



## FONDAZIONE "MARCELLO ZANETTI" CENTRO SERVIZI ALLA PERSONA

### CARTA DEI SERVIZI





## INDICE

1. Premessa	pag. 3
2. Breve storia della Fondazione M. Zanetti	pag. 5
3. Mission	pag. 5
4. Servizi forniti	pag. 6
5. Offerta dei servizi per gli anziani	pag. 6
1. Il Centro Servizi per Anziani	
6. 2. Servizio di assistenza domiciliare e fornitura pasti caldi a domicilio	pag. 11
7. Offerta dei servizi per adulti diversamente abili	pag. 11
1.RSA “Raggio di Sole”	
2.Centro Diurno “Esisto anch’io”	
8. Servizi Socio-assistenziali e Sanitari offerti	pag. 14
1. I Servizi Amministrativi	
2. Il Servizio Medico	
3. Il Servizio Infermieristico	
4. 1.Il Servizio di assistenza alla vita quotidiana	
5. Il Servizio di Fisioterapia	
6.Il Servizio Educativo e di Animazione	
7.Il Servizio di Assistenza Sociale	
8. Il Servizio di Sostegno Psicologico	
9. Il Servizio di Logopedia	
10. Il Servizio di Podologia	
9. Servizi alberghieri e di cura della Persona	pag. 18
1. Il Servizio di Ristorazione	
2. Il Servizio di Guardaroba e Lavanderia	
3. Il Servizio di Pulizia e Sanificazione degli Ambienti	
4. L’Assistenza Spirituale	
5. Il Servizio di Parrucchiera	
6. Telefonate agli Ospiti	
7. TV e Giornali	
8. Servizio di Trasporto	
9. Custodia Valori	
10. Il Volontariato	
10. La Formazione	pag. 20
11. Tutela e partecipazione degli Ospiti e loro Familiari	pag. 21
12. Reclami	pag. 21
13. Agevolazioni Fiscali	pag. 21
14. Orari di ricevimento e recapiti	pag. 22
Allegato: Convenzione con l’Az. ULSS 9 Scaligera per prestazioni ad anziani non autosufficienti	

La Carta dei Servizi è distribuita all’utenza nel momento di accesso ai Servizi e scaricabile dal sito Internet [www.fondazionemarcellozanetti.it](http://www.fondazionemarcellozanetti.it)

Fondazione “MARCELLO ZANETTI” Centro Servizi alla Persona, via Piave, 32 – 37050 Oppeano (VR)  
Tel. 045 7135058, Tel/Fax 045 6970588, Centro Disabili Tel. 045 6970587, e-mail [info@fondazionemarcellozanetti.it](mailto:info@fondazionemarcellozanetti.it)  
Codice Fiscale 80027220237 – Partita IVA 01396090233 [www.fondazionemarcellozanetti.it](http://www.fondazionemarcellozanetti.it)

## PREMESSA

Gentile Signora, Egregio Signore,  
Le presentiamo la nostra Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi è stata introdotta come strumento di tutela dei cittadini nel gennaio del 1994 con la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri (Dir.P.C.M. 27 gen. 1994) e ha trovato una ulteriore conferma in materia di servizi sociali nella Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali (legge n.328/2000 art.13).

La **Carta dei Servizi** della Fondazione “Marcello Zanetti” Centro Servizi alla Persona

### Costituisce

uno strumento di informazione in cui vengono indicati i diritti e le condizioni di erogazione delle prestazioni fornite

### Impegna

la Fondazione 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, ai loro familiari e a coloro che si avvicinano a questa realtà per conoscerla

Si tratta quindi di una **breve guida** in cui vengono indicate le caratteristiche della struttura, la natura e le modalità organizzative dei vari servizi offerti, le procedure per accedervi, il personale addetto, gli obiettivi che si intendono perseguire e i diritti/doveri degli ospiti, utenti e familiari e delle modalità per conseguire il soddisfacimento.

La progettualità, l'organizzazione, l'attività degli operatori ed i rapporti con gli utenti si ispirano alla Carta Europea dei Diritti degli Anziani nelle Istituzioni e ai **principi fondamentali** sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio del 27 gennaio 1994. Nello specifico sono:

### Uguaglianza

I servizi sono erogati secondo regole e standard uguali per tutti, privilegiando gli interventi personalizzati a tutela dell'individualità del singolo ospite.

### Imparzialità

Nell'erogazione del servizio gli operatori garantiscono agli utenti un comportamento obiettivo, imparziale e neutrale e di tutela della dignità

### Continuità

Il servizio residenziale è garantito con continuità e regolarità nelle 24 ore. In caso di eventuale ed eccezionale loro interruzione, la Casa di Riposo adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor

disagio possibile.

**Diritto di Scelta** Come stabilito dalla Regione Veneto a partire dal 01/07/2007, i cittadini hanno il diritto di libera scelta nell'accesso ai servizi socio assistenziali che meglio rispondano alle proprie esigenze.

**Efficacia, Efficienza ed Economicità** L'assistenza è garantita da personale qualificato che si impegna ad un corretto utilizzo di risorse, denaro e mezzi che sono a disposizione. A tal fine ed in un'ottica di trasparenza è in vigore il controllo di gestione e la verifica di qualità ed efficienza.

**Partecipazione** La Fondazione garantisce all'ospite la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso una informazione corretta e completa e garantisce la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate.

Le persone che accedono ai Servizi residenziali e semiresidenziali, con l'accettazione della Carta dei Servizi, stipulano con la Fondazione Zanetti un **contratto** attraverso il quale viene garantita la continuità assistenziale nel rispetto degli standard strutturali ed organizzativi della normativa in vigore nella Regione Veneto.

Con l'augurio che la presente carta dei servizi possa essere un ulteriore elemento di condivisione e partecipazione, cordialmente porgiamo i nostri migliori saluti.

IL PRESIDENTE  
*Bonvicini Flaviano*

## **BREVE STORIA DELLA FONDAZIONE “M. ZANETTI”**

Nel 1911, su terreno di proprietà del Comune di Oppeano, sorse l'asilo infantile e nel 1949, a spese del Rag. Marcello Zanetti, a fianco dell'asilo venne costruita la Casa di Riposo, riconosciuta Ente Morale – IPAB il 30/07/1953.

Negli anni 60 la Scuola Materna venne trasferita nelle adiacenze della Parrocchia e negli anni 70 si è provveduto alla ristrutturazione dei locali del precedente vecchio asilo.

Dagli anni 80 è stata avviata una organica ristrutturazione ed un importante ampliamento e i lavori attuati, per stralci funzionali, si sono protratti fino al 2010 portando l'edificio all'attuale dimensione.

Dal 1911 al 1985 le Sorelle della Misericordia, con grande sacrifici e abnegazione, hanno prestato la loro opera diventando punto di riferimento per l'intera Comunità Oppeanese.

Nel 1995 è stato attivato il Centro Educativo Occupazionale Diurno (CEOD) “Esisto anch'io” per disabili gravi e gravissimi e nel 2006 è stata attivata la RSA (Residenza Sanitaria Assistita) per Disabili “Raggio di Sole” fornendo così un'apprezzata risposta alla residenzialità per la disabilità grave e ed un sollievo temporaneo delle Famiglie.

Il 1° luglio 2016 l'Ente Morale IPAB si è de pubblicizzato in Fondazione “Marcello Zanetti” Centro Servizi alla Persona, senza fini di lucro.

Nell'aprile 2012 è iniziato l'adeguamento strutturale degli spazi per Anziani con nuovi soggiorni e miglorie interne ed esterne e l'ampliamento del Centro Diurno per Disabili e detti lavori sono stati ultimati nel 2014.

