



**COMUNE DI VALSTAGNA**  
Provincia di Vicenza  
**GESTIONE CASA DI RIPOSO SAN PIO X°**  
Via Londa, 31/a – 36020 VALSTAGNA  
**C.F. 82000930246 – P.I. 00464150242**  
Tel. 0424-99521 Fax 0424 988154  
e mail: [casadiriposo@comune.valstagna.vi.it](mailto:casadiriposo@comune.valstagna.vi.it)  
indirizzo internet: [www.comunevalstagna.it](http://www.comunevalstagna.it)



## **CARTA DEI SERVIZI**

CASA DI RIPOSO S. PIO X DI VALSTAGNA  
Centro di Servizi per persone anziane  
(approvata con deliberazione G.M. n. 46 del 06 Aprile 2009 )



*Gentile Signora, Egregio Signore,*

*Le presentiamo questa nostra Carta dei Servizi. E' uno strumento che consente a noi di descrivere la struttura e i servizi che essa offre, i nostri impegni e i programmi futuri e permette a tutti Voi di conoscerli ed accedervi con maggior consapevolezza.*

*Intendiamo, anche attraverso questo strumento, manifestare la volontà di migliorare continuamente la qualità del nostro lavoro a partire dall'ascolto delle Vostre esigenze ed osservazioni, garantendo così la partecipazione attiva di tutti.*

*Con l'augurio che la condivisione di questa carta dei servizi possa essere un ulteriore elemento nel nostro star bene insieme, cordialmente porgiamo i nostri migliori saluti.*

IL SINDACO

- Le notizie contenute in questo documento sono aggiornate al: 31.03.2009.-

### Questa Carta dei Servizi:

**Informa** sui servizi offerti dal Centro Servizi e sulle modalità per accedervi.

**Impegna** il Centro Servizi a garantire l'erogazione dei servizi e delle prestazioni secondo i principi dichiarati in questo documento.

**Si rivolge** a tutti coloro che usufruiscono dei servizi e ai loro familiari e a coloro che si avvicinano a questa realtà per conoscerla,

#### **Principali fonti normative cui si è fatto riferimento per la stesura di questo documento:**

- Legge 7.08.1990, n. 241 "Nuove Norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi";
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27.01.1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Legge 8.11.2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali".
- Legge Regionale 16.08.2002 n. 22 "Autorizzazione e Accreditamento delle strutture sanitarie, socio-sanitarie e sociali"

## Principi fondamentali

Il Centro servizi ispira le sue attività al rispetto dei seguenti principi fondamentali, fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 24 Gennaio 1994:

### Uguaglianza e personalizzazione

La Casa di Riposo eroga servizi secondo regole uguali per tutti senza discriminazioni di sesso, di religione, di status sociale, di opinioni politiche o forme di disabilità; cercando nello stesso tempo di personalizzare il servizio in funzione dei diversi bisogni.

### Imparzialità

Il comportamento di tutti coloro che operano nella Casa di Riposo si ispira a criteri di giustizia, obiettività, imparzialità e di tutela della dignità della persona.

### Continuità

La Casa di Riposo assicura la continuità e regolarità delle cure ed in caso di eventuale ed eccezionale loro interruzione adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

### Diritto di scelta

L'utente ha il diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio.

### Efficacia ed efficienza

Il servizio deve essere erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra le risorse impiegate, le attività svolte e i risultati ottenuti.

### La partecipazione

La Casa di Riposo garantisce all'ospite la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso una informazione corretta e completa, garantisce la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate.

## Indice

Presentazione del Centro Servizi	.....pag.	6
<i>Breve storia della Casa di Riposo</i>		
<i>Amministrazione</i>		
<i>La struttura residenziale</i>		
<i>Come arrivare al Centro Servizi</i>		
<i>Il modello organizzativo della Casa di Riposo</i>		
La missione .....	.....pag.	9
L'offerta dei servizi	.....pag.	10
Organismi rappresentativi dei Familiari	.....pag.	14
Modalità di accesso ai servizi residenziali	....pag.	14
Modulo per segnalazioni e suggerimenti	.....pag.	16

