

# Carta dei Servizi

*Casa di Riposo di Asiago*



Casa di Riposo di Asiago IPAB

Viale dei Patrioti, 69

36012 Asiago (VI)

c.f. 84006450245

P.iva 01884510247

Tel. amministrazione 0424 1890053

Mail. [casa.riposo.asiago@tiscali.it](mailto:casa.riposo.asiago@tiscali.it)

PEC: [casariposoasiago@legalmail.it](mailto:casariposoasiago@legalmail.it)

Web. [www.casariposoasiago.it](http://www.casariposoasiago.it)

Facebook: [https://www.facebook.com/](https://www.facebook.com/CasaRiposoAsiago)

[CasaRiposoAsiago](https://www.facebook.com/CasaRiposoAsiago)

L'ufficio amministrativo

è aperto dal lunedì al venerdì

dalle ore 8.30 alle ore 12.30

*“Gli anziani sono come i bambini: hanno bisogno di te e del tuo amore.*

*Non dimenticarli,  
perché prima eri tu ad  
aver bisogno di loro.”*

*Fabrizio Caramagna*



# Indice

|                                   |           |
|-----------------------------------|-----------|
| <b>La Carta dei Servizi .....</b> | <b>1</b>  |
| I principi fondamentali .....     | 4         |
| La normativa .....                | 5         |
| I principi da Noi garantiti ..... | 7         |
| <b>L'Ente .....</b>               | <b>9</b>  |
| La storia .....                   | 10        |
| La Mission .....                  | 11        |
| L'organizzazione .....            | 13        |
| L'organigramma .....              | 14        |
| <b>La Casa .....</b>              | <b>15</b> |
| L'offerta dei servizi .....       | 16        |
| L'accoglienza in struttura .....  | 17        |
| Le rette .....                    | 19        |

## **I servizi offerti ..... 20**

Servizi amministrativi ..... 21

Servizi socio-assistenziali ..... 22

Servizi riabilitativi ..... 25

Servizi generali ..... 27

Servizi aggiuntivi ..... 29

## **Gli strumenti del lavoro integrato ..... 30**

Il lavoro per progetti ..... 31

La U.O.I. .... 32

Il P.A.I. .... 33

## **I Familiari ..... 34**

La collaborazione ..... 35

Il comitato familiari ..... 37



# La Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi è uno strumento messo a disposizione dei Residenti e dei loro Familiari per illustrare i servizi socio-assistenziali e socio-sanitari che vengono offerti e per instaurare un rapporto di collaborazione efficace, proficuo e trasparente tra la struttura e i destinatari dei servizi.

La Carta dei Servizi nasce con l'obiettivo di far conoscere la Nostra Struttura: i valori di base, l'organizzazione, l'ambiente e il ruolo professionale degli operatori che lavorano all'interno della Casa di Riposo.

Nasce quindi con l'esigenza di instaurare una collaborazione proficua tra i familiari, i professionisti e l'Ente, per giungere ad un continuo miglioramento dei servizi offerti, adeguandoli alle necessità dei Residenti e del territorio.

La presente documentazione viene definita come un patto formale tra l'Ente e i Residenti; la Carta dei Servizi verrà infatti aggiornata nel tempo.





## La Carta dei Servizi

# I principi fondamentali

La Casa di Riposo di Asiago rispetta i “*principi sull’erogazione dei servizi pubblici*”, secondo quanto prospettato dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, con lo scopo di tutelare le esigenze dei Residenti e di garantire un clima di imparzialità a cui deve uniformarsi l’erogazione dei servizi.



## I principi da Noi garantiti sono:

### **Eguaglianza:**

i servizi sono erogati secondo regole uniformi per ogni persona, senza nessuna discriminazione, cercando nello stesso tempo di personalizzare il servizio in funzione dei diversi bisogni e delle condizioni personali di ciascuno.

### **Imparzialità:**

i professionisti che operano all'interno della struttura sono tenuti ad adottare una condotta basata su imparzialità, giustizia e tutela, ispirata a valori etici fondamentali prima che a norme e a direttive generali.

### **Continuità:**

l'erogazione delle prestazioni assistenziali è garantita in via continuativa e l'eventuale ed eccezionale loro interruzione verrà sempre giustificata e possibilmente comunicata anticipatamente ai residenti.

**Diritto di scelta:**

l'anziano, assieme ai suoi familiari, esercita costantemente e in maniera autonoma, la valutazione rispetto la scelta della struttura che ritiene maggiormente idonea ai suoi bisogni e alle aspettative.

**Partecipazione:**

a tutti i cittadini e alle associazioni di volontariato è assicurata la possibilità di partecipare nell'ambito della tutela grazie a forme di collaborazione e sono coinvolti nella valutazione dei servizi per migliorare l'offerta.

