



Carta dei Servizi

CASA ELISEO E PIETRO MOZZETTI

CASA ELISEO E PIETRO MOZZETTI IPAB

Sede amministrativa e operativa

Via San Francesco, 2 - 31028 Vazzola (TV)

Tel. 0438 740988 / 0438 441303

Fax 0438 441557

E-mail: info@casamozzetti.it

PEC: info@pec.casamozzetti.it

Sito: www.casamozzetti.it

Facebook: Casa Mozzetti

Gli Uffici Amministrativi sono aperti, di norma,
dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle 13:00
e il sabato mattina dalle ore 09:00 alle 11:00.

CARTA DEI SERVIZI

Approvata dal CdA con deliberazione

n.13 del 19/11/2024

Stampata a dicembre 2024

Progetto grafico ed editoriale Radici srl



Gentilissimi Ospiti e Familiari,

questa nuova edizione della Carta dei Servizi dell'IPAB Casa Eliseo e Pietro Mozzetti di Vazzola, rinnovata nei contenuti e nella grafica, è frutto dell'impegno condiviso a comunicare in modo chiaro ed efficace i servizi e le attività della struttura. Un documento rivolto in particolare a Voi, Ospiti e Familiari, senza dimenticare tutti i soggetti che, a diverso titolo, entrano in contatto con la nostra realtà.

All'interno troverete informazioni utili sull'offerta residenziale e semi-residenziale di Casa Mozzetti e sul servizio di assistenza domiciliare svolto in convenzione con il Comune di Vazzola, e tutti i dettagli sulle modalità di accesso, sull'organizzazione e sugli obiettivi del nostro progetto assistenziale, che guarda al benessere globale degli Ospiti.

Si tratta quindi di un importante strumento per conoscerci meglio, per garantire la tutela e la trasparenza dovute, e favorire una reciproca collaborazione, così da permetterVi di fare una scelta consapevole e contribuire, con le Vostre osservazioni, ad arricchire la qualità della nostra offerta. Anche attraverso le difficoltà sanitarie fronteggiate nel recente passato abbiamo infatti imparato che solo lavorando insieme, in sinergia, possiamo essere migliori.

Ed è con questa consapevolezza che, in uno scenario su cui oggi insistono anche nuove disposizioni regionali, l'IPAB Casa Eliseo e Pietro Mozzetti guarda al futuro, nell'ottica di consolidare e migliorare ulteriormente tutti i processi assistenziali e sanitari che coinvolgono i nostri anziani, affinché ognuno possa sempre sentirsi a casa.

Il Presidente
Claudio Modolo

Il Segretario-Direttore
Marco Gianolli



INDICE

LA CARTA DEI SERVIZI	4	I SERVIZI	20
Riferimenti normativi	4	Servizi alla persona	20
Principi fondamentali	4	Servizio sociale	20
Validità	5	Assistenza medica	20
		Coordinamento dei nuclei	20
CASA MOZZETTI	6	Servizio infermieristico	21
La nostra storia	6	Servizio assistenziale	21
La mission dell'Ente	8	Servizio socio-educativo	21
L'organizzazione	8	Servizio di psicologia	21
Organo di governo e indirizzo	8	Servizio di fisioterapia	22
Organo di gestione	8	Servizio di logopedia	22
Organo revisore	8	Servizi generali	22
Organigramma	9	Ristorazione	22
		Lavanderia	22
L'OFFERTA	10	Igiene ambientale	23
La struttura	10	Manutenzione	23
Diritti degli Ospiti, visite e orari	12	Parrucchiere	23
Il Centro Diurno	12	Assistenza religiosa	23
Il Servizio di Assistenza Domiciliare	13	Volontariato	23
		Trasporto	23
L'ACCESSO AI SERVIZI	14	LA TUTELA E LA PARTECIPAZIONE	24
L'ammissione	14	Comitato Ospiti	24
Soggiorno con impegnativa		Questionario di soddisfazione	25
di residenzialità a lungo termine	14	Segnalazioni e reclami	25
Soggiorno con impegnativa			
di residenzialità temporaneo	14	LA QUALITÀ	26
Soggiorno senza impegnativa		Sistemi informativi	26
di residenzialità	16	Formazione e aggiornamento	26
Frequenza al Centro Diurno	16	Standard del personale	26
L'accoglienza in struttura	16	Consenso informato	26
La presa in carico	18	Privacy	27
Il contratto	18	Whistleblowing	27
Rette	18		
Detrazioni fiscali	18	CONTATTI	28

LA CARTA DEI SERVIZI

La redazione della Carta dei Servizi rappresenta un'assunzione di responsabilità nei confronti dell'utenza per tutti i soggetti che erogano un servizio pubblico: inserita nel più ampio processo di riforma della Pubblica Amministrazione avviato negli anni Novanta, è resa ancor più vincolante dalle norme in materia di anticorruzione, trasparenza e amministrazione digitale.

Rivolta in primo luogo alle famiglie ed a quanti nel territorio collaborano e sostengono la mission dell'Ente, la Carta dei Servizi di Casa Mozzetti ha lo scopo di comunicare con semplicità e chiarezza informazioni utili e verificabili sui servizi erogati e sulle modalità di accesso, mettendo a disposizione gli opportuni strumenti di partecipazione e tutela per gli Ospiti, i familiari e le persone che si avvalgono della sua offerta assistenziale.

Riferimenti normativi

La presente Carta dei Servizi segue la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e lo "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari" del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19/05/1995.



È inoltre in linea con quanto previsto dall'art. 13 della "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" n.328/2000, dalla Legge n.27/2012 e dalle normative regionali sul sistema di autorizzazione al funzionamento e accreditamento delle strutture socio-sanitarie, che ricomprendono i Centri di Servizi per Anziani (LR n.22/2002, DGR n.84/2007 e successivi).

Principi fondamentali

Attraverso la Carta dei Servizi, Casa Mozzetti si impegna a erogare i propri servizi nel rispetto dei principi guida delineati dalla normativa, per rispondere alle esigenze di cura e assistenza degli Ospiti e degli utenti, nel rispetto della dignità e dell'unicità di ogni persona.



Uguaglianza

Le persone sono accolte e assistite senza alcun tipo di discriminazione, secondo i propri effettivi bisogni e attraverso un intervento che guarda il più possibile alla personalizzazione dell'assistenza.

Imparzialità

La presa in carico avviene secondo i criteri di obiettività e giustizia per garantire a tutti gli Ospiti e agli utenti un'adeguata assistenza.

Continuità

I servizi e l'assistenza sono erogati in modo costante e regolare, contenendo al massimo eventuali limitazioni attraverso soluzioni organizzative e gestionali pianificate.

Diritto di scelta

Ogni Ospite/utente o suo familiare/tutore è libero e autonomo nella scelta di avvalersi dei servizi della struttura e l'autodeterminazione è stimolata anche nei casi di limitate capacità.

Partecipazione

Il coinvolgimento degli Ospiti, dei familiari e degli utenti è un valore aggiunto nella definizione del progetto assistenziale più idoneo, garantito attraverso una comunicazione chiara e tempestiva e il diritto di accesso alle informazioni, la presenza di un organismo di rappresentanza e la possibilità di esprimere osservazioni e suggerimenti.