## 1.0 Presentazione del Centro Servizi

### 1.1 Breve storia della Casa di Riposo

- 30 novembre 1948 viene firmato tra il Sindaco Gio Maria Ferrazzi e la Sig.ra Pillan Romana ved. Lotto abitante a Vicenza, il preliminare per l'acquisto del fabbricato sito in Val Frenzela 65 da adibirsi a Casa di Riposo e del terreno adiacente di mq. 1.200;
- 18 marzo 1949 viene acquistato il fabbricato da adibirsi a casa di riposo ed il terreno adiacente siti in Val Frenzela 65;
- maggio 1952 sorge il comitato Casa di Riposo S. Pio X;
- 31 luglio 1953 il Comitato di gestione della Casa di Riposo approva il Regolamento e nomina le cariche sociali per la gestione provvisoria della casa di riposo;
- 16 novembre 1953 arrivano a Valstagna le prime tre suore Della Divina Volontà';
- 26 novembre 1956 il Consiglio Comunale autorizza l'ECA di Valstagna all'uso a titolo gratuito dei locali del fabbricato in Val Frenzela 65 allo scopo di adibirlo ai bisogni della casa di riposo;
- 6 marzo 1957 la casa di riposo S. Pio X viene costituita in Ente Morale con sede a Valstagna;
- 4 novembre 1966 la grande alluvione semina in vallata terrore e distruzione; la Casa di Riposo funge da centro di soccorso e di raccolta degli sfollati;
- 17 ottobre 1969 il Comitato di gestione dell'ECA delibera l'acquisto del terreno di 7000 mq. in Via Londa dove sorgerà la nuova Casa di riposo;
- 1 luglio 1978 il Comune di Valstagna subentra all'ECA nella gestione della casa di riposo;
- 30 luglio 1975 iniziano i lavori di costruzione della nuova casa di Riposo;
- 31 ottobre 1982 viene inaugurata la nuova casa di riposo;

### 1.2 Amministrazione

La Casa di Riposo S Pio X di Valstagna è una struttura comunale, di proprietà del Comune di Valstagna e gestita direttamente dal Comune di Valstagna.

### 1.3 La struttura residenziale

#### LA STRUTTURA

La Casa di Riposo ha una capacità ricettiva di 100 posti letto.

L'edificio si sviluppa su 4 piani al primo dei quali seminterrato, si trova il servizio lavanderia, il servizio fisioterapia, gli spogliatoi per il personale, una sala riunioni, la cella mortuaria, il magazzino, l'officina per le manutenzioni e l'autorimessa. Il piano interrato è collegato ai piani superiori da due vani scale, da due ascensori più un terzo in fase avanzata di progettazione, tre montavivande per il trasporto merce oltre che da un vano scale esterno per uscite di emergenza. Al primo piano troviamo l'ingresso alla casa di riposo con il servizio di portineria, i servizi amministrativi e la Direzione, il servizio di guardia medica, la sala mensa, un ampio soggiorno, la sala TV ed il servizio cucina. Sempre al piano terra troviamo il reparto per il personale religioso ed il locale per il culto. Al 2° piano troviamo le camere da letto nonché i locali per servizi vari tra cui l'ambulatorio medico infermieristico, il soggiorno, il cucinino di reparto e gli spogliatoi. Al terzo piano troviamo oltre alle camere degli ospiti, il soggiorno, gli spogliatoi ed il locale pedicure e parrucchiere.

Le tipologie dei posti letto, quasi tutti inseriti in camere dotate di servizi igienici, sono le seguenti:

- 2 stanze da 1 posto letto;
- 16 stanze da 2 posti letto;
- 14 stanze da 3 posti letto;
- 6 stanze da 4 posti letto

Sono funzionanti bagni attrezzati ai piani.

La struttura dispone di un'area scoperta di circa 7.000-8.000 mq. nella quale sono stati ricavati il piazzale per il parcheggio auto, un ampio giardino con percorso per carrozzine ed il campo da bocce.

Come per tutti gli ambienti destinati all'assistenza di persone anziane, le visite dei familiari e conoscenti sono ritenute importanti e quindi favorite.

### 1.4 Come arrivare al Centro Servizi

La Casa di Riposo di Valstagna si trova a Valstagna in Via Londa 31/A ed è raggiungibile dal centro di Valstagna, distante circa 1 Km, utilizzando mezzi pubblici.