Negli anni 2019/2020 è stato realizzato l'impianto fotovoltaico che permette un risparmio energetico per circa il 50% del fabbisogno della Struttura.

La Fondazione Marcello Zanetti è in possesso dell'autorizzazione all'esercizio e dell'accreditamento, debitamente rinnovati, di tutti i Servizi Residenziali e Semiresidenziali per Anziani e Disabili come di seguito descritto:

- **Centro Anziani non autosufficienti** per la capacità di n.78 posti letto per persone anziane non autosufficienti anche di maggior bisogno assistenziale.
- **Centro Anziani Autosufficienti** per n.5 posti letto
- **Centro Diurno Disabili “Esisto anch'io”** per n.15 posti
- **RSA disabili “Raggio di Sole”** per n. 22 posti letto.
- **POLIAMBULATORIO “MARCELLO ZANETTI”** con propria Carta dei Servizi

## **MISSION DELLA FONDAZIONE ZANETTI**

La Fondazione Zanetti persegue esclusivamente scopi di utilità sociale e svolge le proprie attività nel rispetto delle tradizioni originarie, con particolare attenzione ai soggetti che versano in condizioni economiche disagiate e, più in generale, alle comunità di Oppeano e dei Comuni limitrofi, nel cui interesse ha sempre operato, partecipando alla programmazione, gestione e realizzazione nell'ambito del sistema

Fondazione “MARCELLO ZANETTI” Centro Servizi alla Persona, via Piave, 32 – 37050 Oppeano (VR)  
Tel. 045 7135058, Tel/Fax 045 6970588, Centro Disabili Tel.045 6970587, e-mail info@fondazionemarcellozanetti.it  
Codice Fiscale 80027220237 – Partita IVA 01396090233 [www.fondazionemarcellozanetti.it](http://www.fondazionemarcellozanetti.it)

integrato regionale e locale di interventi nei servizi sociali con lo scopo principale di favorire la promozione della dignità dell'uomo, ispirandosi ai principi cristiani.

La Fondazione sostiene, coordina, avvia e dirige iniziative di servizio nel campo dell'assistenza sociale, socio-sanitaria e formativa rivolta a singoli, famiglie, altre istituzioni e/o associazioni nell'ambito della programmazione regionale e locale mediante:

- a) la realizzazione di servizi residenziali, semiresidenziali, territoriali e domiciliari per persone non autosufficienti.
- b) la realizzazione di centri per la formazione professionale di personale specializzato nel campo dei servizi sociali.
- c) altri servizi comunque finalizzati alla realizzazione di finalità di assistenza sociale e/o socio-sanitaria.

---

### **SERVIZI FORNITI DALLA FONDAZIONE MARCELLO ZANETTI**

La Fondazione Zanetti garantisce assistenza residenziale e semi-residenziale attraverso i seguenti servizi:

- **CENTRO SERVIZI PER ANZIANI**
- **RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA (RSA) PER DISABILI**
- **CENTRO DIURNO PER DISABILI**

La Fondazione, inoltre, si occupa della gestione di servizi dedicati alle persone residenti nel territorio comunale grazie a convenzioni stipulate con il Comune di Oppeano e l'ULSS 9 SCALIGERA, quali:

- **Fornitura di pasti caldi a domicilio** per persone anziane;
- **Assistenza domiciliare** per persone anziane in Convenzione con il Comune di Oppeano;
- **Bagno e bagno protetto** per persone anziane esterne non autonome;

---

### **OFFERTA DEI SERVIZI PER ANZIANI**

#### **1. IL CENTRO SERVIZI PER ANZIANI**

Il Centro Servizi per Anziani Non Autosufficienti prevede l'accoglienza di 78 persone con formula residenziale ed è suddiviso in tre nuclei. Alla luce della nuova normativa regionale viene riconosciuto un UNICO livello assistenziale nella graduatoria provinciale ma a livello assistenziale non varia la tipologia della non autosufficienza fin qui accolta:

- **Nucleo "Bussè"** che accoglie 30 anziani al piano 1°
- **Nucleo "Piganzo"** ed accoglie 24 persone anziane e il **Nucleo "Dugale"** che accoglie 24 anziani al piano 2° tra i più gravi.

Il Centro Servizi è organizzato su tre piani:

- Al piano terra vi è lo spazio dedicato alle attività diurne, in cui si trovano la sala da pranzo principale, la cucina, la lavanderia, 3 saloni per le attività, la palestra, la cappella, gli spazi per uffici del personale e gli uffici amministrativi;
- Al primo piano, oltre all'ambulatorio medico, all'ambulatorio infermieristico e allo studio della logopedista, troviamo il nucleo "Bussè" che dispone di 13 stanze

Fondazione "MARCELLO ZANETTI" Centro Servizi alla Persona, via Piave, 32 – 37050 Oppeano (VR)  
 Tel. 045 7135058, Tel/Fax 045 6970588, Centro Disabili Tel. 045 6970587, e-mail info@fondazionemarcellozanetti.it  
 Codice Fiscale 80027220237 – Partita IVA 01396090233 www.fondazionemarcellozanetti.it

con servizi igienici, di una sala da pranzo per gli Ospiti che non hanno la possibilità di usufruire della sala da pranzo principale posta al piano terra, di due soggiorni, di un bagno assistito e di locali accessori e n.3 stanze per il mini Nucleo per Anziani Autosufficienti;

- Al secondo piano vi sono i nuclei “Piganzo” e “Dugale” costituiti da 16 stanze con servizi igienici. Sono inoltre presenti l’ambulatorio infermieristico, il soggiorno, due sale pranzo, il bagno assistito, servizi igienici dedicati per il nuovo soggiorno di piano e locali accessori.

Le stanze prevedono due o tre posti letto.

### Giornata tipo dei residenti

<u>ORARIO</u>	<u>ATTIVITA'</u>
6:00 - 9:00	Alzata degli Ospiti, bagno assistito (con un ordine prestabilito), colazione.
9:00 - 11:30	Inizio attività educativo-ricreative in base alla programmazione settimanale; trattamenti individuali degli Ospiti da parte dei fisioterapisti, della logopedista, della psicologa. Cambio igienico (per chi usa il pannolino).
11:30 - 12:30	Pranzo.
12:30 - 13:00	Messa a letto degli Ospiti ai piani.
13:00 – 15:30	Trattamenti individuali (fisioterapia, logopedia, psicologa) degli Ospiti che non riposano nel pomeriggio.
14:15 – 16:30	Alzata degli Ospiti ai piani.
15:30 – 18:15	Inizio attività educativo-ricreative pomeridiane, merenda, cambio pomeridiano.
18:15 – 19:30	Cena.
19:30 – 21:00	Messa a letto degli Ospiti.

### Modalità di accesso:

La Casa di Riposo Centro di Servizi accoglie persone anziane di ambo i sessi con i riferimenti alle valutazioni certificate dalla UVMD e conseguente graduatoria provinciale presso il Servizio di Residenzialità e dei Servizi Territoriali dell’Az. ULSS9 Scaligera e ai sensi delle disposizione dell’Az. ULSS 9 stessa.

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.

Qualora la persona anziana fosse ricoverata in ospedale, su richiesta della famiglia, la valutazione SVAMA viene fatta tramite il Servizio Dimissioni Protette all’interno del Reparto.

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.

E' possibile esprimere preferenze per almeno 5 strutture residenziali.

Il Distretto procede a convocare in Unità Valutativa (UVMD) i professionisti (medico, infermiere, assistente sociale ecc.) 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. Il nominativo viene, quindi, inserito nella graduatoria Provinciale e le Strutture scelte ne vengono a conoscenza.

