

Carta dei Servizi

CDS_MESE 01_ANNO 2012

REVISIONE TRE DEL 01/01/2012



Presentazione	pag 5
Finalità	
Valori	
Obiettivi generali	
Struttura organizzativa	pag 8
Il Direttore	
Coordinatrici	
Ufficio Accoglienza e Relazioni con il Pubblico	
Punto Informazioni	
Ingresso	pag 10
Informazioni	
Domanda di ingresso	
Ingresso	
Servizio di accoglienza all'ingresso	
Dimissioni	
Decesso	
Servizi rivolti alla Persona	pag 12
Assistenza sanitaria	
Piano di Assistenza Individuale	
Assistenza medica	
Assistenza infermieristica	
Fornitura farmaci	
Assistenza Operatori Socio-Sanitari	
Servizio di riabilitazione	
Servizio sociale	
Servizio di animazione	
Volontariato	
Assistenza religiosa	
Servizi alberghieri	pag 17
Ristorazione	
Luoghi d'incontro	
Pulizia ambienti	

Informazioni utili	pag 18
Comfort delle stanze	
Orari di visita	
Bar	
Telefono	
Posta	
Uscita dalla Struttura con i Parenti	
Trasporti assistiti	
Lavanderia	
Parrucchiere	
La retta	
La giornata tipo	
Partecipazione	
Servizio di Assistenza Domiciliare	pag 21
Attivazione del Servizio di Assistenza Domiciliare	
Cure infermieristiche	
Cure fisioterapiche	
Prelievi domiciliari	
Tutela della Privacy	pag 24
Consenso informato	
Sistema Qualità	pag 25
Certificazione	
Standard di Qualità	
Indicatori di Qualità	pag 26

Centro di Servizi Città di Verona

Via G. Anselmi, 7

37139 Verona (VR)

Tel: 045 8901141

Fax: 045 8919873

Sito internet: www.cdrcittadiverona.grupposegesta.com

E-Mail: info@cdrcittadiverona.com

Gentili Signori,

Il Centro Servizi Città di Verona è una realtà ben integrata della rete di servizi predisposti dal territorio, e fa parte di Segesta, un'organizzazione specializzata nell'offerta di Servizi Sanitari e Socio-Assistenziali, che conta diverse attività nell'ambito dell'assistenza agli Anziani e in ambito sanitario, in particolar modo con:

- **STRUTTURE RESIDENZIALI** per la cura e l'assistenza di Persone anziane parzialmente o totalmente non autosufficienti
- **CENTRI DIURNI INTEGRATI** per la frequenza diurna di Anziani parzialmente non autosufficienti e affetti da malattia di Alzheimer
- **CURE DOMICILIARI** per l'assistenza domiciliare socio-sanitaria realizzata con il marchio "Mosaico Home Care"
- **CASE DI CURA** specializzate nella riabilitazione, lungodegenza e gestione stati vegetativi
- **HOSPICE**, centro residenziale di cure palliative rivolte a malati terminali
- **CENTRI RIABILITATIVI PER DISABILI** ex art. 26
- **COMUNITÀ TERAPEUTICHE PSICHIATRICHE**
- **POLIAMBULATORI** Specialistici e di Riabilitazione

In questa brochure vorremmo presentarVi la Carta dei Servizi che è una fotografia della politica aziendale, dell'organizzazione e dei Servizi che vengono offerti dal nostro Centro. È uno strumento importante che riassume i nostri obiettivi e direziona gli sforzi impiegati in tale compito.

Oltre a costituire un vademecum utile per conoscere la Struttura, questo documento vuole essere anche un vincolo con cui intendiamo impegnarci ufficialmente nella relazione con i nostri Ospiti e i loro familiari. Esplicitando ufficialmente i nostri intenti in queste pagine, a garanzia dei Servizi, necessitiamo poi della Vostra collaborazione per monitorare regolarmente e verificare la fedeltà a quanto dichiarato.

L'interazione con Voi e i Vostri familiari si presenta infatti come l'unica strada efficace che permette di migliorare progressivamente e costantemente la qualità del Servizio offerto.

*Il Direttore
M. Fornelli*

Carta dei Servizi

Presentazione

Il Centro di Servizi Città di Verona offre:

- **Servizio di residenzialità** per accogliere in soggiorno temporaneo o permanente Anziani parzialmente o totalmente non autosufficienti; il Centro di Servizi Città di Verona dispone di 120 posti letto autorizzati di cui 115 convenzionati con l'Azienda ULSS 20 Verona;
- **Servizio domiciliare qualificato** per i bisogni sanitari di Persone in età geriatrica, per Persone con disabilità in età adulta ed evolutiva, per coloro che necessitano di trattamenti post-acuti e riabilitativi in genere e per l'assistenza ai malati terminali; il Servizio di Assistenza Domiciliare avviene su mandato dell'Azienda ULSS 20, Distretto Socio Sanitario n° 1 e 2, zona centro e sud di Verona, e promuove la permanenza del paziente al domicilio all'interno del proprio nucleo familiare, integrando l'assistenza dei propri cari con quella di Operatori professionisti con competenze in area infermieristica e riabilitativa.

Il Centro di Servizi Città di Verona è facilmente raggiungibile in Via G. Anselmi, 7, in zona San Massimo a Verona. È servita da autobus delle linee 13 e 32.

La Struttura adotta e condivide il Codice Etico di Segesta, che definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri mediante i quali si dà attuazione ai principi di deontologia che arricchiscono i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti.

Il Codice Etico è disponibile sul sito www.grupposegesta.com.

Carta dei Servizi

Presentazione

FINALITÀ

Il Centro di Servizi Città di Verona è una Struttura residenziale, aperta, finalizzata a fornire accoglimento e prestazioni infermieristiche, assistenziali e di recupero funzionale a Persone non autosufficienti.