Valstagna si trova lungo la Strada Statale 47 che collega Bassano del Grappa con Trento

Chi utilizza i mezzi pubblici, può raggiungere la Casa di Riposo servendosi:

- 1) della linea di corriere proveniente da Bassano del Grappa (partenza dalla Stazione delle Ferrovie dello Stato);
- 2) della linea ferroviaria Bassano - Trento con fermata alla stazione di Carpanè a 1 km dalla Casa di Riposo.

## 2.0 La missione

L'Obiettivo generale del Centro Servizi "Casa di Riposo S. Pio X di Valstagna" è assicurare agli anziani, in stretta collaborazione con la famiglia e con il territorio, una serie di servizi che consentano alla persona di realizzare la miglior qualità di vita possibile in relazione alle proprie condizioni psico-fisico-sociali.

Pertanto i principi fondanti della nostra missione sono:

### La centralità dell'ospite

La Casa di Riposo ascolta con attenzione le esigenze e i bisogni degli ospiti e delle loro famiglie ed è orientata a fornire la risposta più adeguata possibile.

### La multiprofessionalità

Ogni figura professionale concorre con le altre a conseguire gli obiettivi stabiliti insieme quale logica conseguenza della multidimensionalità della persona in stato di bisogno.

### Il lavoro per obiettivi e progetti

Consiste nell'analisi dei bisogni, nella definizione delle risposte possibili e nella programmazione e realizzazione di azioni verificabili nella loro capacità di soddisfare tali bisogni. A tal fine ogni ospite è inserito in un progetto assistenziale individuale sottoposto a verifica periodica dell'equipe multiprofessionale.

### Il prendersi cura di chi si prende cura

La Casa di riposo promuove un ambiente di lavoro dove ciascun collaboratore possa trovare stimoli, motivazioni e strumenti per migliorare la propria crescita professionale. A tale scopo la Casa di Riposo è impegnata a definire ed attuare periodici piani formativi.

### Apertura al territorio

La Casa di Riposo favorisce il completo inserimento della struttura nel territorio attraverso la collaborazione con i servizi sociali del Comune di Valstagna, con l'Unione dei Comuni di Valstagna e S. Nazario, con la Comunità Montana del Brenta, con le case di riposo di Cartigliano, Rossano Veneto e Solagna; favorisce inoltre l'informazione e la comunicazione con la comunità, l'organizzazione e la partecipazione ad incontri culturali-ricreativi e la cura dei rapporti con le Associazioni di volontariato locali specie con Valbrenta Solidale.

### La razionalizzazione della spesa

La Casa di Riposo promuove una politica di razionalizzazione della spesa attraverso una politica di acquisto basata sul miglior rapporto prezzo prestazione.

### 3.0 L'Offerta dei servizi Soggiorno residenziale

Possono essere ospitati fino a 100 anziani che per le condizioni psicofisiche o sociali non possono essere assistiti a domicilio.

#### Servizio pasti a domicilio

La Casa di Riposo produce e confeziona all'interno della sua cucina i pasti che, per il tramite del servizio domiciliare dell'Unione dei Comuni di Valstagna e S. Nazario, vengono distribuiti agli anziani a domicilio che ne facciano richiesta.

#### Servizio di Fisioterapia per esterni

La Casa di Riposo del Comune di Valstagna gestisce, grazie ad una convenzione con la Ulss nr. 3 di Bassano del Grappa, un servizio di fisioterapia rivolta a soggetti esterni disabili fisici, psichici e sensoriali, anziani non autosufficienti ed a pazienti terminali.

Il fisiatra dell'Azienda Sanitaria effettua le visite specialistiche presso gli ambulatori di fisiatria delle sedi distrettuali di Bassano e Marostica e prescrive il ciclo terapeutico. L'utente effettua la prenotazione attraverso il centro unico di prenotazione dell'Azienda Sanitaria (presso il centro di Via Mons. Negrin o utilizzando il numero verde 800.038.990) a cui segue il versamento dell'eventuale ticket se dovuto.

### I SERVIZI SPECIFICI

La Casa di Riposo S. Pio X offre i seguenti servizi specifici:

attività di medicina generale.

L'assistenza medica sia generica che specialistica viene garantita agli ospiti dall'Ulss 3 di Bassano del Grappa 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 ben-essere globale. Il medico verifica periodicamente lo stato funzionale e di salute di ogni singolo ospite; prescrive le terapie farmacologiche o di altro genere di volta in volta necessarie e la loro periodica rivalutazione, nonché tutti gli accertamenti specialistici e gli esami di laboratorio ritenuti necessari. Il medico cura la comunicazione e lo scambio di informazioni circa lo stato di salute con gli ospiti e i loro famigliari ed è presente tutti i giorni del mese esclusi i giorni festivi.

