



La C.A.S.A.

Centro Assistenza Servizi per
Anziani



CARTA dei *SERVIZI*

La presente Carta dei Servizi è stata realizzata per far conoscere all'utenza i servizi offerti e le attività svolte dalla nostra struttura e vuole essere un'utile guida per gli ospiti e i loro famigliari.

Il Consiglio d' Amministrazione



CARTA DEI SERVIZI

1 PRESENTAZIONE DELL'ENTE E PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA SUA ATTIVITA'

L'I.P.A.B. "La C.A.S.A." (Centro Assistenza e Servizi per Anziani) di Schio nasce nel 1989 in seguito alla fusione di alcuni enti ed opere pie preesistenti. La storia dell'istituto è tuttavia molto più antica: nel 1595 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 l'ospedale venne trasferito nella sede attuale di via S. Camillo de Lellis e il "Baratto" rimase la sede della Casa di Riposo. Alle strutture di via Baratto si sono aggiunte, nel 1988, la residenza di Valbella, in via Monte Valbella, acquisita dalla Lanerossi; nel 2000 il nuovo edificio di Valbella e nel 2002 la Casa Albergo San Francesco in via Gaminella.

"La C.A.S.A." gestisce a Schio due Case Albergo: "La Filanda" dal 1991 e "San Francesco" dal 2002; dal 1997 gestisce inoltre per conto dell'ULSS n. 4 "Alto Vicentino" due RSA che hanno sede a Montecchio Precalcino, in via Europa Unita, e che ospitano rispettivamente utenza psicogeriatrica e handicap grave.

Giuridicamente l'Istituzione "La C.A.S.A." è un'I.P.A.B. (Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza), cioè un Ente pubblico autonomo, che gestisce servizi socio sanitari. E' retto da un Consiglio di Amministrazione composto da 5 membri, nominati dal Sindaco del Comune di Schio. Il Consiglio, che elegge al proprio interno il Presidente, dura in carica 5 anni.

1.1 La Mission

La mission de La C.A.S.A. è la promozione della salute, del benessere psicofisico e il miglioramento della qualità della vita delle persone anziane autosufficienti e non autosufficienti e dei loro famigliari, rispettandone la dignità e i diritti.

Gli interventi sono caratterizzati dalla personalizzazione delle risposte assistenziali e sociosanitarie in relazione alle diverse problematiche presentate dall'utenza assicurando il coinvolgimento e la partecipazione attiva delle famiglie.

1.2 I Valori

I valori che sostengono l'operato dell'Ente sono:

- L'accettazione incondizionata della persona e il rispetto della sua dignità nelle diverse situazioni ivi compreso il non ricorso all'accanimento terapeutico nella fase terminale della vita
- La personalizzazione, la flessibilità e la continuità dell'intervento assistenziale attento alla valorizzazione delle capacità residue della persona
- Il rapporto privilegiato con la famiglia intesa come interlocutore e risorsa fondamentale nella presa in carico dell'anziano



- La formazione e l'aggiornamento continui rivolti al personale e lo sviluppo dell'interprofessionalità
- L'apertura al territorio e il coinvolgimento del volontariato e dell'associazionismo.

1.3 I Principi

L'attività de La C.A.S.A. si ispira ad alcuni principi fondamentali:

- **L'Eguaglianza e l'Imparzialità.** Ogni persona ha il diritto di ricevere i servizi e l'assistenza più adeguata senza discriminazione di sesso, razza, religione, lingua, opinioni politiche e condizioni socio-economiche. Il personale nello svolgimento delle proprie attività si ispira a criteri di obiettività, giustizia, imparzialità e rispetto della persona.
- **La Partecipazione.** E' assicurata l'integrazione dei familiari alla vita quotidiana dell'ospite anche attraverso le associazioni di rappresentanza e di tutela dei diritti. Gli ospiti ed i familiari hanno la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio. Sono salvaguardate, inoltre, la trasparenza e l'accesso alle informazioni.
- **Diritto di scelta.** E' assicurato il diritto di scelta e di autodeterminazione dell'ospite ricercando il suo consenso nell'erogazione dei servizi.
- **Efficacia ed efficienza.** L'erogazione dei servizi avviene in modo da ottenere un ottimale rapporto tra risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti.

2 INFORMAZIONI SUI SERVIZI E LE ATTIVITA'

Al fine di rispondere in maniera mirata ai diversi bisogni assistenziali e sanitari delle persone anziane autosufficienti e non autosufficienti, "La C.A.S.A." offre a Schio i seguenti servizi.

