



**Istituto Servizi Assistenziali Cima Colbacchini  
Bassano del Grappa (VI)**

[www.isacc.it](http://www.isacc.it)

[isacc@legalmail.it](mailto:isacc@legalmail.it)

# CARTA DEI SERVIZI



## CENNI STORICI

L'Istituto Servizi Assistenziali Cima Colbacchini (I.S.A.C.C.) conta oltre 180 anni di servizio. Nasce a Bassano nel 1843 dall'iniziativa di Giacomo Cima, un barbiere che mise la sua casa a disposizione, durante il periodo invernale, di diseredati, anziani e persone sole, supportato dall'aiuto di don Luigi Colbacchini. Nei decenni la sempre maggiore richiesta di assistenza portò a successivi cambi di sede fino all'attuale costituzione della struttura.

L'I.S.A.C.C. è un Centro Servizi per anziani, autorizzato ed accreditato dalla Regione Veneto e convenzionato con l'Azienda Ulss 7 Pedemontana. La natura giuridica è pubblica in quanto Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (I.P.A.B.) secondo la ex legge 17 luglio 1890, n. 6972.

L'Ente ha un Consiglio di Amministrazione (CdA), composto da cinque membri, nominati dal Sindaco del Comune di Bassano del Grappa. La gestione finanziaria, tecnica e amministrativa è affidata ad un Segretario Direttore Generale incaricato dal Consiglio di amministrazione.

## MISSION

L'obiettivo dell'Istituto Servizi Assistenziali Cima Colbacchini consiste nell'offrire ai residenti servizi qualificati e continuativi che garantiscano una qualità di vita il più elevata possibile, rispettando la loro individualità, dignità e riservatezza. Considera i peculiari bisogni fisici, psichici, sociali e relazionali, promuove l'autonomia funzionale, l'inserimento sociale e comunitario. Riducendo, per quanto possibile, gli stati di disagio, sostiene il concetto globale di promozione alla salute, in stretta collaborazione con i servizi territoriali e la famiglia.

## PRINCIPI

I servizi erogati dall'I.S.A.C.C. si basano su alcuni principi fondamentali:

- **Eguaglianza e imparzialità.** Ogni utente ha il diritto di ricevere gli stessi servizi e la stessa assistenza, senza alcun tipo di discriminazione. Il personale, nello svolgimento delle proprie mansioni, si ispira a criteri di imparzialità, obiettività, giustizia e rispetto.
- **Continuità.** Il servizio di assistenza si sviluppa sulle 24 ore assicurando ai residenti continuità di cure.
- **Diritto di scelta.** Gli utenti hanno libertà assoluta di scegliere l'ente erogatore, per chi, invece, presenta un deficit cognitivo, questo esercizio viene svolto con il supporto di persone titolate a svolgerlo.
- **Partecipazione.** Ogni utente, assieme ai propri familiari, è partecipe della vita dell'Ente ed ha la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di presentare eventuali reclami o suggerimenti.
- **Efficacia ed efficienza.** Sia il criterio di EFFICACIA (verificare se gli obiettivi sono stati raggiunti) che di EFFICIENZA (il miglior utilizzo delle risorse per raggiungere gli obiettivi) sono intrinseci nelle attività dell'Ente.

## ORGANIGRAMMA

Si veda organigramma approvato dal Consiglio di Amministrazione dell'I.S.A.C.C.

## SERVIZI

L'I.S.A.C.C. è costituito da 2 strutture entrambe a Bassano del Grappa: Residenza "Pazzaglia-Basso-Sturm", situata in Vicolo Ca' Rezzonico, e "Villa Serena", in Contrà San Giorgio.

In entrambe le Residenze vengono erogati servizi **residenziali** rivolti a tutti gli utenti non autosufficienti che, per le condizioni psico-fisiche, sociali o di deterioramento cognitivo, non possono essere adeguatamente assistiti a domicilio. L'utente viene accolto nella comunità idonea alle necessità assistenziali emerse in Unità di Valutazione Multidisciplinare Distrettuale.

L'I.S.A.C.C. offre anche la possibilità di **ricoveri temporanei** a titolo privato per garantire supporto al nucleo familiare.

