



## **CARTA DEI SERVIZI**

### **CASA DI RIPOSO “MARIA BAMBINA”**

#### **- PADOVA -**

#### **1. CHI SIAMO**

Dall'archivio della Congregazione risulta che nel novembre del 1890 l'Istituto delle Suore di carità delle SS. Bartolomea Capitanio e Vincenza Gerosa (dette di Maria Bambina) acquistò in Padova uno stabile in via S. Massimo, 49 per rispondere “alla richiesta di pie Signore anziane, desiderose di ritirarsi in ambienti tranquilli nei loro ultimi giorni” (A.Prevedello - Storia dell'Istituto vol II).

Tale servizio si inseriva perfettamente nel carisma di carità dell'Istituto perché, già da allora, si riconosceva nelle signore anziane e sole, persone bisognose di affetto, di cure a livello fisico e di assistenza spirituale.

Da quel lontano 1890 l'assistenza alle signore anziane è stata ininterrotta. Dalle prime tre ospiti si è arrivate, per graduale continuo aumento, alle 66 che attualmente abitano la Casa. Per questo sono state incrementate le immissioni di personale laico, adeguandole agli standard regionali vigenti.

La prima guerra mondiale nel 1918 costrinse suore e ospiti ad andare profughe. Al ritorno, nel 1919, poterono rientrare nella loro casa che, da allora in poi, fu sottoposta ad adattamenti,

ampliamenti, adeguamenti secondo le richieste delle competenti autorità sanitarie e le mutate esigenze delle ospiti.

Negli anni '90 l'avanzamento in età e in acciacchi delle ospiti e l'aumento del costo della vita fece richiedere l'autorizzazione a trasformare parte del pensionato in struttura per non autosufficienti, convenzionata con la ULSS.

Il primo riconoscimento per persone non autosufficienti si ottenne nel 1984 con un numero variabile di posti, il secondo nel 1992 per 22 posti, il terzo nel 2002, per un totale di 38 posti.

Attualmente la Casa è autorizzata e accreditata per 66 posti.

Il Testo Unico per la sicurezza e le normative regionali riguardanti gli standard degli ambienti hanno richiesto ulteriori lavori di adeguamento ultimati nel 2009. Nello stesso anno si è ottenuto l'accreditamento regionale che viene riconfermato ogni tre anni.

Nell'anno 2010 la Congregazione si è dotata del Codice etico, come previsto dalla legge 231, che regola le finalità e i comportamenti di tutti coloro che, a vario titolo, accedono alla struttura.

## **2. DOVE SIAMO**

La Casa è situata in Padova, zona est, via S. Massimo, 49, di fianco all'Ospedale Policlinico. E' facilmente raggiungibile con i

mezzi pubblici in direzione Ospedale, fermata Ospedale. In partenza dalla stazione: n. 5 e n. 7; nei festivi n. 46 e n...

### 3. FINALITA'

L'Opera ha mantenuto la finalità iniziale di assistenza e cura di Signore anziane, ispirandosi ai principi di accoglienza e di carità dettati dalla fondatrice della Congregazione, Santa Bartolomea Capitanio ( Lovere –BG- 1807/1833): “Parmi che sarà molto caro al Signore che esso Istituto si presti a sollievo dei poveri ammalati..” e agli obiettivi di fondazione: “ Circondare questa veneranda canizie di pace serena, allietarla con pensieri di fede e di speranza e assisterla pietosamente nella malattia e nella morte. Compiere tutto questo per amore di Dio”. (A.Prevedello – Storia dell'Istituto, vol II).

Le Suore di Maria Bambina e tutti i collaboratori operanti nella Casa di riposo si impegnano a fornire, **con la massima trasparenza**, le informazioni sui servizi erogati e sugli standard di qualità presenti e a dare l'opportunità a tutti, operatori e utenti, di offrire suggerimenti per **il miglioramento del servizio**.