VALORI

I nostri valori di riferimento sono:

- la centralità dell'Anziano;
- la qualità della vita e la promozione della salute;
- l'importanza del ruolo sociale dell'Anziano pur se limitato all'interno di una Struttura.

In quest'ottica noi garantiamo:

- un'assistenza qualificata;
- il massimo livello possibile di qualità della vita e di salute per l'Ospite;
- il mantenimento, dove possibile, della capacità funzionale residua dell'Anziano non autosufficiente;
- interventi mirati e personalizzati;
- la formazione continua del Personale finalizzata alla rivalutazione della motivazione e della professionalità.

Carta dei Servizi

Presentazione

OBIETTIVI GENERALI

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Vengono riconosciuti i diritti inviolabili dell'Ospite. Il Servizio deve essere erogato nel rispetto dei principi e criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Nessuna discriminazione viene compiuta relativamente a sesso, razza, lingua, religione o ideologia politica. Viene assicurata e garantita la parità di trattamento a tutti gli Ospiti, indistintamente.

CONTINUITÀ

L'organizzazione del Centro di Servizi garantisce la continuità delle prestazioni assistenziali e sanitarie nelle 24 ore.

DIRITTO DI SCELTA

Tale principio è alla base dell'attività del Centro di Servizi, che asseconda sempre il diritto alla scelta tra più soluzioni modali.

PARTECIPAZIONE

Ogni osservazione critica viene sempre valutata come contributo al miglioramento del nostro Servizio. In tal senso si utilizzano appositi questionari allo scopo di raccogliere la segnalazione di eventuali non conformità, o suggerimenti per ottimizzare l'organizzazione.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Ogni ricerca tesa al miglioramento dell'efficienza viene effettuata con puntuale attenzione a non compromettere l'efficacia del Servizio reso.

TRASPARENZA E ACCESSIBILITÀ

Il Centro di Servizi assicura agli Ospiti e ai loro familiari la più ampia e completa informazione inerente i vari aspetti dell'organizzazione interna nonché qualsiasi comunicazione che riguarda l'Ospite, nel rispetto della Privacy.

Carta dei Servizi

Struttura organizzativa

IL DIRETTORE: MARCO FORNELLI

Tra le sue molteplici competenze sottolineiamo:

- la responsabilità complessiva della Struttura;
- la progettazione e l'applicazione delle direttive principali sull'organizzazione e la qualità dei Servizi Socio-Sanitari ed assistenziali;
- il controllo sui Servizi appaltati all'esterno;
- le relazioni con le Istituzioni: Regione, Provincia, Comune, A.S.L.;
- la progettazione dell'aggiornamento professionale del Personale;
- l'acquisizione delle richieste e reclami dei Clienti giunte direttamente.

COORDINATRICI

Figure di riferimento per i familiari degli Ospiti sono:

- *COORDINATRICE SOCIO-SANITARIA: I.P. SIMONA GHISELLINI;*
- *RESPONSABILE SERVIZI ALLA PERSONA: O.S.S. CINZIA VINCENZI.*

COORDINATRICE SOCIO-SANITARIA: SIMONA GHISELLINI

È incaricata di organizzare e controllare i diversi Servizi in collaborazione con la Responsabile Servizi alla Persona mentre coordina direttamente il Servizio infermieristico e l'Unità Operativa Multiprofessionale.

Mantiene le comunicazioni con i familiari circa lo stato di salute dell'Ospite.

RESPONSABILE SERVIZI ALLA PERSONA: CINZIA VINCENZI

È incaricata di organizzare e controllare il Servizio degli Operatori Socio-Sanitari nei vari nuclei abitativi ed è riferimento per i Servizi alberghieri.

REFERENTE DI PIANO

Il Referente è di riferimento fondamentale per i familiari per quanto concerne gli aspetti della quotidianità dell'Ospite.

I Referenti sono:

- O.S.S. Marina Donatello
- O.S.S. Marianna Dronca
- O.S.S. Gennaro Micolis
- O.S.S. Francesca Ruaro
- O.S.S. Bianca Ferrian

Carta dei Servizi

Struttura organizzativa

UFFICIO ACCOGLIENZA E RELAZIONI CON IL PUBBLICO: ROSSELLA SALBEGO

È aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 14.00.

L'Ufficio Accoglienza è responsabile:

- delle liste di attesa;
- delle pratiche amministrative (procedure d'ingresso e contratto);
- della fatturazione ai Clienti.

L'Ufficio Accoglienza, in collaborazione con il Servizio Sociale, è responsabile:

- delle relazioni con il pubblico;
- del rilascio di certificazioni a fini amministrativi.

PUNTO INFORMAZIONI

Il Punto Informazioni è attivo tutti i giorni dalle ore 08.00 alle ore 19.00. Agli addetti ci si può rivolgere per ricevere indicazioni di carattere generale.

Fra le loro competenze:

- indirizzare ai diversi Servizi le richieste del pubblico;
- smistare le telefonate in ingresso;
- informare riguardo gli orari d'accesso al Centro, ai Servizi ed agli Uffici;
- segnalare, nel rispetto della Privacy, gli Ospiti presenti e la loro collocazione nei vari nuclei.

Carta dei Servizi

Ingresso

INFORMAZIONI

Le Persone interessate possono richiedere tutte le informazioni sul nostro Centro di Servizi, anche telefonicamente, e ritirare la modulistica per la domanda di ingresso, presso l'Ufficio Accoglienza.

Il Personale predisposto è disponibile ad accompagnare gli interessati per una visita alla Struttura.

