



FONDAZIONE

Casa di Riposo San Giuseppe

SAN MARTINO BUON ALBERGO / VR
T. 045 990156 - WWW.CDRSANGIUSEPPE.ORG

O.N.L.U.S.

CARTA DEI SERVIZI

FONDAZIONE



Casa di Riposo San Giuseppe

SAN MARTINO BUON ALBERGO / VR
T. 045 990156 - WWW.CDRSANGIUSEPPE.ORG

O.N.L.U.S.

Da dove nasce:

Il Decreto legge 12 maggio 1995, n° 163, convertito dalla legge 11 luglio 1995, n° 273, prevede l'adozione, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, anche operanti in regime di concessione o mediante convenzione, di proprie "Carte di Servizi" sulla base di "schemi generali di riferimento". Previsione normativa poi confermata dal DPCM del 19/05/1995 G.U. supplemento n° 65 della Legge n° 328/2000 e della Legge Regionale Veneta n° 22/2002

Prima emissione_6/12/2000

Rev.01_29/11/2001

Rev.02_15.01.2011

Rev.03_6.01.2012

Rev.04_3.01.2013

Rev.05_1.07.2016

Rev.06_20.02.2023



FONDAZIONE

Casa di Riposo San Giuseppe

SAN MARTINO BUON ALBERGO / VR
T. 045 990156 - WWW.CDRSANGIUSEPPE.ORG

O.N.L.U.S.

INDICE:

Preambolo	pag. 3
1. Presentazione della Fondazione	pag. 4
2. Informazioni per l'accesso ai servizi	pag. 8
3. Organizzazione dell'assistenza	pag. 11
Servizio Assistenziale	pag. 11
Servizio di podologia pedicure e parrucchiera	pag. 12
Servizio sociale	pag. 12
Servizio di socialità e benessere	pag. 13
Assistenza spirituale	pag. 14
Ufficio di Gestione del Sistema di Qualità, Relazioni con il Pubblico e di Relazione con gli Enti Esterni	pag. 14
Servizi di Assistenza sanitaria	pag. 14
Servizio di medicina generale	pag. 14
Servizio infermieristico	pag. 15
Servizio di psicologia	pag. 16
Servizio di fisioterapia	pag. 16
Servizio di logopedia	pag. 17
Servizi alberghieri	pag. 16
Servizi di ristorazione	pag. 17
Servizio di guardaroba e lavanderia	pag. 17
Servizio di igiene degli ambienti	pag. 18
Servizio di manutenzione	pag. 18
Servizi amministrativi	pag. 18
Centralino	pag. 18
Altri servizi	pag. 18
4. La giornata tipo al Centro Servizi Anziani	pag. 19
5. La partecipazione	pag. 20
6. La qualità del servizio	pag. 21
7. Informazioni utili	pag. 22
8. Diritti e doveri della persona residente	pag. 23



FONDAZIONE

Casa di Riposo San Giuseppe

SAN MARTINO BUON ALBERGO / VR
T. 045 990156 - WWW.CDRSANGIUSEPPE.ORG

O.N.L.U.S.

Gentili Signori,

nel darvi il benvenuto nel Centro Servizi per Persone Anziane della Fondazione Casa di Riposo San Giuseppe O.n.l.u.s.¹, vi offriamo questa Carta dei Servizi² che vi guiderà nella conoscenza della nostra realtà, delle sue finalità e dello stile con cui intendiamo proporci, puntando alla trasparenza degli strumenti di verifica della qualità dei servizi offerti.

In essa troverete anche alcuni cenni storici sulle origini della Struttura, sul suo percorso di trasformazione in Fondazione, sui Principi Cristiani che ne hanno ispirato la nascita e che ne continuano ad animare l'attività, gli stessi principi per i quali la Persona Residente, per la sua dignità di essere umano, è al centro di ogni attività, attenzione e cura.

