

*Centro  
assistenza  
servizi per anziani*



# CARTA DEI SERVIZI

**CASA DI RIPOSO**  
VIA BARATTO  
VIA VALBELLA

**CASA ALBERGO**  
**S. FRANCESCO**  
VIA GAMINELLA

**LA FILANDA**  
VIA CAMIN

**CENTRI DIURNI**  
**S. FRANCESCO**  
VIA GAMINELLA

**CENTRI SERVIZI**  
**SERENA**  
VIA BARATTO  
**FILANDA**  
VIA CAMIN

**la casa**

*Centro assistenza servizi per anziani*



VIA BARATTO, 39  
36015 SCHIO  
VICENZA  
TEL. 0445 599811  
FAX 0445 599898

**la casa**



LA CARTA DEI SERVIZI SINTETIZZA LO SPIRITO CHE ANIMA E ACCOMPAGNA TUTTE LE ATTIVITÀ SOCIO ASSISTENZIALI E I PROGETTI DELL'ENTE CON AL CENTRO L'ANZIANO, I SUOI BISOGNI, LA SUA DIGNITÀ, LA SUA QUALITÀ DI VITA. RAPPRESENTA UN IMPEGNO CONTRATTUALE CHE L'ENTE ASSUME CON L'OSPITE E CON I SUOI FAMILIARI, PER GARANTIRNE IL RISPETTO DEI DIRITTI FONDAMENTALI E LA PROMOZIONE DEL BENESSERE PSICO-FISICO ALL'INTERNO DI UN ATTIVO E DINAMICO RAPPORTO DI COLLABORAZIONE E DI INFORMAZIONE. PERSONALE DELL'ENTE E FAMIGLIA RAPPRESENTANO, PUR IN RUOLI DISTINTI E RESPONSABILITÀ DIVERSE, GLI ELEMENTI MOTORI DEI PIANI ASSISTENZIALI E DEI PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO.

CARTA DEI SERVIZI QUINDI COME GARANZIA DEL PRESENTE E COME STRUMENTO FLESSIBILE PER IL CAMBIAMENTO E PER LA CRESCITA, DOVE I VALORI UMANI, ETICI, DELLA SOLIDARIETÀ E DELL'ASCOLTO TROVANO CONCRETEZZA E VERIFICA QUOTIDIANA.

# 1. Presentazione dell'Ente e Principi fondamentali della sua attività

L'Istituzione "LA C.A.S.A." (Centro Assistenza Servizi per Anziani) di Schio trae origine dalla fusione di sette Enti, datata 1989.

La storia dell'istituto ci porta tuttavia molto più indietro nel tempo, ed esattamente al

**3 aprile 1595** allorché il nobile Cristoforo Baratto dispose, con testamento, la costruzione a Schio di un "Ospedale per gli infermi", che da lui poi prenderà il nome.

Detto ospedale, dopo un lungo periodo di alterne fortune, fu oggetto di rilevanti e sostanziali interventi di ampliamento e modernizzazione a cavallo tra l'800 e il 900, grazie soprattutto alla generosità e alla munificenza della famiglia Rossi.

Nel 1956 la struttura ospedaliera viene trasferita nella sede attuale di via S. Camillo de Lellis: via Baratto resta invece sede della Casa di riposo.

Alle strutture di via Baratto, si aggiungeranno, nel 1988, la residenza di Valbella acquisita dalla Lanerossi e, nel 2000, il nuovo edificio.

Giuridicamente l'Istituzione "LA CASA" è una IPAB (Istituzione pubblica di assistenza e beneficenza), cioè un Ente Pubblico, autonomo, che gestisce servizi sociosanitari.

È retto da un Consiglio di Amministrazione composto da 7 membri, nominati dal Sindaco del comune di Schio: il Consiglio, che elegge al proprio interno il Presidente, dura in carica 5 anni.

La missione istituzionale, definita nello Statuto dell'Ente, è quella di assistere, curare e riabilitare le persone anziane, autosufficienti e non, assicurando una gestione adeguata delle risorse rispondente alle richieste e ai bisogni dell'attuale realtà sociale.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

L'attività dell'Istituto si svolge nel rispetto dei seguenti principi fondamentali.

### Eguaglianza ed imparzialità

Ogni persona ha diritto di ricevere i servizi e l'assistenza più adeguata senza discriminazione di sesso, razza, religione, lingua, opinioni politiche e condizioni socio economiche. I comportamenti degli operatori verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità e rispetto della personalità dell'anziano.

### Continuità

L'Istituto assicura la regolarità e la continuità dell'assistenza mediante la predisposizione di opportuni turni di servizio. In caso di interruzione o funzionamento irregolare del servizio, adotta misure volte a garantire agli utenti il minor disagio possibile.

### Partecipazione

L'Ente garantisce all'utente il diritto di partecipazione attraverso le associazioni di rappresentanza e di tutela dei diritti; garantisce la possibilità di espri-

mere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio; assicura all'utente l'accesso alle informazioni che lo riguardano secondo le modalità disciplinate dalla legge 241/90 (trasparenza amministrativa) e dalla legge 675/96 (riservatezza dei dati).

### **Diritto di scelta**

L'Ente assicura il diritto di scelta e di autodeterminazione dell'ospite ricercando, ove possibile, il suo consenso nell'erogazione dei servizi.

### **Efficacia ed efficienza**

L'Istituto eroga i servizi in modo da ottenere un ottimale rapporto tra risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti.

## **VALORI DI RIFERIMENTO**

In accordo con i principi espressi, l'obiettivo dell'Istituto è quello di offrire assistenza qualificata in un ambiente che valorizza i rapporti umani e garantisce il rispetto e la tutela della persona. I valori che sostengono le azioni di quanti operano all'interno delle nostre strutture si riassumono nelle seguenti linee guida:

- Accettazione incondizionata della persona;
- Rispetto della dignità dell'ospite nelle diverse situazioni evitando l'accanimento terapeutico nella fase terminale della vita;
- Valorizzazione delle sue capa-

cià residue nell'ottica del mantenimento dell'autonomia;

- Personalizzazione e flessibilità dell'intervento assistenziale;
- Attenzione ai rapporti e alla comunicazione con la famiglia intesa come risorsa fondamentale nella presa in carico dell'anziano.

## 2. Informazioni sui servizi e le attività

### 2.1. TIPOLOGIA DI SERVIZI

Al fine di rispondere in maniera mirata ai diversi bisogni assistenziali e sanitari delle persone anziane in limitate condizioni di autosufficienza, l'Istituto offre i seguenti servizi.

#### *Servizi residenziali*

Case di riposo:

- **Residenza di via Baratto**
- **Residenza di via Valbella**
- **Accoglimenti temporanei:** sono disponibili, fino ad un max di 5 posti, accoglimenti a tempo determinato presso le residenze di via Baratto e di via Valbella, rivolti a persone non autosufficienti che necessitano per un periodo limitato di prestazioni assistenziali o di un "modulo respiro" per le famiglie.

#### *Alloggi Protetti*

Si tratta di strutture che si caratterizzano come una soluzione intermedia tra la propria abitazione e la Casa di riposo con finalità di protezione e di mantenimento della autonomia della persona anziana.

- **Casa Albergo "La Filanda"**
- **Casa Albergo "San Francesco"**

#### *Servizi semiresidenziali*

- **Centro Diurno:** si tratta di un servizio destinato a fornire un supporto alle famiglie durante il giorno, offrendo alla persona anziana un ambiente protetto e attività assistenziali, sanitarie e di animazione.
- **Centro Diurno "San Francesco"**

#### *Servizi aperti*

- **Centri Servizi:** sono centri sociali di ritrovo e di aggregazione

per anziani con la finalità di contrastare l'isolamento e la solitudine, proponendo attività di animazione e servizi alla persona.