Da oltre 10 anni l'I.S.A.C.C. si è specializzato nell'accoglienza di **persone con demenza e disturbi comportamentali**. In base alle caratteristiche della persona, al grado di autonomia e alla tipologia di disturbi del comportamento, viene proposta l'accoglienza in uno dei nuclei specifici presenti nelle due residenze. Nel 2023, nella Residenza Pazzaglia Basso Sturm è stato inaugurato un nuovo nucleo con ambienti accoglienti, appositamente strutturati e personale con una formazione specifica. Da oltre 15 anni è presente, nella Residenza Pazzaglia Basso Sturm l'unico **Nucleo SVP** all'interno del Distretto 1 dell'ULSS 7, in cui vengono accolte persone in Stato Vegetativo Permanente (SVP - 8 posti letto). A questo nucleo, più recentemente si sono aggiunti anche alcuni posti per persone affette da Sclerosi Laterale Amiotrofica (SLA - 2 posti letto). Entrambi i nuclei garantiscono un servizio ad elevata intensità sanitaria.

Le Residenze sono circondate da un **parco** privato, un'oasi di benessere dove poter passeggiare e rilassarsi in mezzo alla natura.

Il **modello organizzativo** dell'I.S.A.C.C. si basa su alcuni elementi: lavoro per progetti, Valutazione Multidimensionale, lavoro d'équipe.

- ✓ Lavoro per progetti: modalità operativa che vede l'organizzazione impegnata a perseguire obiettivi di salute e benessere per i residenti e nella valutazione dei risultati raggiunti.
- ✓ Valutazione Multidimensionale: è la modalità che consente di accertare la condizione di salute globale dell'anziano tenendo conto degli aspetti fisici, psicologici e relazionali, nonché del livello di autonomia, al fine di personalizzare gli interventi.
- ✓ Lavoro d'équipe: è la modalità di lavoro che si realizza negli incontri dell'Unità Operativa Interna, negli incontri di comunità, nel coordinamento e l'integrazione delle diverse attività e professionalità. Le diverse figure professionali agiscono, secondo le proprie competenze e nel rispetto degli obiettivi definiti.

L'Équipe di figure professionali, secondo gli standard regionali, ed è così composta:

- **Medico:** professionisti interni o convenzionati all'ULSS garantiscono l'assistenza medica;
- **Infermiere:** si occupa dell'assistenza sociosanitaria erogata agli ospiti, presente 24h/giorno;
- **Operatore Socio-Sanitario:** si occupa della risposta ai bisogni assistenziali degli ospiti attraverso interventi diretti alla persona, presente 24h/giorno;
- **Coordinatore di Sede:** responsabile della gestione globale di tutte le attività rivolte ai residenti;
- **Coordinatore Infermieristico:** responsabile specificatamente dell'assistenza infermieristica;
- **RAIA:** Responsabile Attività Infermieristiche e Assistenziali si occupa della gestione quotidiana della vita di comunità.
- **Assistente Sociale:** riceve la domanda di ammissione e successivamente valuta e cura l'inserimento, offrendo supporto e consulenza per le pratiche che si rendono necessarie durante tutta la permanenza nella struttura;
- **Fisioterapista:** si occupa dell'attività riabilitativa e di mantenimento delle capacità residue;
- **Psicologo:** interviene a supporto della sfera cognitiva ed emotiva dei residenti, fornendo supporto attraverso colloqui individuali o attività di gruppo;
- **Logopedista:** si occupa della disabilità della sfera comunicativa e della funzionalità orale, intervenendo in caso di disfagia;
- **Educatore/animatore:** svolge attività socioculturali e ricreative con i residenti, tenendo conto dei loro interessi e capacità;

Oltre ai servizi socioassistenziali, l'Ente mette a disposizione altri servizi di supporto:

- **Portineria:** offre accoglienza tutti i giorni, con orario 8.00-12.00 e 14.00-18.00;
- **Ristorazione:** in collaborazione con un centro ristorazione esterno vengono proposti i pasti con particolare attenzione alle esigenze dietetiche delle persone anziane e delle tradizioni locali. Il menù settimanale viene esposto in struttura e trasmesso ai familiari attraverso il portale parenti messo a disposizione.