I principi fondamentali che regolano la gestione sono:

- **Il diritto di scelta**, da parte degli utenti, tra le istituzioni che erogano il servizio assistenziale;

- **Il rispetto, l'imparzialità, l'uguaglianza, la continuità dei servizi per tutte le ospiti** nell'erogazione dell'assistenza;
- **L'efficienza e l'efficacia** per la conservazione della salute delle ospiti e per evitare sprechi di risorse.

#### **4. DISPONIBILITA' E ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI**

La Casa è strutturata a forma di U. Le camere sono 66, quasi tutte singole e dotate di bagno interno. Sono poste su tre piani della forma ad L del caseggiato.

Al **piano terra** si trovano locali di ricevimento, uffici amministrativi, direzione, un salone, l'ambulatorio medico, il nucleo di coordinamento del personale, la palestra, una sala di animazione, un locale per servizi estetici e uno per la mensa del personale, la cucina e la dispensa, un punto ristoro, la lavanderia e il guardaroba.

**In tutti i tre piani** si trovano: camere per ospiti non autosufficienti, la guardiola infermieri, bagni attrezzati, locale di distribuzione del vitto, sala da pranzo per le ospiti.

In particolare al 1° piano ci sono la Cappella e un soggiorno. Al 2° la tribuna della Cappella e un salone per l'animazione. Al 3° un terrazzo-giardino coperto.

Tutti i piani sono collegati da scale e ascensore, montalettighe, montavivande in comunicazione con la cucina centrale.

Ogni camera è dotata di presa telefonica e collegamento TV.

Tutti i corridoi di piano e le sale comuni beneficiano di condizionamento d'aria.

Tutti i locali della Casa di riposo sono dotati di un impianto per la rilevazione dei fumi con allarme antincendio.

Il giardino, ampio e soleggiato, luogo di piacevoli passeggiate o soste, è attrezzato per cammini di riabilitazione libera o assistita.

Il servizio di cucina è appaltato ad una ditta specializzata e il vitto è confezionato in casa. Le ospiti possono scegliere ogni giorno tra una offerta di primi, secondi, frutta o dolce in un menù di quattro settimane, con variazioni estive e invernali. Al bisogno interviene la dietista per la revisione e programmazione delle diete.

Il servizio di lavanderia è gestito parzialmente all'interno e in parte affidato a una Ditta esterna. Per i capi delicati le ospiti devono provvedere personalmente.

Ulteriori informazioni si trovano dettagliate nell'accluso Regolamento interno.

## **5. CONVENZIONAMENTO**

L'Opera è gestita dall'Ente Suore di carità delle SS. Bartolomea Capitanio e Vincenza Gerosa (comunemente chiamate Suore di Maria Bambina), con sede in via S.Sofia, 13 – Milano.

La Casa è autorizzata e accreditata con delibera regionale per tutte le 66 ospiti non autosufficienti e convenzionata con la ULSS 16 di Padova.

L'assistenza alle ospiti è garantita dalle Suore di Maria Bambina, coadiuvate da infermieri e da operatori socio-sanitari laici secondo quanto previsto dagli standard regionali. Per particolari situazioni di bisogno è richiesta la collaborazione di parenti o volontari (vedi Regolamento).

## **6. CRITERI DI AMMISSIONE**

La Casa di riposo "Maria Bambina" accoglie signore anziane non autosufficienti, purchè rientrino nelle categorie previste dall'ULSS 16 per l'assistenza di livello minimo/ridotto.

Le procedure di accoglienza per le ospiti **non autosufficienti** sono indicate dalla ULSS 16:

- La richiedente presenta la scheda SVAMA per una Valutazione Multidimensionale al Distretto Socio Sanitario di competenza, segnalando la Struttura di preferenza;
- L'ULSS 16, dopo la valutazione inserisce il nominativo nella graduatoria (RUR) nel rispetto della preferenza indicata.
- Le persone interessate vengono sollecitate a visitare la Struttura e a presentare una domanda di ammissione, senza impegni per l'ospite.