**Efficienza ed efficacia:**

i servizi sono erogati in modo da garantire un ottimale rapporto tra le risorse impiegate, le attività svolte e i risultati ottenuti.

# La Carta dei Servizi

## La normativa

La seguente Carta dei Servizi è stata stilata su indicazione della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”

e si rifà al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19/05/1995 “Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari”.

Ribadisce inoltre quanto sancito nella “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali” (Legge n.328 del 08/11/2000, art. 13), dalla Legge Regionale del Veneto n.22/2002 e dalla Deliberazione della Giunta Regionale del Veneto n.84 del 16/01/2007 (autorizzazione al funzionamento e accreditamento dei servizi).

Infine rispetta le recenti norme riguardanti le tematiche dell'anticorruzione, della trasparenza e dell'amministrazione digitale.

### Riferimenti normativi

**Legge n.241 del  
07/08/1990**

Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi.

**Direttiva del Presidente  
del Consiglio dei Ministri  
del 27/01/1994**

“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”.

**Decreto del Presidente  
del Consiglio dei Ministri  
del 19/05/1995**

“Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari”.

**Legge n.273 del 11/07/1995  
(conversione con modificazioni d.lgs n.163 del  
12/05/1995)**

“Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni”.

**Linee Guida n.2/95 del  
Ministero della Sanità**

“Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio sanitario nazionale”.

**Decreto Legislativo n.155  
del 26/05/1997**

“Attuazione delle direttive 93/43/CEE e 96/3/CE concernente l’igiene dei prodotti alimentari”.

**Decreto Legislativo n.286  
30/07/1999, capo III, art.11**

“Qualità dei servizi pubblici e Carta dei Servizi”.

**Regolamento Regione del  
Veneto n.3 del 10/05/2001**

“Organismi rappresentativi degli Ospiti e/o dei loro familiari”.

**Legge n.328 del  
08/11/2000, art. 13**

“Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”.

**Legge Regionale del  
Veneto n.22/2002 e  
Deliberazione della Giunta  
Regionale n.84 del  
16/01/2007**

“Autorizzazione al funzionamento e accreditamento dei servizi”.

**Decreto Legislativo n.196  
del 30/06/2006**

“Codice in materia di protezione dei dati personali”.

**Decreto Legislativo n. 81  
del 09/04/2008**

“Miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori durante il lavoro”.

**Decreto Legislativo n. 97  
del 25/05/2016**

Revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza, correttivo della L. “Anticorruzione” n. 190 del 06/11/2012 e del d. lgs. n.33 del 14/03/2013, ai sensi dell’art.7 della L. n.124 del 07/08/2015 in materia di riorganizzazione delle p.a.



## L'Ente

La Casa di Riposo di Asiago è  
un'Istituzione Pubblica di  
Assistenza e Beneficenza (IPAB)  
regolamentata dal Decreto  
Legislativo 4 Maggio 2001, n. 207.

# L'Ente

## La Storia

La struttura trae origine dal vecchio Ente Morale “Ospedale Civile di Asiago con annessa Casa di Riposo” istituito con D.P.R. n. 571 del 06/03/1960, costituitosi con il concorso del Comune di Asiago e dell'E.C.A. e ne rappresenta, a seguito della costituzione dell'Ospedale Civile di Asiago in Ente Ospedaliero (avvenuta con D.P.R. n. 339 del 09/01/1969), la continuità.

Da maggio 2009, a seguito della ristrutturazione dell'ex caserma militare di Asiago, è stata trasferita nella prossimità del centro in Viale dei Patrioti n.69.



# L'Ente

## La Mission

Il valore su cui si fonda la Casa di Riposo di Asiago è sostenere, promuovere, realizzare e gestire ogni iniziativa di assistenza a favore delle persone anziane e delle loro famiglie, come pure a favore delle persone diversamente abili, prevalentemente residenti nel Veneto.

Il Centro Servizi di Asiago offre un servizio qualificato con particolare attenzione alla persona al fine di sollevare dalle sofferenze fisiche, morali e spirituali, le persone assistite e i loro familiari nel rispetto del proprio credo religioso e della loro etnia, evitando qualsiasi tipo di discriminazione.

Il servizio è volto al mantenimento e al recupero di tutte le capacità residue individuali dei singoli residenti, anche attraverso l'offerta di attività ricreative e di stimolazione funzionale e cognitiva.

Il servizio lavora in stretta collaborazione con i servizi territoriali e con la famiglia del residente per garantire la massima continuità tra la vita dell'anziano prima e dopo l'ingresso in struttura.