CASE DI RIPOSO

Plessi di via Baratto accoglimenti definitivi e temporanei

Plesso di via Monte Valbella accoglimenti definitivi e temporanei e Nucleo Alzheimer

CASE ALBERGO

Casa Albergo "La Filanda" in via Camin

Casa Albergo "San Francesco" in via Gaminella

CENTRO DIURNO "El Tinelo" in via Camin

ALTRI SERVIZI

Centro Servizi "San Francesco" in via Gaminella

Centro Servizi "La Filanda" in via Camin

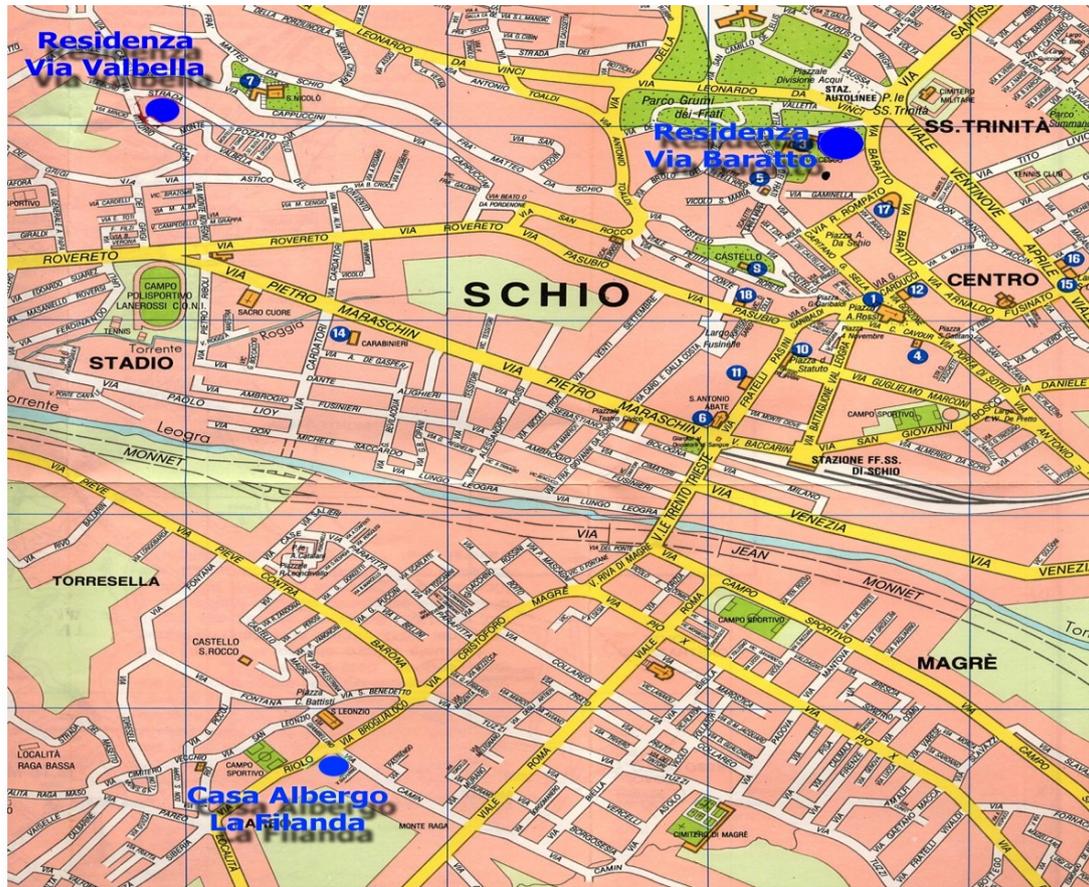
Linea "Pronto Alzheimer"

Ambulatorio infermieristico per esterni

Ambulatorio di Fisioterapia per esterni



2.1 Le Strutture Residenziali



I Plessi di via Baratto

I plessi di via Baratto, siti in centro a Schio, in via Baratto 39, offrono 189 posti di accoglienza continuativa per anziani autonomi o non autosufficienti anche gravi.

PLESSO GIARDINO

Il plesso Giardino si struttura in 3 nuclei assistenziali: Nucleo Blu al 1° piano, Nucleo Rosso e Nucleo Rosa al 2° piano per un totale di 92 ospiti

Il Nucleo Blu accoglie 34 ospiti che presentano ancora discreta autonomia e/o problematiche lievi. Ci sono 12 stanze a due letti, 2 stanze a 3 letti e 4 stanze ad un letto, tutte con il bagno.

Il Nucleo Rosso accoglie 41 ospiti non autosufficienti. Ci sono 11 stanze a due letti, 3 stanze a 3 letti, 2 stanze singole e 2 stanze a 4 letti, tutte con il bagno.

Il Nucleo Rosa accoglie 17 ospiti non autosufficienti. Ci sono 5 stanze a due letti, 1 stanza a 3 letti e 1 stanza a 4 letti, tutte con il bagno.



PLESSO VALLETTA

Il plesso Valletta è composto da due edifici tra loro comunicanti: gli ultimi due piani dell'edificio Ala Est e la ex Nord Ovest.

Dispone di complessivi 97 posti di accoglienza continuativa per persone anziane non autosufficienti di cui 24 posti sono riservati ad anziani con necessità di intervento a maggior rilievo sanitario (media intensità).

