono più persone nella graduatoria dei convenzionati.

## **07. 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 € 52,00 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.

L'ammontare delle rette di ospitalità viene determinato annualmente dal Consiglio di Amministrazione con atto motivato, in concomitanza con l'approvazione del bilancio di previsione.

In ogni caso vengono approvate prima dell'anno solare cui fanno riferimento e sono valide per tutto l'anno; non potranno mai avere effetto retroattivo.

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.

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

- a. farmaci e presidi medici connessi a patologie particolari;
- b. trasporto ed assistenza esterna, in caso di visite specialistiche o ricoveri ospedalieri fuori Regione;
- c. richieste aggiuntive prestazioni parrucchiera (tinte, permanenti o altre pieghe).

Si specifica quanto segue.

- a. la retta viene pagata posticipatamente il mese successivo a quello di riferimento ed entro la prima metà del mese;
- b. il mancato rispetto di tale scadenza comporterà l'automatica applicazione degli interessi legali, così come previsto dal Codice Civile.
- c. il pagamento può avvenire tramite PAGOPA O SDD
- d. per gli ospiti non convenzionati è previsto un deposito cauzionale di 2500 euro da versare al momento dell'accoglimento.

e. qualora l'Ospite si assenti dalla struttura per ricovero ospedaliero, ha diritto ad una riduzione giornaliera pari al 25% dell'importo della retta, per ciascun giorno di assenza secondo la normativa regionale vigente mentre per i permessi per rientro a domicilio la retta è interamente a carico dell'ospite.

## **08. IL PROGETTO ASSISTENZIALE INDIVIDUALE (P.A.I.) e le UNITÀ OPERATIVE INTERNE (U.O.I.)**

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 (P.A.I.), 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 (U.O.I.), nelle quali viene discusso ed esaminato il Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) illustrando, in particolare, i singoli progetti operativi proposti dalle singole figure professionali interne.

Successivamente i familiari vengono informati, di quanto condiviso tra i vari professionisti, tramite relazione.

### **09. La GIORNATA TIPO dell'OSPITE**

La giornata dell'Ospite inizia alle ore 07:00 con l'alzata.

Tale momento, molto delicato, avviene contemperando il più possibile il rispetto della volontà del 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 è da precisare come, nel corso di tutta la giornata, viene attuata una specifica attenzione alla mobilitazione di quelli allettati.

Alle ore 07:30 circa viene servita la colazione, a seguire prendono avvio le attività individuali o di gruppo proposte (attività educative,



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. Terminato il pranzo gli Ospiti possono godere di un momento di riposo pomeridiano fino alle ore 14:00.

Successivamente riprendono le varie attività ad adesione individuale e alle ore 16:00 circa viene servita la merenda.

Alle ore 18:00 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 servita camomilla.

Alle ore 19:00 il personale addetto all'assistenza inizia a preparare i residenti per la notte e ad accompagnarli a letto.

Durante la notte la presenza di un infermiere e di un operatore, garantisce la sorveglianza, la mobilitazione, il controllo degli ausili per l'incontinenza e la risposta alle chiamate.

## **10. 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?*

Si ma sono in alcuni casi a discrezione e valutazione della coordinatrice

*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 vista nei nuclei è stato introdotto per garantire la giusta privacy ed il corretto riposo di tutto gli Ospiti presenti.

## **11. GESTIONE DEI RECLAMI**

L'Ente garantisce la tutela della persona ospitata attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi o problematiche, insorti prima, durante e dopo l'inserimento in struttura.

Il reclamo ha lo scopo di offrire uno strumento agile ed immediato per segnalare all'Amministrazione fatti o comportamenti non in linea con i principi e le finalità dei servizi erogati.

Le segnalazioni saranno utili per conoscere e comprendere i problemi, problemi, al fine di trovare le migliori soluzioni possibili nel caso concreto.

Il reclamo può essere presentato con le seguenti modalità:

Gli ospiti o loro famigliari presentano il reclamo:

- a. al Presidente dell'Ente, in forma scritta, tramite la scheda modulo reclami, a disposizione presso il Settore Affari Generali e Personale.
- b. al Responsabile del Servizio o al Responsabile del Settore Affari Generali e Personale, in forma orale, con la compilazione del modulo di cui sopra da parte dell'addetto dell'Ente.

I reclami pervenuti dovranno essere sottoscritti dal segnalatore sull'apposito modulo, saranno protocollati e conservati presso l'ufficio Direzione dell'Ente.

Se il reclamo risulta chiaro e circostanziato, qualora sia possibile, si

procede ad eliminare o correggere immediatamente l'irregolarità.

Se la complessità del reclamo non consente l'immediata eliminazione o risoluzione del problema, la Presidenza comunicherà ai fruitori lo stato di avanzamento della pratica ed il termine previsto del procedimento.

## **12. ALTRE INFORMAZIONI UTILI**

### **RECAPITI dell'ENTE**

Centralino: 045.6570033

Indirizzo di Posta Elettronica: [direzione@caatoblini.it](mailto:direzione@caatoblini.it)

Indirizzo Pec: [direzione@pec.caatoblini.it](mailto:direzione@pec.caatoblini.it)

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

#### **COORDINATORE S.S.A.S.**

Telefono: 045.6570033 interno 03

Indirizzo di Posta Elettronica: [coordinatore@caatoblini.it](mailto:coordinatore@caatoblini.it)

Orario di presenza in struttura: dal lunedì al venerdì dalle 07.30 alle 15.00

#### **ASSISTENTE SOCIALE**

Telefono: 045.6570033 interno 04

Indirizzo di posta elettronica: [assistentesociale@caatoblini.it](mailto:assistentesociale@caatoblini.it)

Orario di presenza in struttura: il lunedì dalle 13.30 alle 15.30 dal martedì al venerdì dalle 08.00 alle 12.00

#### **ORARIO SERVIZIO RISTORAZIONE**

COLAZIONE: ORE 7:30

PRANZO: ORE 12:00

MERENDA: ORE 16:00

CENA: ORE 18:00

#### **ORARI DI VISITA**

All'interno della struttura gli orari di visita sono periodicamente definiti dalla Direzione sentito il parere delle figure professionali responsabili della gestione dei servizi socio sanitari ed assistenziali

#### **IL DIRETTORE**

Zantedeschi Francesco

Malcesine novembre 2022