Se, infatti, un tempo l'ingresso nelle case di riposo era dettato dalla stretta necessità, oggi rappresenta per lo più una scelta motivata da parte del residente e dei suoi cari, nella convinzione che tali strutture siano in grado di erogare servizi e di fornire quegli stimoli ai residenti che altrimenti non potrebbero essere forniti a domicilio. La struttura di Asiago, ben conscia di queste nuove istanze che provengono dal territorio, ne vuole essere artefice ed interprete primario.

## **I principi fondanti della nostra missione sono:**

### **La centralità del residente:**

ogni residente viene considerato come un tesoro inestimabile per il valore culturale di cui è portatore. All'interno della Casa di Riposo vengono svolte attività mirate al mantenimento e al recupero degli aspetti cognitivi per ricostruire esperienze.

### **La multiprofessionalità:**

la struttura è consapevole del valore imprescindibile rappresentato dal capitale umano. Ogni figura professionale concorre con le altre in modo da conseguire gli obiettivi stabiliti insieme, i quali sono una logica conseguenza della multidimensionalità della persona in stato di bisogno.

### **Il prendersi cura di chi si prende cura:**

si promuove un ambiente di lavoro dove ogni collaboratore possa trovare stimoli, motivazioni e strumenti per migliorare la propria crescita professionale.

### **L'apertura al territorio:**

la Casa di Riposo di Asiago si adopera affinché l'inserimento del residente nella struttura non comporti la perdita delle relazioni esterne. Per questo motivo si incentiva la collaborazione con i soggetti del territorio e pertanto il volontariato viene considerato una risorsa molto importante.

### **La razionalizzazione della spesa:**

attraverso una politica di acquisto basata sul miglior rapporto prezzo-prestazione.

### **Il coinvolgimento e la partecipazione:**

l'anziano viene considerato soggetto attivo e centro focale di tutte le attività. Pertanto vengono coinvolti i residenti e i loro familiari nella condivisione dei piani individualizzati, stabilendo tra la persona e il personale un rapporto di crescita reciproca.