Il plesso è suddiviso in tre nuclei assistenziali:

Il Nucleo Verde, al 2° piano degli edifici Ala Est e Nord Ovest, accoglie 33 persone anziane non autosufficienti con bisogni assistenziali e sanitari di ridotta e di media intensità.

Il Nucleo Smeraldo, al 2° piano degli edifici Ala Est e Nord Ovest, accoglie 17 persone anziane non autosufficienti con bisogni assistenziali e sanitari di ridotta e di media intensità

Il Nucleo Giallo, al 3° piano degli edifici Ala Est e Nord Ovest, accoglie 47 persone anziane non autosufficienti con bisogni assistenziali e sanitari di ridotta e di media intensità.

PLESSO VALBELLA

Il plesso, sito a Schio in via Monte Valbella 10, è strutturato in due edifici tra loro comunicanti. Dispone di complessivi 108 posti di accoglienza continuativa per persone anziane autonome e non autosufficienti di cui 46 posti sono riservati ad anziani con necessità di intervento a maggior rilievo sanitario (media intensità). Il plesso è suddiviso in tre nuclei assistenziali.

Il Nucleo Girasole accoglie 46 ospiti in parte autosufficienti e in parte non autosufficienti con ridotto minimo bisogno assistenziale.

Il Nucleo Genziana accoglie 40 ospiti non autosufficienti con bisogni assistenziali e sanitari di ridotta e di media intensità.

Il Nucleo Ciclamino ospita 22 utenti affetti da morbo di Alzheimer (media intensità) in un contesto specialistico dove il modello organizzativo è adattato alla particolare tipologia di ospiti e il personale che vi opera segue un percorso di formazione permanente.

Il Centro Diurno

CENTRO DIURNO “EL TINELLO” è un servizio di supporto alla famiglia che offre alla persona anziana una valida alternativa alla casa di riposo. E' gestito in convenzione con il Comune di Schio ed è rivolto ad un massimo di 13 persone anziane autosufficienti o al limite dell'autosufficienza.

Si trova nei locali dell'ex Filanda di via Camin, struttura che ospita anche la Casa Albergo e il Centro Servizi “La Filanda”.

Il Centro è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 16.00, e offre i seguenti servizi:

attività occupazionali, di socializzazione e di animazione, pranzo, servizio di parrucchiera e pedicure, bagno assistito, e trasporto.

Per accedere al servizio è necessario presentare la domanda allo Sportello Unico del comune di Schio.

Le Case Albergo

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

Gli appartamenti delle Case Albergo sono semi arredati e gli ospiti possono personalizzarli con i loro mobili ed oggetti cari. Per gli ospiti delle due Case Albergo è attivo il servizio di Telesoccorso, attivo 24 ore su 24.



CASA ALBERGO SAN FRANCESCO

La Casa Albergo San Francesco, sita in centro città, è costituita da 30 alloggi protetti singoli e doppi e può ospitare fino a 38 anziani autosufficienti.

CASA ALBERGO LA FILANDA

La Casa Albergo La Filanda, in zona Magrè a Schio, è costituita da 34 alloggi protetti singoli e doppi e può ospitare fino a 50 anziani autosufficienti.

2.2 Servizi Offerti Dalle Strutture Residenziali

(Case di Riposo)

2.2.1 Assistenza e cura della persona

In tutti i plessi sono in servizio operatori socio sanitari qualificati (OSS) nell'arco delle 24 ore; essi si occupano dei bisogni assistenziali degli ospiti secondo un progetto personalizzato concordato con l'équipe professionale di reparto in sede di Unità Operativa Interna.

2.2.2 Assistenza medica

Per gli ospiti non autosufficienti è garantita l'assistenza medica da parte di medici di medicina generale, presenti nelle strutture 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 che può avere libero accesso alle strutture.

2.2.3 Assistenza Infermieristica

Il servizio infermieristico è garantito, nell'arco delle 24 ore nelle due sedi, da Infermieri Professionali.

2.2.4 Servizio riabilitativo di fisioterapia

Il servizio è affidato a fisioterapisti professionali che svolgono gli interventi sia nei nuclei sia nelle due palestre attrezzate delle diverse sedi. I trattamenti riabilitativi sono richiesti dal medico di reparto a cui ci si può rivolgere per informazioni. Sono previsti interventi sia di gruppo che individuali.

2.2.5 Servizio riabilitativo di logopedia

E' presente il servizio di logopedia, che si occupa di attività di prevenzione e di riabilitazione delle patologie del linguaggio, della comunicazione e delle disabilità cognitive. Si effettuano interventi sia individuali che di gruppo, in collaborazione con le altre figure professionali quali Educatori e Fisioterapisti, nonché interventi formativi indirizzati al personale, ai volontari e alfamiliari degli ospiti.

2.2.6 Servizio psicologico

E' presente la figura dello psicologo, che attua interventi valutativi, terapeutici e di sostegno, sia individuali che di gruppo.



