



# CARTA DEI SERVIZI

## PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi è un documento che permetterà di conoscere meglio la struttura e la mission dell'Associazione Opera dell'Amore, i servizi offerti e gli standard di qualità che determinano le attività socio-assistenziali che pongono al centro l'ospite con i suoi bisogni, la sua dignità e la sua qualità di vita.

Costituisce un impegno che Casa Annunziata assume con l'ospite e i suoi famigliari per garantire il rispetto dei diritti fondamentali e la promozione del benessere psico-fisico all'interno di un rapporto di collaborazione e di informazione volto al miglioramento continuo della qualità. E' anche il modo con cui l'Istituzione consente a tutti di valutare la trasparenza del suo operare, con la disponibilità ad accogliere osservazioni e consigli per aiutarci a corrispondere sempre meglio alle attese ed ai nostri doveri verso gli ospiti.

Si rivolge:

- ✓ agli ospiti di Casa Annunziata ed ai loro familiari
- ✓ ai possibili ospiti
- ✓ agli operatori garanti dei servizi

E' un documento civile, previsto per semplificare e migliorare l'efficienza (vedi D.L. 12 maggio 1995, n. 163, convertito dalla Legge 11 luglio 1995 n. 273), ma è anche un impegno dell'Opera dell'Amore per gli ammalati, gli abbandonati, i soli, i sacerdoti.

Sappiamo che l'ingresso in una struttura per anziani rappresenta un momento difficile per l'ospite e per i Suoi familiari: lasciare la propria casa, la propria autonomia, i propri affetti rappresenta sempre un distacco. Mediante le informazioni contenute in questa "Carta dei Servizi" vogliamo aiutare a superare questo momento perché possano viverlo serenamente, conoscendo e apprezzando il nuovo ambiente, la sua organizzazione e l'insieme dei servizi a disposizione degli ospiti.

L'ospite troverà persone con diverse competenze, preparate e disponibili a riservare tutta l'attenzione e l'aiuto di cui avrà bisogno. La Direzione è riconoscente verso tutti i dipendenti e confida che anche l'ospite riporrà fiducia in loro nel corso della Sua permanenza in questa Casa.

Firmato  
Il Presidente

## PARTE PRIMA

### 1) Collocazione geografica e descrizione della struttura

Casa Annunziata è situata in Schio, Via Ischia, 8 – alla periferia della Città, nelle vicinanze della storica chiesetta di San Martino, vicino a Casa Nazareth, alla Piccola Opera, alla casa natale del Servo di Dio Gioacchino Rossetto, poco lontano dal Convento dei Padri Cappuccini e dalla Casa della Salute.

Posta in posizione panoramica, residenziale, con il suo grande parco di 10.000 mq, delimitato da alti castagni, il complesso si erge su tre piani (oltre il seminterrato) così organizzati:

- al piano seminterrato sono localizzati: Cappella con annessa Sacrestia e confessionale, Camera Mortuaria, garage e magazzini
- al pianterreno si trovano Portineria, Direzione e Segreteria, archivio deposito, parrucchiera, mensa con annessa cucina, soggiorni e otto camere.
- al primo piano si trovano lo studio medico, gli studi del Referente Sanitario e del coordinatore infermieristico, l'infermeria, il bagno assistito, un soggiorno/sala da pranzo, il guardaroba per la biancheria della casa e tredici camere.
- al secondo piano si trovano un'ampia sala adibita a soggiorno per attività educative, gli uffici dell'assistente sociale e dell'educatrice, la palestra per attività di fisioterapia, bagno assistito e tredici camere.

Le camere sono dotate di due letti, servizio igienico autonomo, telefono e armadi personali.

L'accesso ai piani è garantito mediante ascensore.

## 2) La storia e la Mission

L'Associazione Opera dell'Amore ha realizzato la struttura in risposta a quanto chiesto dalla Regina dell'Amore a Renato Baron:

*“Va dagli ammalati. Di' che porti la benedizione della Vergine.” (30.10.1985)*

*“Ora vorrei il vostro impegno anche per gli anziani. Unite le forze, insieme costruirete una grande casa, accoglierete in essa gli abbandonati, i soli, accoglierete i sacerdoti. Incominciate, io vi manderò operatori e mezzi per sostenerla.*

*La chiamerete “Opera dell'Amore”. Donate tutto il vostro amore.*

*Anche voi ne godrete i frutti. Un giorno questa mia immagine sarà nella cappella di questo edificio dove vi unirete per pregare: fate che sia una famiglia.” (25.03.1986)*