## **7. ACCOGLIENZA E SOGGIORNO DELLE OSPITI**

La Direzione e il personale sono a disposizione delle ospiti e dei loro familiari per quanto può contribuire al senso di sicurezza, al benessere e alla serenità delle ospiti stesse.

A tale scopo viene prestata particolare attenzione al primo tempo dell'inserimento, perché le nuove ospiti possano integrarsi con serenità nella struttura.

I vari interventi professionali per le ospiti si succedono secondo quanto previsto dal **Piano di lavoro** programmato nel nucleo, il quale viene periodicamente rivisto al mutare delle condizioni di salute di ogni ospite.

Le ospiti possono trovare in questa Casa le condizioni opportune per soddisfare in piena libertà le proprie esigenze religiose. La Direzione, da parte sua, garantisce l'assistenza spirituale offrendo la possibilità di accedere alle Celebrazioni liturgiche e ai Sacramenti. Per i familiari che lo desiderano è possibile celebrare anche il Rito funebre dell'ospite.

## **8. STANDARD DI QUALITA' ALBERGHIERA**

La Direzione è attenta a garantire quanto può servire per mantenere in condizioni ottimali il servizio offerto dalla Casa alle ospiti.

A questo scopo cura la formazione degli operatori e degli educatori-animatori affinché si valorizzino le relazioni umane,



si promuova l'inserimento dell'ospite nella convivenza, si prevenivano i processi degenerativi intervenendo sui bisogni e sulle potenzialità residue.

Per ciascuna ospite, dopo un congruo periodo di osservazione, viene elaborato un **Piano Assistenziale Individuale**. Questo **PAI** viene costantemente aggiornato secondo il mutare delle necessità dell'ospite stessa. Le figure professionali che intervengono nell'elaborazione del PAI sono le stesse che compongono il gruppo **UOI (Unità Operativa Interna)**.

Il coinvolgimento di singole persone volontarie, gruppi e associazioni presenti nel territorio è finalizzato a stimolare la vita di relazione nella Casa.

Sono previste attività individuali e di gruppo, socio-culturali e ricreative con iniziative interne alla Casa. Tutte le ospiti sono sollecitate a partecipare, a vario titolo e a seconda delle loro concrete possibilità

Per qualsiasi altra informazione relativa agli standard alberghieri si può fare riferimento all'accluso Regolamento interno.

## **9. STANDARD DI QUALITA' ASSISTENZIALE**

Il servizio di assistenza infermieristica si occupa delle prestazioni sanitarie dirette a tutte le ospiti secondo i programmi terapeutici stabiliti dal medico curante, in

particolare per quanto riguarda la somministrazione delle terapie.

L'assistenza di base è erogata da operatori socio sanitari (OSS) con turni programmati sulle 24 ore e standard di lavoro uguale per ogni operatore.

Per le ospiti sono previsti interventi personalizzati da parte della psicologa, del fisioterapista, della logopedista, dell'educatrice-animatrice, dell'assistente sociale.

Il gruppo UOI è formato dalle succitate figure con l'aggiunta del medico coordinatore che ne ha la supervisione, del medico interno, della superiora-gestore.

**La UOI valuta e verifica** periodicamente la situazione sanitaria delle singole ospiti non autosufficienti e ridefinisce i programmi terapeutici e assistenziali personalizzati.

Nel caso in cui la UOI rilevi una non idoneità della Casa di riposo alla mutata situazione dell'ospite e identifica la necessità di trasferimento dell'ospite ad altra Struttura, idoneamente attrezzata, il medico coordinatore si farà carico di far attuare il passaggio.

Il medico curante della Casa viene nominato dalla ULSS, per cui ogni ospite, entrando nella struttura, è tenuta ad adeguarsi al cambio del medico di base.

A ciascun ospite è assicurata la massima riservatezza di ogni dato personale e delle informazioni riguardanti la sua salute.

Ogni operatore può utilizzare i dati personali delle ospiti esclusivamente per motivi di aggiornamento dei Piani Assistenziali individuali (PAI).

#### **10. COMITATO FAMILIARI - OSPITI**

Presso la Casa di riposo è attivo il Comitato familiari ospiti con le attribuzioni previste dallo specifico Regolamento.