2.2.7 Servizio di animazione e socio relazionale

In ogni reparto è presente la figura dell'Educatore Professionale - Animatore che, in collaborazione con l'équipe di reparto, promuove e realizza interventi di animazione, di socializzazione e di supporto relazionale sia individuali che di gruppo. A favore degli ospiti vengono organizzate attività ludiche, laboratori di attività manuali ed espressive, attività culturali; periodicamente si organizzano feste, uscite o gite nei dintorni.

2.2.8 Consulenze specialistiche

Se necessario, su richiesta del medico curante, vengono garantite visite specialistiche negli ambulatori della ULSS n. 4 o in strutture convenzionate.

2.2.9 Fornitura farmaci

L'Ente fornisce gratuitamente agli ospiti non autosufficienti i farmaci necessari, inseriti in uno specifico prontuario concordato con l'ULSS n.4; per gli anziani autosufficienti i farmaci vengono erogati secondo le disposizioni stabilite dal Servizio Sanitario Nazionale.

2.2.10 Fornitura protesi ed ausili per la deambulazione

Qualora l'ospite sia riconosciuto invalido civile, il servizio di fisioterapia provvede, tramite l'ULSS n.4, a fornire in uso ausili idonei per la deambulazione (carrozzine, girelli, tripodi, stampelle, bastoni, scarpe ortopediche). Vengono inoltre forniti presidi antidecubito utili alla prevenzione di piaghe (materassi, cuscini, salva-talloni, ecc.).

2.2.11 Servizio Ristorazione

Il servizio ristorazione è curato dalla cucina centrale dell'Ente, che fornisce i pasti anche a strutture e servizi convenzionati. I pasti sono distribuiti indicativamente nei seguenti orari:

colazione	alle 07:45 alle 08:30
Pranzo	alle 11:45
Merenda	alle 15:30
Cena	alle 18.00

E'previsto il servizio in camera per gli ospiti allettati e su prescrizione medica sono predisposte diete particolari. Il menù, esposto in reparto e proposto giornalmente, consente diverse possibilità di scelta; 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 assieme al proprio congiunto; a questo scopo è necessario prenotare il pasto rivolgendosi al Responsabile di Reparto.



2.3 Servizi Generali Offerti Da Tutte Le Strutture

2.3.1 Servizio sociale

Il Servizio Sociale è costituito da un gruppo di assistenti sociali incaricate di predisporre e seguire l'inserimento degli ospiti nelle varie strutture. 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. Il servizio sociale svolge funzioni di sostegno e aiuto all'ospite e ai suoi familiari a fronte di eventuali problematiche relative alla permanenza nelle strutture; svolge inoltre funzioni di segretariato sociale.

2.3.2 Accompagnamento ospiti

Qualora i familiari siano impossibilitati a farlo di persona, è previsto il servizio di trasporto e accompagnamento degli ospiti che necessitano di uscire dalla struttura per visite specialistiche programmate. Il trasporto è effettuato con mezzi attrezzati.

2.3.3 Volontariato

Presso tutte le strutture dell'Ente viene promossa la partecipazione del volontariato sia in forma associativa/convenzionata che individuale. L'attività di volontariato è disciplinata da uno specifico regolamento interno. Attualmente è operante presso l'Istituto la convenzione con l'associazione "La Solidarietà" che si occupa dell'accompagnamento degli ospiti e con l'associazione "Co.o.al.a." che si occupa di supporto alle attività di animazione.

2.3.4 Servizio religioso

E' garantita l'assistenza spirituale a quanti sono ricoverati. Gli ospiti aderenti ad altre confessioni possono chiedere l'assistenza spirituale secondo la propria fede.

2.3.5 Servizio Manutenzione

L'Ente dispone di una squadra di operai specializzati che svolge interventi di manutenzione rivolti anche a oggetti ed ausili di uso personale degli ospiti. La squadra garantisce il servizio di reperibilità notturna e festiva.

2.3.6 Pulizia ambientale

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

2.3.7 Guardaroba e lavanderia

L'Istituto offre il servizio di lavanderia, stiratura ed eventuale rammendo per la biancheria personale e il vestiario degli ospiti; il servizio è compreso nel costo della retta ed affidato ad una ditta esterna. Per i capi di vestiario particolarmente delicati si consiglia di provvedere direttamente al lavaggio.



2.3.8 Servizio di pedicure

Gli ospiti che ne hanno necessità possono usufruire del Servizio che viene attivato in ciascun reparto una o due volte a settimana. Il servizio è compreso nel costo della retta.

2.3.9 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 compreso nel costo della retta.

2.3.10 Portineria / Ufficio Relazioni al Pubblico URP

Il servizio è attivo in via Baratto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 14.00.

I pomeriggi da lunedì a giovedì, il servizio è attivo su appuntamento.

Il sabato e domenica il servizio è chiuso.

Per la sede di Valbella il servizio è attivo dal lunedì al venerdì.

Lunedì dalle ore 8.00 alle 13.00 dal martedì al giovedì dalle ore 8.00 alle 16.30.

Il venerdì dalle ore 08:00 alle 12:00 e dalle 13:00 alle 17:30.