La Fondazione aderisce ai principi ispiratori dell'assistenza indicati dalle normative italiane in materia di erogazione di servizi pubblici³. Essi sono:

- **imparzialità e obiettività:** ogni persona che presta servizio, opera con esse al fine di garantire un'adeguata assistenza;
- **uguaglianza e rispetto:** il servizio si ispira a un'eguale considerazione di ogni singola persona residente, questo non significa uniformità degli interventi, ma piuttosto che ogni attività punta alla personalizzazione in considerazione dell'unicità di ciascuno;
- **continuità:** il Centro Servizi la assicura mediante la distribuzione del lavoro nell'arco delle 24 ore, in modo da garantire adeguati livelli di assistenza;
- **efficienza ed efficacia:** la Fondazione le fa proprie verificando se gli obiettivi di salute e benessere delle persone residenti siano stati raggiunti e che lo siano stati secondo il miglior utilizzo delle risorse disponibili;
- **partecipazione:** la persona anziana e la sua famiglia sono al centro del servizio e in questa ottica si favorisce la loro partecipazione attiva alla vita comunitaria;
- **diritto di scelta:** ogni persona ha diritto di vedere riconosciuta e promossa la propria autonomia; le diverse figure professionali hanno il compito di favorire le scelte personali in tutte le attività rivolte alla persona residente.

¹ Organizzazione non lucrativa di utilità sociale (art. 10 del d.lgs. 4 dicembre 1997, n. 460)

² Il Decreto legge 12 maggio 1995, n. 163, convertito dalla legge 11 luglio 1995, n. 273, prevede l'adozione, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, anche operanti in regime di concessione o mediante convenzione, di proprie "Carte dei Servizi" sulla base di "schemi generali di riferimento". Previsione normativa poi confermata dal DPCM del 19.5.95 G.U. supplemento n. 65, dalla Legge n. 328/2000 e dalla Legge Regionale del Veneto N. 22/2002.

³ Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.



1. Presentazione della Fondazione “Casa di Riposo San Giuseppe” O.N.L.U.S.

Cenni di storia

La Casa di Riposo “S. Giuseppe” ha le sue origini nel 1896 con l’arrivo delle “Piccole Suore della Sacra Famiglia” inviate dal fondatore Beato Giuseppe Nascimbeni su richiesta dell’amico don Luigi Cordioli allora Parroco a San Martino Buon Albergo.

Essa ha sempre operato in risposta ai bisogni dei tempi, passando dal dare ospitalità ai poveri e agli orfani e poi accogliendo, agli inizi del secolo, singoli anziani bisognosi in un piccolo edificio donato alla Parrocchia.

Grazie anche al sostegno costante della parrocchia e della popolazione è stato possibile nel tempo l’adeguamento strutturale, organizzativo e normativo; l’assistenza svolta ha ottenuto riconoscimento ufficiale e si è consolidata attraverso regolari rapporti con le istituzioni pubbliche, mantenendo comunque fede ai principi originari che si ispirano al pieno rispetto della dignità umana e della solidarietà sociale in una coerente tradizione di cristiana carità.

Con gli anni ha goduto anche di finanziamenti pubblici, è stata inserita nella rete dei servizi territoriali agli anziani non autosufficienti e si è sviluppata fino a raggiungere l’attuale dimensione e configurazione.

Con *atto pubblico di costituzione di Fondazione* del 18 febbraio 2009, la Parrocchia di San Martino Vescovo ha donato i mezzi finanziari necessari per dar vita alla fondazione. Con decreto della Giunta della Regione Veneto n. 86 del 26 maggio 2009 è stata conferita la personalità giuridica alla Fondazione così costituita con iscrizione della stessa nel Registro Regionale delle Persone Giuridiche al numero 504.

La nostra Visione

Tutta l’azione della Fondazione è legata alla visione cristiana dell’uomo e della società, alla dottrina sociale cristiana, quale emerge del Vangelo, dai documenti della Chiesa e dalle indicazioni dei Vescovi. La Fondazione vuole promuovere la centralità della persona, nello sforzo costante di valorizzarne la dignità nel rispetto della libertà di ciascuno, creando spazi di incontro in un clima familiare.