Efficacia ed efficienza

L'efficienza e l'efficacia dei servizi attraverso il miglior uso delle risorse disponibili sono monitorate con costanza, a garanzia della qualità e della sostenibilità.

Validità

Aggiornata periodicamente secondo le necessità normative e organizzative e l'evoluzione dei servizi, la Carta dei Servizi di Casa Mozzetti è redatta con il contributo dei professionisti che operano in struttura, sotto la supervisione della Direzione, e approvata dal Consiglio di Amministrazione.

La presente Carta dei Servizi ha validità fino a nuovo aggiornamento; eventuali variazioni rispetto al documento in uso vengono comunicate a Ospiti e familiari anche attraverso il sito istituzionale www.casamozzetti.it, dove è inoltre pubblicata in versione digitale.



CASA MOZZETTI

La nostra storia

Casa Mozzetti, oggi centro di servizi per anziani non autosufficienti, ha origine dai lasciti testamentari dei fratelli Pietro Mozzetti e Francesco Eliseo Mozzetti, che tra gli anni '50 e '60 disposero di destinare tutte le loro proprietà mobiliari e immobiliari allo scopo di realizzare a Vazzola un'opera di beneficenza per i bisognosi e gli anziani inabili al lavoro.

Attorno agli anni Cinquanta, la “Casa di ricovero Colonnello Francesco Eliseo Mozzetti” e la “Casa di Ricovero Dott. Pietro Mozzetti” vengono erette a Enti Morali, dotati di amministrazione autonoma e Statuto organico (Decreti del Presidente della Repubblica n.564 del 14/06/1949 e n.512 del 19/05/1954).

Nel 1954 il primo gruppo di anziani viene accolto dalle religiose della Congregazione delle Ancelle dell'Amore Misericordioso. Nel 1964, viste le

medesime finalità e la volontà di conseguire una maggiore efficienza, dall'unione dei due Enti nasce la “Casa di riposo Fratelli Eliseo e Pietro Mozzetti” (Decreto del Presidente della Repubblica n.1422 del 10/11/1964).

Già a partire dagli anni Settanta, per rendere più confortevoli e adeguati gli ambienti, stando al passo con la crescente domanda e le emergenti esigenze, vengono realizzati successivi interventi di ampliamento e ristrutturazione, con la costruzione di due nuove ale (1976 e 1998), i lavori strutturali sulla villa storica dei Mozzetti e il suo definitivo collegamento con il resto del complesso (2007).

Nel 1995, con l'approvazione di un nuovo Statuto, la denominazione nel frattempo diventa “Casa di soggiorno Fratelli Eliseo e Pietro Mozzetti” – un netto cambio di prospettiva verso l'anziano, non



più soggetto passivo da accudire e sorvegliare, ma vero centro attorno al quale ruotano l'intervento e l'attenzione –, per poi giungere all'attuale, ovvero IPAB “Casa Eliseo e Pietro Mozzetti” - Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza, nel 2015.

Una storia a tappe, dunque, lunga più di sessant'anni, che oggi fa di Casa Mozzetti un centro di servizi per persone anziane ben radicato nel territorio e nella comunità e organizzato per garantire agli Ospiti servizi di assistenza sanitaria e sociale di qualità, a partire dalla struttura residenziale da 101 posti, che accoglie in soggiorno, anche temporaneo, anziani non autosufficienti.

In convenzione con il Comune di Vazzola, inoltre, Casa Mozzetti gestisce dal 2002 il servizio di assistenza domiciliare, e dal 2015 anche lo “Sportello Unico Anziani”. Nel 2016, infine, in

un'ottica di ancora maggiore integrazione con il territorio e di migliore risposta ai bisogni di anziani e famiglie, apre anche il Centro Diurno, con 20 posti disponibili.

Nel frattempo, i contorni della normativa regionale si evolvono: nel 2022 gli standard assistenziali per persone anziane non autosufficienti vengono adeguati e resi omogenei attraverso una sola quota sanitaria per un unico livello, ai sensi della DGR n.996/2022, mentre nel 2025 viene introdotto il finanziamento a budget.

In questo scenario in evoluzione, Casa Mozzetti continua a operare per garantire ai propri Ospiti e utenti il maggior grado di autonomia possibile e la migliore qualità di vita, valorizzando la socialità e le relazioni, con i familiari, la comunità e il territorio.

La mission dell'Ente

Attraverso la tutela e la promozione della salute, Casa Mozzetti è orientata a garantire la migliore qualità di vita possibile alle persone anziane che ospita e assiste. Si impegna inoltre a costruire un sistema di servizi diversificati e appropriati (domiciliari, semi-residenziali e residenziali), coerenti con gli effettivi bisogni del territorio e volti a conservare e supportare l'autonomia personale, sia nell'esecuzione delle normali attività quotidiane che nell'esercizio delle altre funzioni (alimentazione, igiene, capacità comunicative).

Casa Mozzetti intende promuovere la cultura della domiciliarità, quale dimensione di vita negli spazi della struttura, e le relazioni interpersonali degli anziani, facilitandone il contatto con la comunità. Inoltre, mira a essere di sostegno agli Ospiti e agli utenti – e laddove possibile, anche alla rete familiare e ai caregiver – non solo per gli aspetti riabilitativi, ma anche per l'accettazione dei cambiamenti dettati da un evento invalidante o dal fisiologico decadimento psicofisico.

La mission rappresenta dunque le fondamenta del lavoro quotidiano di assistenza e degli obiettivi dell'Ente e richiama i principi della “Carta Europea dei diritti e delle responsabilità delle persone anziane bisognose di cure ed assistenza a lungo termine” (2010).

L'organizzazione

Organo di governo e indirizzo

L'Ente è retto da un Consiglio di Amministrazione (CdA), composto di cinque membri: uno, di diritto, è il parroco della Chiesa di San Giovanni Battista, quattro sono nominati dal Sindaco del Comune di Vazzola.

Il CdA resta in carica per cinque anni e tra i suoi componenti uno ricopre la carica di Presidente e Legale rappresentante dell'IPAB. Al CdA spettano la definizione dell'indirizzo politico-amministrativo e delle direttive generali, nonché la verifica dei risultati della gestione amministrativa.