Fornitura farmaci.

Sono messi a disposizione gratuitamente a tutti gli ospiti i farmaci prescritti dal medico di medicina generale che opera in casa di riposo di Valstagna.

Servizio notturno, prefestivo e festivo di guardia medica.

Il servizio viene messo a disposizione all'interno della casa di riposo in locali appositi tutti i giorni dalle ore 20 alle ore 8 del mattino seguente, nei giorni prefestivi dalle ore 10 alle ore 7 del giorno successivo e tutti i giorni festivi fino alle 7 del giorno successivo.

Assistenza infermieristica

Il servizio infermieristico è svolto da personale in possesso del titolo di studio richiesto dalla normativa vigente ed è garantito ogni giorno della settimana 24 ore su 24: nella fascia oraria 20-7 del mattino il servizio viene assicurato mediante l'Istituto della reperibilità infermieristica. Obiettivo degli infermieri è tutelare la salute degli anziani e prevenire l'insorgere di eventuali malattie



attraverso la corretta applicazione delle prescrizioni del medico, la somministrazione di terapie farmacologiche, le medicazioni, la prenotazione e preparazione per visite specialistiche, i prelievi e quanto necessario nel rispetto del programma terapeutico individuale. Mantengono relazioni e comunicazioni con i famigliari degli ospiti per ciò che si riferisce alle loro necessità di carattere sanitario. Il Responsabile del servizio infermieristico è il coordinatore a cui i famigliari si possono rivolgere per informazioni sui propri assistiti.

#### Il Servizio di Assistenza alla vita quotidiana.

Il servizio assistenziale è garantito quotidianamente dagli Operatori Socio Sanitari in possesso di specifico attestato di qualifica professionale.

Gli Operatori si prendono cura degli ospiti in tutte le attività della vita quotidiana: igiene, alimentazione, abbigliamento, mobilitazione, deambulazione, socializzazione, riabilitazione, in particolare è garantito il bagno personale con cadenza settimanale. Il personale utilizza tecniche e metodologie dirette a tutelare, recuperare e mantenere l'autonomia funzionale tenuto conto della situazione individuale di ogni ospite. Mantengono relazioni e comunicazioni con i famigliari degli ospiti per ciò che si riferisce alle loro necessità di base.

#### Attività di riabilitazione.

Il servizio di riabilitazione è svolto da personale in possesso del titolo di studio richiesto dalla normativa vigente, che si pone l'obiettivo di curare le patologie della funzione motoria e le sintomatologie dell'apparato locomotore della persona anziana, considerata non come oggetto, bensì come il soggetto di un trattamento. Attua interventi sia specifici sia di gruppo volti a recuperare, potenziare e mantenere nel tempo le capacità motorie e funzionali degli ospiti. Particolare attenzione è data ai trattamenti in fase acuta e post acuta conseguenti a fratture, ictus o allettamenti prolungati, 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 (esercizio terapeutico, applicazione di mezzi fisici, tecniche e manuali) e, se necessario, viene proposto l'impiego di protesi ed ausili previa visita specialistica del Fisiatra.

#### Il Servizio Educativo-animativo:

Il servizio educativo è assicurato almeno 6 giorni la settimana da personale in possesso del titolo richiesto dalla normativa vigente. Obiettivo del servizio è rispondere al bisogno dell'anziano di riconoscersi e ritrovarsi nel momento in cui avverte le proprie capacità mentali in declino, al bisogno di trovare nuovi compiti e nuovi spazi di realizzazione di fronte a capacità fisiche, manuali e motorie in calo e al bisogno di sentirsi ancora parte di una comunità, di cui spesso non si sente più parte.

Questi obiettivi si realizzano attraverso:

- attività di stimolazione cognitiva ;
- attività occupazionali di stimolazione sensoriale;
- attività per favorire la socializzazione tra gli Ospiti e l'apertura della Casa di Riposo alla comunità (feste, uscite, partecipazione a eventi locali) anche con il coordinamento di associazioni di volontariato e istituzioni del territorio).
- le attività sono programmate secondo un calendario esposto presso l'Ente.