DOMANDA DI INGRESSO

Le domande per l'ingresso possono essere presentate al Distretto Socio-Sanitario dell'Azienda ULSS 20 Verona o direttamente presso il nostro Ufficio Accoglienza che provvederà a trasmettere il nominativo al Distretto di competenza.

Il Distretto Socio-Sanitario incarica l'Unità Operativa Distrettuale (U.O.D.) di fornire la Valutazione Multidimensionale sulle condizioni socio-sanitarie della Persona.

A loro volta gli uffici di competenza inseriranno il nominativo dell'interessato nella graduatoria delle liste di attesa dell'ULSS tenendo conto del punteggio ottenuto dalla valutazione.

INGRESSO

Al momento di disponibilità di posti letto, il nostro Ufficio Accoglienza provvede a contattare i familiari per definire le modalità di entrata.

In questa occasione vengono fornite le ultime informazioni necessarie per l'ingresso cioè il numero identificativo del corredo e il promemoria in cui sono indicati i documenti necessari e vengono concordati il giorno e l'ora dell'accoglimento dell'Ospite.

Il giorno dell'ingresso è richiesta la sottoscrizione del Contratto e del regolamento interno.

Il Contratto stabilisce che il firmatario (nel caso non si tratti dell'Ospite stesso) assume la qualità di Contraente e diventa il responsabile per quanto attiene agli aspetti economico-finanziari.

Il Personale socio-assistenziale accoglie l'Ospite, lo presenta agli altri residenti, lo accompagna nell'unità abitativa assegnata, lo assiste nei primi momenti di ambientazione e prende in consegna il corredo.

SERVIZIO DI ACCOGLIENZA ALL'INGRESSO

La Coordinatrice Socio-Sanitaria accoglie l'Ospite e i familiari al momento dell'ingresso, presentandolo al compagno di stanza e dando informazione riguardo a:

- l'organizzazione della giornata (orario pasti, terapie, attività);
- l'orario visite Parenti;
- l'utilizzo dei mezzi di supporto (letto, comodino, campanello di chiamata).

Nella stessa giornata la Coordinatrice Socio-Sanitaria assieme alle diverse figure professionali svolge una visita di conoscenza e di valutazione generale dell'Ospite rispetto ai diversi interventi sanitari, assistenziali e riabilitativi.

Un Operatore prende in consegna il corredo e assiste l'Ospite nei primi momenti di ambientazione.

Il Medico assegnato, visita l'Ospite, mette a punto la terapia farmacologica e prescrive le eventuali indicazioni sanitarie/assistenziali.

Carta dei Servizi

Ingresso

DIMISSIONI

Il Contratto per soggiorno a lunga degenza si intende superiore ai tre mesi mentre quello per soggiorno temporaneo inferiore ai tre mesi. Il preavviso per le dimissioni volontarie dal contratto per soggiorno a lunga degenza è di 15 giorni e per il contratto soggiorno temporaneo è di 8 giorni.

DECESSO

Il decesso viene constatato dal Medico di Medicina Generale durante la giornata o dalla Guardia Medica negli orari coperti da quest'ultima e successivamente certificato dal Medico necroscopo dell'Azienda ULSS 20.

La salma viene composta nella camera mortuaria annessa alla cappella. È compito della famiglia avvisare e provvedere al Servizio di onoranze funebri.

Gli orari di accesso alla cella mortuaria sono dalle 09.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 18.00 accompagnati da un Operatore della Reception.

Carta dei Servizi

Servizi rivolti alla Persona

ASSISTENZA SANITARIA

Il nostro Centro di Servizi garantisce direttamente, o attraverso i Servizi dell'Azienda ULSS 20 Verona, la necessaria assistenza medica, infermieristica, riabilitativa ed assistenziale dal momento della presa in carico dell'Ospite, attraverso la compilazione di una cartella nella quale viene formulato il Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.).

Al singolo Ospite è garantita inoltre la fornitura di farmaci, ossigenoterapia, materiale sanitario e nutrizione artificiale; provvediamo inoltre a fornire i presidi per la gestione dell'incontinenza (pannolini, cateteri vescicali) e per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito (cuscini e materassi antidecubito).

I pazienti con riconoscimento di invalidità possono ottenere la fornitura di ausili personalizzati (carrozzine, deambulatori) da parte della ULSS. La Residenza dispone comunque di ausili per gli Ospiti per periodi temporanei.

Le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici giudicati necessari, all'esterno della Struttura, vengono attivati dal Medico del Centro di Servizi e sono a carico del Servizio Sanitario Nazionale.

PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALE

A partire dal momento della presa in carico dell'Ospite viene compilato il Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.) che è una cartella clinica multidimensionale, redatta in équipe dalle diverse figure professionali. All'interno del P.A.I. si trova una valutazione della condizione attuale dell'Ospite e la definizione di obiettivi che guidano gli interventi, anch'essi esplicitati, pianificati per offrire un'assistenza personalizzata.

Carta dei Servizi

Servizi rivolti alla Persona

ASSISTENZA MEDICA

Il Medico di medicina generale opera su incarico conferitogli dall'Azienda ULSS 20 secondo i termini della convenzione e sulla base del protocollo d'intesa riguardante le Strutture protette.

In forza di tali accordi il Medico è presente in Struttura per un numero di ore settimanali proporzionale al numero di Ospiti assistiti, con impegno di frequenza quotidiana per sei giorni alla settimana.