I prodotti utilizzati sono conformi alle indicazioni della Regione Veneto e della normativa nazionale, prevedendo l'inserimento di alimenti biologici e DOP, preferendo prodotti locali e a KM zero.

È attivo il progetto “UN MENÙ PER TUTTI” che consente di adeguare il menù giornaliero alle diverse esigenze prevedendo la possibilità di avere pietanze “morbide” o frullate a seconda delle eventuali problematiche di deglutizione

È in atto il PROGETTO DISFAGIA, vale a dire che, per tutti i residenti con problemi di deglutizione, i pasti del giorno vengono forniti dalla cucina con consistenze modificate in linea con le diverse necessità (omogeneizzati o macinati).

- **Lavanderia:** l'Ente fornisce ai residenti tutta la biancheria piana d'uso comune (lenzuola, federe, coperte, copri letto, asciugamani..) e provvede alla loro sostituzione periodica, almeno una volta la settimana e comunque quando necessario.
- **Servizio religioso:** in entrambe le sedi è situata una chiesa per il culto cattolico;
- **Pulizia ambientale:** prevede la pulizia quotidiana delle stanze e degli spazi comuni, e la loro periodica sanificazione e disinfestazione.

Inoltre, l'Ente offre ulteriori servizi a carico dei residenti, al di fuori della retta:

- **Lavanderia:** il lavaggio della biancheria personale dei residenti viene effettuato da una ditta esterna e tutti i capi sono tracciati.
- **Trasporto:** possibilità di trasporto, a pagamento con furgone attrezzato, dei residenti che necessitano di visite specialistiche all'esterno della struttura
- **Bar:** attivo in entrambe le Residenze, con un ampio spazio da usufruire con i famigliari in un contesto sereno e conviviale.
- **Parrucchiera:** presente settimanalmente un professionista che, previo appuntamento, risponde alle varie esigenze all'interno degli spazi dedicati al servizio.

## **VOLONTARIATO**

In Entrambe le Residenze dell'I.S.A.C.C. sono presenti i volontari dell'AVO (Associazione Volontari Ospedalieri), che offrono un prezioso supporto per lo svolgimento delle attività ricreative-sociali, individuali o di gruppo.

Questo servizio arricchisce la presenza amichevole, offrendo calore umano, ascolto e compagnia.

## **MODALITÀ DI ACCESSO**

Le modalità di accesso e tutte le informazioni relative all'accoglienza di un anziano vengono fornite dalle Assistenti Sociali, che ricevono su appuntamento contattando il numero 0424/210111, oppure compilando il “[Modulo online - Richiesta di informazioni pre-accoglienza](#)” disponibile sul sito [www.isacc.it](http://www.isacc.it) all'interno della sezione “Contattaci”.

La gestione degli ingressi avviene attraverso il Registro Unico di Residenza (RUR) gestito dall'Azienda ULSS.

## **RETTE**

Il Consiglio di amministrazione approva annualmente la retta giornaliera, che viene pubblicata sul sito [www.isacc.it](http://www.isacc.it) all'interno della sezione "Documenti".

## **ORARIO DI APERTURA E DI VISITA**

L'orario di visita negli spazi comuni è dalle 9.20 alle 11.40 e dalle 15.20 alle 17.40. È possibile prenotare una visita utilizzando l'apposito portale disponibile all'interno del sito [www.isacc.it](http://www.isacc.it) sezione "Prenota una visita".

Gli uffici amministrativi ricevono secondo gli orari riportati nel sito [www.isacc.it](http://www.isacc.it) o su appuntamento.

Il Presidente e il Direttore Generale ricevono su appuntamento.

## **COMITATO OSPITI E FAMILIARI**

L'I.S.AC.C. condivide la cultura della partecipazione quale corretta forma di rapporto tra le istituzioni ed i cittadini e quale strumento per la crescita della qualità dei servizi.