2.3.11 Servizio bar

All'interno della sede di via Baratto, al piano terra dell'edificio Ala Est, è in funzione un bar aperto agli ospiti, ai loro familiari e alla cittadinanza tutti i giorni della settimana.

2.4 L'accesso Ai Servizi

Per accedere alla Casa di Riposo e alle Case Albergo la richiesta deve essere inoltrata allo Sportello Unico per l'Anziano presso il Comune di residenza.

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 nonché i dati della persona di riferimento.

L'Assistente Sociale Tutor (competente per zona di domicilio) prende in carico la domanda e provvede ad inviarla al Distretto Socio Sanitario di residenza.

Il D.S.S. attiva la valutazione multidisciplinare che, come previsto dalla normativa regionale, avverrà all'interno dell' Unità Valutativa Multidisciplinare Distrettuale (U.V.M.D.) coordinata dal medico geriatra. Sono inoltre presenti in questa sede, ove presenteranno le proprie valutazioni, il medico curante, l'Assistente Sociale tutor e l'infermiere.

A seconda del profilo di autonomia e delle caratteristiche dell'anziano avviene l'inserimento in graduatoria per le strutture scelte.

Per accedere alle Case Albergo è richiesto il possesso della completa autonomia funzionale.

2.5 Procedura Di 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. E' necessario sottoscrivere una impegnativa di pagamento della retta che decorre dal giorno di accettazione, secondo quanto stabilito dal regolamento interno. Deve essere effettuato un versamento anticipato pari ad una mensilità, sul conto corrente dell'Ente, le cui coordinate vengono fornite su apposito modulo. Durante il colloquio con l'Assistente Sociale viene consegnata 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 assistenziale individualizzato. L'Assistente Sociale accompagna l'anziano e i familiari a visitare il reparto designato e a conoscerne il Responsabile, e fissa la data e l'ora per l'ingresso effettivo.

2.6 La Presa In Carico Dell'ospite

Per raggiungere obiettivi di qualità e di salute condivisi, La C.A.S.A. 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'Unità Operativa Interna 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. L'UOI ha cadenza settimanale, vi partecipano il medico di reparto, il direttore o suo delegato, il responsabile di reparto, l'assistente sociale, l'infermiere, l'operatore socio sanitario, il fisioterapista, l'educatore-animatore, il logopedista. Una volta al mese partecipa all'UOI anche il medico coordinatore dell'ULSS.
- **Il progetto individualizzato:** Per ogni ospite viene definito e documentato, da parte dell'èquipe di reparto, un Progetto Individualizzato (PI) sulla base delle condizioni dell'utente, dei suoi bisogni, del suo contesto individuale e sociale e degli obiettivi che si vogliono ottenere. Il progetto, che può essere di recupero delle capacità residue, di mantenimento o di rallentamento del decadimento, viene monitorato periodicamente e modificato in base all'evolversi della situazione. I familiari vengono informati sul programma individualizzato riguardante il proprio congiunto.
- **L' Operatore Tutor:** In ogni reparto è presente 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 tutor è un operatore socio sanitario che diviene il punto di riferimento privilegiato sia per la raccolta di informazioni riguardanti l'anziano che per l'attuazione degli interventi.

2.7 La Vita Comunitaria

Le norme generali sulla vita comunitaria all'interno delle strutture sono contenute nel regolamento interno che viene consegnato al momento dell'ingresso dell'ospite.

2.7.1 Orari di visita

L'accesso ai reparti per le visite di parenti ed amici è consentito dalle ore 9.00 alle 19.00 e fino alle 21.00 solo negli spazi comuni. Per motivi organizzativi e di rispetto dei bisogni degli ospiti è opportuno avvisare il personale di reparto se l'accesso avviene in orari diversi.



Viene richiesta particolare attenzione a non recare disturbo nelle ore del riposo pomeridiano dalle 13.00 alle 15.00 e al rispetto della privacy degli altri anziani ospiti che risiedono nella stessa camera del proprio familiare.

2.7.2 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 elaborate dall'équipe interna. Ulteriori riferimenti al riguardo sono contenute nel regolamento interno.

2.8 I Servizi Aperti

2.8.1 Centro Servizi "San Francesco"

All'interno del parco di via Baratto, è attivo fin dal 1989 un centro servizi per gli anziani autosufficienti della città che ricercano momenti di aggregazione e socialità in un ambiente sereno ed accogliente. Con il rilascio della tessera di iscrizione vi è la possibilità di usufruire del servizio mensa, di parrucchiere e pedicure e di tutte le attività di animazione quali gite, feste, corsi, ecc.

2.8.2 Centro Servizi "La Filanda"

Nel centro di Magrè, dal 1992 è in funzione un centro sociale di ritrovo ed aggregazione per gli anziani autosufficienti. La sua finalità è di contrastare l'isolamento e la solitudine, proponendo attività di animazione e servizi alla persona, incentivando l'autogestione e le iniziative degli iscritti. Sono attivi i servizi: bar, mensa, corsi, giochi, gite, feste, incontri informativi, gruppo corale, parrucchiera, pedicure, ecc. Al suo interno è presente anche un ambulatorio infermieristico gestito da infermieri volontari.