Compiti del Medico di Struttura:

- assistenza all'Ospite relativamente a tutte le necessità di intervento medico (visita, prescrizione farmacologica e di accertamenti diagnostici, vaccinazioni, piccoli interventi strumentali);
- compilazione di documentazione sanitaria;
- partecipazione alle unità operative interne, sede di verifica delle condizioni cliniche e sociali dell'Ospite nonché spazio di decisione operativa sul percorso assistenziale e riabilitativo da realizzare;
- collaborazione con le altre figure professionali presenti in Struttura (Psicologo, Logopedista, Fisioterapista, Assistente Sociale ed Educatore) per concertare con questi le modalità di intervento più idonee;
- collaborazione e confronto con i colleghi consulenti delle varie branche specialistiche e con i colleghi ospedalieri in caso di ricovero dell'Ospite;

In caso di degenza non convenzionata gli Ospiti possono richiedere al Medico della Struttura la consulenza a titolo privato.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Il Centro di Servizi garantisce un'assistenza infermieristica continuativa, diurna e notturna, tramite Infermieri Professionali.

L'assistenza infermieristica si caratterizza per:

- la somministrazione della terapia farmacologica e le rilevazioni dei parametri vitali;
- le medicazioni quotidiane di lesioni cutanee e la prevenzione delle piaghe da decubito;
- l'assistenza continua e diretta agli Ospiti critici.

Tale Servizio è gestito dalla Coordinatrice Socio-Sanitaria e degli Infermieri che mantiene rapporti con i familiari.

Carta dei Servizi

Servizi rivolti alla Persona

FORNITURA FARMACI

L'Azienda ULSS fornisce direttamente al Centro, attraverso il proprio Servizio farmaceutico, o in casi particolari e previa autorizzazione tramite farmacie esterne, i farmaci presenti nel prontuario ospedaliero. I farmaci non presenti nel citato prontuario saranno a carico dell'Ospite. È vietato ai visitatori, o ai familiari, fornire ai ricoverati farmaci se non autorizzati dal Personale sanitario.

ASSISTENZA OPERATORI SOCIO-SANITARI

Le prestazioni che costituiscono le attività di assistenza dirette agli Ospiti sono:

- la vestizione, l'igiene e il bagno assistito;
- la gestione dell'incontinenza;
- l'aiuto all'alimentazione e all'idratazione;
- l'aiuto alla mobilizzazione e alla postura;
- l'aiuto alla protezione nella deambulazione;
- la prevenzione delle piaghe da decubito con particolare attenzione alla mobilizzazione diurna e notturna degli Ospiti.

Tali prestazioni vengono garantite in maniera continuativa nell'arco delle 24 ore da Operatori Socio-Sanitari a cui è affidata la tutela e la cura dell'Ospite. Tale Servizio è coordinato dalla Responsabile dei Servizi alla Persona, che mantiene i rapporti con gli Ospiti, i familiari e gli altri Operatori.

SERVIZIO DI RIABILITAZIONE

Alla luce delle condizioni dei nostri Ospiti nel nostro Centro si dà particolare rilievo alla riabilitazione.

RIABILITAZIONE PSICOLOGICA

È prevista un'assistenza psicologica riguardante tre ambiti di intervento:

- rapporto con i singoli Ospiti e/o con i loro familiari attraverso interventi di sostegno;
- interventi individuali e/o di gruppo con l'Ospite al fine di mantenere le capacità cognitive residue o rallentarne il deterioramento;
- formazione e supervisione a tutte le figure professionali al fine di promuovere percorsi individualizzati per l'Ospite, volti a favorire la Qualità.

RIABILITAZIONE LOGOPEDICA

Previa indicazione del Medico specialista Neurologo, il Centro di Servizi garantisce un Servizio di Riabilitazione logopedica. Gli interventi riabilitativi sono rivolti prevalentemente ad Ospiti interessati da patologie neurologiche. La Logopedista si occupa, inoltre, della supervisione agli Operatori Socio-Sanitari per la corretta somministrazione degli alimenti ad Ospiti con difficoltà di deglutizione.

RIABILITAZIONE FISIOTERAPICA

I Terapisti della Riabilitazione, su richiesta di valutazione fisioterapica del Medico di riferimento, programmano i trattamenti riabilitativi considerando le priorità determinate dalla patologia e successivamente attraverso i trattamenti periodici a cicli.

I Terapisti della Riabilitazione intervengono nella prevenzione della formazione delle piaghe da decubito attraverso indicazioni agli Operatori Socio-Sanitari per la corretta postura a letto e provvedono, inoltre, alla richiesta di fornitura di idonei ausili.

Carta dei Servizi

Servizi rivolti alla Persona

SERVIZIO SOCIALE

L'Assistente Sociale esegue attività di segretariato sociale per pratiche d'invalidità civile e particolari situazioni di tipo burocratico-amministrativo per quegli Ospiti che necessitano di tali interventi.

Promuove e facilita la comunicazione tra personale familiari ed Ospiti.

SERVIZIO DI ANIMAZIONE

Gli Educatori Professionali sono presenti giornalmente avendo cura di promuovere attività ricreative e di socializzazione al fine di prevenire il senso di solitudine e valorizzare il patrimonio personale dell'Ospite.

Per gli Ospiti che presentano indici di deterioramento cognitivo e demenza sono privilegiati attività e progetti adatti ad innescare processi di orientamento spazio-temporale, in collaborazione con i Servizi riabilitativi. Per coloro che lo gradiscono, sono previsti momenti socio-culturali di aggregazione, nonché l'organizzazione di feste ed eventi ai quali gli Ospiti possono scegliere liberamente se partecipare.

L'Educatore coordina l'attività dei volontari e dei tirocinanti che operano a sostegno del Servizio di Animazione ed ha cura di mantenere costanti le relazioni con agenzie ed Istituzioni del territorio al fine di garantire la continuità del rapporto tra l'Anziano e la comunità. (Allegato 1: Programma settimanale Animazione).