#### Il Servizio di Sostegno psicologico.

Il servizio è svolto da personale abilitato all'esercizio della professione di Psicologo e viene espletato con cadenza settimanale.

Obiettivo di questo intervento è creare un rapporto empatico, instaurare una relazione di accettazione, definire uno spazio comunicativo entro il quale l'anziano possa sentirsi accolto, compreso e ascoltato.

Lo psicologo ha il compito di:

- sostenere gli ospiti e i loro familiari sia nel delicato momento dell'ingresso nella Casa di Riposo sia nei grandi e piccoli problemi di convivenza e adattamento alla struttura;
- valutare e stimolare le funzioni cognitive e psichiche degli ospiti;
- favorire l'inserimento e la partecipazione dell'anziano ad attività di gruppo, luogo protetto che offre occasione di confronto, di discussione e di apprendimento;
- supportare tutti coloro che si prendono cura degli anziani dal punto di vista motivazionale e formativo;
- valutare l'eventuale presenza di problemi di depressione negli anziani.

#### Il Servizio di Logopedia.

Il servizio di Logopedia è finalizzato alla prevenzione, valutazione e riabilitazione dei disturbi della voce, del linguaggio orale e scritto e della comunicazione, che possono insorgere nell'anziano. Il servizio viene fornito con frequenza variabile a seconda delle necessità dei singoli ospiti e comunque settimanale. Le terapie hanno lo scopo di mantenere il più possibile le capacità cognitive e comunicative presentate dagli ospiti in modo che possano esprimere efficacemente i loro bisogni quotidiani e relazionarsi tra di loro e con il personale con conseguente miglioramento della qualità della vita. Si eseguono:

- valutazioni del quadro cognitivo – linguistico presentato;
- terapie individuali;
- colloqui con ospiti e familiari;
- attività di gruppo;
- valutazioni e indicazioni per disturbi della deglutizione;
- progetto di adozione di ausili acustici per persone con problemi di udito.

#### Attività di assistenza sociale.

Il servizio è svolto da un'Assistente Sociale abilitata all'esercizio della professione, che si pone l'obiettivo di curare la relazione e coloro che hanno la necessità di accedere ai servizi offerti. Viene assicurato con cadenza settimanale. A tal fine :

- Fornisce tutte le informazioni necessarie riguardanti la procedura, la documentazione e la modulistica da predisporre per l'accesso ai servizi offerti.
- Valuta a domicilio l'autonomia dell'anziano richiedente l'ingresso, cura la fase dell'ingresso nella Casa di Riposo in modo che l'Ospite venga conosciuto nella sua singolarità e adeguatamente accolto in residenza .
- Mantiene i rapporti con i familiari, favorendo la loro partecipazione alla vita della Casa di Riposo e cura le relazioni con i servizi sociali sia dei comuni di provenienza che di residenza degli Ospiti.
- Svolge attività di segretariato sociale.

#### Il Servizio di Pedicure.

Il servizio di pedicure curativo è garantito con cadenza settimanale e viene svolto nel locale della Casa di Riposo appositamente attrezzato.

#### Servizio di parrucchiere.

La Casa di Riposo mette a disposizione di una parrucchiera un locale dove chi vuole, con cadenza settimanale, può chiedere il servizio a pagamento a condizioni prestabilite. Il servizio viene svolto una volta alla settimana. L'utente paga direttamente il parrucchiere.

#### Il Servizio di 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 igienicità e sicurezza.

Il menu, preventivamente vagliato dal servizio di prevenzione dell'Ulss nr. 3 di Bassano del Grappa, viene elaborato nel rispetto delle eventuali prescrizioni dietetiche per i singoli ospiti in relazione alle specifiche esigenze di salute e alle cure in corso.

E' previsto un menu con cibi semi-fluidi per ospiti con problemi di masticazione e/o di deglutizione. Tutti i giorni il menù viene portato a conoscenza degli ospiti e familiari mediante affissione sulla bacheca ai piani. In occasione delle principali festività il menù è arricchito da pietanze, dolci e bevande tipiche del periodo o della particolare festa.

#### Il Servizio di lavanderia e guardaroba.

La Casa di Riposo garantisce il servizio di lavanderia e guardaroba della biancheria piana e degli indumenti personali degli ospiti. Tale servizio è compreso nella retta. Il cambio della biancheria dell'ospite è quotidiano e secondo necessità. Il cambio della biancheria piana è settimanale e secondo necessità.