- **Centro Servizi "Serena"**
- **Centro Servizi "La Filanda"**

### 2.2. L'ACCESSO AI SERVIZI

La richiesta di essere accolti presso le strutture de "La C.A.S.A." da parte di persone residenti nel Comune di Schio va presentata allo Sportello Unico Anziani presso il Municipio di Schio, durante un colloquio con l'Assistente Sociale, che raccoglie i dati anagrafici e personali dell'anziano. Lo Sportello è aperto il lunedì, martedì, giovedì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 11.30. Chi risiede in altri Comuni può rivolgersi al Servizio Sociale dell'Ente, in via Baratto 39, il martedì e giovedì dalle ore 9,00 alle ore 11,30. L'Assistente Sociale che effettua la valutazione diviene il Tutor cioè la persona che accompagnerà l'utente nell'approfondimento del bisogno e nell'attivazione delle risposte assistenziali. Alla richiesta devono essere allegati documenti comprovanti lo stato di famiglia e il reddito dell'interessato o anche la autocertificazione: il numero di tessera sanitaria, il codice fiscale ed eventuale certificato di invalidità. La domanda, completa dei dati della persona di riferimento, viene inviata al Distretto Socio Sanitario di residenza dell'anziano che provvede ad attivare la valutazione multidimensionale, da parte del medico geriatra e della assistente sociale. A seguito della

Unità Operativa Distrettuale (U.O.D.), a seconda del profilo di autonomia e delle caratteristiche dell'anziano, viene formulata la graduatoria di inserimento presso le case di riposo per le quali è stata presentata la richiesta.

### **2.2.1. Tutela della Privacy**

Nell'ottica del rispetto della persona e a tutela del diritto alla privacy, tutto il personale è tenuto a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti gli ospiti e gli utenti in generale; al momento della domanda di accesso viene richiesto il consenso al trattamento dei dati personali (legge 675/96) limitatamente alle esigenze funzionali dell'Istituto. I dati raccolti nel sistema informatico dell'Ente sono protetti e non sono disponibili al pubblico.

## **2.3. LE STRUTTURE RESIDENZIALI**

### **2.3.1. Casa di riposo di via Baratto**

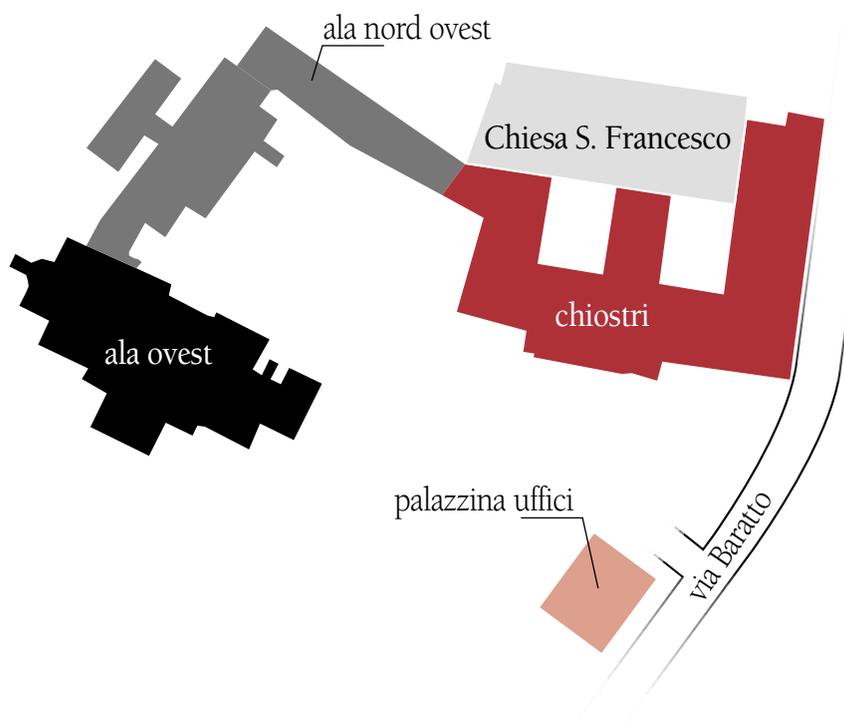
L'Istituto offre 246 posti di accoglienza continuativa per anziani autonomi o non autosufficienti anche gravi, che siano impossibilitati a vivere presso il proprio domicilio. Vi sono compresi 48 posti di RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale) riconosciuti dalla Regione Veneto e un nucleo assistenziale di 28 posti per le persone con problemi di demenza. La struttura è situata in via Baratto n°39, in centro a Schio in prossimità della stazione delle autocorriere, dove si trova un ampio parcheggio gratuito. L'accesso pedo-

nale all'interno del complesso è possibile in qualsiasi momento della giornata fino alle ore 21.30 attraverso il cancello di via Baratto. L'ingresso alle automobili è consentito attraverso l'accesso di via Grumi dei Frati (vicino alla chiesetta di S. Maria in zona Valletta) dalle ore 11.00 alle ore 13.30 e dalle 17.00 alle 19.30 nei giorni feriali, mentre il sabato dalle ore 11.30 alle ore 13.00 e dalle 15.30 alle 19.30; la domenica dalle 9.30 alle 19.30. Per particolari necessità dei familiari (problemi di salute o assidua presenza in Istituto) è prevista la consegna di un pass che consente l'accesso al di fuori dei suddetti orari: la richiesta va presentata al Servizio Sociale dell'Ente. Il Servizio Sociale è a disposizione per qualsiasi altra esigenza relativa all'accesso alla residenza.

### **Chiostri**

La zona denominata Chiostri è la parte più antica della struttura di via Baratto, sorta come monastero attorno alla chiesa di S. Francesco nel 1400, conserva ancora la sua originale architettura con dei giardini interni. Gli ospiti di tutti i reparti possono accedere alla chiesa attraverso una porta interna situata vicino al reparto Chiostri Uomini, di fronte alla scala di entrata. L'edificio si sviluppa su tre piani, divisi tra il reparto "Chiostri Uomini" e "Chiostri Donne". Adiacente al reparto Chiostri Uomini si trovano la Casa Suore, l'abitazione del cappellano e una sala a disposizione di tutti i reparti per le attività di animazione denominata "El Filò".





### **Chiostri Uomini**

Il reparto può accogliere 43 ospiti, 26 posti per non autosufficienti al primo piano; 15 posti per autosufficienti al piano terra e 2 al primo piano.

Al piano terra ci sono 7 stanze da due letti, 1 stanza singola, due locali con servizi igienici e docce, un soggiorno con televisione e la sala da pranzo per gli anziani autosufficienti.

Al primo piano si trovano il locale guardaroba, la farmacia interna dell'Ente, la cucina di reparto, l'ambulatorio infermieristico, la sala da pranzo con annesso il soggiorno con TV, un bagno attrezzato, tre bagni esterni alle camere di cui uno con doccia, il ripostiglio. Vi sono 4 stanze da 2 posti e 4 da tre, 1 stanza da 6 letti per ospiti gravi vicino all'infermeria. Al centro del reparto c'è il giardino interno accessibile nella bella stagione. L'ufficio del Responsabile di reparto si trova di fronte all'entrata del reparto.

### **Chiostri Donne**

Il reparto ospita anziane autosufficienti e non autosufficienti per un totale di 53 posti. Vi sono 3 camere da 6 posti, 2 da 5 letti, 11

camere doppie e 3 singole.

Dispone di 3 locali da bagno con servizi multipli e di un bagno attrezzato.

Vi si trovano: la sala per il servizio di parrucchiera e pedicure, un ambulatorio infermieristico, l'ufficio del responsabile di reparto e quello dell'animatore, il soggiorno per le attività di animazione e terapia occupazionale con angolo TV. La sala da pranzo serve tutto il reparto e vi è annessa la cucinetta.