## **REGOLAMENTO INTERNO**

### **LA DIREZIONE**

#### **ART. 1**

La Superiora-gestore, animata dal Carisma di fondazione, ritiene suo compito prioritario prendersi cura delle singole persone, con particolare attenzione alle più deboli e bisognose. A questo spirito sensibilizza i collaboratori laici, i tirocinanti, i volontari.

#### **ART. 2**

La Direzione è a disposizione delle ospiti e dei loro familiari per quanto può contribuire al senso di sicurezza, al benessere e alla serenità delle ospiti stesse.

A tale scopo presta particolare attenzione affinché l'ambiente sia sempre confortevole e animato da momenti culturali, ricreativi e religiosi, ai quali sollecita la partecipazione delle ospiti.

#### **ART. 3**

Il Comitato familiari- ospiti collabora con la Direzione nel raggiungimento degli obiettivi sopra descritti e a quanto altro previsto nell'apposito Regolamento.

## **PRATICHE D'INGRESSO**

### **ART. 4**

La Casa di riposo “Maria Bambina” accoglie signore anziane non autosufficienti in situazioni di bisogno che rientrano nelle categorie regionali previste (minimo-ridotto); le cura, le assiste e le accompagna, ove possibile, fino alla conclusione della loro vita.

### **ART. 5**

La persona che chiede accoglienza presenta una richiesta scritta su un modulo disponibile presso l'Amministrazione.

### **ART. 6**

L'accettazione e l'accoglienza dell'ospite sono subordinati alle reali possibilità della Casa, alla graduatoria ULSS (RUR) e alla garanzia da parte dei familiari ad assicurare:

- l'impegno a sostenere la spesa per il mantenimento dell'ospite;
- l'aiuto all'ospite nelle sue necessità, qualora queste uscissero dall'ordinario servizio di competenza infermieristica ed assistenziale della Struttura;
- l'assistenza per visite specialistiche fuori Casa e per eventuale ricovero ospedaliero;
- l'impegno a trovare una collocazione più confacente qualora la situazione di salute della congiunta non

fosse più in sintonia con le possibilità assistenziali della Casa.

## ART. 7

All'inizio del rapporto di ospitalità dovranno essere presentati:

- codice fiscale e carta d'identità
- tessera sanitaria e libretto sanitario
- certificato medico (modulo prestampato) compilato da parte del medico di famiglia
- eventuali domande o certificazioni d'invalidità o di accompagnamento
- fotocopia del rendiconto della pensione
- firma per il consenso all'uso dei dati sensibili (D.L. 196/03)
- verbale UVMD (Unità Valutativa Multidisciplinare Distrettuale)
- scheda di accoglienza, che equivale al contratto, firmando la quale si accettano tutte le condizioni previste nella Carta dei Servizi e nel Regolamento accluso

**L'ospite dovrà firmare l'impegnativa di residenzialità ed entrare in Struttura il giorno stesso in cui viene chiamata.**

## **ALLOGGIO**

### **ART. 8**

L'ospite potrà portare qualche piccolo arredo per personalizzare la camera che la Casa offre già ammobiliata e, con parsimonia, i soprammobili. Questo per favorire il riordino e la pulizia dell'ambiente.

### **ART. 9**

L'ospite, nel ricevere la chiave della camera, s'impegna a:

- mantenere nel debito ordine le suppellettili, le apparecchiature e i vari impianti. In caso di evidente mal funzionamento o rotture per incuria, verrà addebitato il costo della riparazione;
- non aggiungere apparecchiature elettriche a quelle in dotazione;
- segnalare alla coordinatrice l'eventuale mal funzionamento degli impianti e delle apparecchiature idrauliche ed elettriche dell'ambiente, che verranno riparati soltanto dai tecnici della Casa.

Il personale di servizio e le persone incaricate dalla Direzione potranno entrare in camera, previo avviso all'ospite, per il riordino, la pulizia a fondo ed eventuali riparazioni. In tali occasioni, se possibile, l'ospite dovrà lasciare libera la stanza.