Per garantire una adeguata disponibilità degli indumenti personali è opportuno che ogni ospite disponga del corredo necessario: l'istituto, al momento della domanda di accesso, fornisce un elenco dettagliato degli indumenti da portare in struttura che dovranno riportare impresso in modo chiaro un numero identificativo personale assegnato all'ospite. A titolo precauzionale si sconsiglia l'uso di capi delicati.

#### Il Servizio di pulizia e sanificazione degli ambienti.

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

#### L'Assistenza religiosa.

L'Ente cura con attenzione l'assistenza religiosa e spirituale degli Ospiti che lo desiderano grazie al servizio offerto dai Sacerdoti della Parrocchia di Valstagna. All'interno della Casa di Riposo è a disposizione una cappella, dove vengono celebrate la S. Messa tutti i giorni feriali più la messa prefestiva il sabato pomeriggio.

#### Servizio di manutenzione.

Viene assicurato da personale dipendente dal lunedì al venerdì.

#### Servizio bar interno.

All'interno della casa di riposo è funzionante un servizio a pagamento di distribuzione automatica di bevande calde e fredde oltre che di briose.

#### Servizio trasporto disabili con mezzi attrezzati

La casa di riposo ha in dotazione un mezzo di trasporto disabili per accompagnare gli ospiti alle visite mediche.

Servizio telefonico.

E' assicurato il servizio telefonico a tariffe fisse per gli ospiti che lo richiedono.

Servizio di portineria.

All'ingresso della casa di riposo è funzionante tutte le mattine dal lunedì al venerdì un servizio di portineria e di informazione per chi entra in casa di riposo.

Il Volontariato.

In un'ottica di apertura del Centro Servizi al territorio è promossa e favorita la presenza del volontariato quale espressione di partecipazione e solidarietà, per lo svolgimento di attività di sostegno, di animazione e di aiuto dell'anziano.

I volontari impegnati sono tutti soci dell'Associazione Valbrenta Solidale con sede a Valstagna da tempo impegnata in varie attività compreso l'impegno all'interno della casa di riposo.

L'attività dei volontari deve esplicarsi nell'osservanza delle norme di comportamento previste da apposito regolamento della casa di riposo approvato dall'associazione stessa.

Unita' Operativa Interna.

Tutto il personale opera sulla base a progetti individuali per singoli ospiti che trovano così risposte personali e funzionali alle proprie esigenze. Si parte dal presupposto che ogni persona è unica e diversa da tutte le altre e per questo ha bisogno di risposte mirate. Ogni progetto e quindi ogni ospite viene seguito da un operatore referente. Il progetto viene stilato dalla Unità Valutativa Interna, gruppo di lavoro composto da rappresentanti di tutte le figure professionali che operano in residenza, la quale elabora gli obiettivi assistenziali e sanitari che tutto il personale dovrà preventivamente conoscere e seguire. Periodicamente, la stessa Unità Valutativa Interna, verifica i progressi conseguiti nel percorso assistenziale modificandolo o aggiornandolo se del caso.

### Organismi rappresentativi dei familiari

Il centro servizi riconosce e valorizza la partecipazione degli ospiti e dei loro familiari come contributo alla qualità della vita e alla efficienza dei servizi offerti mediante la costituzione di un apposito comitato di rappresentanza dei familiari. Tale Comitato, che dura in carica per 3 anni, è costituito da 5 rappresentanti degli ospiti previa elezione in Assemblea da parte di tutti i familiari. Apposito regolamento disciplina la costituzione ed il funzionamento della rappresentanza.

### 4.0 Modalità di accesso ai servizi residenziali

Per l'accoglienza in Istituto è necessario seguire la seguente prassi:

i familiari dell'anziano si rivolgono agli Uffici Amministrativi della Casa di Riposo o al Servizio sociale del Comune di Valstagna per la richiesta di inserimento;

Una volta ricevuta la domanda di inserimento il servizio sociale del Comune di Valstagna la trasmette al Distretto Sanitario di Bassano del Grappa per la Valutazione da parte della Unità Valutativa Distrettuale. La U.V.D. verifica le condizioni sanitarie, sociali ed economiche del richiedente e attribuisce un punteggio utile per l'inserimento nella graduatoria dei richiedenti l'ingresso in casa di riposo a Valstagna;

sulla base della graduatoria, con precedenza ai residenti a Valstagna, il servizio sociale del Comune di Valstagna comunica l'inserimento in struttura in data da concordarsi con la

Direzione dell'Istituto. La Casa di Riposo accoglie persone anziane di ambo i sessi autosufficienti e non autosufficienti preventivamente certificati dai servizi territoriali della ULSS nr. 3 di Bassano del Grappa .