*“Voi accogliete tutti, vi adoperate per tutti, io non mi dimenticherò di voi.” (12.9.1987)*

*“Figli miei, preghiamo insieme il Padre perché Lui vi ha consegnato questa opera sua. Voi fidatevi, figli miei, di Maria.” 27 agosto 1986*

*“...il vostro esprimervi sia di delicatezze, di silenzi sorridenti, di indulgenti comprensioni.” (26 luglio 1994)*

Le figure professionali garantiscono le prestazioni socio-sanitarie, ma insieme ai volontari cercano soprattutto di far sentire l'ospite e i suoi famigliari come una “famiglia”, nella modalità di relazione, ispirato al messaggio sopra riportato, ma anche nella organizzazione strutturale. Perciò camere confortevoli da 2 letti, sale per le attività, angoli ove soggiornare con i famigliari, spazi verdi, gazebo, percorsi sicuri all'aperto, angoli ombreggiati e tranquilli.

Tutto viene tenuto in ordine per mantenere attiva la vita relazionale e familiare, per stimolare gli interessi degli Ospiti, in combinazione con attività culturali e ricreative appositamente studiate, con gite di gruppo etc.

*“...Desidero lavorare con le vostre mani, parlare con la vostra lingua, amare con i vostri cuori. Donatemi la vostra disponibilità e insieme salveremo le anime.” (27 Luglio 1986)*

Casa Annunziata non ha scopo di lucro, ma vive delle donazioni degli ospiti e dei sostenitori dell'Associazione. Le donazioni sono commisurate alle reali possibilità dell'Ospite e del nucleo familiare tenuto al sostentamento.

Tutte le donazioni vengono impiegate per la gestione materiale della Casa e per l'assistenza dell'anziano.

Il personale socio-sanitario è tutto assunto ed opera secondo i protocolli sanitari vigenti e sottoposti alle autorizzazioni e ai controlli previsti per legge.

## Le Radici del Servizio e la Formazione

*Benediciamo il Signore. Cari figli miei, Io vi insegnerò, con Gesù, a vivere non soltanto un impegno di Fede ma anche un impegno di vita. Pregate e sarete aiutati, voi sarete anche i benedetti dal Padre perché già credete a quanto vi dico. Non temete, questa è la giusta strada. Vi benedico, figli miei. ” (22 settembre 1991)*

*A voi voglio consegnare anche tutti gli ammalati nel corpo. Quante sofferenze, figli miei! Farete voi l'opera di visitarli tutti. Parlate di Maria, dite a tutti loro che Maria li benedice.” (29.8.1986 (Monte di Cristo - Schio)*

L'8 dicembre 1993 fu posata la prima pietra e domenica 8 settembre 1996 fu inaugurata Casa Annunziata. La struttura può ospitare fino a 25 persone non-autosufficienti e 35 persone autosufficienti.

Serve un'attenzione premurosa verso la persona. È la persona al centro e nel cuore di coloro che prestano il servizio, e la spiritualità dell'Opera è la linfa vitale che alimenta la predilezione per la persona malata, sola, in uno stato di maggior bisogno.

L'obiettivo della Casa è quello di offrire all'ospite e a quanti vi entrano, un contesto e una struttura “famigliare”. Egli viene amato, cioè: accolto, ascoltato, curato, protetto, aiutato, accompagnato.

Le diverse figure professionali perseguono questi scopi, che si realizzano attraverso il confronto costante con ospiti e colleghi, rilevando attentamente bisogni e proposte, utilizzando efficacemente gli strumenti della programmazione individuale e di nucleo, l'autovalutazione e la verifica oggettive della propria opera.

### 3) Principi fondamentali dell'istituzione

Casa Annunziata eroga i Servizi, ispirandosi ai Principi che guidano anche il regolamento interno adottato dall'Amministrazione.

#### Diritti e doveri

La Casa di Riposo si impegna a garantire agli ospiti:

- l'assistenza sanitaria;
- l'igiene e le cure;
- il comfort alberghiero;
- la qualità secondo obiettivi fissati annualmente per il suo miglioramento;
- l'informazione;
- la riservatezza;
- l'assistenza religiosa;
- un normale ritmo di vita;
- la risposta in merito a qualsiasi segnalazione o reclamo.