All'atto della disponibilità di una impegnativa l'Ufficio della Residenzialità chiede la disponibilità del posto letto alle Strutture e fa sì che le famiglie ne prendano conoscenza per la scelta. La Struttura attiverà il proprio personale per le formalità amministrative e sanitarie per l'accesso nonché per acquisire tutte le informazioni generali sulla persona che entrerà per poterla accogliere nel modo migliore.

Infine, si precisa che, sempre con valutazione S.Va.M.A, possono essere effettuati anche inserimenti a breve termine (90 giorni) nel caso in cui vi sia una perdita dell'autonomia temporanea, che permetta il rientro dell'anziano a domicilio, o in occasione di interruzione della presenza del care giver (quali ferie della persona che garantisce l'assistenza a casa o per cure sanitarie dei famigliari). Qualora non avvenga il rientro al domicilio, verrà applicata la retta da privato (sociale e sanitaria), previa rivalutazione delle condizioni con la S.Va.M.A per il ricovero definitivo, prima della scadenza del temporaneo e reinserimento in graduatoria provinciale.

L'anziano che è stato valutato ed inserito nella graduatoria, **può** essere accolto nei Centri di Servizi anche in mancanza di impegnativa di residenzialità, in questo senso la Struttura mette a disposizione gli stessi Servizi assistenziali in regime privatistico, sempre in posti autorizzati, previa segnalazione formale all'Ufficio della Residenzialità dell'Az. ULSS 9.

### Al momento dell'ingresso:

Il giorno dell'ingresso viene eseguita l'igiene personale con un bagno caldo ed il trattamento di profilassi anti acaro, come prescritto dal regolamento interno e da procedura sanitaria concordata con l'ULSS9 . Successivamente comincia il percorso di inserimento nell'ambiente comunitario, di orientamento e accompagnamento sui tempi delle varie attività nell'arco della giornata, con il sostegno dell'Educatore Professionale, della Psicologa, dell'Assistente Sociale e degli Operatori Socio Sanitari.

La biancheria piana viene fornita dalla struttura mentre i capi di abbigliamento personali vengono marcati col nome a pezzo, e gestiti dalla lavanderia interna. Sono tutti registrati in elenco e si raccomandano materiali atti ad essere trattati da attrezzatura meccanica. Per i capi delicati dovrà intervenire direttamente la famiglia in quanto si declina ogni responsabilità per eventuali danneggiamenti.

Al momento dell'ingresso l'Unità Operativa Interna si occupa di stilare per ogni Anziano il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), che ha come fine quello di perseguire la miglior qualità di vita possibile della persona, puntando al recupero o al mantenimento delle abilità nel compiere gli atti di vita quotidiana. La supervisione della persona Ospite è affidata ad un OSS/TUTOR che ne relaziona in sede di U.O.I. (Unità Operativa Interna)



I Progetti Assistenziali Individuali sono stesi dall'equipe di seguito riassunta:

Segretario/Direttore, Medici di Medicina Programmata, Coordinatrice Servizi Sanitari, Coordinatrice Servizi Area Sociale, Fisioterapista, Psicologa, 2 OSS a rotazione (1 per tutoraggio 1 per turno) e da altri professionisti (es. logopedista) e/o famigliari.

Nell'ambito dell'U.O.I. viene valutata e monitorata la situazione globale dell'Ospite e vengono eseguite le verifiche periodiche o straordinarie dei Piani Assistenziali Individualizzati che vengono costantemente aggiornati.

L'U.O.I. valorizza il lavoro d'equipe, tenendo conto del contributo che ogni figura professionale apporta nella valutazione della situazione socio-sanitaria e riabilitativa dell'Ospite.

L'alloggio viene assegnato sulla scorta delle informazioni acquisite e, qualora non risultasse adeguato, può essere cambiato senza il consenso della famiglia, dopo l'analisi della UOI, al fine di migliorare la qualità della convivenza comunitaria.

Di ogni evento significativo che avvenga nell'arco della giornata, che implichi una variazione rispetto alla normalità, viene data comunicazione alla famiglia/persona di riferimento indicata al momento dell'ingresso. Per questo il recapito telefonico è indispensabile per la pronta reperibilità. In caso di variazione dei dati depositati i famigliari sono tenuti ad informare l'Ufficio. In caso contrario si declina ogni responsabilità per il mancato recapito di informazioni urgenti.

#### Retta di ospitalità:

La retta di degenza per l'area anziani è fissata annualmente dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione Zanetti e consultabile sul sito Internet della Fondazione.

La retta è composta da quota alberghiera e da quota sanitaria. In merito a tale aspetto si precisa che chi è assegnatario di impegnativa di residenzialità deve versare solo la retta alberghiera. Se non assegnatario di impegnativa regionale la famiglia provvederà al pagamento della quota stabilita per l'ospitalità privata.

Si precisa che la retta è a carico della famiglia o, qualora vi siano i presupposti, può avere la compartecipazione del Comune di provenienza. In merito a quest'ultimo punto si invitano i familiari o i rappresentanti legali a prendere visione del regolamento comunale dell'Ente Territoriale di residenza della persona per cui viene presentata domanda per conoscere i requisiti necessari per poter accedere a tale beneficio.

#### La retta, nella sua totalità comprende:

- Costi per tutte le figure professionali di base obbligatorie di cui alla normativa regionale, operanti in sede;
- Vitto, alloggio, assistenza di base (igiene e cura della persona);
- Assistenza sanitaria-infermieristica, servizio di prenotazione delle visite specialistiche o esami, interventi di fisioterapia, sostegno psicologico, attività di logopedia, servizio educativo-ricreativo, uscite, gite, servizio di podologia;
- Servizio di parrucchiera (sciampo, taglio e messa in piega);
- Servizio di lavanderia degli indumenti personali;
- Materiale sanitario, materiale per incontinenti e per la cura della persona nonché i prodotti per la sanificazione e pulizia dei locali.

E' data la possibilità ai famigliari di pranzare con l'ospite, con opportuno preavviso, in tal caso sarà posto a carico il rimborso spese.

Fondazione "MARCELLO ZANETTI" Centro Servizi alla Persona, via Piave, 32 – 37050 Oppeano (VR)  
 Tel. 045 7135058, Tel/Fax 045 6970588, Centro Disabili Tel.045 6970587, e-mail info@fondazionemarcellozanetti.it  
 Codice Fiscale 80027220237 – Partita IVA 01396090233 [www.fondazionemarcellozanetti.it](http://www.fondazionemarcellozanetti.it)

### I costi *non* contemplati nella retta alberghiera comprendono:

- Farmaci non forniti dal Servizio Sanitario Regionale per il tramite della Farmacia Ospedaliera;
- Trasporti con ambulanza per visite specialistiche, INPS, ecc.;
- Spese di cura della persona relative a parrucchiera quali: tinta, permanente, fiale ricostituenti ecc., non comprese nel contratto con la professionista;
- Assistenza personale in Ospedale in caso di ricovero.

La retta è anticipata al giorno 5 di ogni mese. Qualora passi un mese senza il versamento non motivato, il Segretario deve provvedere ad accertarsi della situazione e nel caso di gravi inadempienze fa la segnalazione al Consiglio di Amministrazione.

Il versamento, per agevolare le operazioni, avviene a mezzo di bonifico bancario, salvo motivate eccezioni.

L'ingresso dovrebbe avvenire possibilmente entro le ore 10.00 per poter meglio gestire l'accoglienza. Per quanto riguarda il giorno della dimissione, se l'uscita avviene entro le ore 10.00 del mattino, la retta non è dovuta, trascorse le ore 10.00 tutto il giorno è in carico all'Ospite.