Organo di gestione

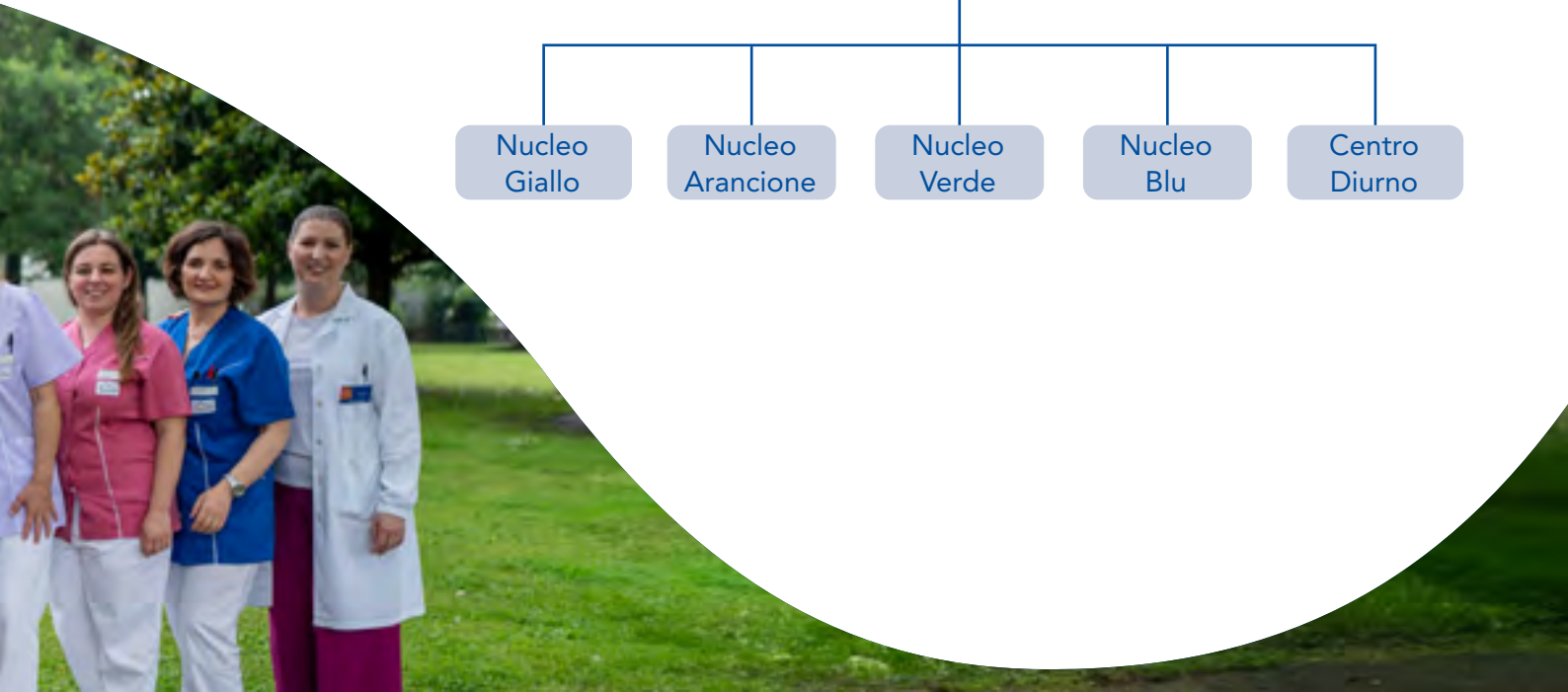
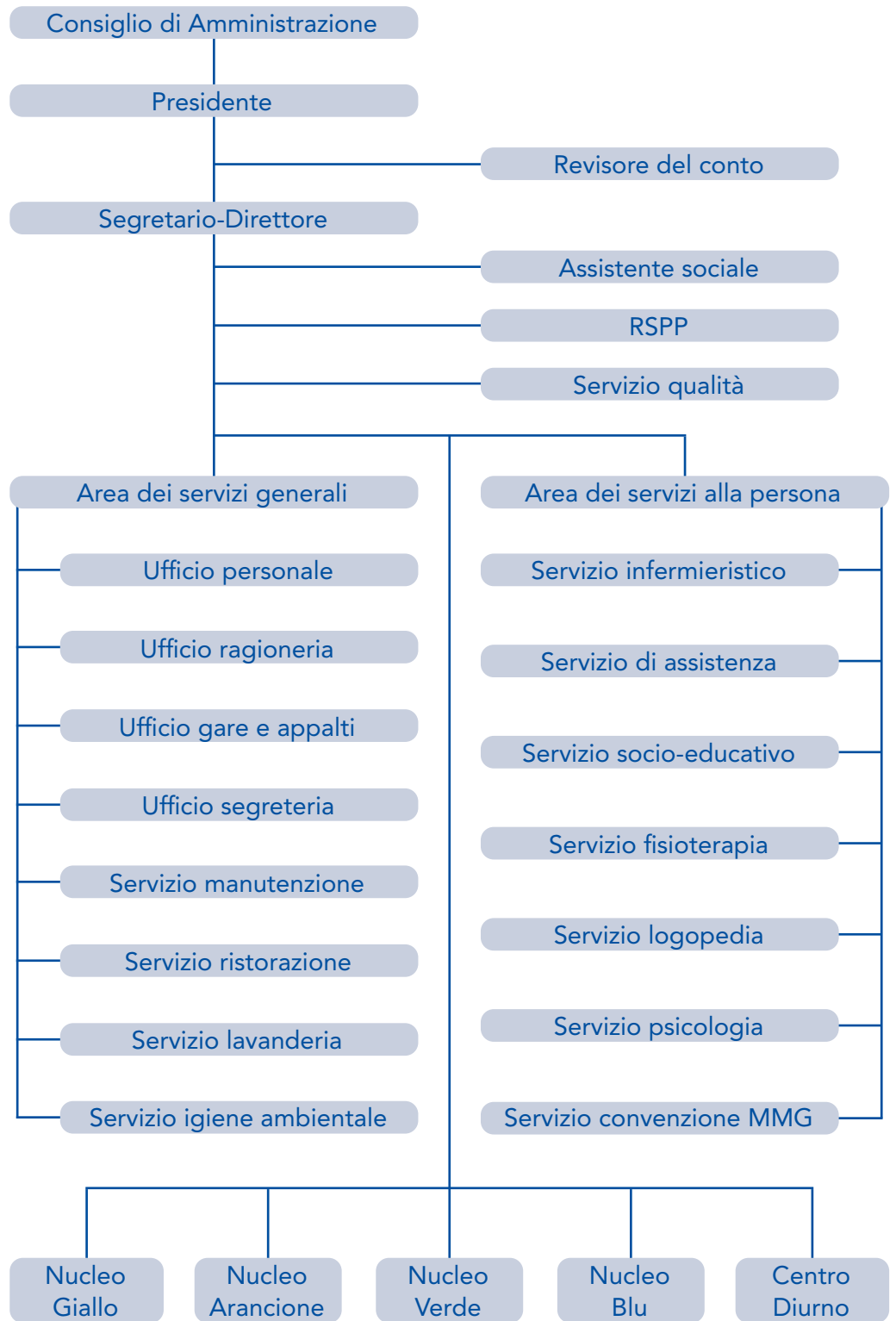
La gestione amministrativa e tecnico-finanziaria dell'Ente è affidata al Segretario-Direttore, che la persegue in conformità con le direttive del CdA.

Organo revisore

Secondo legge regionale, il controllo sulla conformità della gestione contabile e finanziaria dell'IPAB è affidato a un Revisore Unico, nominato dalla Regione del Veneto, e in carica per cinque anni (LR n.30/2016).



Organigramma





L'OFFERTA

Casa Mozzetti, autorizzata all'esercizio e accreditata ai sensi della LR n.22/2002 per tutti i posti disponibili, è un Centro di Servizi per persone anziane non autosufficienti che offre soggiorni residenziali, anche temporanei, e accoglienza semi-residenziale diurna. In convenzione con il Comune di Vazzola gestisce inoltre il Servizio di Assistenza Domiciliare per gli utenti del territorio comunale e attualmente ospita all'interno della struttura lo Sportello Unico Anziani.