Il Comitato Familiari ed Ospiti partecipa ad incontri programmati con l'Amministrazione e svolge funzioni di concertazione, di proposta e di informazione sulla vita all'interno delle Residenze.

Il regolamento del Comitato Ospiti e Familiari e l'eventuale orario di ricevimento dei suoi rappresentanti sono consultabili nel sito [www.isacc.it](http://www.isacc.it) all'interno della sezione "Documenti".

## **PRIVACY**

È garantito il rispetto della normativa vigente in materia di tutela dei dati personali.

Al momento della presentazione della domanda di accoglienza viene richiesto al residente e/o ai suoi familiari il consenso al trattamento dei dati personali e sensibili e l'autorizzazione all'utilizzo dell'immagine relativa alle fotografie che possono essere pubblicate sul sito dell'Ente e sui canali social dell'Ente

I dati sensibili potranno essere trasmessi ad altri soggetti esclusivamente per lo svolgimento delle rispettive funzioni istituzionali, i quali li cureranno in qualità di titolare del trattamento.

## **SUGGERIMENTI E RECLAMI/CUSTOMER SATISFACTION**

In un'ottica di continuo miglioramento e costante attenzione al benessere dei Residenti e dei loro familiari, annualmente, si rileva e analizza il grado di soddisfazione e dei servizi erogati attraverso un questionario, inviato a tutti i familiari.

Sul sito [www.isacc.it](http://www.isacc.it) nella sezione "Documenti" si trovano il modulo di ringraziamenti e di segnalazioni, ulteriori strumenti per rinforzare la qualità dei servizi erogati o individuare eventuali interventi migliorativi.

## SISTEMI INFORMATIVI SCRITTI

Sono a disposizione del personale degli strumenti di informazione scritti ed aggiornati a seconda dei bisogni dei residenti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili.

Gli strumenti a disposizione del personale sono: protocolli, procedure, linee guida, PAI (progetti assistenziali individuali), piani di lavoro.

Tutte le informazioni riguardanti i residenti e le attività connesse alla presa in carico e all'azione di cura sono registrate nella cartella informatizzata.

## STANDARD DI QUALITÀ

OBIETTIVO DI QUALITÀ	INDICATORE DI MISURAZIONE	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
Valutazione multidimensionale dei problemi e dei bisogni sanitari, cognitivi, psicologici e sociali della persona residente	Presenza della cartella clinica compilata all'ingresso e aggiornata	SVAMA
Stesura di un Piano Assistenziale Individuale	Predisposizione PAI entro 1 mese dall'ingresso del residente e aggiornamento almeno 1 volta all'anno	PAI
Visita medica entro 48 ore dall'ingresso	Tempo trascorso dall'ingresso al momento della visita	Registrazione in cartella sociosanitaria
Valutazione cognitiva e psicologica	Valutazione effettuata entro 7 giorni dall'accoglienza	Registrazione in cartella sociosanitaria
Valutazione problematiche del linguaggio, deglutizione e comunicazione	Valutazione effettuata entro 7 giorni dall'ingresso	Registrazione in cartella sociosanitaria
Registrazione parametri utili al corretto funzionamento dell'assistenza	Peso corporeo, bagni periodici, alvo e diuresi	Strumenti di registrazione
Prevenzione cadute ospiti	Rilevazione mensile cadute (n° cadute annuali /n° soggetti a rischio cadute)	Scheda cadute
Applicazione protocollo scontenzione/contenzione	Rilevazione mensile contenzioni	Schede contenzioni
Applicazione procedura prevenzione e cure piaghe da decubito	Rilevazione e monitoraggio piaghe: n° soggetti con piaghe insorte in struttura, ospedale o domicilio	Schede lesioni da decubito Flussi far
Riabilitazione ed animazione	Rilevazione attività eseguite	Registro attività
Accompagnamento fine vita	Progetto personalizzato individualizzato	Schede accompagnamento fine vita
Condivisione/partecipazione familiari	Condivisione progetto personalizzato – PAI entro 7 giorni	Archivio assistenti sociali
Sviluppo delle competenze	Eventi formativi obbligatori e personalizzati sulla base del fabbisogno formativo per profilo	Scheda formazione annuale del dipendente