### **Nord Ovest**

Il reparto è composto da due edifici adiacenti, ala A e ala B, sviluppati su tre piani; dispone di 62 posti di cui 48 compongono due nuclei di RSA per ospiti con rilevanti problematiche sanitarie e di autonomia.

Ala A: al primo piano ci sono 5 stanze doppie e 2 da 4 letti tutte con bagno, la sala da pranzo con la cucinetta e una grande terrazza accessibile agli ospiti durante la bella stagione. Al secondo e terzo piano ci sono 4 stanze a 2 letti con bagno, un piccolo soggiorno e la sala da pranzo.

Ala B: al piano terra si trova il bar con il teatro, una grande sala da pranzo per gli ospiti più autonomi



e l'ufficio dell'animatore. Al primo piano vi sono i locali per la parrucchiera, il guardaroba e i servizi per il personale. Al secondo piano vi sono 7 camere doppie con bagno, il bagno attrezzato, l'ambulatorio infermieristico; al terzo piano si trovano altre sette camere doppie con servizi, un bagno attrezzato e l'ufficio del responsabile di reparto.

### **Ala Ovest**

Il reparto si sviluppa su tre piani e accoglie 88 anziane non autosufficienti collocate, a seconda del profilo di autonomia, nei quattro nuclei (A, B, C, D) Il piano terra ospita nei nuclei A e B, 36 anziane con discreto orientamento spazio temporale. È composto da una stanza a due letti, sei stanze a tre letti, una di quattro e due a sei letti con servizi igienici comuni e un bagno attrezzato. Vi sono inoltre: una grande sala da pranzo, due soggiorni per le attività ricreative e occupazionali, l'ambulatorio infermieristico, l'ufficio del responsabile di reparto, l'ufficio dell'animatore, la cucinetta, il guardaroba, la cappella e la cella mortuaria dell'Istituto.

Il primo piano accoglie 28 ospiti con problematiche di demenza nel nucleo C e 12 anziane del nucleo D; è composto da una stanza a due letti, sei stanze a tre letti, due a quattro letti e due da sei posti con servizi comuni e un bagno assistito. Vi sono inoltre: una grande sala da pranzo, tre piccoli soggiorni come al piano terra, l'ambulatorio infermieristico, la cucinetta e il locale per la parrucchiera.

Tra i due nuclei, raggiungibili da due distinti ascensori e rampe di scale, vi è, a protezione degli ospiti dementi, una porta a vetri apribile con codice numerico conosciuto dagli operatori e disponibile anche per i familiari che lo richiedono. Ulteriori informazioni sull'accesso ai nuclei si trovano al piano terra del reparto.

Al secondo piano vi sono tre camere che ospitano dodici anziane del nucleo D in condizione di grave non autosufficienza; vi è inoltre una grande terrazza accessibile alle ospiti del reparto.

Al piano seminterrato si trovano la palestra dell'Istituto per la riabilitazione fisioterapica e per le attività di terapia occupazionale e lo studio della logopedista.

### **2.3.2. Casa di riposo di via Valbella**

L'Istituto dispone di 62 posti di accoglienza continuativa per anziani non autosufficienti anche gravi, suddivisi in 2 nuclei assistenziali.

È situato in via Valbella nella zona nord di Schio, nel quartiere Sacro Cuore ed è composto dalla vecchia struttura, attualmente in fase di ristrutturazione, e da un nuovo edificio ad essa collegato. Dispone di un parcheggio nelle immediate vicinanze e l'accesso pedonale è consentito attraverso un cancello. La nuova costruzione, in funzione dal gennaio 2001., è dislocata su tre piani e accoglie anziani suddivisi in due nuclei a seconda della gravità delle condizioni di autonomia.



Al piano terra e al primo piano vi sono 12 stanze doppie con bagno, il bagno assistito, la sala da pranzo e la saletta TV. Al piano secondo vi sono 10 stanze singole con bagno, 2 stanze doppie con bagno, la sala da pranzo, la saletta TV e l'ufficio del responsabile di reparto. L'ambulatorio infermieristico si trova sia al piano terra che al secondo.

Nel piano interrato sono momentaneamente collocate la palestra e la sala di musica e di animazione, in attesa del completamento della ristrutturazione del vecchio fabbricato previsto per la seconda metà del 2002. A tale data il complesso di Valbella raggiungerà i 110 posti letto.

### ***Palazzina Uffici***

Tutti i servizi amministrativi e direzionali si trovano in via Baratto 39 all'ingresso della sede storica dell'Istituto. Al piano terra sono collocati la portineria, gli uffici del servizio sociale e l'ufficio per il coordinamento delle attività della cooperativa Mano Amica. Al primo piano si trovano gli uffici del settore amministrativo-contabile e del personale. Al secondo piano vi sono gli uffici del Direttore Generale, del Presidente, la sala Consiliare e la sede della associazione di volontari "Solidarietà".

### **2.3.3. I Servizi offerti dalla Casa di Riposo**

Agli ospiti della casa di riposo di via Baratto e di via Valbella vengono forniti i seguenti servizi:

### ***Assistenza e cura della persona***

Sono presenti operatori addetti all'assistenza (OAA) nell'arco delle 24 ore; si occupano dei bisogni assistenziali dell'ospite secondo un progetto personalizzato (PAI Piano individualizzato di assistenza) concordato con l'équipe professionale di reparto.

### ***Assistenza medica***

Per gli ospiti non autosufficienti è garantita l'assistenza medica da parte di 4 medici di medicina generale, presenti per un minimo di 18 ore settimanali dal lunedì al sabato mattina, secondo l'orario esposto in ogni reparto. Per gli ospiti autosufficienti permane la possibilità di mantenere il proprio medico di fiducia.

In base alla convenzione con l'U.L.SS. un medico geriatra esplica attività di coordinamento medico e di eventuale consulenza specialistica.

### ***Assistenza Infermieristica***

Il servizio infermieristico è garantito, durante la giornata dalla figura dell'Infermiere Professionale presente in rapporto al numero di ospiti di ogni reparto. Nei nuclei RSA del reparto Nord Ovest è attivo anche il servizio notturno mentre per gli altri reparti l'intervento infermieristico avviene su chiamata interna.

### ***Consulenze specialistiche***

Se necessario, su richiesta del medico curante, vengono garantite visite specialistiche all'interno dell'istituto oppure negli ambulatori della ULSS. o strutture convenzionate.



### ***Fornitura farmaci***

Listituto è provvisto di una farmacia interna che fornisce gratuitamente agli ospiti non autosufficienti i farmaci necessari, inseriti in uno specifico prontuario concordato con l'ULSS; per gli anziani autosufficienti i farmaci vengono erogati secondo le disposizioni stabilite dal Servizio Sanitario Nazionale.

### ***Fornitura protesi ed ausili per la deambulazione***

Qualora l'ospite sia riconosciuto invalido civile, il servizio di fisioterapia provvede, tramite l'Unità Sanitaria Locale, a fornire in uso ausili idonei per la deambulazione (carrozine, girelli, tripodi, stampelle, bastoni, scarpe ortopediche). Inoltre vengono forniti presidi antidecubito ( materassi, cuscini, salva talloni ecc. ) utili alla prevenzione di piaghe.

### ***Servizio riabilitativo di fisioterapia e logopedia***

Il servizio è affidato a 5 terapisti professionali che svolgono gli interventi sia in reparto sia nelle due palestre attrezzate (una presso la struttura di via Baratto e l'altra a Valbella). I trattamenti riabilitativi di prevenzione, di recupero o di mantenimento delle abilità motorie e delle attività della vita quotidiana sono richiesti dal medico di reparto a cui ci si può rivolgere per informazioni. Sono previsti interventi sia in gruppo che individuali; il servizio segue inoltre le attività di terapia occupazionale che vengono svolte in palestra o in reparto.