Per le assenze in ospedale o altro, viene applicata la riduzione del 10% della retta a carico dell'Ospite, con la franchigia di due giorni (il giorno di uscita e quello successivo). Il giorno di rientro la retta viene applicata nella sua totalità.

Per la parte sanitaria detraibile ai fini fiscali viene rilasciata la dichiarazione/fattura attestante la quota sanitaria versata e dichiarata nel Sistema Tessera Sanitaria del Ministero dell' Economia e Finanze.

### Dimissioni:

In caso di dimissioni da parte della famiglia, deve essere dato un preavviso di 15 giorni e, se l'uscita avviene nel periodo di preavviso, la retta dev'essere corrisposta per intero (quota alberghiera ed il valore di eventuale quota sanitaria assegnata) fino allo scadere del quindicesimo giorno. Degli effetti personali di proprietà viene restituito quanto presente in Struttura.

### Decesso:

In caso di aggravamento delle condizioni fisiche dell'Ospite i familiari possono assistere il loro caro purché non arrechino disturbo agli altri anziani soprattutto nelle ore notturne. Il personale è sempre a disposizione.

In caso di decesso il Centro Servizi provvede alla documentazione di rito. Per il servizio religioso in Sede la famiglia o chi per essa deve farne richiesta verbale in Ufficio.

Per le esequie funebri è a disposizione una cella mortuaria nella palazzina a Servizi con uscita su Via Franchine. Non si provvede in nessun caso a contattare imprese di onoranze funebri in quanto la scelta è una libera determinazione dei familiari del defunto.

Agli eredi riconosciuti viene rimborsata ogni somma versata in eccedenza rispetto alla effettiva fruizione del Servizio.

### Accoglimento di persone non autosufficienti a retta privata:

La Fondazione si riserva di accettare domande di inserimento a retta privata per anziani non autosufficienti privi di impegnativa di residenzialità ma già valutati con Scheda SVaMA (ossia in graduatoria ma non beneficiari di quota sanitaria a carico della

Regione). In merito a tale aspetto i familiari possono ottenere informazioni rivolgendosi direttamente agli Uffici della struttura.

## 2. SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE E FORNITURA PASTI CALDI A DOMICILIO

La Fondazione M. Zanetti, qualora convenzionata con il Comune di Oppeano, può prestare il SAD con personale specializzato per l'igiene e la cura della persona. Le domande per accedere al servizio devono essere presentate all'Assistente Sociale del Comune che, dopo aver effettuato una visita domiciliare, valuta l'entità delle necessità dell'anziano e organizza il servizio stabilendo tempi, frequenza e modi d'intervento. La stessa procedura si applica per attivare il servizio di pasti a domicilio sette giorni su sette. I pasti sono preparati e confezionati in contenitori termici a norma nella cucina della Fondazione Zanetti e consegnati a domicilio dal Servizio di trasporto organizzato dal Comune di Oppeano.

---

## OFFERTA DEI SERVIZI PER ADULTI DIVERSAMENTE ABILI

### 1. RSA "RAGGIO DI SOLE"

La R.S.A. per disabili adulti "**Raggio di Sole**" è un servizio residenziale offerto dalla Fondazione Zanetti, privo di finalità lucrative, che garantisce assistenza, cura, riabilitazione di adulti fino a 65 anni, di ambo i sessi e con certificazione di L. 104/1992 attestante la gravità della disabilità di cui sono affetti (art.3, comma 3 L.104/92). E' collocato al 3° piano della Sede della Fondazione Zanetti ed è indipendente dal Centro per Anziani.

Il Nucleo "Raggio di Sole" comprende n. 22 posti letto, destinati ad accogliere persone con limitazioni di autonomia sia fisica che mentale, e dalla cui valutazione multidisciplinare emerge un elevato bisogno socio sanitario e risulti inequivocabile l'impossibilità dell'assistenza domiciliare o l'inserimento in altro tipo di struttura residenziale (es. Comunità alloggio) o semiresidenziale (Centro Diurno).

La finalità con cui nasce tale struttura è quella di offrire agli Ospiti servizi qualificati e continuativi che garantiscano alla persona disabile una qualità di vita il più elevata possibile nel rispetto delle proprie individualità, autodeterminazione e dignità.

Si cerca inoltre di promuovere l'autonomia funzionale, l'inserimento sociale e comunitario, di ridurre situazioni di disagio e di promuovere la salute nonché il benessere complessivo della Persona.

Il modo di operare dell'intera equipe si fonda, oltre che sul miglioramento continuo delle prestazioni, anche sulla trasparenza dell'operato e sull'etica professionale.

La R.S.A., nel contesto della sua attività ed operatività adotta la metodologia del lavoro per progetti. La progettazione pedagogica coinvolge una pluralità di figure professionali ed ha come fine quello di essere il più possibile rispondente ai bisogni del singolo e del suo benessere psico-fisico.



La residenzialità può essere anche temporanea o programmata per dare risposta a quelle situazioni in cui l'utente e la famiglia necessitano di un periodo di sollievo (es. accesso nei fine settimana per utenti che dal lunedì al venerdì frequentano un Centro Diurno o per coloro che hanno l'esigenza di portare a termine un iter riabilitativo, prima di rientrare al proprio domicilio).

L'accoglienza e la costruzione delle relazioni interne avviene con l'assistenza diretta della Coordinatrice dei Servizi per Disabili, Educatore Professionale Animatore con il supporto degli Operatori Socio Sanitari e con la collaborazione delle varie figure professionali presenti in Struttura.

Gli interventi sulla persona vengono attuati allo scopo di perseguire gli obiettivi individuati nel Progetto Educativo Individualizzato di ogni Ospite. Vi è, dopo l'ingresso, una prima fase di osservazione e conoscenza in cui si individuano i bisogni dell'utente, si recuperano tutte le notizie dalla famiglia o dall'Assistente Sociale del Servizio Territoriale. Lo scopo è quello di creare attorno all'utente una sfera di fiducia con le persone che lo seguiranno nel percorso residenziale. Il Progetto Educativo Individualizzato scaturisce dalla valutazione distrettuale e dall'UOI. L'efficacia del Progetto viene costantemente monitorata. Si fa attenzione al comportamento dell'Ospite e si analizza ogni reazione per poter eventualmente rivisitare il PEI e reimpostare gli obiettivi a seconda dei nuovi bisogni emersi. In tale progetto emergono le autonomie del soggetto e le aree ancora deficitarie in cui intervenire. L'organizzazione del lavoro si basa sulla dimensione multidisciplinare per la centralità dell'utente e nel rispetto della sua globalità ed unicità.

La dotazione organica prevede la presenza di tutte le figure professionali richieste, secondo gli standards organizzativi della Regione Veneto (OSS, EPA, Infermieri, Fisioterapista, Coordinatore, Addetto alla pulizia degli ambienti, Assistente sociale, Psicologo e Logopedista)

### Modalità di accesso:

L'inserimento avviene su richiesta dei servizi sociali dell'Azienda ULSS 9 o delle altre Aziende ULSS presenti nel territorio veneto. L'UVMD (Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale) valuta le situazioni degli utenti utilizzando la S.Va.M.Di. (Scheda per la Valutazione Multidimensionale dei Disabili) e propone una risposta

congrua e adeguata, individuando la tipologia di struttura residenziale adatta alle attuali necessità della Persona.