La Fondazione testimonia la sua visione e ispirazione attraverso il comportamento di quanti operano al suo interno. Chiunque si trovi a operare per la Fondazione deve essere rispettoso dell’ispirazione cristiana che essa vuole esprimere e deve rispettare sempre la dignità e i diritti della persona residente.



FONDAZIONE

Casa di Riposo San Giuseppe

SAN MARTINO BUON ALBERGO / VR
T. 045 990156 - WWW.CDRSANGIUSEPPE.ORG

O.N.L.U.S.

La nostra Missione

La Fondazione “Casa di Riposo San Giuseppe O.n.l.u.s.” ha per scopo istituzionale, senza finalità alcuna di lucro, lo svolgimento di attività nel settore dell’assistenza sociale, socio-sanitaria e della beneficenza.

Essa, quindi, ospita e assiste persone anziane, di ambo i sessi ed appartenenti a qualsiasi ceto sociale, che versano in condizione di autosufficienza e non, fisica o psichica, nonché soggetti invalidi a un lavoro proficuo, provvedendo al mantenimento e all’assistenza delle persone ospitate sul piano spirituale, fisico, psichico e sociale di ciascuno, favorendo la relazione degli ospiti tra di loro, con l’ambiente esterno e con quello di provenienza, compatibilmente con le risorse disponibili. Tutto ciò nel pieno rispetto della personalità e della libertà di ciascuno. Per quei posti gestiti in convenzione con L’Unità Socio Sanitaria Locale competente per territorio l’Ente deve tener conto della programmazione definita e concordata con la stessa.





FONDAZIONE

Casa di Riposo San Giuseppe

SAN MARTINO BUON ALBERGO / VR
T. 045 990156 - WWW.CDRSANGIUSEPPE.ORG

O.N.L.U.S.

L'Organigramma è consultabile sul sito della Fondazione (www.cdrsangiuseppe.org).

Dove siamo

La sede del Centro Servizi per Anziani è situata nel centro storico del paese: Comune, Banche, Uffici Postali, Distretto Socio-Sanitario, Chiesa Parrocchiale e Giardini Pubblici non distano più di un centinaio di metri.

Contatti: Telefono	045 / 99 01 56	Fax	045 / 99 22 69
E-mail	info@cdrsangiuseppe.org		urp@cdrsangiuseppe.org
Sito web	www.cdrsangiuseppe.org		
Indirizzo: Via Radisi, 26	37036 San Martino Buon Albergo - Verona		
Coordinate GPS: Latitudine: 45.421656 Longitudine: 11.09533			

Come raggiungerci

Da Verona (8 km.) immettersi sulla statale n. 11 per Vicenza. Giunti al semaforo del centro paese girare a destra, percorrere la piazza e prendere la prima via a sinistra (Via Radisi – a senso unico). Percorsi circa 100 m. a destra, al civico 26, si trova la Casa.

Da Vicenza percorrere la statale n. 11 e raggiungere il centro del paese. Al semaforo girare a sinistra, percorrere la piazza e quindi la prima via a sinistra (come sopra).

In autobus con la linea Verona - S. Bonifacio o Tregnago si scende a S. Martino B.A. Centro/Piazza quindi a piedi 150 m. circa.

Dall'uscita autostradale di Verona Est (situata nel territorio di S. Martino B.A.) girare subito a destra e seguire le indicazioni per S. Martino B.A. centro.

Dalla tangenziale sud (uscita Verona Est) seguire le indicazioni per S. Martino B.A. centro.

Alla Casa si accede per via pedonale.

Le vetture possono essere parcheggiate nei vicini parcheggi esterni alla Casa.

Parcheggi disponibili:

Spazi antistanti l'ingresso del Centro Servizi, Piazzetta confinante in Vicolo Radisi, Piazzetta nella vicina Via Berto Barbarani.