- Considerate le particolari condizioni strutturali della casa di riposo S. Pio X di Valstagna la stessa non è in grado di assicurare adeguata assistenza agli ospiti dementi deambulanti che manifestino tentativi di fuga.
- le rette di degenza sono stabilite annualmente dal Comune di Valstagna. La retta di ricovero è onnicomprensiva e da' diritto di usufruire di tutti i servizi messi a disposizione degli utenti con l'esclusione, come detto in precedenza, del servizio di parrucchiere, telefonico e di distribuzione automatica di bevande e briosce .
- L'Ospite e/o le persone che ne chiedono l'accoglimento (obbligati per legge, parenti, altri), prima dell'ingresso, devono sottoscrivere l'atto di accettazione e di osservanza dei regolamenti della Casa di Riposo.
- Il pagamento della retta è posticipato; deve essere effettuato mensilmente a cura dell'ospite e/o dei familiari entro il giorno 10 di ciascun mese con modalità definite annualmente dal Comune di Valstagna.
- In caso di ritardo nel pagamento della retta oltre dieci giorni dalla scadenza stabilita, è dovuta una indennità di mora pari all'interesse legale per ogni mese, anche non intero, della retta stessa. Qualora il ritardo si protragga oltre i due mesi l'Amministrazione provvederà, previa diffida, a dimettere l'Ospite, riservandosi ogni azione legale per l'ottenimento di quanto dovuto e di ogni ulteriore onere o spesa.
- L'Ente ha facoltà di trasferire l'Ospite in una stanza diversa da quella assegnata all'atto dell'ingresso, qualora ciò sia richiesto dalle esigenze della vita comunitaria e/o dalle mutate condizioni psicofisiche dell'Ospite stesso, previa comunicazione all'Ospite e/o ai familiari di riferimento.

## **SUGGERIMENTI E RECLAMI**

Gli utenti possono presentare suggerimenti e/o reclami rivolgendosi in qualsiasi momento alla Direzione dell'Istituto eventualmente utilizzando il modulo di seguito allegato.

Il modulo di cui sopra va consegnato alla Direzione della Casa di Riposo S. Pio x di Valstagna la quale si impegna a fornire riscontro in merito alla segnalazione entro 15 giorni dalla data di protocollo del modulo.

Periodicamente è prevista la rilevazione del grado di valutazione del servizio attraverso la somministrazione di un questionario.

## **PER RICEVERE INFORMAZIONI**

Casa di riposo: tel. 0424 99521; fax 0424 988154

Comune di Valstagna: tel 0424 99841; fax 0424 99828

## 5.0 Modulo per segnalazioni e suggerimenti

Il sottoscritto/La sottoscritta (Cognome) \_\_\_\_\_ (Nome) \_\_\_\_\_,  
residente in via \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_,  
in qualità di (indicare la parentela) \_\_\_\_\_ del Sig./della Sig.ra  
\_\_\_\_\_, accolto/a presso questa residenza  
Tel.: \_\_\_\_\_ Cell.: \_\_\_\_\_

**DESIDERA EVIDENZIARE alla Direzione che** (esprimere l'oggetto della segnalazione):

---

---

---

---

---

**DESIDERA COMUNICARE, inoltre, alla Direzione che** (esprimere eventuali suggerimenti):

---

---

---

---

---

**INFORMATIVA**  
(ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196)

Il/La \_\_\_\_\_ sottoscritto/a

dichiara di essere informato/a, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 13 del D.Lgs 196/03, che i dati personali, raccolti dalla Casa di Riposo S. Pio X di Valstagna saranno trattati anche con strumenti informatici, esclusivamente ai fini dell'esame del presente reclamo e che il mancato conferimento dei dati da parte dello/la scrivente comporterà l'impossibilità di ricevere comunicazioni in merito all'esito del medesimo.

(spazio riservato al  
protocollo)

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_