### Giornata tipo dei residenti:

ORARIO	ATTIVITA'
06:30 – 9:00	Alzata degli ospiti, bagno assistito, colazione.
09:00 – 10:00	A giorni alterni ginnastica di gruppo con fisioterapista.
10:00 – 11:45	Attività educative e ricreative come da programmazione, anche in ambiti esterni.
12:00 – 14:00	Pranzo.



14:00 – 15:00	Riposo per alcuni ospiti, momento libero per gli altri, preparazione attività pomeridiane.
15:30 – 18:00	Alzata, merenda, attività educativa e ricreativa pomeridiana.
18:30 – 19:30	Cena
20:00 – 21:00	Messa a letto o momento tv insieme in base alle esigenze personali.

**Retta di ospitalità:** La retta per le persone con disabilità accolti presso la RSA “Raggio di Sole” è determinata dalla gravità valutata in UVMD ai sensi della normativa regionale e stabilita tra la Struttura e il Servizio ULSS 9 per la eventuale compartecipazione.

## **2. CENTRO DIURNO “ESISTO ANCH’IO”**

Il Centro Diurno per Disabili “**Esisto anch’io**” ospita persone con diverse abilità psico-fisiche; la programmazione educativa di questo Centro è a loro dedicata e mira a conseguire alcuni obiettivi: la maturazione ed il mantenimento delle abilità funzionali ed il benessere complessivo della Persona.

Le attività programmate inoltre, si prefiggono di garantire ai destinatari delle stesse, la possibilità di essere indipendenti nella loro vita quotidiana.

Il Centro Diurno per disabili “Esisto anch’io”, quindi, cerca di soddisfare nel miglior modo possibile i bisogni espressi dalle persone creando un clima educativo in cui vi sia modo di mettere in sinergia i progetti pensati per il singolo con i progetti dedicati all’intero gruppo. Tutto questo in un clima di dialogo, di ascolto, di condivisione.

Il Centro Diurno per Adulti Disabili ha l’autorizzazione al funzionamento e l’idoneità professionale per 15 persone con disabilità grave e gravissima. È logisticamente collegato alla struttura residenziale per poter accedere ai servizi sanitari e riabilitativi del Centro Servizi anche in caso di emergenze sanitarie.

Sono *garantiti il trasporto* con due pulmini attrezzati *ed il vitto* consistente in merenda, pranzo. Sono programmate uscite educative e socializzanti e vi sono appuntamenti fissi annuali, uscite settimanali occasionali e su invito. L’attiva partecipazione alle manifestazioni locali e provinciali, dedicate alla disabilità ed il lavoro aggregante con le Associazioni di Volontariato contraddistinguono da anni le attività delle persone accolte.

Le attività in esterno sono prevalentemente ludiche, educative (es. corso di educazione stradale, corso di pet therapy cinofila) e riabilitative (musicoterapia e pet therapy). La dotazione organica prevede la presenza delle figure professionali richieste, secondo gli standard organizzativi della Regione Veneto (OSS, EPA, Coordinatore) è inoltre, garantita in caso di necessità o per somministrazione farmaci, l'assistenza infermieristica.

E' adottata, inoltre, la terapia **Snoezelen** che consiste nell'uso dell'apposita strumentazione in una stanza allestita con una serie di attrezzature finalizzate alla stimolazione di ciascuno dei cinque sensi. La Stanza è strutturata in modo tale da essere un ambiente del tutto sicuro e, al suo interno, il paziente viene lasciato libero di esplorare le apparecchiature in dotazione o, semplicemente, di rilassarsi.

### Modalità di accesso:

L'accesso, come per la R.S.A., avviene tramite i servizi dell'Azienda ULSS 9 a seguito di UVMD (Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale).

### Giornata tipo:

<b>ORARIO</b>	<b>ATTIVITA'</b>
08:00	Inizio Trasporti.
08:30 – 09:00	Merenda, colazione.
09.00 – 11:45	Ginnastica individuale con fisioterapista, attività abilitative, ludiche, occupazionali come da programmazione.
12:00 – 14:00	Pranzo.
14:00 – 14:30	Igiene personale e attività.
14:30 – 14:45	Trasporti per rientro in famiglia.

Retta di ospitalità: La retta per le persone con disabilità che frequentano il Centro Diurno non è di competenza del Consiglio di Amministrazione, infatti, la normativa regionale e le convenzioni in essere con l'Azienda Ulss 9 per la gestione di detti servizi fissano l'ammontare del costo del servizio e ne stabiliscono le modalità di fatturazione e di eventuale compartecipazione.

---

## **SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI E SANITARI OFFERTI**

---

### 1. I servizi amministrativi



Gli Uffici di Segreteria sono la sede amministrativo/finanziaria della gestione generale della Fondazione. Sono il front-office, gestiscono e coordinano i servizi esterni, gestiscono il personale, danno informazioni e raccolgono segnalazioni di disservizi, coordinano le verifiche e i riscontri e promuovono ogni azione risolutiva.

Rilasciano informazioni sui servizi offerti, gestiscono la domanda di ingresso in struttura e l'accoglimento in collaborazione con le figure professionali presenti e seguono pratiche amministrative che riguardano gli ospiti; gestiscono le relazioni con il pubblico e la fase di uscita dell'ospite (dimissione o decesso). Tengono la contabilità relativa al soggiorno dell'ospite e di eventuali spese personali.



## 2. Il Servizio Medico

I Medici di Medicina Programmata operano in Convenzione con l'Az.ULSS 9 hanno in carico gli Ospiti del Centro Servizi per Anziani, per convenzione e della R.S.A. per Disabili e ne seguono lo stato di salute coadiuvati dal personale infermieristico. Eseguono i compiti di diagnosi, cura, prevenzione e riabilitazione, se necessario prescrivono ai propri pazienti consulenze specialistiche ed esami diagnostici.

Fanno parte dell'UOI e partecipano alla formazione del PAI/PEI.

Gli Utenti del Centro Diurno mantengono il proprio Medico di Medicina Generale.

I medici curano la comunicazione e lo scambio di informazioni circa lo stato di salute con gli Ospiti e i loro famigliari, e sono integrati nel Sistema Informatizzato Interno.

## 3. 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 e prevenire l'insorgere di eventuali malattie attraverso la corretta applicazione delle prescrizioni del

medico, garantire la completa assistenza sanitaria dell'Ospite, la somministrazione di terapie farmacologiche, le medicazioni, la prenotazione di visite specialistiche, i prelievi e quanto necessario nel rispetto del programma terapeutico individuale.

Il Servizio Infermieristico, data la complessità degli interventi, è in capo all'infermiera Coordinatrice dei Servizi Sanitari. Sono garantiti l'approvvigionamento dei farmaci, i prelievi ematochimici, le visite specialistiche anche in sede, in accordo con il Coordinatore Sanitario assegnato dall'Ulss.9. Si effettuano molteplici prestazioni sanitarie presso la Fondazione al fine di evitare disagi e ricoveri impropri presso le strutture ospedaliere.

Gli infermieri professionali gestiscono le cure sanitarie ad ogni singolo ospite con procedure e protocolli a norma di legge e le apparecchiature in dotazione. Ricevono i familiari o i legali rappresentanti degli Ospiti e li informano sullo stato di salute provvedendo eventualmente a metterli in contatto con il medico per ulteriori approfondimenti. Collaborano con le altre figure professionali operanti nella Fondazione M. Zanetti.