# L'Ente

## L'organizzazione

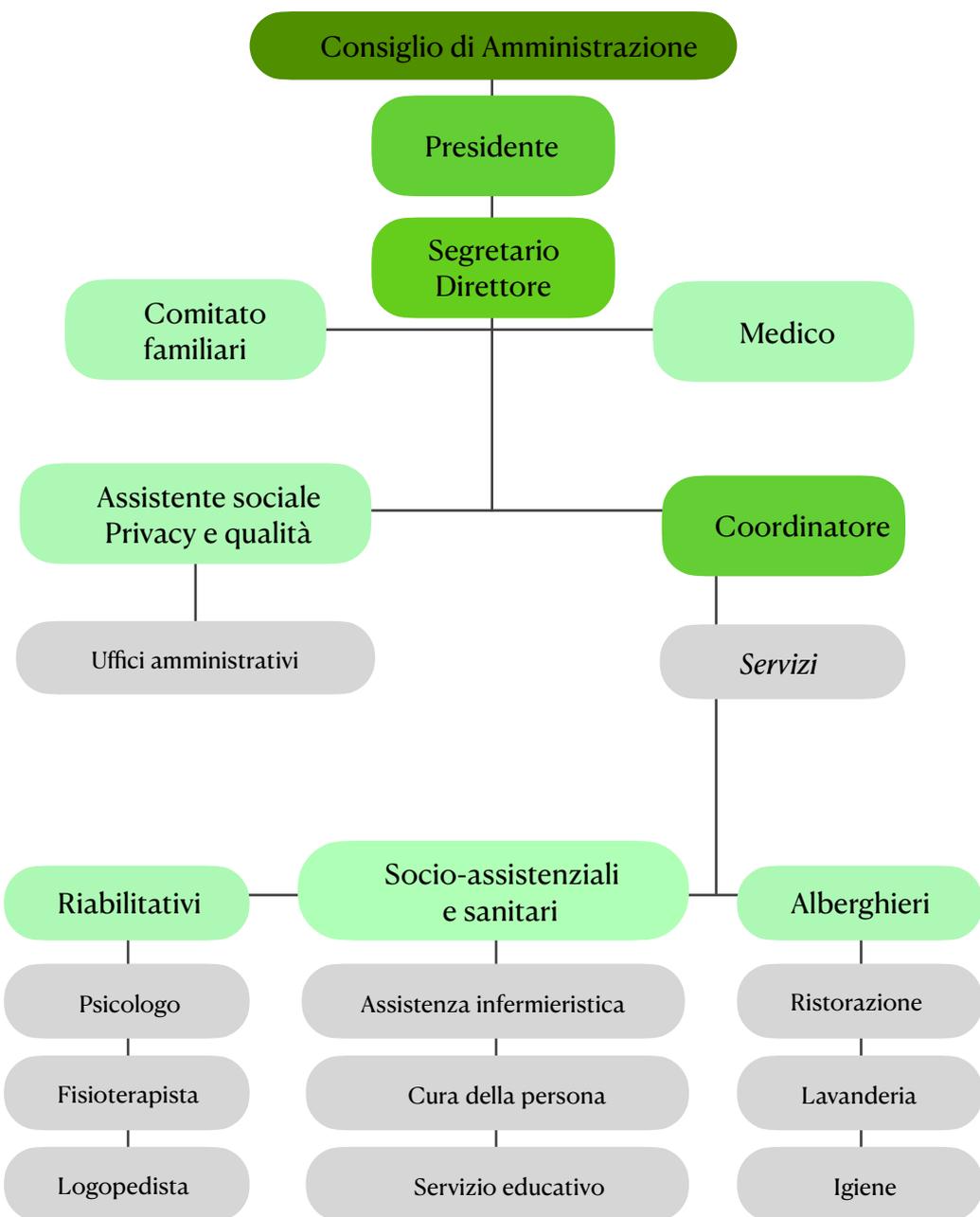
### *Consiglio di Amministrazione*

L'Ente è amministrato da un Consiglio di Amministrazione composto da tre componenti, nominati ogni 5 anni dal Comune di Asiago. Il Presidente del Consiglio di Amministrazione è il Legale rappresentante dell'Ente. Al Consiglio di Amministrazione, quale organo di governo dell'Ente, compete la definizione dell'indirizzo amministrativo e la verifica della rispondenza dei risultati della gestione amministrativa alle direttive generali impartite.

### *Segretario-Direttore*

Il centro di Servizi di Asiago è diretto dal Segretario Direttore che è responsabile della gestione finanziaria, amministrativa e tecnica. Dirige inoltre i servizi generali e dà impulso all'attività sociale e come tale adotta tutti i provvedimenti, compresi quelli che impegnano l'Amministrazione verso l'esterno, destinati al raggiungimento degli obiettivi stabiliti dal C.d.A. e risponde dei risultati ottenuti. Dispone di autonomi poteri di spesa nell'ambito di quanto assegnatoli e di organizzazione delle risorse umane e strumentali disponibili. È presente un revisore dei conti, con funzioni di controllo contabile - finanziario e procedurale.

# Organigramma





## La Casa

La Casa di Riposo di Asiago è un Centro Servizi per anziani autosufficienti e non autosufficienti dotato di 64 posti letto per persone con ridotto-minimo bisogno assistenziale.

# La Casa

## L'offerta dei servizi

Il soggiorno residenziale è offerto a 64 residenti (60 non autosufficienti e 4 autosufficienti) che per le condizioni psicofisiche o sociali non possono essere assistiti a domicilio oppure perché bisognosi di supporto alla vita quotidiana e desiderosi di sentirsi inseriti in una comunità.

I servizi che attualmente la struttura offre sono suddivisi in due Nuclei posti in due differenti piani. Ogni nucleo è composto da 16 stanze doppie, per un totale quindi di 32 posti letto. I destinatari dell'unità di offerta sono persone anziane autosufficienti e non, valutati con schede SVaMA ed inseriti nel Registro Unico per la Residenzialità (RUR).

I posti letto sono autorizzati ed accreditati con Decreto della Regione Veneto in base alla legge regionale 22 del 16/08/2002.



# La Casa

## L'accoglienza in struttura

### Fase di pre-ingresso

Nel momento in cui si libera un posto in struttura, l'assistente sociale contatta telefonicamente la famiglia del residente che dev'essere accolto in base alla graduatoria unica dell'ULSS 7 Pedemontana Distretto 1 (Bassano del Grappa).

Durante questo primo contatto l'assistente sociale invita i familiari in questione a recarsi presso l'ufficio della struttura, presentare la documentazione necessaria, sottoscrivere l'atto d'impegno e l'informativa sulla privacy.

In questo momento ai familiari verrà consegnata la Carta dei Servizi, la lista di biancheria necessaria all'accoglienza, e quando è possibile verrà presentato il personale della struttura.

### Documentazione richiesta

Al momento dell'ingresso in struttura la persona dovrà aver presentato:

- copia scheda SVaMA;
- copia documento d'identità;
- copia codice fiscale;
- copia tessera sanitaria cartacea ed eventuali esenzioni;

- copia documentazione sanitaria recente (ricoveri, esami o visite specialistiche);
- eventuale documentazione relativa alla tutela dell'anziano (es. Amministratore di Sostegno);
- copia del verbale di invalidità;
- scheda elettorale.