È presente una logopedista che

svolge attività di prevenzione e di riabilitazione delle patologie del linguaggio, della comunicazione e delle disabilità cognitive. Effettua interventi sia individuali che di gruppo, in collaborazione con le altre figure professionali quali educatori e fisioterapisti.

### ***Servizio sociale***

Il Servizio Sociale Professionale è costituito da un gruppo di assistenti sociali incaricate di predisporre e seguire l'inserimento di tutti gli ospiti nei vari reparti, dalla fase di accoglimento della richiesta con le relative informazioni, partecipando agli incontri della Unità Operativa Distrettuale per l'inserimento della domanda in graduatoria. Effettua tutte le procedure di ingresso, sia amministrative che sociali, ed è il tramite tra l'anziano e la sua famiglia ed il reparto di accoglienza, attivando l'équipe del reparto per l'arrivo di un nuovo ospite.

Il Servizio Sociale ha funzioni di sostegno e aiuto all'ospite e ai suoi familiari, nel tentativo di risolvere problematiche relative alla permanenza nelle strutture o nei rapporti interpersonali: svolge anche funzioni di segretariato sociale. L'assistente sociale di riferimento per i singoli reparti è inserita nell'équipe interna (U.O.I.) e contribuisce con la propria professionalità ad elaborare il progetto assistenziale individuale.

### ***Servizio di animazione e socio relazionale***

In ogni reparto è presente la figura dell'educatore professionale-animatore che, sulla base dei biso-



gni e dei desideri espressi dall'anziano, in collaborazione con l'équipe di reparto e quando possibile con il coinvolgimento anche dei familiari, promuove e realizza interventi di animazione, di socializzazione e di supporto relazionale sia individuali che di gruppo.

A favore degli ospiti possono essere organizzate attività ludiche (tombola, carte, feste ecc.) laboratori di attività manuali ed espressive, attività culturali (lettura giornale, ascolto musica, proiezione di film) e periodicamente feste, uscite o gite nei dintorni.

### ***Soggiorni climatici***

Durante i mesi estivi, il servizio di animazione organizza soggiorni di una settimana o più presso strutture attrezzate al mare o in montagna. Ai soggiorni possono partecipare alcuni ospiti, autosufficienti o non autosufficienti, individuati in ogni reparto dalla équipe interna; sono accompagnati da personale dell'Ente e da volontari e il costo è compreso nella retta di degenza.

### ***Accompagnamento ospiti***

Qualora i familiari siano impossibilitati a farlo di persona, è previsto il trasporto e l'accompagnamento degli ospiti che necessitano di uscire dalla struttura per visite specialistiche o per ricoveri ospedalieri. Il trasporto è effettuato da operatori volontari o dagli obiettori di coscienza, se necessario anche con mezzi attrezzati; è comunque preferibile che i familiari, informati dal personale di reparto, possano essere presenti alle visite mediche.

### ***Obiettori di coscienza***

L'Ente ha stipulato una convenzione con il Ministero della Difesa, sulla base della quale vengono assegnati all'istituto alcuni obiettori impiegati in attività di sostegno e socializzazione degli anziani.

### ***Servizio religioso***

Il servizio religioso cattolico, curato dal cappellano presente in Istituto, garantisce l'assistenza spirituale a quanti sono ricoverati, nonché la celebrazione di tutte le altre funzioni liturgiche.

La S. Messa nella chiesa di S. Francesco viene celebrata dal lunedì al sabato alle ore 8.30 e nei giorni festivi alle ore 8.45; il sabato pomeriggio si celebra nel reparto Nord Ovest e la domenica mattina in Ala Ovest. Per la residenza di Valbella il servizio religioso è svolto tutti i giorni. Gli ospiti aderenti ad altre confessioni possono chiedere l'assistenza spirituale secondo la propria fede.

Presso il nostro Ente è presente da 150 anni la Comunità delle Suore di Carità, con funzioni di infermiere professionali, anche in reperibilità notturna per i reparti; collaborano inoltre alle attività di animazione e al sostegno spirituale degli ospiti.

### ***Volontariato***

Presso tutte le strutture dell'Ente viene promossa la partecipazione del volontariato sia in forma associativa/convenzionata che individuale. L'attività di volontariato, disciplinata da uno specifico regolamento interno, si svolge prevalentemente secondo tre indirizzi:



- **assistenziale**
- **ricreativo-animativo**
- **liturgico-pastorale.**

Attualmente sono operanti presso l'Ente le convenzioni con l'associazione "Solidarietà" che si occupa dell'accompagnamento degli ospiti, con l'associazione "Condivisione e aiuto all'Anziano" che si occupa del volontariato interno e con la "Associazione Serena" che si occupa di supporto alle attività di animazione del Centro Servizi.

Per partecipare alle attività di volontariato è necessario rivolgersi al Responsabile sviluppo risorse umane ( Tel 0445 599806) o ai referenti delle associazioni convenzionate (Tel 0445 599811)

## Servizi Alberghieri

### Alimentazione

I pasti preparati dalla cucina centrale dell'Ente sono distribuiti nei seguenti orari:

|                  |                          |
|------------------|--------------------------|
| <b>Colazione</b> | dalle ore 7.45 alle 8.30 |
| <b>Pranzo</b>    | alle ore 11.45           |
| <b>Merenda</b>   | alle ore 15.30           |
| <b>Cena</b>      | alle ore 17.45           |

(Gli ospiti di Valbella pranzano alle 11.30 e cenano alle 17.30 )  
Il servizio mensa viene effettuato nelle sale da pranzo di ciascun reparto; per gli ospiti le cui condizioni di salute richiedono la permanenza a letto è previsto il servizio in camera. Agli ospiti che necessitano di aiuto è garantita l'assistenza nell'alimentazione. Il menù, esposto in reparto e proposto giornalmente, consente

diverse possibilità di scelta

**La prima colazione** è costituita da pane fresco (biscotti per ospiti con problemi di masticazione o di deglutizione) latte fresco intero, caffè e thè.

**Il pranzo** prevede due primi piatti fissi (pasta in brodo e asciutta) e un piatto del giorno; per secondo due piatti fissi (carne macinata e lessata) e un piatto del giorno; tre tipi di contorni cotti e crudi; frutta fresca intera o frullata, caffè e nei giorni festivi il dolce.

Le bevande sono a scelta fra acqua minerale frizzante o naturale, vino rosso o bianco thè e camomilla.

**La cena** è costituita da due primi piatti in brodo o caffè latte e per secondo affettati misti e formaggi teneri, una pietanza calda, uno o due contorni di verdura cotta e dessert o frutta cotta. Le bevande sono a scelta come per il pranzo.

**La merenda** prevede yogurt o thè e biscotti.

Su prescrizione medica sono predisposte diete particolari.

Il menù è sottoposto a periodiche verifiche per quanto riguarda l'appropriatezza qualitativa, quantitativa e il gradimento da parte degli ospiti.

Ai familiari che lo desiderano è consentito pranzare o cenare in reparto insieme al proprio congiunto; a questo scopo è necessario prenotare il pasto rivolgendosi al Responsabile del reparto.

### Guardaroba e lavanderia

L'Istituto offre un adeguato servizio di lavanderia, stiratura ed eventuale rammendo per la biancheria personale e il vestiario degli ospiti; il servizio è gratuito ed affi-

dato ad una ditta esterna. Per i capi di vestiario particolarmente delicati si consiglia di provvedere direttamente al lavaggio. Per quanto riguarda la biancheria piana si provvede al cambio completo di lenzuola e federe con cadenza settimanale oppure ogni qualvolta si renda necessario.