## 4. 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 degli Ospiti in tutte le attività della vita quotidiana: igiene, alimentazione, abbigliamento, mobilizzazione, deambulazione, socializzazione, riabilitazione. Svolgono prestazioni igienico-sanitarie di semplice attuazione inserite in un programma globale di assistenza e si relazionano col servizio infermieristico. Il personale utilizza tecniche e metodologie dirette a tutelare, recuperare e mantenere l'autonomia funzionale tenuto conto della situazione individuale di ogni Ospite. Collaborano con tutte le altre figure professionali operanti all'interno della struttura e segnalano al Servizio competente qualsiasi anomalia nelle condizioni dell'Ospite. Ad ogni Operatore Socio Sanitario sono affidati in tutoraggio alcuni Ospiti, individuati dall'Unità Operativa Interna. Il Tutor ha il compito di monitorare e relazionare circa le variazioni quotidiane, nonché sorvegliare affinché i procedimenti correttivi del PAI/PEI siano attuati, per il miglioramento della qualità di vita dell'Ospite affidato.



## 5. 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.

I Fisioterapisti eseguono interventi e progetti terapeutico-riabilitativi in base alle necessità dell'Ospite.

Sono svolte attività di riabilitazione preventiva di gruppo al fine di mantenere tonicità dei tessuti e ridestare l'attenzione e la prontezza dei riflessi.

Nell'ambito del Progetto Assistenziale Individualizzato redatto per ciascun Ospite in Unità Operativa Interna emergono i bisogni riabilitativi per i quali sono applicati interventi personalizzati e mirati alla specifica patologia.

Si occupano inoltre di monitorare la gestione e la necessità degli ausili dei presidi quali carrozzine, deambulatori, materassi e cuscini antidecubito, sollevatori ecc.

La palestra è dotata di tutte le attrezzature necessarie per un ottimo livello di prestazioni erogate: letto Bobath, standing, parallele, scala, ruota dei lapidari, cyclette, panchine pivotte, lettini per elettroterapia (tens, ionoforesi, diadinamiche ecc.), radarterapia, ultrasuoni, laserterapia, tecar, crioterapia ecc. .

La struttura mette a disposizione carrozzine proprie, deambulatori e di tutti quegli ausili che possono fornire un adeguato tenore di autonomia quotidiana al di fuori della palestra. E' ammesso l'uso di ausili personale dell'Ospite, purchè a norma CE

## 6. Il Servizio Educativo



Il Servizio educativo è assicurato da Educatori in possesso del titolo richiesto dalla normativa vigente.

L'Educatore Professionale Animatore osserva e facilita i rapporti tra i diversi Ospiti e, in collaborazione con gli Operatori Socio Sanitari organizza la realtà della struttura in modo da favorire l'instaurarsi di

un ambiente sereno.

Per coloro che presentano limiti più consistenti l'EPA provvede alla costituzione di gruppi, in collaborazione con i Fisioterapisti, la Psicologa, l'Assistente Sociale e la Coordinatrice Infermieristica per le più idonee attività riabilitative e di stimolo: laboratorio di bricolage, pittura, ecc.

Obiettivo del servizio è rispondere al bisogno piacevole dell'anziano di riconoscersi e ritrovarsi nelle abilità e preferenze per trascorrere in serenità ed attività le giornate in compagnia e condivisione di intenti.

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 gli Ospiti e l'apertura della struttura alla comunità (feste, uscite, partecipazione a eventi locali) anche con la collaborazione delle associazioni di volontariato e delle altre istituzioni del territorio.

L'Educatore è membro dell'UOI e ne relaziona gli incontri, partecipa alla stesura dei PAI/PEI in collaborazione con tutte le altre figure professionali operanti nella Struttura e ne supervisiona gli sviluppi applicativi.

Alcune delle attività ludico-terapiche integrative ritenute importanti per il benessere degli Ospiti, sono programmate secondo un calendario esposto presso l'Ente e nello specifico sono:



- **Musicoterapia**

La musicoterapia è un approccio terapeutico che usa la musica per “arrivare” al paziente e renderlo a sua volta in grado di esprimersi, aprirsi e quindi essere parte attiva della terapia: il potere magico della musica, dunque, è rivolto al servizio dell'integrazione ed emotiva dei pazienti ed al trattamento di un ampio ventaglio di disabilità e malattie.

Il Musicoterapeuta ha un accesso settimanale ed opera in collaborazione con l'Educatore Professionale Animatore. Lavora con piccoli gruppi di Ospiti che si alternano con cadenza periodica e spesso si aggregano alle sedute anche i famigliari con proficua ripresa dell'aspetto cognitivo nell'Ospite. Si rivolge in maniera particolare a persone con problematiche psicotiche e di demenza con positive ripercussioni sulle capacità relazionali e di interazione sociale.

- **Arteterapia**

L'Arteterapia consiste nella ricerca del benessere psicofisico attraverso l'espressione artistica dei pensieri, vissuti ed emozioni. Essa utilizza le potenzialità, che possiede ogni persona, di elaborare creativamente tutte quelle sensazioni che non si riescono a far emergere con le parole e nei contesti quotidiani. Per mezzo dell'azione creativa l'immagine interna diventa immagine esterna, visibile e condivisibile e comunica all'altro il proprio mondo interiore emotivo e cognitivo.

E' un'attività che viene svolta periodicamente con la psicologa ed è rivolta in particolare alle persone che presentano difficoltà espressive. Nell'arco dell'anno, in occasione delle canoniche cadenze di festività, da quelle natalizie e pasquali, dalla festa d'estate, ai festeggiamenti per i compleanni, un folto gruppo di Ospiti, sotto la guida esperta dell'Educatore Professionale Animatore si diletta in molteplici espressioni artistiche con una produzione di oggettistica realizzata con innovative tecniche.

- **Pet Therapy**



Con il termine pet therapy, generalmente si intende una terapia "dolce", basata sull'interazione uomo-animale, che integra, rafforza e coadiuva le tradizionali terapie e può essere impiegata su pazienti affetti da differenti patologie con obiettivi di miglioramento comportamentale, fisico, cognitivo, psicosociale e psicologico-emotivo. Tale attività si svolge con cadenza settimanale. Lo scopo di questo nuovo canale di comunicazione tra l'Ospite e l'animale è quello di stimolare l'attenzione, di stabilire un contatto visivo e tattile, un'interazione comunicativa ed emozionale. Questa terapia è utile anche per esercitare la manualità di chi ha limitate capacità di movimento e favorire così la mobilitazione degli arti superiori, accarezzando l'animale, e di quelli inferiori attraverso la deambulazione con la conduzione dell'animale.

- **Università del Tempo Libero**

L'Università del Tempo Libero si propone come opportunità per l'anziano di esercitare la mente e il corpo, di coltivare interessi, di stringere relazioni, di sperimentarsi in relazione a ruoli inediti ed a differenti attività.

L'Università è rivolta, oltre agli ospiti, anche ai cittadini della comunità di Oppeano.



### **7. Il Servizio di Assistenza Sociale**

Il Servizio è svolto da un'Assistente Sociale abilitata all'esercizio della professione, che si pone l'obiettivo di fornire le informazioni relative all'accoglienza temporanea, definitiva.

A tal fine :

- 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 struttura in modo che l'Ospite venga conosciuto nella sua singolarità e unicità e adeguatamente accolto;
- favorisce la partecipazione dei familiari alla vita della Fondazione Zanetti e cura le relazioni con i Servizi Sociali dei Comuni di provenienza degli Ospiti;
- svolge attività di segretariato sociale e sostiene i familiari aiutandoli ad orientarsi nella rete dei servizi socio-sanitari.

E' membro dell'UOI e contribuisce a definire gli obiettivi e le modalità di intervento dei PAI/PEI, in collaborazione con tutte le altre figure professionali operanti nella struttura.