### Trasferimenti interni

Al momento dell'accoglienza del residente in struttura, viene assegnato l'alloggio che si è liberato e che viene ritenuto adeguato in base alle esigenze della persona.

Qualora, per motivi sanitari, organizzativi o di incompatibilità si renda necessario uno spostamento, la Direzione procederà, previa informazione e coinvolgimento del residente e dei suoi familiari.



# La Casa

## Le rette

L'ammontare della retta è stabilito annualmente dal CdA (Consiglio di Amministrazione).

Il pagamento della retta è da attribuire entro la fine del mese in corso. La modalità di pagamento è accredito su conto corrente.

La retta è differenziata a seconda di Residenti autosufficienti, non autosufficienti con impegnativa di residenzialità e non autosufficienti senza impegnativa di residenzialità.

Essa comprende vitto, alloggio, assistenza di base, assistenza sanitaria, assistenza infermieristica, assistenza riabilitativa (fisioterapia, servizio di assistenza psicologica e assistenza logopedica), attività educative/animative, pulizia dei locali, lavaggio della biancheria personale.

La retta non comprende le spese di trasporto, servizi estetici (come parrucchiera ed estetista su richiesta), ticket su farmaci ed eventuali visite specialistiche.

In caso di ricovero ospedaliero alla retta vengono detratti i costi dei pasti dal giorno successivo al ricovero e la tenuta del costo corrisponderà al 75% della retta.



## **I Servizi offerti**

I Residenti della Casa di Riposo di Asiago godono di vitto e alloggio all'interno della struttura ed usufruiscono inoltre di servizi generali, specialistici e riabilitativi per mantenere un'adeguata qualità della vita e favorire la socializzazione con le altre persone.

# Servizi

## Amministrativi



### Servizio sociale, controllo qualità e privacy

Il ruolo professionale dell'assistente sociale è quello di curare tutti gli aspetti riguardanti l'inserimento del nuovo residente nella casa di riposo, raccogliere tutte le informazioni e la documentazione necessaria per l'ingresso, mantenere i rapporti con i familiari dell'ospite e con i servizi specialistici all'esterno della struttura residenziale.

Oltre ad accogliere le persone e le loro famiglie al momento dell'ingresso in struttura, l'assistente sociale è incaricata di stendere il Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) assieme agli altri professionisti durante la U.O.I, con l'obiettivo di per-

sonalizzare l'intervento tenendo conto dei bisogni dell'anziano.

Ha inoltre il compito di svolgere il controllo di qualità e della privacy della struttura, ponendo attenzione alla somministrazione del questionario per rilevare in forma anonima la soddisfazione sui servizi offerti, al fine di promuoverne il loro miglioramento.



### Ufficio amministrativo

L'amministrazione fornisce informazioni riguardanti tutti i servizi offerti dalla struttura, le rette di degenza in base alla tipologia del residente, gestisce i rapporti con le ditte per le forniture dei materiali ed emette le fatture ai residenti.

# Servizi

## Socio-sanitari



### Assistenza medica

L'assistenza medica viene garantita dall'ULSS 7 Pedemontana attraverso il medico di medicina generale operante all'interno della struttura e attraverso i propri presidi sanitari pubblici (distretti sanitari ed ambulatori specialistici). Obiettivo del medico è la salute dell'anziano intesa non esclusivamente come assenza di malattia, ma come benessere globale. Il medico verifica periodicamente lo stato di salute e funzionale di ogni singolo residente, prescrive le terapie farmacologiche o di ogni altro genere, nonché svolge tutti gli accertamenti specialistici e gli esami di laboratorio da effettuarsi. Il medico cura la comunicazione e lo scambio di informazioni

circa lo stato di salute con ospiti/familiari.



### Coordinatore socio- assistenziale

Il servizio è garantito da una coordinatrice presente in struttura con mansioni di organizzazione, gestione e coordinamento dei servizi assistenziali ed infermieristici. Inoltre supporta tutti i servizi. È la figura di riferimento del PAI, collabora per la gestione del materiale. I familiari possono rivolgersi per avere informazioni.



## Servizio educativo animativo

Tale servizio è assicurato da due educatrici che con le attività di animazione quotidiana hanno lo scopo di stimolare, scoprire e valorizzare le risorse residue di ogni persona. Inoltre, al fine di mantenere una buona qualità della vita all'interno della struttura, viene fornito il sostegno necessario per sviluppare le relazioni interpersonali attraverso il dialogo tra residenti e le varie figure professionali. Le attività sono offerte ai residenti tenendo conto della loro personalità, i loro interessi e il loro stato cognitivo e funzionale.

Questi obiettivi si realizzano attraverso:

- feste a tema;
- feste di compleanno;
- attività religiose;
- attività ricreative;
- uscite;
- attività occupazionali e di stimolazione sensoriale.