2.8.3 Linea "Pronto Alzheimer"

Dal 2007 è attivo un punto di riferimento e di ascolto rivolto ai familiari e a tutti coloro che si occupano di persone affette da demenza, per avere gratuitamente informazioni sulla malattia, consigli su aspetti pratici relativi all'assistenza, orientamento sulle risorse e i servizi presenti sul territorio, sostegno psicologico e consulenza. Al numero 0445/599499 risponde personale specializzato operante nel Nucleo Alzheimer.

2.8.4 Servizio Ristorante

Gli ospiti delle Case Albergo e gli anziani della città iscritti ai Centri Servizi possono usufruire del Ristorante presente nelle due Case Albergo. Il servizio è attivo a pranzo, tutti i giorni (festivi compresi). Il costo del pranzo completo (primo, secondo, frutta, dolce e caffè) è di Euro 6.50. Le prenotazioni si raccolgono presso i Centri Servizi.

2.8.5 Ambulatorio infermieristico

Presso la Casa Albergo "S. Francesco" di Via Gaminella, è istituito il servizio ambulatoriale infermieristico dove tutti i cittadini possono usufruire **gratuitamente** di prestazioni come:

- Iniezioni intramuscolari
- Piccole medicazioni



- Misurazione della pressione arteriosa
- Misurazione del livello glicemico

L'ambulatorio è aperto il lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì dalle ore 09:30 alle ore 11:30

2.8.6 Ambulatorio di fisioterapia e riabilitazione per utenti esterni

L'ambulatorio si trova presso i locali della Casa Albergo san Francesco, in via Gaminella 1, in centro a Schio. Offre, a tariffe agevolate per gli anziani del territorio, interventi quali: riabilitazione ortopedica, riabilitazione neurologica e funzionale, massoterapia, tecarterapia, ultrasuonoterapia, consulenza e addestramento ausili, ortesi e protesi. Si accede al servizio tramite appuntamento, telefonando al n. 0445/599878 dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 14.00.

2.8.7 Attività formative

“La C.A.S.A.” collabora da diversi anni con organismi di formazione regionale al fine di promuovere e realizzare corsi per Operatore Socio Sanitario. E' sede di tirocinio per percorsi universitari (infermieri, fisioterapisti, psicologi, assistenti sociali ed educatori.) e di altri corsi di formazione.

2.9 Rette Di Degenza E Condizioni Di Pagamento

2.9.1 Case di Riposo

L'Ente dispone di un sistema di rette individuali, legate alle condizioni di autonomia dell'anziano (profilo) e quindi dal livello di prestazione assistenziale necessario. La retta viene stabilita al momento dell'entrata 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 di profilo, decise dall'Unità Operativa Interna (U.O.I.) attraverso la compilazione della scheda S.V.A.M.A. (Scheda di Valutazione Multidimensionale dell'Anziano) vengono comunicate ai familiari, prima della fatturazione.

La retta pagata dagli ospiti non autosufficienti comprende una quota relativa alla assistenza sanitaria 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 nei termini previsti per la dichiarazione dei redditi e sarà disponibile entro una settimana.



La C.a.s.a. - Rette giornaliere 2021-

Autosufficiente (Profilo SVAMA 1)	€ 50.00
Non autosufficiente 1° fascia (Profili SVAMA 2-3-4-6-7- 16 minima)	€ 59.00
Non autosufficiente 2° fascia (Profili SVAMA 5-8-9-11-12-13-14-15)	€ 63.00
Nucleo per demenze (Profili SVAMA 16 e 17)	€ 65.00
Privati e temporanei ala vecchia	€ 70.00
Privati e temporanei ala nuova	€ 75.00
Apertura Istruttoria	€ 150.00

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

2.9.2 Centro Diurno

Le tariffe applicate sono fissate dal Comune di Schio e sono calcolate per ogni utente sulla base dell'indicatore della situazione economica equivalente.

2.9.3 Case Albergo

Le rette giornaliere delle Case Albergo variano a seconda delle caratteristiche e della superficie dell'appartamento.

Casa Albergo	da Euro	a Euro
San Francesco, via Gaminella	€ 18.60	€ 27.30
La Filanda, via Camin	€ 13.80	€ 21.50

2.9.4 Centri Servizi

Il costo della tessera annuale per i Centri Servizi è di Euro 25,00.

2.10 Tutela Della Privacy

Al momento della domanda di accesso viene richiesto il consenso al trattamento dei dati personali limitatamente alle esigenze funzionali dell'Ente. I dati raccolti nel sistema informatico dell'Ente sono protetti e non sono disponibili al pubblico, ai sensi della vigente normativa. 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.