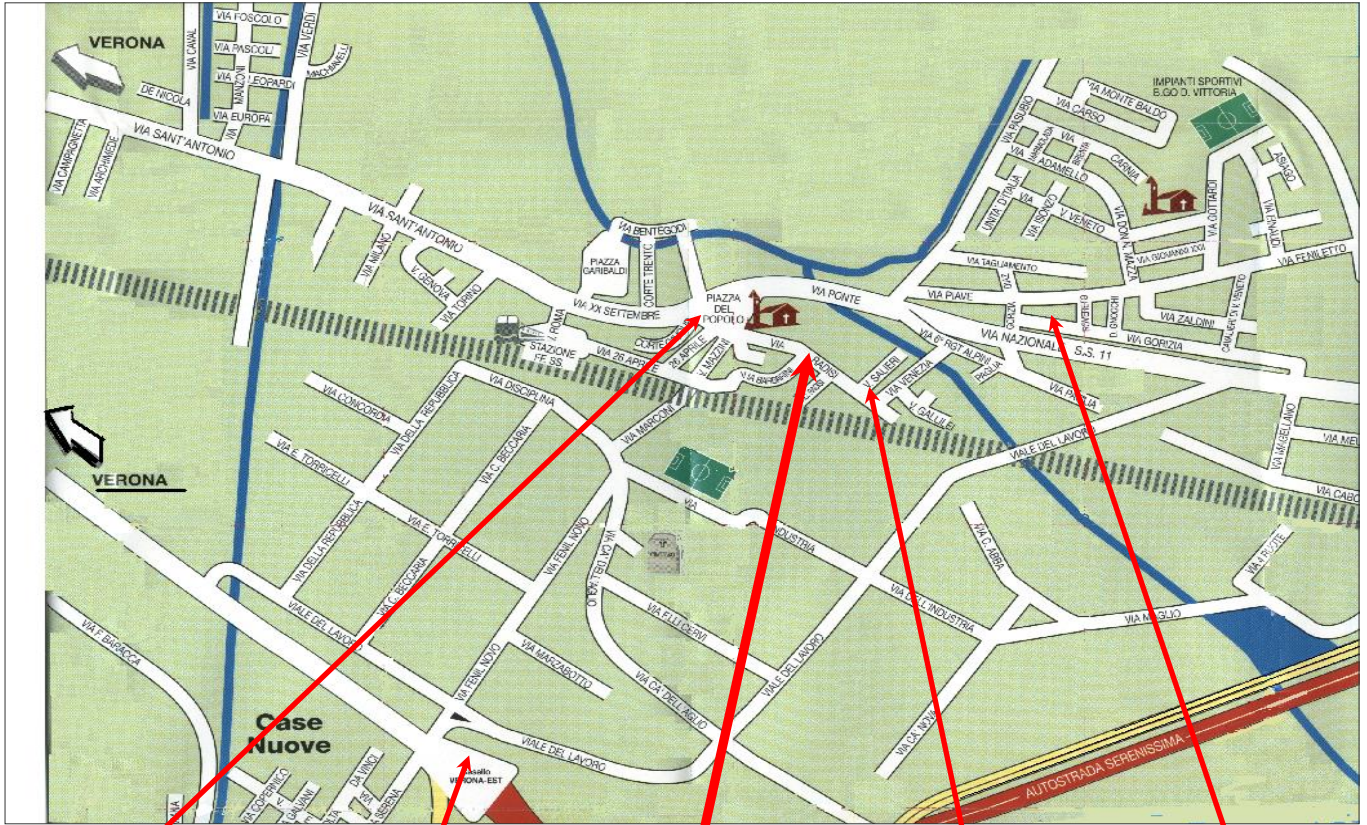


FONDAZIONE

Casa di Riposo San Giuseppe

SAN MARTINO BUON ALBERGO / VR
T. 045 990156 - WWW.CDRSANGIUSEPPE.ORG

O.N.L.U.S.



CENTRO
Piazza del Popolo
Chiesa – Giardini
Municipio

Autostrada
Uscita VR-EST



Ufficio
Postale

Distretto Socio
Sanitario



FONDAZIONE

Casa di Riposo San Giuseppe

SAN MARTINO BUON ALBERGO / VR
T. 045 990156 - WWW.CDRSANGIUSEPPE.ORG

O.N.L.U.S.