#### **Pulizia ambientale**

La pulizia e l'igiene degli ambienti è garantita da una ditta esterna che provvede quotidianamente alla pulizia delle stanze, degli ambienti comuni e alla loro periodica sanificazione e disinfezione.

### **Altri servizi**

#### **Portineria**

Il servizio di portineria della sede di Via Baratto è attivo dalle ore 8 alle 19 nei giorni feriali, con orario 8-12 14-18 di sabato e nei giorni festivi e dalle 8 alle 14 nei giorni di festività infrasettimanale. Il centralino telefonico ( 0445-599811), valido anche per la sede di Via Valbella, è attivo 24 ore su 24.

#### **Servizio manutenzione**

L'Ente dispone di una squadra formata da 5 operai tecnici che svolgono interventi di manutenzione e riparazione rivolti anche a oggetti ed ausili di uso personale degli ospiti.

Tutti gli interventi, ordinari e straordinari, sono richiesti dal responsabile di ogni reparto. La squadra garantisce un servizio di reperibilità notturna e festiva.

#### **Servizio bar e distribuzione automatica di bevande**

All'interno della Casa di riposo di via Baratto è in funzione un bar aperto agli ospiti ed ai loro familiari tutti i giorni della settimana dalle ore 9.00 alle 12.30 e dalle ore 14.30 alle 19.00. ( agli ospiti vengono applicate tariffe ridotte ) Inoltre nei reparti Chiostri Uomini e Ala Ovest e nella residenza di via Valbella sono collocati distributori di bevande calde e fredde e di snack.

#### **Abbonamento quotidiani**

Una copia del Giornale di Vicenza è quotidianamente a disposizione degli ospiti di ciascun reparto.

#### **Servizio di pedicure**

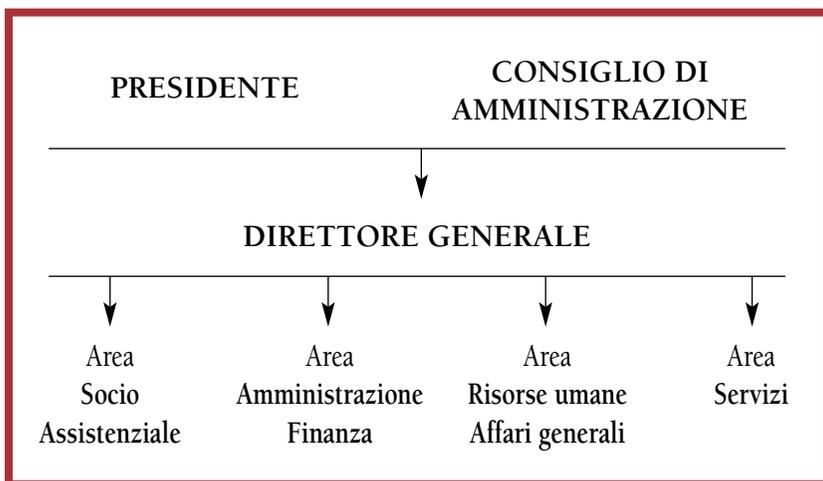
Gli ospiti che ne hanno necessità possono usufruire gratuitamente del Servizio che viene attivato in ciascun reparto una o due volte a settimana. Gli infermieri di reparto provvedono a individuare l'esigenza dell'ospite anche su segnalazione dei familiari.

#### **Servizio di parrucchiera e barbiere**

L'Ente mette a disposizione di ciascun reparto personale qualificato per le prestazioni di parrucchiera e di barbiere; il servizio è gratuito e va concordato con il Responsabile di Reparto.

### **2.3.4. Struttura organizzativa e gestionale**

**Il Consiglio di Amministrazione ed il Presidente**, che viene eletto all'interno di esso, definiscono gli obiettivi ed i programmi, verifica-



no la corrispondenza dei risultati della gestione amministrativa alle direttive generali impartite.

**Il Direttore Generale** è responsabile del risultato aziendale globale ed assume in sé tutte le responsabilità gestionali dell'Ente, fatta eccezione per quelle sanitarie ricondotte all'interno della convenzione con l'ULSS. I suoi compiti possono essere sintetizzati come segue:

- coordinamento generale dell'attività finanziaria, tecnica ed amministrativa per l'attuazione degli obiettivi e dei programmi deliberati dal Consiglio di amministrazione;
- tutela della legalità degli atti dell'Ente;
- relazioni con altre istituzioni, fatte salve le competenze proprie del Presidente;
- indirizzo, coordinamento, supervisione del pool di direzione e dei servizi istituzionali;
- indirizzo in materia di gestione delle risorse umane;
- coordinamento del controllo di gestione;
- elaborazione di proposte per lo sviluppo dell'Ente.

**La struttura organizzativa dell'Ente è ripartita in aree.**

#### **Area Socio-assistenziale**

È l'area di diretta produzione del servizio assistenziale e comprende i reparti di assistenza delle strutture.

È presente la figura dello psicologo con funzioni di sviluppo organizzativo e delle risorse umane per quanto attiene all'area. In ogni reparto sono presenti ed interagiscono professionalità diverse: responsabile di reparto, assistente sociale, terapeuta della riabilitazione, educatore-animatore, infermieri professionali, operatori addetti all'assistenza.

L'attività di logopedia viene svolta su tutti i reparti previa segnalazione del bisogno.

L'entità numerica delle professionalità presenti è determinata dal rapporto utenti/operatori previsto dagli standard regionali; il fabbisogno assistenziale e le scelte operate in materia di qualità del servizio offerto hanno determinato una dotazione di personale superiore allo standard previsto.

Oltre alla presenza del personale dipendente sono attivate convenzioni con cooperative di assistenza e vi è anche l'apporto di alcuni infermieri a contratto libero professionale.

Le assenze del personale, per malattia, permessi, o maternità, sono regolarmente supplite mediante l'utilizzo delle unità professionali di una squadra sostituzioni, appositamente costituita.

#### **Area amministrazione e finanza**

Comprende l'ufficio economico finanziario, l'ufficio acquisti, il CED (centro elaborazione dati), il

controllo di gestione. Amministra le attività contabili dell'Ente: bilancio di previsione e conto consuntivo, gestione delle entrate e delle uscite, gestione fatturazione rette e pasti domiciliari, acquisti di beni ed attrezzature ed affidamento dei servizi, attività riguardanti il settore fiscale.

### *Area delle risorse umane e affari generali*

Comprende il servizio di centralino e portineria, la segreteria generale, e l'ufficio del personale. È di supporto ai ruoli istituzionali (Presidente, Direttore Generale) con attività di segreteria; si occupa della gestione di tutto il personale dipendente dell'Ente, ottimizza l'impiego delle risorse umane di tutte le aree, ricerca, seleziona e assume il personale, tratta le relazioni sindacali.

### *Area dei servizi generali*

Comprende il servizio di cucina, la gestione del magazzino ed il servizio di manutenzione.

### *Comportamento del personale*

Tutto il personale dipendente operante nelle diverse aree è tenuto ad uniformare la propria condotta professionale alle norme contenute nel Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro ed ai principi previsti dal codice di comportamento approvato con decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri in data 28/11/2000, che viene individualmente consegnato al momento della sottoscrizione del contratto di assunzione.

In particolare:

- tutto il personale è tenuto a rap-

portarsi nei confronti dell'ospite e dei suoi familiari con la massima cortesia e chiarezza, instaurando un rapporto basato sulla fiducia, sulla collaborazione, sul rispetto reciproco;

- il personale, nell'adempimento del proprio servizio, assicura la parità di trattamento agli utenti, non rifiuta né accorda ad alcuno prestazioni che siano normalmente accordate o rifiutate ad altri;
- non può chiedere né accettare regali od altre utilità da parte degli Utenti o loro familiari, salvo quelli di valore modesto.