La struttura

Casa Mozzetti, a pochi passi dalla piazza cittadina e dalla chiesa parrocchiale di Vazzola, si sviluppa su tre piani ed è circondata da un ampio e rigoglioso giardino attrezzato con un campetto da bocce e gazebo per le attività esterne.

Al piano terra si trovano:

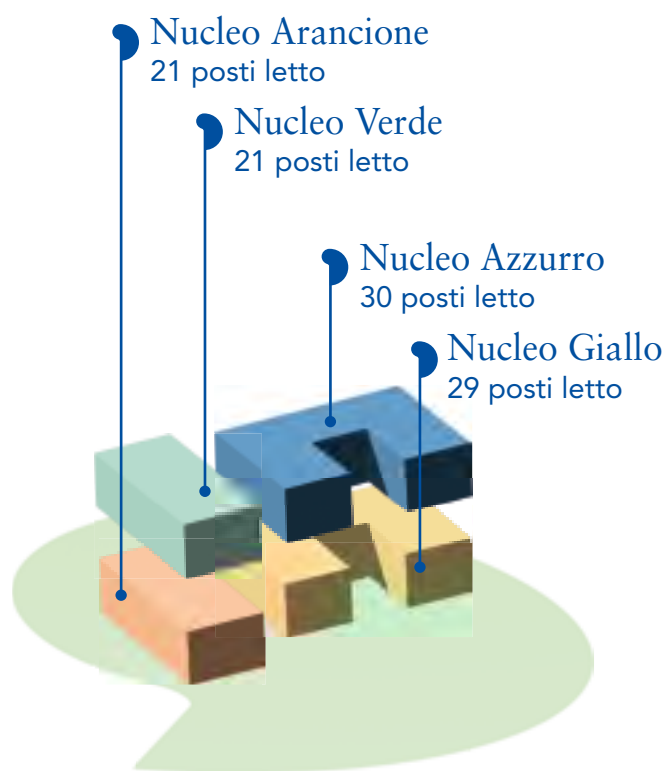
- gli uffici dei professionisti:
 - l'assistente sociale;
 - gli psicologi;
 - gli educatori;
 - il logopedista;
 - i fisioterapisti;
 - l'ambulatorio medico-infermieristico;
- gli spazi comuni:
 - la palestra;
 - il salone polivalente;
 - la sala per le attività ricreative-occupazionali;
 - la stanza della cura della persona (parrucchiere);
 - la sala da pranzo;
 - la cucina;
 - il guardaroba;
 - due zone ristoro con distributori di snack e bevande;
 - la Chiesa.



Il Centro Diurno, anch'esso al piano terra, è dotato di spazi esclusivi dedicati agli Ospiti che usufruiscono del servizio.

I piani superiori sono dedicati ai nuclei residenziali, di cui due in appalto a una Cooperativa esterna. Al primo piano si trovano il Nucleo Arancione e il Nucleo Giallo, al secondo piano l'Azzurro e il Verde, per un totale di 101 posti letto autorizzati e accreditati.

Ogni nucleo dispone di spazi comuni e complanari: un locale per il bagno assistito, un ambulatorio medico-infermieristico per piano, una sala da pranzo e un soggiorno per ciascuna ala. Tutte le stanze sono dotate di servizi igienici interni.



Diritti degli Ospiti, visite e orari

All'interno della struttura, nel rispetto dei singoli e della vita comunitaria, salvo le limitazioni imposte dallo stato di salute e definite dal medico, gli Ospiti possono frequentare gli spazi comuni, utilizzare il materiale (libri, riviste, giornali, televisione e giochi) e organizzare la propria giornata scegliendo a quali attività ricreative, culturali e occupazionali partecipare. Gli Ospiti sono coperti da assicurazione per eventuali danni subiti all'interno della struttura o nell'ambito dei servizi organizzati dall'Ente.

Per garantire la serenità e la sicurezza degli ambienti, nonché la quotidiana routine degli anziani e lo svolgimento delle attività, ai familiari e agli amici che entrano in struttura è richiesto di rispettare gli orari di visita: dalle ore 09:00 alle 11:30 il mattino e dalle ore 15:00 alle 17:30 il pomeriggio.

Il Centro Diurno


Il Centro Diurno di Casa Mozzetti, attivo da ottobre 2016 all'interno della struttura con una capacità ricettiva di 20 posti, offre un luogo sereno di integrazione sociale e sostegno socio-assistenziale, in un ambiente protetto e stimolante che contribuisce a potenziare le autonomie residue delle persone anziane non autosufficienti o con ridotta autonomia psico-fisica, che ancora vivono a domicilio.

Tale servizio si pone infatti a un livello intermedio tra l'assistenza domiciliare e l'accoglienza residenziale: permette all'anziano di rimanere il più possibile nella propria casa e nella propria comunità, posticipando l'eventuale ingresso in struttura, e sostiene le famiglie alleggerendo il loro quotidiano lavoro di cura.

Il Centro Diurno di Casa Mozzetti fornisce prestazioni di cura, supporto, accudimento e socialità, secondo quanto previsto dal Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) stilato in sede di Unità Operativa Interna (UOI). Attualmente in appalto a una Cooperativa esterna, il servizio è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 07:30 alle ore 19:30, con possibilità di frequenza full-time o part-time.

Nello specifico, oltre ai pasti (colazione, pranzo e cena) forniti dalla cucina interna, durante la frequenza sono garantiti il servizio assistenziale, il servizio socio-educativo e quello infermieristico (misurazione parametri vitali, somministrazione terapia, piccole medicazioni, etc.), mentre al bisogno o sulla base di necessità emerse vengono messi a disposizione anche i servizi





specialistici di fisioterapia, psicologia e logopedia. Su richiesta è inoltre previsto il servizio di trasporto da/per il Centro nel territorio di Vazzola, eventualmente estendibile ai comuni limitrofi.

Il Servizio di Assistenza Domiciliare

Dal 2005, in convenzione con il Comune di Vazzola, Casa Mozzetti gestisce il Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) per gli utenti del territorio comunale. Il servizio, rivolto ai cittadini anziani e alle famiglie in condizione di fragilità che necessitano di un supporto per favorire la domiciliarità dell'anziano, ha l'obiettivo di tutelare l'autonomia della persona, migliorarne la qualità di vita e riattivare le sue risorse interne ed esterne.

Al Comune, in qualità di ente responsabile del servizio (Legge n.328/2000), spettano la valutazione dei bisogni degli utenti e la strutturazione degli interventi da attuare. Le prestazioni, definite all'interno di un progetto individuale condiviso tra l'utente e l'Assistente sociale del Comune, sono erogate dal personale di Casa Mozzetti che mette a disposizione le proprie esperienze e professionalità. I costi del servizio sono a carico del Comune, con una compartecipazione alla spesa da parte dell'utente, sulla base della situazione reddituale ed economica certificata dall'attestazione ISEE.

L'attività di assistenza domiciliare (SAD) comprende un insieme di prestazioni socio-assistenziali a domicilio, di supporto all'utente e alla famiglia, come:

- il controllo e la cura dell'igiene personale;
- il controllo e la cura dell'igiene degli ambienti;
- la supervisione delle attività e delle situazioni quotidiane;
- l'accompagnamento e il disbrigo di pratiche e piccole commissioni.