2. Informazioni per l'accesso ai Servizi⁴

Servizio Residenziale

Per poter usufruire di questo Servizio è necessario che l'interessato sia in possesso della Valutazione SVAMA rilasciata dal Distretto Socio Sanitario di riferimento.

Il profilo di non-autosufficienza, necessario per l'inserimento nella Lista di attesa, viene formalmente stabilito dalla Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale dell'U.I.s.s. di riferimento. I criteri per la priorità di accoglienza delle domande sono fissati dalle norme regolamentari dell'Azienda U.I.s.s..

In condizione di non-autosufficienza certificata dalla valutazione SVAMA, ma priva dell'impegnativa di residenzialità extraospedaliera regionale, la Fondazione valuta le priorità di accoglimento in base al protocollo della domanda, alle condizioni di urgenza, di bisogno particolari e alla effettiva disponibilità del servizio.

Servizio Diurno Socio Assistenziale

L'accesso a questo servizio semi-residenziale di carattere sociale avviene tramite presentazione dell'apposita domanda⁵ accompagnata da relazione sanitaria. L'ente si riserva la facoltà di valutare la congruenza tra i bisogni dell'utente e della sua famiglia e le possibilità del Servizio offerto.

Servizio di Assistenza Domiciliare

E' attivo un servizio di Assistenza Domiciliare in collaborazione con l'Istituzione Servizi al Cittadino del Comune di San Martino Buon Albergo. Per usufruirne è necessario fare richiesta all'Assistente Sociale Comunale (I.S.A.C.).

Inoltre, la Fondazione offre, in regime privatistico, un servizio di assistenza domiciliare sul territorio comunale di San Martino Buon Albergo (VR), previa analisi delle necessità assistenziali e della coerenza con le risorse a disposizione dell'Organizzazione, stesura di un Progetto Personalizzato Integrato e presentazione dell'apposita domanda alla Fondazione⁶.

⁴ Le modalità di accesso ai servizi possono variare in funzione di nuove normative, pertanto è utile rivolgersi comunque agli uffici amministrativi per informazioni aggiornate.

⁵ La domanda di accoglimento deve essere richiesta all'U.R.P. (e.mail: urp@cdrsangiuseppe.org) o agli Uffici Amministrativi (e.mail: info@cdrsangiuseppe.org) o scaricata dal sito internet: www.cdrsangiuseppe.org.

⁶ La domanda di accoglimento deve essere richiesta all'U.R.P. (e.mail: urp@cdrsangiuseppe.org) o agli Uffici Amministrativi (e.mail: info@cdrsangiuseppe.org) o scaricata dal sito internet: www.cdrsangiuseppe.org.

Modalità di accoglimento al Centro Servizi Anziani

Prima di confermare la disponibilità all'accoglimento, il personale incaricato dalla Fondazione, normalmente si attiva per fare visita all'ospite al fine di verificare la congruenza tra le informazioni contenute nella scheda SVAMA e le attuali condizioni psicofisiche dell'ospite e per una preventiva conoscenza tra esso ed il personale, al fine di preparare il momento dell'ingresso.

Prima dell'accoglimento la persona interessata, o un suo familiare, viene invitata a visitare la sede del Centro Servizi.

Prima dell'accoglimento sarà cura dell'ospite o del suo referente recarsi presso gli uffici amministrativi o presso l'URP della Fondazione per concordare la data di accoglimento e compilare e consegnare la documentazione necessaria e ritirare quella prevista. In tale occasione il personale incaricato consegnerà anche l'informativa e la modulistica necessaria alla pratica per la nomina dell'Amministratore di sostegno.

La retta e le modalità di pagamento

Per poter essere accolti presso il Centro Servizi è necessario che la persona richiedente o un suo referente (Amministratore di sostegno, Tutore, Curatore etc...) sottoscriva il Contratto di Accoglienza; l'importo della retta giornaliera, a carico dell'ospite, viene stabilito dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione e comunicato al momento dell'ingresso e ad ogni sua variazione, attraverso lettera o email, pubblicato sul sito della Fondazione e affisso nelle apposite bacheche esposte presso la sede della Fondazione.