2.11 Sicurezza

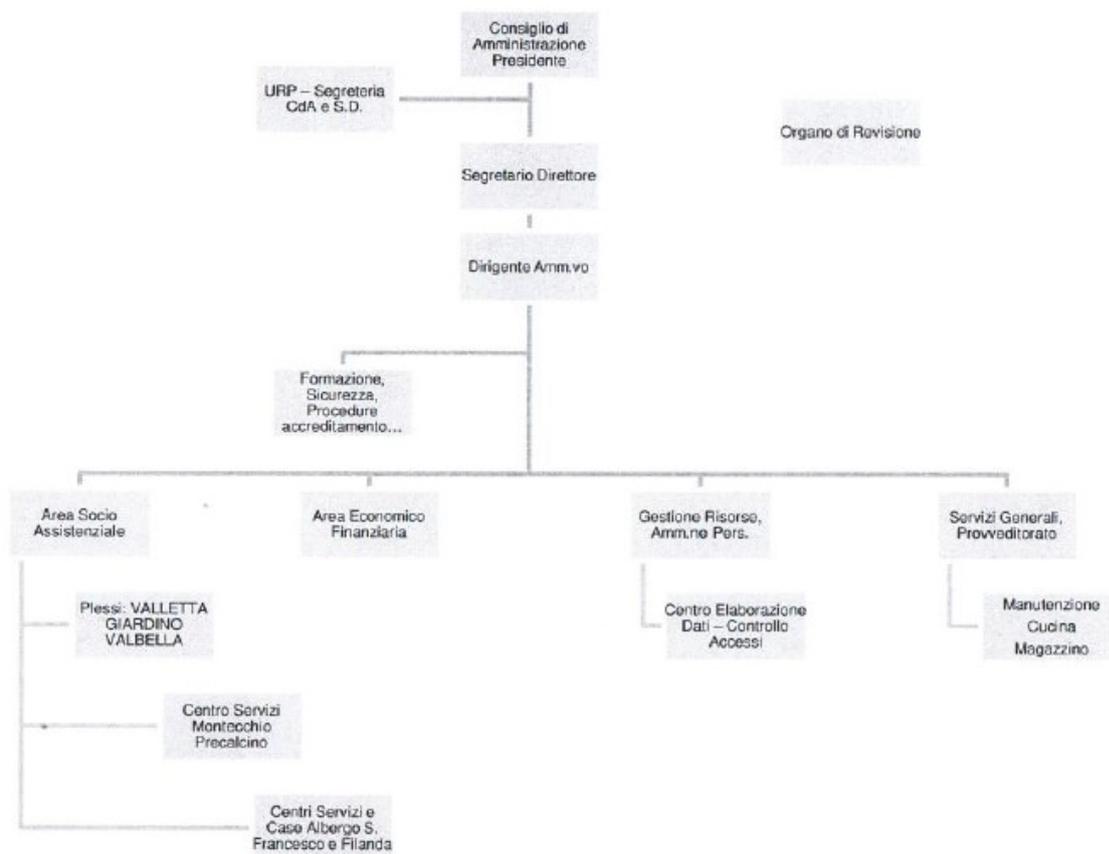
Nel 2006 La C.A.S.A. ha certificato il proprio sistema di gestione della sicurezza e salute nel luogo di lavoro ai sensi della norma internazionale OHSAS 18001.

E' inoltre punto di riferimento per altre strutture del territorio per la formazione e la gestione della sicurezza aziendale.



2.12 Struttura Organizzativa e Gestionale

Struttura organizzativa Ente La C.A.S.A. - Schio



2.13 Riferimenti

2.13.1 Informazioni

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

- **Al Responsabile di Plesso** per chiarimenti e segnalazioni relative all'organizzazione del reparto o all'assistenza fornita all'ospite, durante l'orario di presenza o preferibilmente su appuntamento.
- **Al Medico di Reparto** per informazioni di tipo medico sanitario, durante l'orario di presenza. In assenza del medico o del responsabile è l'Infermiere di reparto che può dare indicazioni generali sull'ospite e che può raccogliere segnalazioni riferendo successivamente a chi di competenza.
- **Al Fisioterapista o al Logopedista di Reparto** per informazioni relative al percorso riabilitativo seguito dall'ospite, durante l'orario di presenza.



- **Al Servizio Sociale** per problematiche relative all'inserimento, alla degenza, agli aspetti assistenziali della retta e di segretariato sociale, durante l'orario di ricevimento e previo appuntamento telefonico.
- **All'Ufficio Ragioneria** per gli aspetti amministrativi-economici relativi alle rette, durante l'orario di apertura al pubblico.
- **Alla Responsabile dei Servizi socio assistenziali e/o alla Direzione** per segnalazioni sull'andamento dei servizi e per problematiche che non trovano risposta a livello di reparto
- **Alla Direzione** per richiedere la copia della cartella clinica.