Tutte le attività seguono una programmazione e sono calendarizzate dall'Ente.



## Assistenza infermieristica

Il servizio infermieristico è svolto da personale in possesso del titolo di studio richiesto ed è garantito in struttura dalle ore 7.00 alle 19.00 garantendo comunque la reperibilità del personale negli orari non coperti.

Gli infermieri sono responsabili della pianificazione e gestione dell'assistenza infermieristica e in particolare dell'attività terapeutica, palliativa, riabilitativa, educativa e preventiva rivolta al residente al fine di recuperare uno stato di salute adeguato e di prevenire l'insorgenza di alterazioni morfo funzionali dell'individuo e della comunità. L'obiettivo è di identificare i bisogni della persona e del nucleo, di prendersi cura del residente tutelando la salute e prevenendo l'insorgere di eventuali complicanze.



## Assistenza alla vita quotidiana

Il servizio assistenziale è garantito quotidianamente dagli Operatori Socio Sanitari in possesso di specifico attestato di qualifica professionale. Tali Operatori si prendono cura degli anziani in tutte le attività della vita quotidiana: igiene, alimentazione, abbigliamento, socializzazione, mobilitazione e deambulazione. Per ogni residente è garantito un

bagno ogni 8 giorni. Il personale utilizza tecniche e metodologie dirette a tutelare, recuperare e mantenere e recuperare l'autonomia funzionale.

Il livello di intervento degli operatori addetti all'assistenza varia a seconda del livello di autonomia del residente e va da una supervisione della persona durante lo svolgimento delle attività fino ad una totale sostituzione dello stesso laddove questi non sia più in grado di provvedere autonomamente.



# Servizi

## Riabilitativi



### Sostegno psicologico

Il servizio è svolto da una psicologa/psicoterapeuta con l'obiettivo di creare un rapporto empatico, instaurare una relazione di accettazione, definire uno spazio comunicativo entro il quale il residente possa sentirsi accolto, compreso e ascoltato.

Lo psicologo ha il compito di:

- accogliere e sostenere i residenti e i loro familiari nel delicato momento dell'ingresso nella Casa di Riposo, fornisce informazioni sull'organizzazione della struttura, rileva incongruenze tra residenti e caregiver rispetto il momento dell'ingresso, raccoglie una prima

- anamnesi e stende un breve profilo della persona.

- Valutare le funzioni cognitive e il tono dell'umore, l'eventuale presenza di disturbi comportamentali.

- Stimolare le funzioni cognitive e psichiche dei residenti gestendo settimanalmente un programma di stimolazione di gruppo.

- Sostenere attraverso colloqui individuali l'anziano o il familiare per promuovere il loro benessere.

- Svolgere incontri di gruppo con gli anziani per favorire il confronto e l'elaborazione di tematiche rilevanti.



## Riabilitazione fisioterapica

Il servizio di riabilitazione è svolto da due fisioterapiste con l'obiettivo di curare le patologie della funzione motoria e le sintomatologie dell'apparato locomotore della persona anziana. Si attuano interventi specifici volti a recuperare, potenziare e mantenere nel tempo le capacità motorie e funzionali dei residenti. Particolare attenzione è data ai trattamenti in fase acuta, post acuta, ai trattamenti di mantenimento delle residue capacità degli anziani e di prevenzione delle patologie derivanti da scarsa mobilità. A questo scopo vengono utilizzati adeguati strumenti e metodologie e, se necessario, viene proposto l'impiego di protesi ed ausili previa visita specialistica del Fisiatra. Le suddette attività sono programmate ed attu-

ate in seguito alle esigenze del PAI del residente.



## Riabilitazione logopedica

Il servizio di Logopedia, garantito in rapporto alle effettive necessità e risorse disponibili, è diretto a promuovere o riabilitare la comunicazione nella persona.

Il logopedista identifica e sensibilizza il personale rispetto ai disturbi della voce, dell'udito, della comunicazione e della deglutizione ed espone le conseguenze che queste problematiche potrebbero avere nella vita dell'anziano.

Come gli altri professionisti, anche il logopedista collabora nella stesura del PAI e coopera con gli operatori socio assistenziali per la manutenzione e la custodia delle protesi acustiche.

# Servizi

## Generali



### Ristorazione

La Casa di Riposo garantisce il servizio di ristorazione nel rispetto delle norme HACCP (D.Lgs. 155/97) che disciplinano la preparazione e distribuzione degli alimenti secondo criteri di igienici e sicurezza.

Il servizio di cucina è appaltato a soggetto esterno.

Il tempo di ripartizione del menù è settimanale.