Per motivi di sicurezza l'ospite non potrà chiudersi a chiave in camera, specie nelle ore notturne.

#### ART. 10

L'ospite potrà assentarsi dalla Casa per più giorni solo previo permesso del medico curante.

Per le uscite giornaliere è sufficiente compilare l'apposito modulo di responsabile.

#### ART. 11

E' dovere di ogni ospite e dei propri familiari attenersi alle norme generali di comportamento per la prevenzione degli incendi.

E' fatto particolare divieto a:

- fumare in camera e in qualsiasi ambiente interno alla Casa
- usare in camera utensili elettrici.

All'interno di ogni camera sono esposte le istruzioni di comportamento da tenersi in caso di incendio.

#### ART. 12

La Direzione, per motivi organizzativi e/o di benessere per tutte le ospiti si riserva la possibilità di spostare le ospiti da una camera all'altra senza dare motivazioni dettagliate.



**ART. 13**

Qualora l'ospite dovesse lasciare la Casa "Maria Bambina", per qualsiasi motivo, lei stessa o il parente garante, si dovrà impegnare a liberare completamente la camera di tutto quanto è di proprietà. In caso contrario è prevista una quota da corrispondere in amministrazione per rendere libera la stanza.

**ASSISTENZA MEDICO-INFERMIERISTICA****ART. 14**

Il personale infermieristico, secondo le mansioni previste dalla legge, è particolarmente tenuto a:

- chiamare il medico in caso di necessità
- prestare all'ospite le cure necessarie prescritte dal medico
- organizzare il trasporto in ospedale, qualora prescritto
- vigilare affinché l'ospite segua le diete prescritte
- somministrare i farmaci prescritti.

L'infermiera potrà dare ai familiari informazioni generali riguardanti la salute dell'ospite.

Per informazioni dettagliate i familiari dovranno rivolgersi al medico, il quale è disponibile su appuntamento.

**ART. 15**

L'ospite e i suoi familiari sono tenuti a trattare con rispetto e comprensione il personale addetto alle cure e a non esigere prestazioni non contemplate nel programma assistenziale.

Si consiglia anche di astenersi dall'offrire al personale qualsiasi compenso.

**ART. 16**

I familiari delle ospiti sono pregati di non portare farmaci, cibi, bevande all'ospite senza previa autorizzazione degli infermieri. La stessa raccomandazione riguarda eventuali materiali di pulizia degli ambienti.

**VITTO****ART. 17**

Il vitto viene preparato in casa da personale della Ditta WORK CROSSING di Padova in base a tabelle dietetiche stabilite.

**ART. 18**

I pasti vengono serviti all'ospite nella sua camera o in sala da pranzo ai seguenti orari:

Colazione 8.00/8.30

Pranzo 11.45/12.00

Cena 18.30/18.45

In caso di necessità potrà essere richiesto il contributo dei familiari per aiutare l'ospite nell'alimentazione.

#### ART. 19

All'ospite si raccomanda di non tenere nella propria camera dentro armadi, cassetti, comodini, generi alimentari facilmente deteriorabili.

#### ART. 20

Se l'ospite prevede di non consumare il pranzo o la cena, dovrà avvisare il giorno prima la coordinatrice.

### **SERVIZIO DI GUARDAROBA**

#### ART. 21

L'ospite deve entrare in Casa di riposo con un corredo personale sufficiente, calcolato su cambi frequenti di biancheria.

Le ospiti dovranno essere dotate di indumenti adeguati alla situazione di invalidità (tute, felpe, abiti comodi, pigiama).

**N:B.: si raccomanda che tutti gli indumenti personali siano contrassegnati dal nome e cognome dell'ospite.**

#### ART. 22

La biancheria da bagno e da letto è in dotazione della Casa.

La Direzione, pur assicurando la massima serietà nel servizio, declina ogni responsabilità per i capi di biancheria che andassero perduti per mancanza del contrassegno.