2.13.2 Orari di apertura al pubblico

Ufficio Relazioni al Pubblico URP Baratto	dal lunedì al venerdì	dalle 8:00 alle 14.00 i pomeriggi su appuntamento escluso il venerdì
URP Valbella	dal lunedì al giovedì. venerdì	dalle 8.00 alle 18.00 dalle 08.00 alle 13.00 e dalle 14:00 alle 17:00
Uffici Amministrativi	lunedì martedì, mercoledì e giovedì	dalle 16:00 alle 18:00 dalle 10:30 alle 13:00
Servizio Sociale	solo su appuntamento	solo su appuntamento
Responsabili di Plesso	dal lunedì al venerdì	dalle 9:00 alle 15:00 pref. su appuntamento
Plessi	tutti i giorni	dalle 09:00 alle 21:00
Bar	dal lunedì al venerdì	dalle 09:00 alle 12:30 dalle 15:00 alle 18:30
	il sabato e la domenica	dalle 09:00 alle 12:00 dalle 15:00 alle 18:30
Centri Servizi	dal lunedì al venerdì	dalle 09:00 alle 17:30
Ambulatorio infermieristico "S. Francesco"	Lunedì, mercoledì giovedì e venerdì	dalle 07:30 alle 11:30

2.13.3 Numeri di telefono

Amministrazione

Centralino Baratto		0445/599811
Centralino Valbella		0445/599932
Presidente	Giuseppe Sola	0445/599804
Direttore Segretario	Marco Peruffo	0445/599811
Resp. Area Socio Assistenziale	Rosanna Ferrari	0445/599806
Ufficio rette e contabilità	Stefania Roso	0445/599809
	Valentina Rossato	0445/599812



Plesso Giardino

Responsabile di plesso		0445/599825
Assistente Sociale	Serenella Gramola	0445/599883
Nucleo Blu	Ambulatorio Infermieristico	0445/599822
Nucleo Rosso	Ambulatorio Infermieristico	0445/599850
Nucleo Rosa	Sala da pranzo	0445/7599847

Plesso Valletta

Responsabile di plesso	Luisa Caldieri	0445/599841
Assistente Sociale	Daniela Dal Santo Veronica Bertoldo	0445/599886 0445/599881
Nucleo Giallo	Ambulatorio Infermieristico	0445/599821
Nucleo Verde	Ambulatorio Infermieristico	0445/599844

Plesso Valbella

Responsabile di plesso	Martina Collareda	0445/599950
Assistente Sociale	Valeria Facchin	0445/599910
Nucleo Genziana	Ambulatorio Infermieristico	0445/599940
Nucleo Girasole	Ambulatorio Infermieristico	0445/599951
Nucleo Ciclamino	Sala da pranzo	0445/599935

Centro Diurno

Assistente Sociale	Daniela Dal Santo	0445/599886
---------------------------	-------------------	-------------

Case Albergo

Filanda - Assistente Sociale	Serenella Gramola	0445/599883
San Francesco - Assistente Sociale	Veronica Bertoldo	0445/599881

Servizi Aperti

Centro Servizi San Francesco	Paola Disconzi	0445/599802
Centro Servizi La Filanda		0445/599976
Linea Pronto Alzheimer		0445/599499
Ambulatorio infermieristico		0445/599866

3 IMPEGNI E PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

3.1 Salute e Sicurezza nel luogo di lavoro

La C.A.S.A. intende proseguire il proprio percorso di miglioramento continuo in tema di salute e sicurezza nel luogo di lavoro per ospiti, dipendenti e per tutti coloro che a diverso titolo accedono alle strutture, mantenendo alti i propri standard di qualità e sfruttando al meglio il percorso intrapreso precedentemente con la certificazione OHSAS 18001.



Continuerà inoltre l'attività di collaborazione e formazione nell'ambito della sicurezza con le strutture del territorio.

3.2 Formazione Permanente

Tutte le figure professionali in servizio sono coinvolte nei processi formativi che l'Ente annualmente programma e realizza al proprio interno.

La C.A.S.A. intende continuare la propria esperienza nella gestione di percorsi formativi rivolti all'esterno, per figure operanti nel settore assistenziale e sanitario.

3.3 Coinvolgimento dei familiari

L'Ente valorizza l'apporto dei familiari nella promozione della qualità della vita degli ospiti, migliorando le metodologie e le occasioni di coinvolgimento.

Periodicamente i familiari di ciascun plesso sono invitati a partecipare a riunioni con il personale per la verifica dell'andamento del reparto, la raccolta di proposte di miglioramento e il confronto su eventuali problematiche emergenti.

4 TUTELA E PARTECIPAZIONE

4.1 Comitato parenti

Ai sensi del regolamento regionale in materia, allo scopo di promuovere la partecipazione e la collaborazione degli ospiti nella gestione dei servizi, di 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 famigliari.

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

4.2 Assemblea annuale

Annualmente tutti i familiari sono invitati a partecipare all'Assemblea per la presentazione del bilancio.

4.3 Customer Satisfaction

Annualmente si rileva ed analizza il grado di soddisfazione del cliente sui diversi servizi offerti dall'Ente attraverso un questionario. I risultati dell'analisi vengono resi noti e discussi durante le riunioni periodiche con i familiari.