Il menù presenta le seguenti alternative: 4 primi, 3 secondi, 3 contorni, 2 frutta (fresca o cotta).

Vengono garantite diete personalizzate su indicazioni del medico. Sussistono alternative per problemi di deglutizione o disfagie (frullati, macinati, sformati).

I pasti vengono serviti nei seguenti orari:

- colazione: 08.00;
- pranzo: 12.00;
- cena: 18.00.

A metà mattino, alle ore 10.00 e a metà pomeriggio, alle ore pomeriggio, alle ore 15.45, viene servita l'idratazione a base di the, acqua naturale o frizzante, succhi, yogurt/budino.



### Lavanderia e guardaroba

La Casa di Riposo garantisce il servizio di lavanderia e guardaroba della biancheria e degli indumenti personali dei residenti. Il lavaggio e stiratura della biancheria piana (lenzuola, federe e teli) sono affidati a ditta esterna. Il cambio della biancheria del residente è quotidiano, mentre il cambio della biancheria piana è settimanale.

Questo servizio è compreso nella retta.

Per garantire un'adeguata disponibilità degli indumenti personali è opportuno che il residente disponga del corredo necessario: l'Ente, al momento della domanda d'ingresso, fornisce un elenco dettagliato degli indumenti da portare al momento dell'accoglimento della persona in struttura e l'assistente sociale assegna inoltre un relativo numero da applicare su ogni indumento.



## Pulizia e santificazione degli ambienti

La Casa di Riposo garantisce il riordino e la pulizia degli ambienti. Il servizio viene svolto senza essere d'ostacolo alle varie arrivate assistenziali secondo apposite procedure documentate. La santificazione degli ambienti dedicati alla produzione alimentare si svolge secondo le procedure previste dalle norme HACCP.



## Barbiere e parrucchiera

Il servizio di barbiere e parrucchiera, di base viene garantito dagli operatori durante il momento del bagno. Nel caso in cui fosse necessaria una cura più professionale, sarà il residente o il familiare a fissare un appuntamento con la parrucchiera, che svolge il suo servizio avendo a disposizione un locale adibito. Il servizio è a pagamento.



## Pedicure

Il servizio di pedicure curativo viene svolto, al bisogno, nel locale della struttura appositamente attrezzato. Il servizio di pedicure, normalmente viene svolto dagli operatori o infermieri e, in alcuni casi, su richiesta di questi, da pedicure specializzato. In caso in cui intervenga questo professionista, il servizio è a pagamento.

# Servizi

## Aggiuntivi



### Volontariato

In un'ottica di apertura al territorio è promossa e favorita la presenza del volontariato quale espressione di solidarietà e partecipazione, per lo svolgimento di sostegno, animazione e aiuto. È coordinato dalle educatrici.

Il giovedì pomeriggio viene recitato il Santo Rosario nella sala polivalente.



### Assistenza religiosa

L'Ente cura con attenzione l'assistenza religiosa e spirituale dei residenti che lo desiderano grazie al servizio offerto da un Sacerdote. All'interno della Casa di Riposo è a disposizione una cappella, dove vengono celebrate le Sante Messe di norma il sabato pomeriggio.



### Trasporto

Il servizio di trasporto è garantito dall'Azienda Sanitaria per gli aventi diritto. Per i residenti non aventi diritto il servizio è a carico loro.



# **Gli strumenti del lavoro integrato**

L'approccio olistico alla persona anziana presuppone necessariamente la multiprofessionalità degli operatori della Casa di Riposo di Asiago attraverso l'utilizzo di strumenti integrati e condivisi.

## Gli strumenti

# Il lavoro per progetti

L'operare per progetti è una filosofia di lavoro e una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per “obiettivi e risultati” e non più per “prestazioni”.

Il primo momento consiste nella rilevazione del bisogno degli anziani per accertare la loro situazione sanitaria, motoria, psicologica e relazionale. Dopo la fase valutativa effettuata all'interno dell'Unità Operativa Interna (UOI), si definisce un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare o mantenere le funzioni psicofisiche della persona.

Si procede infine alla verifica dei risultati conseguiti grazie alla quale si ridefinisce un nuovo intervento.

Tutte le figure professionali facenti parte dell'organizzazione lavorano in modo integrato e coordinato per ottenere un risultato di salute sui residenti.

Gli interventi sono personalizzati, e i comportamenti e le attenzioni degli operatori sono finalizzati a soddisfare i bisogni della persona anziana.

# Gli strumenti

## La U.O.I.

L'Unità operativa Interna (U.O.I.) è lo strumento previsto dalla normativa regionale per predisporre e pianificare tutti gli interventi a favore degli anziani residenti.