Carta dei Servizi

Servizi rivolti alla Persona

VOLONTARIATO

All'interno della Struttura possono essere presenti dei volontari che collaborano con il Servizio di Animazione. La Struttura è altresì aperta verso le realtà socio-culturali ed educative del territorio.

ASSISTENZA RELIGIOSA

All'interno della Struttura residenziale è possibile praticare qualsiasi tipo di culto religioso.

L'assistenza religiosa per il culto Cattolico è garantita dalla presenza di un Sacerdote.

Gli Ospiti non cattolici possono ricevere assistenza spirituale dal Ministro del proprio culto, richiedendo l'intervento tramite l'Ufficio Accoglienza.

Carta dei Servizi

Servizi alberghieri

RISTORAZIONE

Presso la Residenza la ristorazione è preparata direttamente dalla cucina interna. La gestione del Servizio Ristorazione è affidata ad una ditta specializzata.

Il menù, predisposto dalla Dietista in collaborazione con la Direzione, varia a seconda delle stagioni (estivo-invernale) e ruota nell'arco di quattro settimane. Il menù prevede sempre la scelta tra due primi, due secondi, due contorni, due frutti o dessert, ed è sottoposto a periodiche verifiche per valutarne l'appropriatezza qualitativa e quantitativa e il gradimento da parte degli Ospiti. (Allegato 2: menù tipo).

In ogni piano viene esposto il menù giornaliero. La prenotazione avviene settimanalmente, con apposito modulo; qualora sia necessario per esigenze cliniche, si predispongono diete personalizzate.

Gli Operatori assicurano l'assistenza all'alimentazione per Ospiti che lo necessitano.

I pazienti in nutrizione enterale seguono programmi dietetici specifici per qualità e orari di somministrazione della nutrizione.

LUOGHI D'INCONTRO

All'interno della Struttura gli Ospiti e i loro Parenti possono muoversi in libertà. Sono stati ricavati spazi idonei alla socializzazione e all'incontro fra Ospiti, familiari e amici.

I diversi luoghi di attività sono identificati da apposita targa (palestra, guardiola, studio sociale). L'assenza di barriere architettoniche consente l'accessibilità a tutti gli Ospiti.

Solo per l'ingresso ai piani dei familiari è necessario rivolgersi al Personale di assistenza, per verificare la possibilità e l'opportunità della visita in quel momento.

PULIZIA AMBIENTI

La costante pulizia quotidiana di tutti i locali, con particolare attenzione alle camere di degenza, è garantita da una ditta esterna specializzata.

Carta dei Servizi

Informazioni utili

COMFORT DELLE STANZE

La Struttura è organizzata in sei nuclei abitativi disposti su tre piani con camere doppie e singole, dotate di climatizzatore, telefono, TV e munite di bagno attrezzato. In ogni nucleo è presente un bagno assistito.

ORARI DI VISITA

L'orario di visita in Struttura è libero dalle ore 09.00 alle ore 20.00. Ai nuclei si può accedere in ampie fasce, dalle ore 10.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.30 alle ore 19.00. In casi particolari, autorizzati dal Direttore, potranno essere concesse delle deroghe a tali orari. È indispensabile che il comportamento di ogni visitatore sia corretto e rispettoso anche di tutti gli altri Ospiti, per non recare loro disturbo nei momenti più delicati, quali quelli dedicati alle cure, all'alimentazione e al riposo.

In caso di situazioni critiche è consentita la presenza notturna del familiare accanto al proprio caro, previa autorizzazione da parte della Direzione.

TELEFONO

È possibile ricevere e fare telefonate dall'esterno all'interno e viceversa attraverso il centralino oppure attraverso il telefono di servizio situato al piano.

POSTA

Gli Ospiti che intendono spedire della corrispondenza possono consegnarla agli Educatori o direttamente presso la Punto informazioni.

Sempre attraverso gli Educatori sarà recapitata agli Ospiti la corrispondenza in arrivo.

USCITA DALLA STRUTTURA CON I PARENTI

L'uscita con i Parenti è consentita se non sussistono controindicazioni cliniche.

Presso la guardiola Infermieri si compila la modulistica predisposta, preferibilmente qualche giorno prima dell'uscita.

TRASPORTI ASSISTITI

Il trasferimento dell'Ospite all'esterno del Centro di Servizi è generalmente a carico dei familiari ad eccezione delle urgenze sanitarie e dei trasporti autorizzati dall'ULSS.

LAVANDERIA

Il Servizio di lavanderia e stireria dei capi personali è gestito da una ditta esterna specializzata nel settore. Tale servizio è a carico dell'Ospite. Presso l'Ufficio Accoglienza è possibile avere informazioni su come richiedere il Servizio e sulle modalità in cui è erogato.

PARRUCCHIERE

Nella Struttura è presente tutte le settimane la parrucchiera. La prestazione avviene con accordi diretti fra l'Ospite e la parrucchiera. Tale servizio è a carico dell'Ospite.

Carta dei Servizi

Informazioni utili

LA RETTA

I nostri prezzi si trovano chiaramente indicati nel tariffario annuale che trovate allegato a questa Carta dei Servizi.

La sistemazione in camera singola o doppia comprende:

- Servizi alberghieri (colazione, pranzo, merenda e cena);
- Servizi Assistenziali e Socio-Sanitari da parte di Personale qualificato (O.S.S.);
- assistenza Infermieristica da parte di Personale infermieristico qualificato (I.P.);
- interventi riabilitativi da parte di Personale qualificato e riabilitativo (FKT, Logopedista, ecc.);
- interventi da parte di Personale medico di Medicina Generale;
- interventi da parte di Personale di animazione e spettacolo;
- fornitura di farmaci e parafarmaci;
- fornitura di ausili per l'incontinenza;

La retta in convenzione è la quota di partecipazione da parte dei famigliari degli Ospiti già decurtata dalla quota sanitaria versata dalla Regione Veneto aggiornata annualmente. La quota sanitaria viene stabilita dalla Regione con apposita Delibera della Giunta con cadenza annuale.