### **2.3.5 Procedura per l'ingresso in Casa di Riposo**

Il Servizio Sociale avvisa i familiari della disponibilità di accoglimento e, in caso di accettazione del posto, provvede alle pratiche amministrative per l'ingresso. È necessario sottoscrivere una impegnativa di pagamento della retta che decorre dal giorno di accettazione, secondo quanto stabilito dal regolamento interno. Deve essere effettuato un deposito cauzionale, pari a due mensilità, versato sul conto corrente dell'Ente, le cui coordinate vengono fornite su apposito modulo. Durante il colloquio con l'assistente sociale viene consegnato copia del regolamento interno e fornite le informazioni relative al corredo personale dell'ospite; si raccolgono ulteriori notizie sullo stile di vita dell'anziano, utili alla elaborazione del progetto assisten-



ziale per l'ospite. L'assistente sociale accompagna i familiari a visitare il reparto designato e a conoscerne il responsabile, e fissa la data e l'ora per l'ingresso effettivo dell'anziano.

### 2.3.6. Rette di degenza e condizioni di pagamento

L'Ente dispone di un sistema di rette correlate alla valutazione multidimensionale SVAMA, prevista dalla Regione Veneto, che individua un profilo di autonomia per ciascun ospite.

La retta viene stabilita al momento dell'ingresso sulla base della valutazione elaborata dalla Unità Operativa Distrettuale (U.O.D.) e può subire delle modifiche qualora vi siano sostanziali cambiamenti nelle condizioni di autonomia e di salute dell'anziano. Le variazioni, decise dalla Unità Operativa Interna (U.O.I.) con la presenza del medico geriatra, vengono comunicate telefonicamente ai familiari, prima della fatturazione. La retta pagata dagli ospiti non autosufficienti comprende una quota relativa alla assistenza specifica che può, secondo l'attuale normativa, essere dedotta ai fini fiscali dal reddito dell'ospite o dei familiari che provvedono al suo mantenimento ( in questo ultimo caso devono essere intestatari della fattura) La dichiarazione annuale necessaria per la deduzione deve essere richiesta all'Ufficio Rette ( 0445-599812) nei termini previsti per la dichiarazione dei redditi e sarà disponibile entro una settimana.

### 2.3.7. La presa in carico dell'Ospite

Per raggiungere obiettivi di qualità e di salute condivisi, l'Istituto si avvale di strumenti operativi e di metodi di lavoro in linea con quanto espresso dai più recenti orientamenti metodologici e normativi.

**La valutazione multidimensionale** è un sistema di lettura dei bisogni della persona anziana vista nella sua globalità e specificità; secondo quest'ottica l'ospite viene valutato dalla équipe interna del reparto (UOI), non solo dal punto di vista clinico, ma anche dal punto di vista funzionale, cognitivo e sociale.

L'UOI è il gruppo di lavoro formato dai diversi professionisti che operano all'interno di ciascun reparto e che, attraverso il metodo della valutazione multidimensionale e del lavoro per progetti, identificano i bisogni dell'ospite, definiscono gli obiettivi e attivano il programma di intervento più idoneo. Alla UOI mensile partecipano il medico di reparto, il medico coordinatore della ULSS, il direttore o suo delegato, il responsabile di reparto, l'assistente sociale, l'infermiere, l'addetto all'assistenza, il fisioterapista, l'educatore-animatore, la logopedista. In alcune situazioni è possibile la partecipazione dello stesso ospite e dei suoi familiari.

### Il lavoro per progetti

Le diverse figure professionali svolgono il loro lavoro in modo

integrato con l'obiettivo di assicurare benessere e salute dell'ospite. Tale metodo si propone di spostare l'attenzione dalla singola prestazione del professionista al lavoro comune per obiettivi e per progetti, che permette di personalizzare gli interventi senza dare risposte generiche. Oltre al progetto individuale sull'ospite, l'équipe elabora progetti e programmi generali di reparto e periodicamente si riunisce per la verifica dei risultati e la rivalutazione degli obiettivi.

### **L'Operatore Tutor**

In ogni reparto si è introdotta la figura del "Tutor" che assume il compito di accompagnare e affiancare l'ospite nella fase di accoglienza e durante tutta la sua permanenza in struttura. Il ruolo del tutor è rivestito da un operatore di assistenza che diviene il punto di riferimento privilegiato sia per la raccolta di informazioni riguardanti l'anziano che per l'attuazione degli interventi.

### **I nuclei assistenziali e il nucleo demenze gravi**

I reparti Ala ovest, Nord ovest e Valbella, sono stati di recente riorganizzati e suddivisi in nuclei assistenziali omogenei. Ogni nucleo accoglie un numero limitato di ospiti (da 20 a 30) con caratteristiche e bisogni simili, ha una sua organizzazione assistenziale con obiettivi e piani di lavoro mirati in modo tale da permettere una migliore personalizzazione degli interventi. Nel nucleo demenze, in Ala

Ovest, opera personale preparato a fornire assistenza a 28 ospiti con gravi problemi cognitivi e di orientamento, secondo un progetto operativo specifico.

### **2.3.8. La vita comunitaria**

Le norme generali di comportamento nella struttura sono contenute nel regolamento interno che viene consegnato al momento dell'ingresso dell'ospite.

#### *Orari di visita*

L'accesso ai reparti è libero e consentito in qualsiasi ora della giornata, tuttavia per motivi organizzativi e di rispetto dei bisogni degli ospiti è opportuno evitare le visite prima delle ore 9.00, tra le ore 13.00 e le ore 15.00, e dopo le ore 21.00

#### *Posta personale, telefoni*

La posta diretta agli ospiti viene smistata dall'ufficio amministrativo del servizio sociale, che provvede ad avvisare i familiari qualora l'ospite non sia in grado di riceverla direttamente.

È comunque opportuno che i familiari periodicamente verifichino la presenza di corrispondenza presso il reparto o la portineria. Il servizio telefonico è garantito per mezzo di apparecchio a scheda oppure a mezzo impianto centralizzato.

È consentito agli ospiti, previa autorizzazione della Direzione, provvedere a loro spese all'installazione di un impianto telefonico in diretta comunicazione con l'esterno.



### *Denaro ed oggetti di valore*

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti di valore o grosse somme di denaro; qualora sia strettamente necessario si possono depositare, sotto la propria responsabilità, presso il reparto. In ogni caso l'Amministrazione non risponde di eventuali furti od ammanchi.

### *Vestiaro*

L'ospite, al momento dell'ingresso, deve disporre di un corredo personale adeguato alle sue necessità e periodicamente reintegrato in accordo con il responsabile di reparto. Qualora ciò non accada, l'Ente provvederà in merito addebitando in fattura il costo sostenuto. Ogni capo di abbigliamento deve essere contrassegnato a seconda del reparto di appartenenza (Chiostrini Uomini di colore blu, Chiostrini Donne rosso, Nord Ovest verde-N.O., Ala Ovest verde-A.O, Valbella giallo). L'amministrazione non è tenuta a rimborsare spese per lo smarrimento, deterioramento o distruzione dei capi di abbigliamento.

### *Uscite dalla struttura*

Per le uscite all'esterno è necessario avvisare il responsabile di reparto o in sua assenza l'infermiere professionale e sottoscrivere un apposito modulo; qualora l'ospite non sia presente durante i pasti, ne deve dare avviso al personale.

### *Trasferimenti tra le strutture dell'Ente*

Sono previsti trasferimenti tra i vari reparti, sia su richiesta dell'ospite e dei familiari, previo parere dell'

UOI oppure su segnalazione del reparto qualora le condizioni psicofisiche dell'ospite lo consiglino.

### *Ricoveri in strutture sanitarie*

In caso di ricovero l'ospite mantiene il posto con una riduzione del 50% del costo della retta esclusi i giorni di ricovero e di dimissione.