L'Assistente Sociale della Fondazione Zanetti ha in carico gli Ospiti del Centro Servizi per Anziani e quelli dell'R.S.A. per Disabili.



### **8. Il Servizio di Sostegno Psicologico**

Il Servizio è svolto da professionisti abilitati all'esercizio della professione di Psicologo-Psicoterapeuta.

Obiettivo di questo intervento è creare un rapporto empatico, instaurare una relazione di accettazione, definire uno spazio comunicativo entro il quale l'Anziano possa sentirsi accolto,

compreso e ascoltato.

Lo Psicologo ha il compito di conoscere gli Ospiti, raccogliere informazioni sulla loro storia di vita, rilevare difficoltà e bisogni, valutare disturbi cognitivi, comportamentali ed emotivi, valorizzandone le risorse personali con progetti individuali concordati con le altre figure professionali. Si fanno interventi singoli a cadenza, nell'ambito del PAI e si relaziona in Unità Operativa Interna.

Se necessario, sono di sostegno al personale dipendente ed sono docenti nei corsi di formazione permanente all'interno della struttura.

Lo Psicologo si occupa di accertare, in stretta collaborazione con il Medico e con il Medico Specialista (Neurologo/Psichiatra) l'insorgere di problematiche di comportamento dovute alle patologie cognitive, psichiatriche o degenerative. In seguito fornisce indicazioni sulla gestione dei casi alle figure che si occupano della gestione dell'Ospite e supporta la famiglia nella comprensione e nell'accettazione della situazione del proprio caro.

E' membro dell'UOI e contribuisce a definire gli obiettivi e le modalità di intervento dei PAI/PEI, in collaborazione con tutte le altre figure professionali operanti nella struttura.

Nella Fondazione Zanetti il Servizio Psicologico ha in carico gli Ospiti del Centro Servizi per Anziani e quelli dell'R.S.A. per Disabili.



### **9. Il Servizio di Logopedia**

Il Servizio di logopedia è diretto alla prevenzione e alla rieducazione dei disturbi del linguaggio e della comunicazione. La rieducazione

MARCELLO ZANETTI" Centro Servizi alla Persona, via Piave, 32 – 37050 Oppeano (VR)

I/Fax 045 6970588, Centro Disabili Tel.045 6970587, e-mail info@fondazionemarcellozanetti.it

Codice Fiscale 80027220237 – Partita IVA 01396090233

www.fondazionemarcellozanetti.it

permette all'anziano di utilizzare un linguaggio che risponda efficacemente ai bisogni quotidiani, con conseguente miglioramento della qualità della vita. La Logopedista, presenza costante in Sede sia per gli Anziani che per i Disabili, valuta e tiene monitorata la capacità di deglutizione e la presenza di rischio di disfagia in ogni Ospite e fornisce indicazioni circa posture facilitanti e abitudini alimentari adeguate, alle figure competenti.



### 10. Il servizio di Podologia

Il Servizio di Podologia è tenuto da un professionista qualificato il quale ha un accesso mensile per gli Anziani e i Disabili che necessitano di un intervento specialistico al piede e vengono segnalati dalla U.O.I. o dal personale di assistenza OSS. La normale igiene e cura del piede è, invece, garantita dal personale OSS in occasione del bagno sia settimanale sia del primo accesso.

## SERVIZI ALBERGHIERI E DI CURA DELLA PERSONA



### 1. Il Servizio di Ristorazione

Il Centro di Servizi garantisce il Servizio di Ristorazione nel rispetto delle norme dell'ex HACCP (D. Lgs. 155/97) che disciplinano la preparazione e distribuzione degli alimenti secondo criteri di igienicità e sicurezza.

E' privilegiata la cucina interna, gestita direttamente dalla Fondazione, che fornisce pasti di qualità e di variata tipologia. Sono rispettate le esigenze ed i gusti degli Ospiti e il menù è periodico e si diversifica col variare delle stagioni. Il Servizio consiste in preparazione di colazione, ristoro di mezza mattinata, pranzo, merenda a metà pomeriggio e cena, sia al piano terra che ai piani. I pasti sono prodotti secondo il metodo classico della ristorazione collettiva: ultimata la cottura, vengono conservati a + 65 ° nei carrelli termici o contenitori termici, sono predisposte diete personalizzate per le varie patologie ed è monitorato l'andamento ponderale di tutti gli Ospiti.

Nell'arco della giornata, nei luoghi di intrattenimento degli Ospiti sia al piano terra che ai reparti, sono presenti bibite ed acqua refrigerati.



### 2. Il Servizio di lavanderia e guardaroba

Il Servizio di lavanderia è svolto all'interno della Fondazione e, per comodità organizzativa, al momento dell'ingresso in Struttura viene applicato il nome a ciascun capo e registrata la quantità di capi del corredo personale. Il Servizio è garantito per gli indumenti degli Ospiti trattabili meccanicamente, sia per il lavaggio che per l'asciugatura. Per i capi particolari da trattare a mano dovrà provvedere la famiglia. I capi possono essere consegnati entro i primi giorni dall'ingresso in quanto nei primi 3 giorni vengono usati capi non di proprietà per poter effettuare le operazioni di trattamento antiacaro, previste dal Protocollo sanitario.

### 3. Il Servizio di pulizia e sanificazione degli ambienti



Il Centro di Servizi 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 Coordinatrice dell'Area Sociale programma, organizza, coordina e controlla i servizi generali (guardaroba e pulizie generali) nel Centro per Anziani facendo capo al Coordinatore dei Servizi Generali, collabora con tutte le altre figure professionali operanti nella struttura. Esegue ogni altro controllo nella vita dei reparti per gli Anziani per quanto previsto dalle disposizioni di legge regionali in materia.

Provvede alla sistemazione del magazzino con personale OSS e controlla gli approvvigionamenti.

L'Ufficio amministrativo programma e controlla la manutenzione ordinaria degli impianti di riscaldamento, elettrico, idrico, degli automezzi e delle zone verdi. Cataloga e controlla macchine e attrezzature in dotazione al personale, e i DPI.

#### 4. L'Assistenza Spirituale



L'Ente cura con attenzione l'assistenza religiosa e spirituale degli Ospiti che lo desiderano: all'interno della Fondazione è a disposizione la cappella dove viene celebrata la S. Messa nelle festività religiose e nelle occasioni importanti. Il Servizio pastorale è garantito dal Parroco di Oppeano.

#### 5. Il Servizio di parrucchiera



Tutti i lunedì è presente in struttura la parrucchiera per interventi di shampoo, taglio e messa in piega (costi compresi nella retta di degenza). Altri trattamenti particolari vengono forniti su richiesta specifica dell'Ospite o dei Familiari e registrati come spesa personale. Non ci sono limiti di utilizzo del servizio.

Il personale di assistenza, nell'ambito dell'igiene e cura della persona, provvede in sede di bagno assistito a comporre adeguatamente le capigliature delle signore Ospiti secondo la loro consuetudine.

#### 6. Telefonate agli Ospiti



E' possibile per gli Ospiti ricevere telefonate personali dall'esterno. E' consentito inoltre l'uso da parte degli Ospiti di telefoni cellulari ed è garantito il servizio di telefonia fissa senza oneri a carico della persona per chiamate ai familiari e videochiamate.

#### 7. Tv e Giornali



Nelle sale soggiorno di tutti i piani sono presenti apparecchi televisivi della Fondazione. Apparecchi radio e Tv sono presenti anche in alcune stanze di degenza e gli Ospiti sono liberi di dotarsi di un proprio dispositivo. Sono, inoltre, garantiti abbonamenti a quotidiani e riviste settimanali ed ogni mattina l'educatore professionale legge il giornale al gruppo di Ospiti interessati sia al piano terra che ai piani.