La retta dà diritto a godere di tutti i servizi generali, collettivi, assistenziali e sanitari erogati dalla Fondazione in proprio o in convenzione secondo quanto determinato nei regolamenti interni. Le spese sanitarie e/o farmaceutiche possono essere a totale o parziale carico, in conformità alle convenzioni e normative al momento vigenti.

Per utenti a carico totale o parziale di Comuni o altri Enti

Le persone residenti in stato di indigenza hanno facoltà di rivolgersi al Comune di ultima residenza precedente all'accoglimento per la richiesta di integrazione economica della retta di degenza.

Altre categorie di utenza possono avere diritto di integrazione da parte di servizi di tipo sanitario come Dipartimenti di Salute Mentale o per la disabilità.



FONDAZIONE

Casa di Riposo San Giuseppe

SAN MARTINO BUON ALBERGO / VR
T. 045 990156 - WWW.CDRSANGIUSEPPE.ORG

O.N.L.U.S.

Per utenti senza impegnativa di residenzialità

I familiari e/o il referente della persona residente (Amministratore di sostegno, Tutore, Curatore etc...) sono tenuti a firmare il Contratto di Accoglienza impegnandosi al pagamento della retta di degenza stabilita annualmente dall'Ente.

Fatturazione e pagamento della retta

Per il Servizio Residenziale, il referente provvederà a

- versare regolarmente la retta dovuta entro i primi 5 giorni del mese di riferimento (es: retta mese di gennaio da pagare entro il 5 gennaio), l'eventuale conguaglio sarà effettuato a fine rapporto;
- accettare le possibili successive variazioni con l'eventuale adeguamento della retta.

per Servizio Diurno, il referente provvederà a

- versare regolarmente la retta dovuta entro i primi 5 giorni del mese successivo a quello di riferimento (es: retta mese di gennaio da pagare entro il 5 febbraio), l'eventuale conguaglio sarà effettuato a fine rapporto;
- accettare le possibili successive variazioni con l'eventuale adeguamento della retta.

Gli intestatari di c/c presso qualsiasi Istituto di Credito, possono autorizzare la Fondazione a chiedere il pagamento, salvo buon fine, dell'importo della retta emessa a mezzo SDD (scelta consigliata).

La Fondazione può interrompere il rapporto di ospitalità ed allontanare l'ospite con provvedimento di urgenza qualora questi risulti incompatibile con la vita Comunitaria della Struttura o sia moroso nel pagamento della retta.

In caso di rinuncia al posto per qualsiasi motivo l'ospite, o chi ha assunto l'impegno di pagamento, è tenuto a darne comunicazione scritta con preavviso di almeno 15 giorni. In caso di dimissioni anticipate colui che ha sottoscritto il contratto di accoglienza sarà tenuto al pagamento dei giorni di mancato preavviso, con adeguato rispetto e accollo degli interessi legali e/o contrattuali.



FONDAZIONE

Casa di Riposo San Giuseppe

SAN MARTINO BUON ALBERGO / VR
T. 045 990156 - WWW.CDRSANGIUSEPPE.ORG

O.N.L.U.S.

3. L'organizzazione dell'Assistenza

I Servizi proposti dal Centro Servizi per Persone Anziane.

La Fondazione Casa di Riposo San Giuseppe Onlus fornisce in autonomia i servizi alberghiero, assistenziale, riabilitativo e psicosociale, mentre il servizio di medicina generale è realizzato in regime di convenzione con l'Azienda Ulss locale.

Tutti i servizi sono offerti da personale adeguatamente formato ed informato, continuamente aggiornato dal punto di vista professionale. A garanzia del rispetto dell'ispirazione e della missione della Fondazione Casa di Riposo San Giuseppe - Onlus si pone particolare attenzione al rispetto da parte dei propri dipendenti e collaboratori al Codice Etico approvato e revisionato dal Consiglio di Amministrazione.