### *Comitato parenti*

Ai sensi del regolamento regionale in materia, allo scopo di promuovere la partecipazione e la collaborazione degli ospiti nella gestione dei servizi e nelle verifiche contabili e determinazione delle rette e per fornire all'Amministrazione dell'Ente suggerimenti e proposte per il miglioramento della qualità della vita all'interno delle strutture, è prevista la costituzione della rappresentanza degli ospiti e /o loro familiari. L'Amministrazione organizza periodicamente un incontro tra i responsabili dell'Ente e i rappresentanti dei familiari; al bisogno vengono convocate assemblee con tutti i familiari.

Nei reparti, in apposite bacheche sono esposte informazioni relative alle attività del Comitato Parenti.

### *Assistenza privata*

L'Ente offre all'anziano la possibilità di attivare in proprio una assistenza privata personale.

L'assistenza privata deve armonizzare il proprio intervento con le modalità assistenziali erogate nei reparti, facendo partecipare l'ospite alle varie attività programmate e rispettando le indicazioni sanitarie, sociali ed assistenziali elabo-

rate dall'équipe interna. Ulteriori riferimenti al riguardo sono contenute nel Regolamento interno.

### *Decesso di un ospite*

In caso di decesso di un ospite presso la Casa di riposo di via Baratto vengono effettuati i seguenti interventi:

l'assistenza medica, da parte del medico di reparto e del medico necroscopo per l'espletamento delle pratiche e dei certificati previsti dalla legge, la pulizia e la vestizione della salma, il trasporto alla cella mortuaria dell'Istituto.

Per accedere alla cella mortuaria, che si trova nel reparto Ala Ovest, è necessario chiedere la chiave al personale del reparto. In caso di decesso di un ospite presso la residenza di via Valbella vengono assicurati: l'assistenza medica per le certificazioni necessarie, la preparazione della salma e il suo trasferimento presso la cella mortuaria dell'ospedale di Schio.

L'impresa di pompe funebri viene scelta e contattata direttamente dai familiari.

## **INFORMAZIONI PERSONALE DI RIFERIMENTO**

Durante il periodo di permanenza in struttura gli ospiti e i loro familiari possono rivolgersi:

- Per **chiarimenti e segnalazioni** relative all'organizzazione del reparto o all'assistenza fornita all'ospite, ai Responsabili di reparto, durante l'orario di presenza o su appuntamento.
- Per **informazioni di tipo medico sanitario**, al medico di repar-

to durante l'orario di presenza. In assenza del medico o del responsabile è l'Infermiere di reparto o di nucleo che può dare indicazioni generali e di carattere sanitario sull'ospite e che può raccogliere segnalazioni riferendo successivamente a chi di competenza.

- Per **informazioni relative al percorso riabilitativo** seguito dall'ospite, al fisioterapista di reparto o alla logopedista.
- Per **problematiche relative all'inserimento, alla degenza, agli aspetti assistenziali della retta e di segretariato sociale**, al Servizio Sociale durante l'orario di ricevimento o previo appuntamento telefonico.
- Per gli **aspetti amministrativi-economici relativi alle rette**, all'Ufficio Ragioneria durante l'orario di apertura al pubblico.
- Per richiedere la **copia della cartella clinica** rivolgersi alla Direzione, che ne autorizza il rilascio con costo a carico dell'interessato. Per altri eventuali documenti, non relativi all'anno corrente, verranno richiesti i diritti di segreteria.

### **2.3.9. Orari di apertura al pubblico**

#### **Portineria**

lunedì – venerdì:  
dalle ore 8.00 alle ore 19.00.  
Sabato e festivi:  
dalle ore 8.00 alle ore 12.00  
dalle ore 14.00 alle ore 18.00.  
festivi infrasettimanali:  
dalle ore 8.00 alle ore 14.00.

### **Uffici amministrativi**

lunedì:

dalle ore 16.00 alle 17.30.

martedì, mercoledì e giovedì: dalle ore 9.00 alle 11.30.

### **Servizio Sociale**

martedì e giovedì:

dalle ore 9.00 alle 11.30; oppure su appuntamento.

### **Responsabili di Reparto**

Sono a disposizione dei familiari durante l'orario di presenza e a richiesta su appuntamento.

### **Numeri di telefono**

---

Centralino

0445/599811

---

Ufficio Rette Contabilità

0445/599812

---

Servizio Sociale

0445/599880

---

Chiostru uomini

0445/599821

---

Chiostru Donne

0445/599822

---

Ala Nord Ovest

0445/599844

---

Ala Ovest

0445/599832

---

Valbella

0445/599900

---

### **2.3.10. Altre strutture residenziali**

#### **Casa Albergo “La Filanda”**

La casa albergo, attiva dal 1991, si trova in via Camin, 12 a Magrè, ed è destinata ad anziani autosufficienti. Sono disponibili 34 appartamenti, già dotati di cucina dando la possibilità di arredare l'abitazione con i propri mobili secondo le proprie abitudini. Nella mansarda dello stabile funziona una sala da pranzo, dove è possibile usufruire dei pasti forniti dalla cucina dell'Ente, a mezzogiorno dal lunedì al sabato. È previsto il servizio di pulizie dell'appartamento e di lavanderia per la biancheria piana, con cadenza quindicinale. È garantita la manutenzione ordinaria degli alloggi e degli spazi condominiali. Gli ospiti della casa albergo sono collegati tramite il telefono con il centralino de “La Casa” e, durante la notte, è prevista la chiamata di emergenza con la casa Suore di via Baratto. I residenti della struttura possono accedere a tutte le attività di animazione del centro servizi, operante nella sede di via Camin; sono inoltre disponibili, a pagamento, i servizi di pedicure e parrucchiera. La casa albergo è inserita in un contesto di servizi più ampio che comprende il centro diurno “Al Tinello” e il centro servizi “La Filanda”.  
Tel. 0445 599811



### ***Casa albergo “San Francesco”***

In via Baratto nel centro di Schio, vicino alla sede della casa di riposo, vi sono altri 30 miniappartamenti, inseriti in un contesto di servizi comuni analogo alla struttura della Filanda. Sono parzialmente arredati e gli ospiti possono personalizzarli con i loro mobili ed oggetti cari. L'indipendenza di ogni appartamento è valorizzata dalla presenza di servizi comuni alla persona (bagno attrezzato, parrucchiere, pedicure) e, compresi nella retta, servizi di lavanderia piana, pulizie dell'alloggio (quindicinali) e manutenzione. È garantita la chiamata di emergenza notturna con il collegamento alla casa Suore. Vi è la possibilità di accedere al servizio mensa, dal lunedì al sabato a mezzogiorno, e di partecipare alle attività di animazione.

L'attivazione è prevista per la metà del 2002.

**Tel. 0445 599811.**

## **2.4. I SERVIZI SEMI RESIDENZIALI**

### ***Centro Diurno “San Francesco”***

All'interno della casa Albergo di via Gaminella, in centro a Schio, è attivo un servizio di Centro Diurno che può accogliere 20 anziani non autosufficienti anche gravi, tra cui persone con problematiche di demenza. È un servizio che offre agli anziani e alle loro famiglie l'assistenza necessaria durante il giorno e la possibilità di rimanere nel proprio ambito familiare il più a lungo possibile. Gli orari sono flessibili a seconda delle singole esigenze, con una apertura dal lunedì al venerdì; è dotato di un servizio di trasporto con pulmini attrezzati per accompagnare gli utenti che trascorrono la giornata al centro, usufruendo del servizio mensa, di prestazioni infermieristiche ed assistenziali, di attività di animazione e, in collaborazione con la U.L.SS., di trattamenti riabilitativi.