#### 8. Servizio di Trasporto



In caso di visite specialiste si provvede alla prenotazione di ambulanze private. In casi particolari la Fondazione mette a disposizione dell'Ospite i propri mezzi attrezzati ed il personale con rimborso dei costi a carico dell'Ospite. Infine, è possibile organizzare con l'Educatore Professionale visite particolari a familiari o ai propri defunti nei cimiteri limitrofi.

#### 9. Custodia Valori



La Fondazione raccomanda all'utenza di non utilizzare o custodire beni di valore durante il soggiorno in struttura. Non assume responsabilità alcuna per oggetti e valori di proprietà degli Anziani tenuti nelle relative stanze e declina ogni responsabilità per danni o mancanze che possano derivare, senza sua colpa, alle loro cose. Eventuali somme destinate per uso personale, da lasciare agli Ospiti, possono essere custodite e/o gestite dall'Ufficio di Direzione e consegnate nei momenti opportuni e/o concordati coi Familiari.

Fondazione "MARCELLO ZANETTI" Centro Servizi alla Persona, via Piave, 32 – 37050 Oppeano (VR)

Tel. 045 7135058, Tel/Fax 045 6970588, Centro Disabili Tel. 045 6970587, e-mail [info@fondazionemarcellozanetti.it](mailto:info@fondazionemarcellozanetti.it)

Codice Fiscale 80027220237 – Partita IVA 01396090233

[www.fondazionemarcellozanetti.it](http://www.fondazionemarcellozanetti.it)



## 10. Il Volontariato

La Fondazione Marcello Zanetti promuove la presenza di Volontari all'interno della propria struttura quale manifestazione di partecipazione e solidarietà della Comunità di Oppeano e dintorni. I Volontari prestano la loro collaborazione nello svolgimento delle attività di trasporto e animazione. Tutti i volontari sono tenuti a seguire il Regolamento della Fondazione e sono coordinati dagli Educatori Professionali.

---

## LA FORMAZIONE

---

Le risorse umane sono di fondamentale importanza per il continuo miglioramento della qualità del servizio offerto ed importante è la formazione di tutte le figure professionali che operano per il conseguimento degli scopi della Fondazione Zanetti.

Ogni anno è programmato il Piano Formativo Interno, specifico per tematiche (es. gestione della mobilitazione, la comunicazione in Fondazione ecc.).

Per la sicurezza nei luoghi di lavoro tutto il personale partecipa a corsi di formazione e aggiornamento quali corso di prevenzione incendi di livello alto con VVF, corso di primo soccorso in azienda, movimentazione ospiti, rischio biologico ecc.. e nello specifico con BLS (per uso defibrillatore), videoterminale, uso impianto ossigeno ecc, prove di evacuazione della Sede.

La Fondazione sostiene la frequenza dei corsi formativi per l'acquisizione dei Crediti Formativi obbligatori per i professionisti dell'area sanitaria (Educazione Continua in Medicina); collabora con vari Enti formativi, Università e Scuole Superiori per l'accoglienza di tirocinanti e stagisti nel loro percorso di formazione.

---

## TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI E LORO FAMILIARI

---

La Fondazione "Marcello Zanetti" riconosce e valorizza la partecipazione degli Ospiti e dei loro famigliari come contributo alla qualità della vita e alla efficienza dei servizi offerti mediante Comitato di Rappresentanza dei Famigliari e degli Ospiti. Tale Comitato, che è operativo dal 2002, collabora con l'Amministrazione e tiene i rapporti con i Familiari e con le Associazioni di Volontariato locale.

La Fondazione "Marcello Zanetti" riconosce al Comitato i seguenti compiti:

- a) collaborazione con Fondazione Zanetti per la migliore qualità della erogazione del servizio e per la piena e tempestiva diffusione delle informazioni alle famiglie;
- b) promozione di iniziative integrative finalizzate ad elevare la qualità della vita degli anziani ospiti;
- c) partecipazione alla fase concertativa prevista dalle vigenti normative in materia;
- d) segnalazione di eventuali disservizi, suggerimenti, osservazioni e proposte per la migliore realizzazione dei programmi;
- e) collaborazione con l'Amministrazione e con il personale operante all'interno della struttura, per offrire un servizio caratterizzato da efficacia, efficienza e professionalità.
- f) collaborazione con l'Azienda ULSS 9 di Verona.

Infine, sempre nell'ottica di valorizzazione dei propri Ospiti e dei loro Familiari, alla fine dell'anno viene proposto un **questionario** relativo al grado di soddisfazione dei Servizi offerti in modo tale da tenerne conto nella successiva programmazione e organizzazione delle attività e dei Servizi.

## **RECLAMI**

L'Ufficio di Direzione o la Coordinatrice dell'Area Sociale sono a disposizione per raccogliere i reclami, scritti o verbali. Le osservazioni o contestazioni devono essere presentate entro 15 giorni dalla venuta a conoscenza dell'atto o del comportamento ritenuto lesivo dei diritti dell'Anziano. Qualora il reclamo non trovi soluzione immediata l'Ufficio ha a disposizione 30 giorni a decorrere dalla data di presentazione del reclamo o osservazione per fornire una adeguata risposta all'utente.

## **AGEVOLAZIONI FISCALI**

La Fondazione Zanetti, che è persona giuridica di diritto privato, senza scopo di lucro e persegue finalità di assistenza socio-sanitaria, non può far portare in detrazione eventuali benefit da erogazioni di denaro ai fini istituzionali. E' iscritta nell'elenco degli aventi diritto al 5 per mille. Pertanto l'utenza può aiutarci inserendo il numero di Codice Fiscale della Fondazione per l'erogazione del 5 per mille di ogni anno, nella propria denuncia dei redditi. Le somme ricevute andranno sempre a migliorare i Servizi offerti agli Ospiti.

## **ORARI DI RICEVIMENTO E RECAPITI**

Apertura del servizio agli esterni	
Orario per accesso agli uffici amministrativi	Dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 17 Sabato dalle 9 alle 12
Orario di visita agli Ospiti	Solo su appuntamento tramite prenotazione su tablet via WhatsApp, come da pratica post COVID19. Sono da rispettare le ore dei pasti e del riposo ai piani.
Orario per conferire con il Segretario	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle 12 o su appuntamento
Orario per conferire con il Presidente	Solo su appuntamento
Gli orari di tutte le figure professionali	Solo su appuntamento

La Fondazione Zanetti è raggiungibile ai seguenti recapiti:

**Centro per Anziani**

tel 045/7135058 - fax 045/6970588

**RSA per Disabili "Raggio di Sole" e Centro Diurno Disabili "Esisto anch'io"**

tel. 045 6970587

tel. e fax 045 6970588

e-mail: [info@fondazionemarcellozanetti.it](mailto:info@fondazionemarcellozanetti.it) PEC: [fondazionemarcellozanetti@pec.e linea.it](mailto:fondazionemarcellozanetti@pec.e linea.it)

sito: [www.fondazionemarcellozanetti.it](http://www.fondazionemarcellozanetti.it)

Fondazione "MARCELLO ZANETTI" Centro Servizi alla Persona, via Piave, 32 – 37050 Oppeano (VR)  
Tel. 045 7135058, Tel/Fax 045 6970588, Centro Disabili Tel. 045 6970587, e-mail [info@fondazionemarcellozanetti.it](mailto:info@fondazionemarcellozanetti.it)  
Codice Fiscale 80027220237 – Partita IVA 01396090233 [www.fondazionemarcellozanetti.it](http://www.fondazionemarcellozanetti.it)