Come già esplicitato nella Carta dei servizi, la Casa non si fa carico della lavatura dei capi delicati.

### **RISPETTO DEGLI ORARI**

#### **ART. 23**

L'uso del telefono, radio e televisione è consentito fino alle ore 22.30. Qualora il volume di tali apparecchi dovesse disturbare le altre ospiti, si renderà necessario l'uso dell'auricolare.

### **SERVIZIO DI PORTINERIA**

#### **ART. 24**

Il servizio di portineria e telefono centralizzato è attivo dalle ore 7.00 alle ore 21.30. Per chiamate dirette alle ospiti l'orario è dalle ore 16.30 alle 17.30.

**L'orario di visita alle ospiti è dalle 10.00 alle ore 19.30**

Nelle domeniche e nelle festività il servizio verrà sospeso dalle ore 12.45 alle ore 13.30.

## **USO DELL'ASCENSORE**

### **ART. 25**

L'uso dell'ascensore richiede attenzione e rispetto delle norme esposte.

Gli accompagnatori delle ospiti in carrozzina possono usare il monta lettighe. La chiave è da richiedere al personale del piano.

## **RETTA**

### **ART. 26**

La retta mensile è comprensiva di:

- vitto, alloggio, spese di lavanderia;
- riscaldamento e tutti i servizi generali e collettivi predisposti dalla Direzione;
- spese farmacologiche previste nella Convenzione;
- visite mediche specialistiche previste da Convenzione;
- servizi della podologa (previsti per 3 interventi annuali), della psicologa, del fisioterapista;
- costo del trasporto in ambulanza che va concordato con la stessa; l'accompagnamento è a carico della famiglia.

## ART. 27

**Sono a carico dell'ospite, totalmente svincolate dalla Casa di riposo "Maria Bambina":**

- spese farmacologiche e visite specialistiche non previste dalla Convenzione
- servizio di assistenza diurna e notturna privata in struttura o in ospedale qualora si rendesse necessario
- trasporto in ambulanza non previsto dalla Convenzione
- canone del telefono proprio
- servizio parrucchiera.

## ART. 28

La retta dovrà essere versata **entro la prima decade** di ogni mese **a nome dell'ospite** con accredito mediante bonifico bancario con il seguente codice IBAN:

IT63Q0343112120000000042880

La retta sarà aggiornata dalla Direzione all'inizio di ogni anno in base al costo della vita e ai costi di gestione.

## ART. 29

Durante il ricovero ospedaliero **non sono previsti sconti retta.**

**ART. 30**

Al decesso dell'ospite la retta sarà calcolata per intero secondo la decade in cui avviene il decesso.

I familiari dovranno provvedere alla liberazione della camera entro le 24 ore dal decesso.

**RECLAMI****ART. 31**

I reclami relativi a disservizi possono essere presentati di persona o con uno scritto alla Direzione. La risposta verrà data nel più breve tempo possibile. I moduli pre-stampati si trovano in portineria.

**ART. 32**

La Direzione non si assume alcuna responsabilità in ordine a sparizione, furti o danneggiamenti di beni od oggetti di proprietà delle ospiti e conservati nelle stanze, né per eventuali danni che potessero verificarsi fuori dall'ambiente (scippi, cadute, ecc.).

**Le Ospiti e i loro familiari sono invitati a prendere visione accurata del presente Regolamento e a dichiararne l'accettazione firmando l'apposito modulo che resterà depositato in Amministrazione.**

Questa Carta dei Servizi e il Regolamento accluso, rivisto e approvato dallo Staff di Direzione ha validità a decorrere dal 01/11/2014





**CONGREGAZIONE SUORE DI CARITÀ  
delle Sante B. Capitanio e V. Gerosa**

**CASA DI RIPOSO "MARIA BAMBINA"**  
Via S. Massimo, 49 – 35129 PADOVA  
tel. 049/8071744 – FAX 049/775511

[crmariabambina@crmariabambina.191.it](mailto:crmariabambina@crmariabambina.191.it)