**Tel. 0445 599811.**



## 2.5. I SERVIZI APERTI

### *Centro Servizi “Serena”*

All'interno del parco del Baratto, è attivo fin dal 1989 un centro servizi per gli anziani che ricercano momenti di aggregazione e socialità in un ambiente sereno ed accogliente. Con il rilascio della tessera di iscrizione (da parte dell'assistente sociale) vi è la possibilità di usufruire del servizio mensa, di parrucchiere e pedicure e di tutte le attività di animazione quali gite, feste, corsi di ginnastica, pomeriggi di intrattenimento. Il centro è gestito in collaborazione con i volontari della associazione “Serena”. È aperto il lunedì, mercoledì giovedì, dalle 11.00 alle 18.00 e il martedì, venerdì e sabato dalle 11.00 alle 13.30.

**Tel. 0445 599855.**

### *Centro Servizi “La Filanda”*

Nel centro di Magrè, dal 1992 è in funzione un centro sociale di ritrovo ed aggregazione per gli anziani. La sua finalità è di contrastare l'isolamento e la solitudine, proponendo attività di animazione e servizi alla persona: bar, mensa, corsi di ginnastica e di memoria, giochi, gite, feste, incontri informativi, gruppo corale, parrucchiera, pedicure, ecc.

Al suo interno è attivo anche un ambulatorio infermieristico gestito da infermieri volontari. Per accedere al centro è necessaria la tessera di iscrizione annuale, rilasciata dall'assistente sociale. Il servizio è aperto dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 17.30.

**Tel. 0445/599977- 599976**

# 3. Impegni e programmi di miglioramento della qualità dei servizi

Sul piano del miglioramento della qualità dei servizi offerti, l'Istituto intende concentrarsi in particolare sui seguenti obiettivi:

## MIGLIORAMENTI STRUTTURALI:

La ristrutturazione della Casa di riposo di Valbella, da completare entro l'estate 2002, permetterà di accogliere, su due piani, 48 anziani non autosufficienti in stanze singole, doppie e triple tutte dotate di servizi. La ristrutturazione è stata progettata prevedendo ampi spazi comuni e servizi per tutti gli ospiti tra i quali palestra, sala animazione, bar, sala parrucchiera, cappella e cella mortuaria. Tutti i locali saranno dotati di climatizzazione. Altri rilevanti impegni sono costituiti dalla ristrutturazione del reparto ala Ovest prevista per il 2003 e dall'adeguamento strutturale del reparto Chiostrì Uomini e Donne .

## ATTIVAZIONE DEL SISTEMA QUALITÀ

Per l'anno 2002/03, iniziando dal centro residenziale di Valbella, l'Ente mira ad ottenere la certificazione di qualità secondo le norme UNI EN ISO 9000.

## QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI:

- Consolidamento e potenziamento del lavoro per progetti e dell'organizzazione per nuclei nei reparti con particolare riferi-

mento alla predisposizione e attuazione dei programmi di intervento personalizzato (PAI);

- Attivazione di un programma di miglioramento della fase di inserimento dell'ospite con la produzione della carta di accoglienza in reparto;
- Sviluppo di prassi operative e protocolli comuni tra operatori e fra reparti ;
- Miglioramento del servizio alberghiero con particolare riguardo agli orari dei pasti.

## FORMAZIONE PERMANENTE:

Tutte le figure professionali in servizio sono coinvolte nei processi formativi che l'Ente periodicamente organizza nei diversi reparti.

I percorsi formativi sono finalizzati a:

- garantire il costante aggiornamento del personale dal punto di vista tecnico assistenziale;
- favorire lo sviluppo del lavoro di équipe e la personalizzazione degli interventi;
- migliorare la comunicazione tra operatori e utenti/familiari.

Rapporti con utenti/familiari:

L'Ente riconosce l'importante apporto della famiglia nella promozione della qualità della vita, pertanto intende sviluppare maggiormente i rapporti con le stesse, favorendo la loro partecipazione e la loro collaborazione al miglioramento dei servizi. Sono iniziati e continueranno gli incontri periodici con gli ospiti e loro familiari



per la presentazione dei programmi e dei progetti, per la condivisione degli obiettivi e lo scambio delle informazioni.

### **INTEGRAZIONE DELLA STRUTTURA CON LA RETE TERRITORIALE**

Potenziamento della già presente collaborazione con altri servizi o

agenzie sociali che si occupano della terza età in un'ottica di prevenzione e di mantenimento della autonomia, anche in una dimensione socio-culturale di attenzione ai problemi e ai bisogni della popolazione anziana.

# 25

# 4. Tutela e Partecipazione

## TUTELA

L'Istituto garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente il quale può formulare suggerimenti e presentare osservazioni o reclami contro atti o comportamenti che non rispettino i principi e gli standard stabiliti nella presente Carta dei servizi.

Le segnalazioni, le opposizioni o i reclami, presentati dai singoli assistiti o da associazioni o organismi che li rappresentano, possono essere rivolte verbalmente o per iscritto al Responsabile di reparto o al Servizio Sociale che provvederanno a fornire una rapida risposta per quelle situazioni che si presentano di facile soluzione; qualora le problematiche non trovino rispondenza presso le suddette figure è possibile rivolgersi alla Direzione.

## PARTECIPAZIONE

La funzione di partecipazione si realizza attraverso forme di coinvolgimento degli utenti e degli organismi che li rappresentano i quali svolgono compiti di:

- collaborazione con l'Ente per la migliore qualità della erogazione del servizio e la piena e tempestiva diffusione delle informazioni alle famiglie;
- promozione di iniziative integrative finalizzate ad elevare la qualità della vita degli ospiti. L'Amministrazione, inoltre, promuove incontri con i familiari degli ospiti relativi ai diversi progetti nell'ambito assi-

stenziale, con la finalità dello scambio di informazioni; predispone la verifica degli obiettivi e degli standard prefissati almeno annualmente.

Sarà previsto l'utilizzo di questionari sul grado di soddisfazione degli utenti, rispetto agli standard di qualità.

## STRUMENTI INFORMATIVI

La cura e la diffusione di strumenti informativi ( carta dei servizi, regolamento interno, protocollo del volontariato) costituisce uno dei maggiori canali di informazione a cui si aggiunge la possibilità di accedere al sito internet dell'Ente all'indirizzo [www.lacasa-schio.org](http://www.lacasa-schio.org)

Premessa

## 4

1. Presentazione dell'Ente e principi fondamentali della sua Attività

## 6

2. Informazioni su i Servizi e le Attività.

|   |    |
|---|----|
| 2.1. Tipologia di Servizi                         | 6  |
| 2.2. L'accesso ai Servizi                         | 6  |
| 2.2.1. Tutela della Privacy                       | 7  |
| 2.3. Le Strutture Residenziali                    | 7  |
| 2.3.1. Casa di riposo di via Baratto              | 7  |
| 2.3.2. Casa di riposo di via Valbella             | 9  |
| 2.3.3. I Servizi offerti dalla Casa di riposo     | 10 |
| 2.3.4. Struttura organizzativa e gestionale       | 14 |
| 2.3.5. Procedura per l'ingresso in Casa di riposo | 16 |
| 2.3.6. Rette di degenza e condizioni di pagamento | 17 |
| 2.3.7. La presa in carico dell'Ospite             | 17 |
| 2.3.8. La vita comunitaria                        | 18 |
| 2.3.9. Orari di apertura al pubblico              | 20 |
| 2.3.10. Altre Strutture residenziali              | 21 |
| Casa Albergo La Filanda                           | 21 |
| Casa Albergo San Francesco                        | 21 |
| 2.4. I Servizi semi-residenziali                  | 22 |
| 2.5. I Servizi Aperti                             | 23 |

## 24

3. Impegni e Programmi di miglioramento della qualità dei Servizi.

4. Tutela e Partecipazione.

## 26

Questa pubblicazione  
è stata realizzata  
anche grazie a