Allo stesso tempo la Casa di Riposo richiede ai propri ospiti e familiari di impegnarsi a:

- mantenere un comportamento rispettoso nei confronti degli altri ospiti e di tutto il personale;
- mantenere la riservatezza in merito a qualsiasi notizia o informazione relativa ad altri ospiti di cui possono essere venuti a conoscenza;
- rispettare le regole di gestione interna della Struttura (come meglio specificate nel regolamento interno);
- rispettare l'ambiente e gli arredi;
- rispettare le norme sulla sicurezza e sulla salute.
- non introdurre nella struttura alcolici o farmaci non autorizzati.

## PARTE SECONDA

1) Per l'inserimento definitivo e /o temporaneo di un ospite, Casa Annunziata si avvale di una procedura che definisce le azioni da intraprendere per l'accoglimento di una nuova domanda, il tutto previo apposito regolamento.

### 2) Accordo di Accoglimento Residenziale

Casa Annunziata è soggetto privato, autorizzato dal Comune di Schio e dall'ULS competente, sottoposta alla vigilanza della locale USL.

L'Ospite, il Familiare o l'Amministratore di Sostegno sottoscrive con la Casa un accordo per l'Accoglimento Residenziale, comprendente il Regolamento interno.

Casa Annunziata, si sostiene attraverso le donazioni di ospiti e familiari.

La donazione iniziale é commisurata alle reali possibilità personali dell'Ospite e del nucleo familiare. La donazione personale, viene parametrata sulla donazione media in corso su situazioni equivalenti.

La donazione può variare nel tempo.

Qualora risultino delle incongruenze, la Casa può richiedere un'analisi reddituale o anche la presentazione dell'ISEE. Questo per evitare abusi e omissioni di responsabilità da parte dei Familiari tenuti al mantenimento.

### 3) Servizi offerti

#### Assistenza e cura della persona

L'operatore socio sanitario ( OSS) è la figura qualificata che quotidianamente si occupa dell'assistenza e della cura degli ospiti . E' garantita 24 ore su 24 ore . Provvede in collaborazione con le altre figure professionali a garantire le seguenti prestazioni sulla base dei piani assistenziali individualizzati , rispettando specifici protocolli e piani di lavoro:

- ✓ Igiene personale giornaliera e programmata (bagni assistiti)
- ✓ Vestizione e cura dell'abbigliamento
- ✓ Alimentazione ed idratazione
- ✓ Mobilizzazione e corretto uso degli ausili
- ✓ Sorveglianza ed assistenza notturna

### Assistenza Infermieristica

Il servizio viene garantito da personale infermieristico

L'infermiere provvede a :

- ✓ Espletare l'assistenza sanitaria diretta, secondo le indicazioni del MMG dell'ospite
- ✓ Gestire la somministrazione di terapie farmacologiche (orali, intramuscolari, endovenose, ecc),
- ✓ Alle medicazioni secondo protocolli e/o indicazioni mediche
- ✓ Monitorare parametri vitali di base (pressione arteriosa, temperatura corporea, ecc);
- ✓ Raccogliere e gestire le informazioni sanitarie contenute nella documentazione clinica di ogni ospite, prestando la propria attività secondo protocolli operativi specifici e contattando il medico curante secondo necessità. Tutta la documentazione infermieristica è conservata in apposite cartelle nel rispetto della privacy.

### Assistenza Medica

La Casa si avvale della collaborazione professionale volontaria del MMG della struttura o di altro MMG scelto dagli Ospiti.

Ogni medico opera nel rispetto di quanto previsto dal rapporto convenzionale in essere con la locale Azienda Sanitaria, secondo il proprio orario, in più giorni feriali, nelle fasce orarie stabilite. Ogni medico ha cura di provvedere al proprio sostituto.

Il servizio notturno viene assicurato dai medici della Continuità Assistenziale, secondo le modalità previste.

Il Medico della Struttura provvede alla visita medica pre-accoglimento e successivamente all'assistenza sanitaria degli ospiti a lui affidati.

Ogni medico propone le consulenze, le visite specialistiche ritenute necessarie e provvede alla ricettazione dei farmaci.

### Coordinamento dei servizi

E' svolto da figura professionale abilitata . Opera in equipe con le altre figure professionali assistenziali e tecniche gestendo i rapporti fra esse , il medico di medicina generale, i famigliari e l'Ente. Sovrintende all'attività assistenziale e sanitaria, nei suoi aspetti organizzativi e relazionali, secondo la missione della Casa. Coltiva le capacità comportamentali e relazionali del personale, le competenze tecnico-specialistiche, le capacità concettuali, che determinano la qualità del servizio globale alla persona.