Oltre alle prestazioni comprese nel servizio di assistenza domiciliare, su richiesta e con costi a carico dell'utente, possono essere attivati anche i seguenti servizi:

- la preparazione, il confezionamento e la consegna dei pasti caldi a domicilio;
- il servizio di lavanderia e stireria;
- il servizio di taxi sanitario;
- il bagno assistito;
- il servizio socio-educativo;
- le consulenze specialistiche (psicologo, fisioterapista, logopedista).

Per ricevere informazioni sul servizio, sui costi e le modalità di attivazione è possibile rivolgersi all'Assistente sociale del Comune di Vazzola o allo Sportello Unico Anziani operativo attualmente in Casa Mozzetti.



L'ACCESSO AI SERVIZI


L'ammissione

Soggiorno con impegnativa di residenzialità a lungo termine

Casa Mozzetti accoglie in forma convenzionata persone non autosufficienti con una età di norma superiore ai 65 anni secondo le disposizioni dell'Azienda Ulss 2 Marca Trevigiana e del regolamento sul Registro Unico della Residenzialità (DGR n.38 del 17/01/2006 e successiva DDG n.2325 del 19/12/2020).

Per presentare domanda di ammissione è necessario rivolgersi ai Servizi Sociali del Comune di residenza dell'anziano, indicando in ordine di preferenza i Centri di Servizi desiderati. Tale richiesta viene poi inoltrata all'Aulss di competenza che, attraverso la Scheda di Valutazione Multidimensionale dell'Adulto e dell'Anziano (SVaMA), rileva i bisogni sanitari, assistenziali e sociali della persona. Successivamente, in sede di Unità di Valutazione Multidimensionale Distrettuale (UVMD), si procede con la valutazione, l'assegnazione del punteggio e l'autorizzazione all'inserimento della persona in graduatoria Aulss.

L'ammissione degli Ospiti con impegnativa di residenzialità per soggiorni di lungo periodo segue lo scorrimento della graduatoria unica di accesso, aggiornata ogni 1° e 16 del mese, in base al posto disponibile.

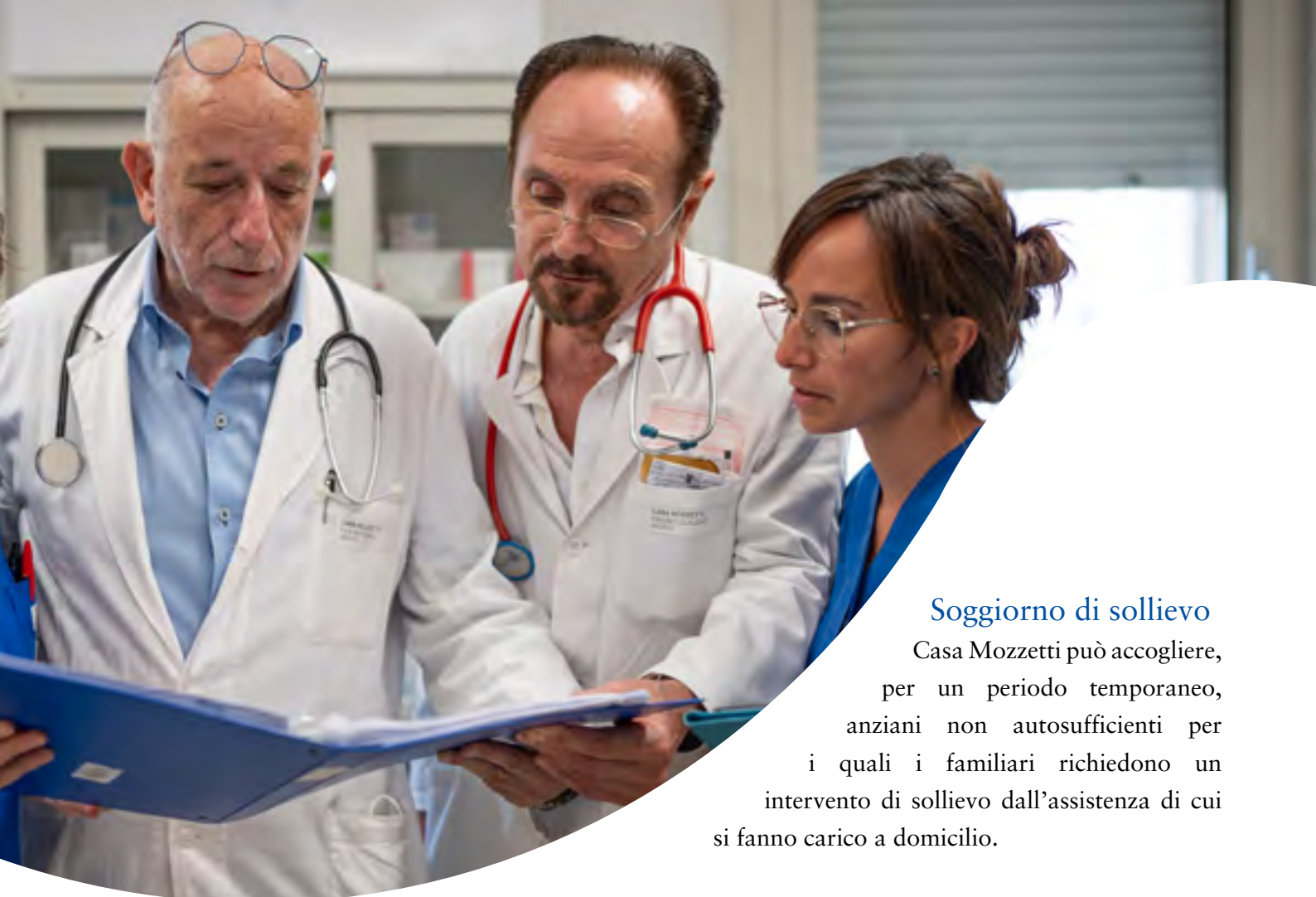


Le chiamate da parte dell'Assistente Sociale di Casa Mozzetti, dunque, avvengono su precisa indicazione dall'Ufficio Residenzialità Anziani dell'Aulss.

Soggiorno con impegnativa di residenzialità temporaneo Soggiorno in dimissione ospedaliera a domicilio

Casa Mozzetti dispone di cinque posti letto riservati a pazienti provenienti dai reparti ospedalieri dell'Aulss che, in dimissione al domicilio e in assenza di un'immediata risposta da parte del proprio contesto familiare e sociale, necessitano di assistenza e/o supervisione per un periodo di riabilitazione o di convalescenza, secondo quanto stabilito in sede di UVMD.

La procedura per tale tipologia di soggiorno è avviata su segnalazione alla Centrale Operativa Territoriale (COT) da parte del medico e/o del personale infermieristico del reparto ospedaliero in cui il paziente è ricoverato; successivamente, in sede di UVMD viene valutata la situazione, autorizzando e stabilendo la durata del soggiorno per il periodo di riabilitazione o convalescenza.



Soggiorno di sollievo

Casa Mozzetti può accogliere, per un periodo temporaneo, anziani non autosufficienti per i quali i familiari richiedono un intervento di sollievo dall'assistenza di cui si fanno carico a domicilio.