Carta dei Servizi

Informazioni utili

LA GIORNATA TIPO

- La giornata per gli Ospiti inizia intorno alle ore 07.15 con operazionali attività di assistenza e cura alla Persona; tali attività terminano verso le ore 10.00. In questo arco di tempo viene servita la colazione dalle ore 08.30 alle 09.30.
- Nella seconda metà della mattinata si svolgono attività di tipo cognitivo e ludico-ricreative a cui è possibile partecipare nel salone polifunzionale.
- Alle ore 12.15 si pranza e poi chi ha necessità si può ritirare nella propria stanza per il riposo pomeridiano.
- Nel pomeriggio, a partire dalle ore 15.00, è possibile, per chi lo desidera, fare merenda e partecipare alle attività di animazione presenti nel salone polifunzionale.
- Le attività di Riabilitazione, per l'Ospite che lo necessita, si svolgono la mattina e il pomeriggio dal lunedì al venerdì.
- Verso le ore 18.15 viene servita la cena, al termine della quale gli Ospiti vengono gradualmente accompagnati nella proprie stanze e assistiti nella sistemazione per la notte.

Gli orari segnalati sono da considerarsi indicativi del Servizio e possono subire variazioni a seguito di diversa programmazione o di problemi tecnici che si possono verificare.

Le variazioni saranno comunicate, quando possibile, con avviso in bacheca.

PARTECIPAZIONE

Il coinvolgimento degli Ospiti e dei familiari è uno dei più importanti obiettivi esplicitati nel nostro approccio operativo. Per questo, con diverse modalità si favorisce la partecipazione:

- alle attività ludiche e di animazione con la possibilità di presenziare e collaborare;
- agli incontri con il Direttore attraverso il confronto periodico con il Comitato Parenti.

È stato inoltre predisposto un Questionario che viene somministrato annualmente per valutare il grado di soddisfazione dei Parenti e degli Ospiti sul Servizio erogato.

Carta dei Servizi

Servizio di Assistenza Domiciliare

Il Centro di Servizi Città di Verona fornisce per l'ULSS nei distretti 1 e 2, a seguito di gara d'appalto, un Servizio di Assistenza Domiciliare qualificato per i bisogni sanitari di Persone in età geriatrica, per Persone con disabilità in età adulta ed evolutiva.

Le aree nelle quali si articolano i Servizi di Cure Domiciliari riguardano:

- prestazioni infermieristiche
- prestazioni riabilitative
- prelievi ematici.

Le Cure Domiciliari vengono erogate 7 giorni su 7 per tutto l'anno.

Nei giorni festivi il Servizio è garantito per le Persone con particolari bisogni sanitari.

Il Servizio viene attivato entro 24 ore dalla richiesta da parte dell'ULSS e per le urgenze nell'arco di 12/24 ore.

Gli Operatori svolgono il Servizio di Assistenza Domiciliare dal lunedì alla domenica dalle ore 08.00 alle ore 20.00.

Gli utenti in carico possono contattare il Servizio 24 ore su 24. Il numero di riferimento viene fornito alle Persone assistite.

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

L'accesso al Servizio da parte del Cittadino si ottiene attraverso il seguente percorso:

1. Il Medico di Medicina Generale emette un'impegnativa specificando i bisogni del paziente. Il Servizio Prelievi deve essere prescritto su impegnativa dedicata.
2. La richiesta del Medico deve essere inoltrata all'Ufficio ADI del Distretto ASL nel quale risiede l'interessato (Distretto 1, Via Poloni, 1 - Distretto 2, Via Bengasi).
3. L'Ufficio ADI compila un Piano di Assistenza Individualizzato in base ai bisogni del Paziente e contatta il Centro di Servizi Città di Verona per attivare il servizio di Assistenza Domiciliare.

Carta dei Servizi

Servizio di Assistenza Domiciliare

CURE INFERMIERISTICHE

Il Personale infermieristico è in possesso del titolo di Infermiere Professionale, è iscritto all'Albo Professionale I.P.A.S.V.I. e vanta un'esperienza decennale nel Servizio di Assistenza Domiciliare.

Le prestazioni erogate sono di alto livello qualitativo e soddisfano tutte le esigenze del paziente al domicilio:

- somministrazione e/o controllo terapia;
- rilevazione parametri vitali;
- igiene associata a prestazioni infermieristiche;
- medicazione ulcere da decubito, ferite chirurgiche, ulcere trofiche;
- mobilizzazione e prevenzione complicanze allettamento;
- educazione sanitaria e addestramento dell'assistente, del paziente e della sua famiglia;
- terapie infusionali;
- applicazione e gestione catetere vescicale permanente;
- clistere evacuativo e/o medicato;
- monitoraggio e gestione ossigeno terapia e ventilazione meccanica;
- gestione nutrizione parenterale totale;
- gestione e irrigazione stomie intestinali;
- gestione sondino naso-gastrico o P.E.G. per nutrizione artificiale;
- bronco aspirazione e/o gestione tracheotomia.

Carta dei Servizi

Servizio di Assistenza Domiciliare

CURE FISIOTERAPICHE

I Terapisti della Riabilitazione sono in possesso del Diploma Universitario triennale di Terapista della Riabilitazione o Laurea in Fisioterapia e svolgono principalmente le seguenti prestazioni:

- Riabilitazione neurologica;
- Riabilitazione ortopedica;
- rieducazione al cammino;
- mobilizzazione passiva e/o attiva;
- addestramento al corretto utilizzo degli ausili;
- educazione sanitaria ai familiari;
- rieducazione respiratoria;
- educazione ai passaggi posturali.