Essa è composta da multiprofessionalità che si incontrano a cadenza programmata secondo un calendario definito, con lo scopo di programmare, stilare dei percorsi riabilitativi ed assistenziali rivolti ai singoli residenti. Vengono individuati e valutati i bisogni della persona ed elaborati dei percorsi assistenziali che possono rispondere in modo efficace alle necessità rilevate.

La UOI stabilisce tempi, metodi e verifiche per raggiungere gli obiettivi assistenziali e di salute prefissati.

Sono membri della UOI:

- medico di medicina generale;
- segretario-direttore (per problematiche logistiche e/o di struttura);
- coordinatore socio assistenziale;
- infermiere;
- educatore/animatore;
- psicologa;
- fisioterapista;
- logopedista;
- assistente sociale;
- operatore socio assistenziale.

Ad ogni anziano è garantita almeno una UOI all'anno e nel caso sia necessario, viene rivisto al bisogno.

# Gli strumenti

## Il P.A.I.

Il Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) è uno strumento di pianificazione che sintetizza le informazioni relative al residente della Casa di Riposo di Asiago.

L'obiettivo di tale documento è quello di formulare e realizzare un progetto di assistenza e di cura che favorisca le migliori condizioni di salute e benessere raggiungibili per la persona.

All'interno della nostra struttura il P.A.I. viene redatto da tutti i professionisti durante l'Unità operativa Interna. Ogni professionista ha il compito di descrivere la situazione attuale della persona, di individuare gli obiettivi e i risultati attesi che si vogliono raggiungere ed infine di identificare la strategia migliore per realizzare tali scopi. Alla fine del P.A.I. vengono inoltre identificati gli obiettivi generali perseguibili per la persona. Tali obiettivi sono soggetti a verifica e ad adeguamento periodico.

Questa documentazione viene condivisa ai familiari di riferimento del residente all'assistente sociale, in modo tale che i caregivers ne possano prendere visione.



## **I Familiari**

I familiari sono il punto di riferimento per gli anziani in RSA, pertanto la Casa di Riposo di Asiago incentiva la loro collaborazione e la loro partecipazione all'interno della struttura.

# I Familiari

## La collaborazione

La presenza e la collaborazione dei familiari è una componente determinante per la miglior convivenza e permanenza del residente in struttura.

All'atto dell'inserimento si chiederà di comunicare il nominativo del familiare referente per tutte le informazioni che si dovranno trasmettere. Sarà tale familiare a farsi portavoce a sua volta presso gli altri congiunti del residente per la diffusione delle informazioni di interesse comune.

I familiari potranno costituire un valido aiuto nella somministrazione delle diete, anche solo evitando di consegnare o di somministrare di propria iniziativa ai residenti farmaci o cibi vari.





Qualora il familiare lo ritenga opportuno, nei primi giorni d'ingresso del proprio caro, può essere presente durante il momento del pasto, successivamente la necessità della presenza del familiare verrà valutata dall'équipe.

L'attenzione prestata dal parente deve essere rivolta esclusivamente al proprio congiunto per non intralciare il lavoro degli operatori e non entrare nella privacy degli altri residenti. È inoltre da sottolineare la necessità di mantenere all'interno della struttura un comportamento corretto e rispettoso della riservatezza dei residenti e del lavoro delle altre figure professionali.

È importante che al personale i residenti e i familiari non chiedano alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio, né facciano pressione per ottenere trattamenti di favore o per elargire compensi in denaro. I rapporti dovranno essere di reciproco rispetto e comprensione. In caso di eventuali inadempienze da parte di qualche dipendente, il residente o i suoi familiari sono invitati da astenersi nell'avanzare diretta contestazione al dipendente stesso e a rivolgersi direttamente alla Direzione.

## I Familiari

# Il Comitato familiari

Il Comitato dei familiari (ai sensi dell'art. 3 del Regolamento Regionale del 10/05/2001, n.3) è l'organo che consente la partecipazione attiva dei familiari ed opera al fine di rafforzare la collaborazione per migliorare la qualità dell'erogazione dei servizi e la puntuale diffusione delle informazioni della Casa di Riposo. Tutti i familiari interessati sono ammessi all'Assemblea Costitutiva.

Il Centro Servizi riconosce e valorizza la partecipazione dei residenti e dei loro familiari come contributo alla qualità della vita e all'efficienza dei servizi offerti mediante la costituzione di un apposito comitato in rappresentanza dei familiari e dei residenti. Tale Comitato, che dura in carica per 2 anni, è costituito da 5 rappresentanti dei residenti tramite elezione in Assemblea da parte di tutti i residenti e i familiari.

Per informazioni più dettagliate è possibile consultare, presso gli Uffici Amministrativi, il "*Regolamento Comitato Ospiti/Familiari*".