Per accedere al servizio è necessario presentare apposita domanda ai Servizi Sociali del Comune di residenza dell'anziano, che la inoltrano all'Aulss. Attraverso la scheda SVaMA vengono quindi rilevati i bisogni sanitari, assistenziali e sociali dell'anziano, per poi procedere in sede di UVMD alla valutazione della necessità e della durata di tale ricovero, autorizzando il progetto.

Quota sanitaria di accesso (QSA)

Gli anziani, qualora in graduatoria per l'inserimento a lungo termine ma in attesa dell'assegnazione dell'impegnativa di residenzialità, possono eventualmente godere della "quota sanitaria di accesso" (sperimentazione introdotta con DGRV n.1304 del 08/09/2020).

Questo contributo viene assegnato in base alla disponibilità dall'Ufficio Residenzialità dell'Aulss nell'ultima giornata di validità della graduatoria, dopo l'assegnazione di tutte le impegnative di residenzialità libere. Per accedere al contributo non è necessario presentare alcuna domanda specifica.



Soggiorno senza impegnativa di residenzialità

L'ammissione degli Ospiti senza impegnativa di residenzialità, ovvero in retta privata, avviene tramite graduatoria interna, tenuto conto delle condizioni socio-sanitarie che determinano la temporanea necessità dell'anziano e della compatibilità con il posto letto disponibile.

Per presentare domanda bisogna rivolgersi all'Assistente sociale di Casa Mozzetti.



Frequenza al Centro Diurno

Per la frequenza al Centro Diurno bisogna rivolgersi all'Assistente sociale di Casa Mozzetti per un colloquio preliminare, utile a conoscere la situazione socio-assistenziale dell'anziano e valutarne l'eventuale idoneità, tenuto conto della tipologia di servizio offerto.

Per formalizzare l'ingresso è poi necessario presentare apposita domanda ai Servizi Sociali del Comune di residenza dell'anziano, che la inoltrano al Distretto socio-sanitario di appartenenza per la valutazione in sede di UVMD, al fine di ottenere l'autorizzazione alla frequenza convenzionata da parte dell'Aulss.

L'accoglienza in struttura

Per l'accoglimento a Casa Mozzetti, l'Assistente sociale dell'Ente effettua un colloquio preliminare con l'anziano e/o i suoi familiari. L'incontro serve a raccogliere non solo i dati anagrafici e le informazioni sul suo quadro psico-fisico, ma anche a conoscerne un po' le abitudini, il carattere e la socialità; se opportuno, è possibile organizzare una visita domiciliare per comprendere meglio le esigenze assistenziali del futuro Ospite.

Poi, definiti tempi e modalità e concordato il giorno dell'ingresso, si procede alla sottoscrizione del contratto. L'Assistente sociale, nel frattempo, elabora e mette a disposizione del personale socio-assistenziale sanitario e dell'équipe multiprofessionale una "Scheda di presentazione", utile a predisporre le azioni per l'inserimento.



Il giorno dell'ingresso, concordato con l'anziano e/o con i familiari, generalmente dal lunedì al venerdì, l'Ospite viene accolto da un'infermiera e dal Coordinatore di nucleo o suo delegato e accompagnato in camera e/o negli ambienti comuni per conoscere il personale e gli altri Ospiti ed essere informato sull'organizzazione della giornata in Casa Mozzetti.

Per favorire l'ambientamento dell'anziano, il Coordinatore di nucleo può chiedere ai familiari di trattenersi in struttura per qualche ora, anche per assistere possibilmente alla prima visita medica dell'Ospite, così da poter compilare la scheda clinica con tutti i dettagli dell'anamnesi sanitaria.

Al momento del colloquio per l'ingresso deve essere presentata la seguente documentazione amministrativa dell'Ospite:

- Copia carta di identità e codice fiscale;
- Copia tessera sanitaria europea, tesserino cartaceo ed eventuale cartellino di esenzione;
- Eventuale copia del documento accertante la domanda o il verbale di invalidità civile.

Inoltre, si richiede di consegnare all'Ambulatorio medico della struttura la seguente documentazione sanitaria:

- Scheda di Valutazione Multidimensionale dell'Adulto e dell'Anziano (SVaMA);
- Certificato medico attestante l'assenza di malattie infettive e contagiose;
- Relazione del medico curante sulla terapia in atto;
- Lettera di dimissione o cartella clinica di un ricovero ospedaliero recente;
- Documentazione sanitaria in possesso.



La presa in carico

Dopo una prima fase di accoglimento, previa analisi dei bisogni e delle potenzialità dell'Ospite da parte dei professionisti, viene convocata la prima Unità Operativa Interna (UOI).

Durante l'UOI per la valutazione multidimensionale dell'anziano, l'équipe multiprofessionale redige il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), ovvero individua obiettivi e attività del progetto assistenziale, riabilitativo e di mantenimento che si intendono attivare per massimizzare l'intervento di cura e dunque il benessere e la qualità di vita dell'anziano. All'incontro sono invitati a partecipare anche i familiari, per condividere insieme gli interventi operativi del PAI.

L'efficienza del PAI viene monitorata dall'équipe multiprofessionale nell'UOI che si riunisce con cadenza annuale o secondo necessità. In caso di mutate condizioni dell'Ospite o di particolari criticità, si procede a una rivalutazione dei bisogni e alla ridefinizione degli obiettivi.

Il contratto

Alla sottoscrizione del contratto è richiesta la firma del futuro Ospite, dei familiari garanti o, eventualmente, dell'Amministratore di Sostegno. Nel contratto sono riportati in maniera completa e trasparente tutti gli aspetti rilevanti che impegnano la struttura e l'utente nel reciproco rapporto.

Rette

Le rette giornaliere, al netto del contributo che la Regione del Veneto può riconoscere agli anziani non autosufficienti, vengono determinate con deliberazione del Consiglio di Amministrazione. La retta comprende vitto, alloggio e tutti i servizi erogati in struttura, così come descritti nel capitolo che segue della presente Carta dei Servizi.

Detrazioni fiscali

In ottemperanza alle disposizioni di legge, ogni anno l'Ente registra le spese sanitarie (spese mediche generiche e per l'assistenza specifica) che ricadono all'interno della quota alberghiera sostenuta direttamente dall'Ospite, fornendo agli interessati la certificazione necessaria a portare in detrazione/deduzione gli importi conteggiati, ai fini dell'elaborazione della dichiarazione dei redditi.



I SERVIZI

Servizi alla persona

Servizio sociale

L'Assistente sociale si occupa di tutte le pratiche amministrative relative all'inserimento degli Ospiti, nel rispetto delle normative vigenti e delle disposizioni previste dallo Statuto e dal Regolamento interno. Fornisce inoltre alle famiglie informazioni e consulenza sui servizi presenti nel territorio e sulle modalità per accedervi. Cura i rapporti con gli altri Enti e collabora con l'équipe e le figure professionali per quanto di sua competenza.

Assistenza medica

L'assistenza medica per gli Ospiti non autosufficienti in servizio residenziale è garantita da due medici di medicina generale presenti in struttura dal lunedì al sabato secondo quanto stabilito dall'apposita convenzione con l'Aulss 2 Marca Trevigiana. Il medico, con il coinvolgimento dell'Ospite e/o dei familiari, promuove la salute dell'anziano attraverso la diagnosi e la definizione dei percorsi di cura, disponendo inoltre eventuali visite specialistiche o esami clinici e strumentali, erogati dai servizi sanitari locali competenti. Gli anziani che frequentano il Centro Diurno mantengono invece il proprio medico di Medicina Generale.