PRELIEVI DOMICILIARI

Il Personale infermieristico esegue i prelievi a domicilio, secondo richiesta del Medico curante, e consegna le provette presso il centro di raccolta dell'ULSS.

I prelievi vengono effettuati dal lunedì al venerdì dalle ore 07.00 alle ore 09.30 secondo l'organizzazione territoriale dei singoli distretti.

Carta dei Servizi

Tutela della Privacy

Il Centro di Servizi assicura che la raccolta dei dati personali, anagrafici e telefonici nonché quelli relativi allo stato di salute, richiesti ai propri Ospiti e ai loro Contraenti o tutori, avviene nel rispetto della Legge n° 196/03.

Le principali finalità della raccolta dei dati sono relative alla:

- cura dell'Ospite;
- gestione amministrativa;
- riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune e/o eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione.

I dati relativi alla salute dell'Ospite sono oggetto di comunicazione al Personale interno.

Vengono inoltre comunicati alle competenti autorità (Regione, Comune e ULSS) nonché alle ditte che prestano il proprio servizio all'interno del Centro di Servizi per le esclusive finalità di cura e assistenza in riferimento alle proprie competenze.

Tutti gli Operatori sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire la Privacy dell'Ospite.

Responsabile del trattamento della banca dati del Centro di Servizi è il Direttore.

CONSENSO INFORMATO

L'Ospite ed i suoi familiari sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure e procedure medico-assistenziali messe in atto presso il Centro di Servizi.

Nel caso in cui siano necessarie pratiche terapeutiche particolari, viene richiesto all'Ospite e/o al Contraente, da parte del Medico, il consenso scritto a procedere.

Carta dei Servizi

Sistema Qualità

CERTIFICAZIONE

Il Centro di Servizi Città di Verona appartiene al network di Segesta che coadiuva il Centro di Servizi nell'intento di rispondere in modo continuativo a tutta una serie di requisiti richiesti fra i quali il più selettivo è costituito dal "Sistema Gestione Qualità Segesta" certificato UNI EN ISO 9001-2000.

Il Centro di Servizi ha elaborato il proprio Piano Qualità, che è stato approvato e quindi certificato nell'agosto 2002.

Il Responsabile della Qualità, interno alla Struttura, è il garante del mantenimento degli Standard di Qualità del Servizio offerto.

STANDARD DI QUALITÀ

Il Centro di Servizi ha definito gli Standard di Qualità cioè quegli aspetti oggettivamente importanti oppure soggettivamente percepibili come importanti, che contribuiscono a determinare nell'Ospite la percezione della qualità del Servizio.

Sono stati individuati anche gli Indicatori di Qualità cioè le variabili quantitative che servono a registrare l'entità dei fenomeni ritenuti appunto "indicativi" di un fattore di qualità.

Carta dei Servizi

Indicatori di Qualità

Qui di seguito sono elencati gli aspetti più rilevanti del Servizio che costituiscono i parametri del nostro Standard qualitativo.

OBIETTIVI	STANDARD	INDICATORI
<p>DIRITTO ALL'INFORMAZIONE</p> <p><i>Ogni Ospite ha il diritto di richiedere e ottenere informazioni puntuali riguardo l'accettazione e l'espletamento delle pratiche burocratiche</i></p>	<p>Ampia possibilità di accedere all'Ufficio Accoglienza e alla Punto informazioni da parte degli Ospiti e dei loro familiari</p>	<p>Ufficio Accoglienza aperto dalle ore 08.00 alle ore 14.00 con pausa pranzo.</p> <p>Punto informazioni aperta tutti i giorni dalle ore 08.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 19.00.</p>
<p>VALUTAZIONE DEL SERVIZIO</p> <p><i>Ogni Ospite ha il diritto di poter identificare il Personale che gli presta assistenza e il diritto-dovere di esprimere giudizi e suggerimenti in merito al Servizio offerto</i></p>	<p>Tutto il Personale che viene a contatto con gli Ospiti è identificabile tramite cartellino che ne riporta il nome, il cognome e il ruolo</p>	<p>Tutti gli Operatori sono dotati di cartellino identificativo.</p>
<p>INTERVENTI PERSONALIZZATI</p> <p><i>Ad ogni Ospite sono garantiti interventi adeguati ai singoli bisogni socio-sanitari</i></p>	<p>Per verificare la soddisfazione del Cliente vengono realizzate periodicamente indagini specifiche; una volta elaborati i dati, i risultati vengono comunicati agli Ospiti e ai loro familiari</p> <p>Al momento dell'ingresso in Struttura viene steso per l'Ospite un Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.); di ogni P.A.I. è prevista un revisione periodica e sono programmati controlli sull'adeguatezza degli interventi pianificati</p>	<p>Somministrazione periodica (almeno una volta all'anno) ai familiari e/o agli Ospiti del Questionario di soddisfazione.</p> <p>Numero Piani di Assistenza Individuali/Ospiti = 100%.</p> <p>Il Piano di Assistenza Individuale viene revisionato almeno semestralmente.</p>
<p>FORMAZIONE E MOTIVAZIONE OPERATORI</p> <p><i>È ritenuto indispensabile coinvolgere tutto il Personale in un percorso di formazione e responsabilizzazione, in modo da motivarlo nell'esercizio quotidiano della professione</i></p>	<p>Sono previsti corsi dedicati alla formazione e aggiornamento degli Operatori;</p> <p>per ogni Operatore viene aggiornata una scheda che riporta il monte ore di formazione</p>	<p>Numero ore complessive annue di formazione per tutti gli Operatori della Struttura = 300.</p>
<p>SERVIZIO ASSISTENZIALE</p> <p><i>Ogni Ospite ha diritto di ricevere prestazioni assistenziali nell'arco delle 24 ore</i></p>	<p>Agli Ospiti è garantita l'igiene quotidiana al mattino</p> <p>Tutti gli Ospiti sono sottoposti settimanalmente a un bagno completo o spugnatura completa (con capelli); gli Operatori compilano i moduli di registrazione dei bagni programmati e di quelli effettuati</p>	<p>Numero Ospiti ai quali è garantita l'igiene quotidiana sul totale degli Ospiti = 100%.</p> <p>Numero bagni completi/spugnature effettuati ad ogni Ospite in un mese = 4.</p>