Si aggiorna sugli aspetti istituzionali e normativi del sistema sanitario.

### Servizio di fisioterapia

I trattamenti riabilitativi di prevenzione, recupero e mantenimento dell'attività motoria, dell'ospite sono svolti dal fisioterapista e consistono in:

- interventi di prevenzione, cura e riabilitazione
- organizzazione delle iniziative e dei programmi riabilitativi
- direttive agli operatori e ai volontari su movimentazione ospiti
- proposte di protesi e di ausili con relativo addestramento all'uso

Il fisioterapista svolge la propria attività, dal lunedì al venerdì, con interventi individuali nelle stanze degli ospiti o presso la palestra attrezzata.

### Servizio di assistenza sociale

E' svolto da una assistente sociale della struttura. Fra le proprie competenze predispone e segue l'inserimento dell'ospite, fa da tramite tra l'anziano, la sua famiglia e la struttura. E' di sostegno e di aiuto all'ospite ed ai suoi famigliari per risolvere le problematiche relative alla permanenza in struttura. Utilizza metodi e strategie di convivenza comune incentivando la fattiva partecipazione degli ospiti ad attività terapeutiche

### Servizio socio-educativo

Il servizio dell'educatore animatore è finalizzato a stimolare le relazioni tra gli ospiti per favorire la socializzazione e al contempo il mantenimento delle capacità residue dell'anziano, tenendo conto anche delle indicazioni fornite nel PAI.

A tal fine l'educatore avrà cura di promuovere in particolare la lettura, la manualità nell'uso del laboratorio di cucina, la tombola, la visione guidata di filmati e brani musicali, la creazione di piccoli lavoretti e addobbi, etc.

Per quanto riguarda il rapporto tra la Casa di Riposo e l'esterno, l'obiettivo rimane quello di non isolare gli ospiti all'interno della struttura e per questo il servizio di animazione punta anche all'incontro con gruppi e associazioni della realtà circostante, quali ad esempio scolaresche, gruppi alpini, piccoli complessi musicali, etc. Particolare attenzione è dedicata al coinvolgimento dei familiari nelle diverse attività e nei momenti di festa.

### Servizio religioso

In Casa Annunziata sono presenti sacerdoti per la S. Messa quotidiana, il Santo Rosario, le Confessioni e l'Assistenza religiosa.

### Servizio parrucchiere/pedicure

Il servizio è effettuato da volontari ed è pagato direttamente dall'ospite.

### Servizio di trasporto dell'ospite

La Casa è dotata di un automezzo attrezzato per il trasporto di ospiti non deambulanti. Il mezzo è utilizzato per l'accompagnamento degli ospiti a visite specialistiche ed il servizio è effettuato da volontari.

### Fornitura protesi / ausili

Per la fornitura di protesi ed ausili si seguirà la procedura standard dell'ULSS 7 Pedemontana – Tutto il percorso di richiesta e di ritiro è a carico del personale della Casa

### Ristorazione

I menù vengono predisposti secondo le tabelle previste dall'ULSS 7 Pedemontana, sulla base delle indicazioni dietologiche, mediche e sanitarie e della stagionalità . Prevede la possibilità di scelta tra diversi piatti per ogni portata. L'ospite può scegliere quotidianamente i piatti che preferisce salvo particolari indicazioni o limitazioni del medico curante. Giornalmente viene raccolto il menù per il giorno successivo

La produzione dei pasti avviene nel rispetto delle norme H.A.C.C.P. ossia dell'autocontrollo igienico.

Le diete particolari saranno giustificate da apposita prescrizione del medico curante

### Guardaroba e lavanderia

Il centro servizi garantisce il servizio di lavanderia e guardaroba .

Per il servizio di lavanderia sia della biancheria piana che del vestiario dell'ospite la Casa si avvale di ditta esterna.

## PARTE TERZA

### 1) Informazioni Varie

#### Orari di visita

L'ospite può ricevere visite negli orari previsti dal regolamento.

#### Denaro ed oggetti personali

Si suggerisce agli ospiti di non tenere con sé oggetti di valore o somme di denaro; l'Amministrazione non risponde comunque di furti o ammanchi.