Coordinamento dei nuclei

I Coordinatori dei nuclei gestiscono le attività giornaliere, il personale socio-assistenziale e le figure professionali operanti al proprio piano (al primo piano i Nuclei Giallo e Arancione, al secondo piano i Nuclei Verde e Azzurro), occupandosi del controllo del regolare svolgimento di tutti i servizi e della corretta conservazione del materiale e delle attrezzature in dotazione.

Curano inoltre l'accoglienza e l'inserimento dell'Ospite in struttura, affiancano i medici durante le visite, coinvolgono gli anziani nelle scelte assistenziali e, ove possibile, si attivano per soddisfarne eventuali bisogni.





Organizzano e conducono l'Unità Operativa Interna (UOI) che stabilisce il Piano Assistenziale Personalizzato (PAI) in condivisione con i familiari referenti dell'Ospite.

Servizio infermieristico

L'assistenza infermieristica è affidata a infermieri professionali e garantita 24 ore su 24. L'équipe infermieristica opera in sinergia con i medici e i Coordinatori dei nuclei, mantenendo nei confronti degli Ospiti una relazione di ascolto e accoglienza, riconoscendone la centralità nel processo di cura.

Servizio assistenziale

Con la supervisione dei Coordinatori dei nuclei, gli Operatori Socio-Sanitari assicurano l'assistenza e il supporto alle attività quotidiane degli Ospiti. Seguendo le indicazioni dei PAI, il personale OSS si occupa in particolare dell'igiene quotidiana e della cura della persona anziana, effettua il bagno settimanale e al bisogno, assiste gli Ospiti durante i pasti, nell'alzata, nella messa a letto, e nella deambulazione assistita, esegue i trasferimenti e i cambi posturali per gli Ospiti allettati, effettua l'assistenza e la sorveglianza notturna.

Servizio socio-educativo

Il servizio socio-educativo favorisce la socialità e il benessere emotivo degli Ospiti attraverso attività volte a mantenere, stimolare e potenziare le capacità cognitive, relazionali e occupazionali dell'anziano.

Il servizio mira a creare una rete sociale interna alla struttura che faciliti l'adeguato inserimento dell'anziano e favorisca al contempo il mantenimento dei legami familiari. Le azioni si strutturano in:

- interventi individuali e personalizzati, come la stimolazione motorio-relazionale, i colloqui di sostegno e vicinanza affettiva e il “nurturing touch”;
- attività socio-educative di gruppo, come il canto, i giochi di società, la lettura e le attività ludico-motorie, nonché uscite nel territorio, visite culturali e attività in collaborazione con le scuole e le associazioni.

Il calendario delle attività, sia giornaliero che programmato, viene pubblicato sul sito internet e aggiornato settimanalmente.

Servizio di psicologia

Il servizio si occupa di valutare lo stato cognitivo, emotivo e relazionale dell'anziano attraverso l'osservazione clinica, i colloqui individuali e l'utilizzo di test neuropsicologici, per promuoverne il benessere psicologico. Gli psicologi predispongono interventi di mantenimento o potenziamento delle abilità e delle risorse cognitive residue mediante attività di stimolazione cognitiva individuale e di gruppo.

Il servizio di consulenza e supporto psicologico è rivolto anche ai familiari degli Ospiti, in relazione a problematiche legate all'inserimento in struttura o a eventuali patologie del proprio caro, e al personale per quanto riguarda le proprie aree di competenza.





Servizio di fisioterapia

La fisioterapia mira al recupero e al mantenimento delle capacità funzionali residue, attraverso attività individuali (ad esempio la mobilizzazione, la postura a letto, l'elettroterapia, la ginnastica, la deambulazione assistita e l'uso di attrezzi specifici) e di gruppo, usufruendo della palestra della struttura.

Servizio di logopedia

Il logopedista gestisce e monitora i disturbi relativi alla deglutizione, al linguaggio e all'udito degli Ospiti, fornendo inoltre supporto al personale che opera in struttura e ai familiari su tali problematiche. Attraverso trattamenti individuali o di gruppo, stimola il mantenimento e il recupero delle capacità comunicative.

Servizi generali

Ristorazione

Casa Mozzetti è dotata di una cucina interna, gestita da una ditta in appalto, dove quotidianamente vengono preparati i pasti secondo il menù predisposto da un dietista della ristorazione, nonché concordato con i referenti della struttura. Per garantire un'alimentazione bilanciata e corretta, particolare attenzione è posta all'utilizzo di prodotti freschi e stagionali. Il menù, consultabile vicino alle sale da pranzo, si articola su quattro settimane e ogni giorno prevede diverse alternative, così da soddisfare il più possibile le preferenze di tutti gli Ospiti. Per casi specifici medico e dietista possono prevedere menù personalizzati.



Lavanderia

Il servizio di lavanderia e stireria della biancheria piana e dei capi personali di tutti gli Ospiti è in appalto a una ditta esterna. Come indicato nella fase di inserimento, al loro ingresso gli Ospiti devono poter disporre di un corredo adeguato, che viene subito contrassegnato con nome, cognome e codice identificativo per consentire la rintracciabilità dei capi in entrata e in uscita per il lavaggio e la sanificazione.

Igiene ambientale

Il servizio di pulizia e sanificazione ordinaria e straordinaria degli spazi comuni e delle camere degli Ospiti, in appalto a una ditta esterna, è effettuato quotidianamente.

Manutenzione

Il servizio di manutenzione è affidato a un operatore presente in struttura a tempo pieno che presidia il corretto funzionamento e la sicurezza degli impianti, degli arredi e degli ambienti interni, intervenendo in caso di necessità.



Parrucchiere

Il servizio di taglio e piega dei capelli è garantito a titolo gratuito, due volte l'anno, a tutti gli Ospiti in soggiorno convenzionato a lungo termine o privato, mentre è a pagamento per quelli accolti in soggiorno temporaneo convenzionato.

È comunque possibile prenotare ulteriori prestazioni, che verranno addebitate nella retta mensile. Per prenotare il servizio il familiare provvede a contattare autonomamente la parrucchiera e a fissare l'appuntamento secondo le indicazioni fornite al momento dell'ingresso.

Assistenza religiosa

Gli Ospiti che lo desiderano hanno la possibilità di ricevere assistenza spirituale. La Santa Messa viene celebrata ogni lunedì pomeriggio nel salone

del piano terra, mentre ogni giorno si recita il Rosario in cappella. A Casa Mozzetti prestano la loro attività le religiose dell'ordine delle Ancelle dell'Amore Misericordioso che, oltre al servizio religioso, garantiscono una presenza significativa, costante e continua.



Volontariato

A Casa Mozzetti prestano il loro prezioso servizio i volontari di un'associazione convenzionata, che affiancano e supportano le attività socio-educative proposte all'interno della struttura. La loro presenza costante e talvolta quotidiana contribuisce alla serenità e al benessere individuale e collettivo degli Ospiti.

Trasporto

Casa Mozzetti dispone di mezzi propri, idonei a organizzare, laddove possibile, gli spostamenti degli Ospiti per le attività programmate (gite, intrattenimenti culturali, etc.).