Carta dei Servizi

Indicatori di Qualità

OBIETTIVI	STANDARD	INDICATORI
	La Struttura garantisce un'assistenza personalizzata alla nutrizione	Distribuzione pasti garantita dalla Società di ristorazione esterna. Sono inoltre presenti Operatori dedicati ad imboccare gli Ospiti non autosufficienti.
	Vengono adottati programmi diversificati per la gestione dell'incontinenza e aggiornata la relativa scheda	Numero programmi per la gestione dell'incontinenza sul totale degli Ospiti incontinenti: 100%.
	Supervisione e controllo del Servizio	Il controllo è affidato al Responsabile Servizi alla Persona e ai Referenti di Piano.
	Assistenza continua garantita da Operatori Socio-Sanitari assegnati ai nuclei	Assistenza garantita 24 ore su 24 in ogni nucleo da Operatori Socio-Sanitari assegnati stabilmente al nucleo.
SERVIZIO SANITARIO	Assistenza infermieristica	Garantita 24 ore su 24 da Infermieri Professionali.
<i>Ogni Ospite ha diritto di ricevere prestazioni sanitarie nell'arco delle 24 ore</i>	Assistenza medica	Presenza diurna con reperibilità immediata notturna e festiva.
	Assistenza farmacologia	La Struttura garantisce, attraverso l'A.S.L., la somministrazione di tutti i farmaci necessari alla cura dell'Ospite. La Struttura fornisce inoltre l'ossigenoterapia e la nutrizione artificiale.
	Prelievi ematochimici	Servizio garantito dal Personale infermieristico interno e inviato a cura della Struttura al laboratorio di analisi.
	Prevenzione e cure delle lesioni cutanee e da decubito	La Struttura fornisce cuscini, materassi antidecubito e medicazioni avanzate.
	Prescrizione di ausili personalizzati (carrozzine, deambulatori) fornite dall'A.S.L.	Garantita dalla Struttura attraverso il Medico e coordinato dal Servizio di Riabilitazione.
SERVIZIO RIABILITATIVO E LUDICO-RIABILITATIVO	Servizio riabilitativo	Gruppi di ginnastica dolce settimanali per sviluppare l'attività motoria di base per tutti gli Ospiti interessati.
<i>La Struttura programma, per i propri Ospiti, cicli riabilitativi e ludico-riabilitativi</i>		Cicli di interventi specifici per ogni Ospite che necessita di trattamento riabilitativo con prescrizione specialistica (Fisiatra o Medico).
		Attività di mobilizzazione passiva per gli Ospiti allettati.

Carta dei Servizi

Indicatori di Qualità

OBIETTIVI	STANDARD	INDICATORI
	Servizio di animazione; viene predisposto annualmente un programma di animazione e per ogni attività viene quotidianamente compilata una scheda delle presenze alle attività di animazione	Momenti di animazione quotidiana rivolti a tutti gli Ospiti interessati. Nel corso della settimana sono previsti laboratori e iniziative di socializzazione e di diversificazione nell'impiego del tempo libero. Per il proprio compleanno l'Ospite riceve un biglietto di auguri mentre è organizzata una festa collettiva per tutti i compleanni del mese. Vengono organizzate feste legate a particolari momenti dell'anno.
	Servizio Psicologico	Sostegno individuale agli Ospiti ed ai familiari. Riabilitazione cognitiva individuale o di gruppo per l'Ospite. Formazione del Personale.
	Servizio di assistenza sociale	Esplica funzioni burocratiche amministrative. Promuove le comunicazioni tra personale e familiare/ospite.
PRESTAZIONI ALBERGHIERE	Camere di degenza	Le camere sono a uno/due letti (solo eccezionalmente a tre) con servizio igienico in camera.
<p>Ogni Ospite ha il diritto di usufruire del miglior Servizio possibile per quanto concerne le prestazioni alberghiere. I servizi di lavanderia, cucina e pulizie ambienti puntano a rendere il soggiorno all'interno della Struttura il più vicino possibile alla vita che si svolge esternamente</p>	Climatizzazione	Aria condizionata in tutta la Struttura.
	Televisore	Presente in tutte le camere di degenza, oltre che nei soggiorni di nucleo.
	Servizio Telefonico	I telefoni sono presenti in tutte le stanze.
	Parrucchiere (servizio a pagamento)	Presenza del parrucchiere settimanalmente.
	Servizio lavanderia vestiario personale (a pagamento)	Garantita da una società specializzata a tutti gli Ospiti che lo richiedono.
	Servizio pulizia degli ambienti	Appaltato ad una ditta esterna specializzata e non affidato al Personale addetto all'assistenza agli Ospiti.
	Possibilità di scelta del menù	Per ogni pasto è garantita la scelta tra due primi, due secondi, due contorni, due frutti o dessert. È garantita una dieta personalizzata per gli Ospiti con patologie specifiche definite nella Cartella socio-sanitaria.