Al bisogno e su richiesta vengono custoditi in cassaforte presso la segreteria oggetti di valore, che l'ospite non è in grado di "conservare".

#### Posta personale

La posta degli Ospiti viene smistata dalla Segreteria e resa disponibile per il ritiro negli appositi scomparti individuali, presso la portineria.

#### Telefono

Gli ospiti dispongono di telefono individuale nella propria stanza. Il centralino rileverà il costo di tutte le telefonate in uscita. Mensilmente l'ospite è tenuto al pagamento dei propri consumi presso la segreteria.

#### Apparecchi audiovisivi

È consentito l'uso di apparecchi audiovisivi in stanza. L'uso del televisore o di radioline non deve arrecare disturbo all'ospite che condivide la camera.

#### Assistenza privata

L'ospite può essere assistito, in caso di bisogno, da personale privato che dovrà in ogni caso osservare le modalità assistenziali erogate dalla struttura, rispettando le indicazioni sanitarie e sociali. Tale autorizzazione non comporta oneri per la Casa, né la copertura assicurativa.

#### Uscite temporanee dal centro servizi

L'ospite può uscire dalla struttura previa comunicazione al personale infermieristico e dopo aver firmato l'apposito modulo. La Direzione declina ogni responsabilità per incidenti che dovessero verificarsi all'ospite al di fuori della Struttura.

#### Posto letto

Al momento dell'ingresso in struttura, a ciascun ospite viene assegnato un posto letto adeguato alle sue esigenze assistenziali e sanitarie. Nel corso del tempo, al mutare delle condizioni psico-fisiche dell'ospite o per una diversa riorganizzazione della struttura potrebbe essere necessario procedere al suo trasferimento in altra camera.

Tale scelta verrà adeguatamente comunicata ai familiari

### Spesa farmaceutica

Sono a carico dell'Ospite i **ticket sanitari** per visite specialistiche tranne nei casi di prevista esenzione.

Sono a carico degli ospiti i **farmaci** non mutuabili, i farmaci da banco, i farmaci non esenti da ticket, i farmaci non generici.

L'Amministrazione si avvale di una Farmacia esterna che consegna quotidianamente i farmaci. Il costo dei farmaci va rimborsato all'inizio di ogni mese presso la segreteria che rilascia scontrino con codice fiscale per la detrazione.

### Famigliari

La presenza dei Famigliari è indispensabile per mantenere negli ospiti un sano equilibrio psico-fisico-relazionale. Con i Famigliari vengono instaurati rapporti di condivisione e di collaborazione. Essi sono invitati a partecipare attivamente ai momenti significativi della vita della Casa e possono accedere alla struttura ogni volta che lo desiderano, negli orari previsti, nel rispetto delle persone e delle loro esigenze.

### Volontariato

E' consentita presso la Casa, oltre che apprezzata, la collaborazione di personale volontario. L'intenzione di svolgere attività di volontariato deve risultare da una domanda scritta indirizzata all'Associazione Opera dell'Amore- Direzione di Casa Annunziata- Via Ischia,8-36015 Schio.

La Direzione definirà poi, all'interno dell'organizzazione i compiti da attribuire al volontario al quale verranno comunicati i doveri nello svolgimento delle attività definite.

Comunque la persona autorizzata ad effettuare attività di volontariato è tenuta al rispetto dei programmi di lavoro predisposti, ad astenersi da ogni azione che rechi pregiudizio all'organizzazione ed al funzionamento della struttura. Inoltre al volontario è fatto obbligo nel rispetto della privacy di mantenere il segreto sulle notizie e sui fatti di cui lo stesso possa venire a conoscenza durante la sua attività .

### Modalità di parcheggio in struttura

Il parcheggio esterno è per i visitatori, quello interno per i dipendenti e per le emergenze.

Nelle aree della Casa gli ospiti si muovono a piedi o in carrozzina, va quindi usata la massima vigilanza, in qualunque modo ci si sposti, e chiunque risponde per danni a cose e persone.

In conclusione, Casa Annunziata incoraggia infine il diritto di partecipazione dell'Ospite e dei suoi famigliari e li invita ad esprimere la propria valutazione in merito alle prestazioni erogate per far sì che Casa Annunziata si avvicini quanto più possibile al messaggio della Regina dell'Amore: di sostegno, accoglienza e amore.

Carta adottata dal consiglio dell'Opera in data 23 settembre 2017.