In caso di necessità sanitarie per visite specialistiche esterne, esami diagnostici, dimissioni e/o trasferimenti, il trasporto degli anziani con impegnativa di residenzialità che presentano gravi difficoltà di mobilitazione è gestito dall'Aulss, mentre per gli altri Casa Mozzetti può attivare un servizio esterno a carico dell'Ospite, qualora i familiari non abbiano la possibilità di organizzarsi autonomamente. In entrambi i casi il servizio non prevede la presenza del personale per l'accompagnamento e/o l'assistenza.



LA TUTELA E LA PARTECIPAZIONE

A Casa Mozzetti la partecipazione degli anziani e dei familiari e la tutela dell'utenza sono garantite attraverso l'organismo di rappresentanza degli Ospiti e dei loro familiari.

Comitato Ospiti

Al fine di favorire un continuo dialogo e confronto con le famiglie, in Casa Mozzetti è istituito il “Comitato Ospiti”, organismo di rappresentanza di tutti gli Ospiti, residenziali e diurni, composto da tre familiari eletti con votazione, che resta in carica per tre anni. Il Comitato si riunisce periodicamente con la Direzione per condividere progettualità, suggerimenti e proposte che possono migliorare la qualità dei servizi, e per ricevere e trasmettere agli altri familiari informazioni di carattere generale relative all'organizzazione interna alla struttura.



Questionario di soddisfazione

Al fine di rilevare la soddisfazione sulla qualità dei servizi offerti, agli Ospiti, residenziali e diurni, e/o familiari viene somministrato annualmente un questionario anonimo che consente di esprimere il proprio parere sulla qualità dell'assistenza, evidenziando eventuali criticità. L'elaborazione dei risultati del questionario, affidata a SENIORnet, rete regionale dei servizi rivolti agli anziani, consente alla Direzione di lavorare al miglioramento dei servizi.

Segnalazioni e reclami

Per formulare suggerimenti o segnalare eventuali disservizi, l'Ospite e/o i familiari possono utilizzare il modulo allegato alla Carta dei Servizi e disponibile anche online sul sito www.casamozzetti.it, riconsegnandolo nella cassetta di posta dedicata, situata all'ingresso della struttura. La Direzione provvederà a comunicare la presa in carico della segnalazione.

LA QUALITÀ

L'impegno a mantenere e migliorare la qualità dei servizi erogati e il benessere degli Ospiti all'interno di Casa Mozzetti si realizza attraverso il monitoraggio dei processi operativi che coinvolgono sia gli anziani che il personale. Il complesso di queste azioni contribuisce a garantire e promuovere la corretta operatività e la presa in carico dei bisogni individuali di ciascun Ospite nel più ampio contesto di vita comunitaria.

Sistemi informativi

La gestione amministrativa e sanitaria sono informatizzate. Il personale dispone di diversi strumenti di informazione e comunicazione, standardizzati e costantemente aggiornati, tra cui il protocollo, la cartella socio-sanitaria dell'Ospite, i diari multidisciplinari, le consegne e i Piani Assistenziali Individualizzati (PAI), oltre naturalmente ad altri strumenti utili alla realizzazione degli obiettivi di assistenza specifici.

Formazione e aggiornamento

L'attività di aggiornamento e formazione permanente costituisce uno strumento di crescita professionale che migliora abilità e competenze ed è indispensabile per perseguire gli obiettivi di qualità, in termini di clima lavorativo e servizi erogati. Il personale partecipa con continuità a corsi e iniziative di formazione e aggiornamento professionale in base alla propria qualifica e alle esigenze che emergono nello svolgimento delle diverse attività.

Standard del personale

Nel perseguire i propri obiettivi garantendo il rispetto degli standard stabiliti dalla normativa regionale (DGR n.996/2022 e DGR n.1720/2022), Casa Mozzetti impiega personale qualificato suddiviso secondo le funzioni svolte nell'ambito delle diverse aree, quella dei servizi generali e amministrativi e quella dei servizi socio-assistenziali e sanitari.

Consenso informato

Prima di intraprendere qualsiasi iter diagnostico-terapeutico e/o azione sanitaria specifica e particolarmente delicata, il medico è tenuto a informare l'Ospite e/o i familiari in modo esauriente e comprensibile, anche rispetto ad eventuali rischi.

All'Ospite e/o ai familiari, nell'esercizio della propria libertà e autonomia personale, è chiesto di esprimere il proprio consenso informato per procedere. La procedura relativa all'obbligo del consenso, disposta direttamente dall'Ente, non solleva comunque il medico dalle sue specifiche responsabilità in ordine alla corretta esecuzione degli atti che si accinge a compiere e che ha scelto secondo "scienza e coscienza".





Privacy

Casa Mozzetti garantisce il trattamento e la conservazione dei dati personali e sensibili dell'Ospite ai sensi della normativa vigente sulla tutela della privacy (GDPR 2016/679).

L'informativa, che contiene le modalità e le finalità del trattamento dei dati, viene consegnata al momento dell'ingresso in struttura all'Ospite e/o ai familiari, che ne sottoscrivono il consenso.

Whistleblowing

Il personale interno, i lavoratori e i collaboratori dei fornitori possono segnalare precise condotte illecite commesse da un dipendente/componente dell'Ente.

Casa Mozzetti adotta la piattaforma informatica ANAC per l'adempimento agli obblighi di garanzia della riservatezza del segnalante e del contenuto delle segnalazioni. Tutte le informazioni e i link per le segnalazioni sono disponibili in homepage su www.casamozzetti.it alla voce "Whistleblowing".

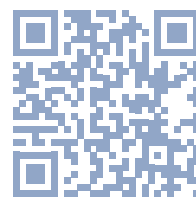



CONTATTI


Gli Uffici Amministrativi sono aperti, di norma, dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle 13:00 e il sabato mattina dalle ore 09:00 alle ore 11:00. Il Presidente e il Segretario-Direttore ricevono su appuntamento, da fissare rivolgendosi agli Uffici Amministrativi.

Per ricevere notizie riguardanti l'Ospite è necessario rivolgersi ai Coordinatori dei nuclei e/o agli altri professionisti della struttura. Per chi lo desidera, previo accordo, il Servizio Educativo è a disposizione per organizzare videochiamate su WhatsApp.

Ufficio	Telefono	Email
Uffici Amministrativi	0438 740988 interno 1	info@casamozzetti.it ragioneria@casamozzetti.it personale@casamozzetti.it direzione@casamozzetti.it
Assistente sociale	0438 740988 interno 2	servizi.sociali@casamozzetti.it
Coordinatore dei Nuclei <i>primo piano</i>	0438 740988 interno 5	ambulatorio@casamozzetti.it
Coordinatore dei Nuclei <i>secondo piano</i>	0438 740988 interno 6	
Professionisti <i>Educatori</i> <i>Psicologi</i> <i>Fisioterapisti</i> <i>Logopedista</i>	0438 740988 interno 1	educatori@casamozzetti.it psicologia@casamozzetti.it fisioterapia@casamozzetti.it logopedia@casamozzetti.it
Salone e Nuclei	0438 740988 interno 8	
Centro Diurno	0438 740988 interno 7	



 casamozzetti.it

 Casa Mozzetti