Per garantire la centralità della persona residente e la personalizzazione dei servizi si tengono con regolarità le Unità Operative Interne (U.O.I.), riunioni alle quali partecipano le diverse figure professionali al fine di elaborare, per ogni residente, il Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.), con la definizione degli interventi da attivare sugli stessi, dei percorsi riabilitativi e di socialità volti alla personalizzazione dei servizi e al continuo monitoraggio degli stessi; il progetto assistenziale viene consegnato alla persona di riferimento individuata.

Servizi Assistenziali

Rappresentano l'elemento portante di tutte le altre attività del Centro Servizi Anziani, sono proposti in modo tale da consentire agli anziani di mantenere o recuperare le proprie capacità di autonomia nelle attività quotidiane.

L'assistenza alla persona residente è organizzata in modo da garantire a ogni anziano l'aiuto necessario nel soddisfacimento dei bisogni primari; gli addetti vi provvedono occupandosi della cura degli ambienti, dell'igiene personale, dell'aiuto nel vestirsi, dell'assistenza nell'assunzione dei pasti, della deambulazione e della mobilizzazione, fornendo loro l'adeguata assistenza notturna.

Il personale della Fondazione si prende cura della persona anziana cercando di valorizzare le autonomie individuali.



FONDAZIONE

Casa di Riposo San Giuseppe

SAN MARTINO BUON ALBERGO / VR
T. 045 990156 - WWW.CDRSANGIUSEPPE.ORG

O.N.L.U.S.

La Fondazione dispone di appositi bagni assistiti muniti di vasca da bagno relax (dotata di impianto per cromo e musicoterapia), barella doccia e sollevatori per permettere e facilitare il bagno soprattutto agli ospiti non autosufficienti.

Il servizio viene svolto da Operatori Socio Sanitari (OSS) formati e con attestato di abilitazione alla professione in numero tale da assicurare il rispetto degli standard previsti dalla Regione del Veneto e a garanzia di una adeguata presenza nell'arco delle ventiquattro ore.

Gli interventi svolti dagli Operatori sono ponderati sulla base delle autonomie degli anziani e del loro stato di salute al fine di favorire il maggior grado di coinvolgimento e partecipazione della persona assistita nelle attività di riabilitazione, socialità e benessere organizzate dall'equipe di residenza.

La Fondazione fornisce prestazioni assistenziali durante gli eventuali ricoveri ospedalieri solo ed esclusivamente in caso di disponibilità organizzative e secondo il tariffario determinato dal Consiglio di Amministrazione.

Servizio di Podologia, Pedicure e Parrucchiera

La frequenza dei servizi di podologia, pedicure e parrucchiera è modulata in relazione ai bisogni degli ospiti attraverso personale specializzato; tali servizi sono svolti in appositi locali attrezzati.

Servizio Sociale

Il servizio si occupa dell'accoglimento del nuovo ospite presso il Centro Servizi Anziani, fornisce informazioni sulle modalità di accesso relative a tutti i tipi di servizio (residenziale, diurno, di sollievo e domiciliare), prende e mantiene i contatti con gli enti che si occupano di elaborare la Valutazione SVaMa, necessaria per l'accoglimento in struttura con impegnativa di residenzialità, e informa eventualmente l'utenza sulla modalità per richiederla.

Dà informazioni relative alle pratiche di segretariato sociale quali domanda di Invalidità Civile, richieste di integrazione alla retta da parte dei Comuni di residenza, nomina dell'Amministratore di Sostegno e altro.



FONDAZIONE

Casa di Riposo San Giuseppe

SAN MARTINO BUON ALBERGO / VR
T. 045 990156 - WWW.CDRSANGIUSEPPE.ORG

O.N.L.U.S.

Servizio di Socialità e Benessere

“L’animazione è una pratica sociale finalizzata alla presa di coscienza e allo sviluppo del potenziale inespresso. Essa si pone come scopo il benessere degli utenti, mediante l’uso di tecniche ricreative e culturali. In termini operativi, l’animazione punta a “far divenire, far fare, far esprimere”: a rendere cioè l’utente attivo ed espressivo, protagonista responsabile, costruttore di comunicazioni e relazioni”
(Società Italiana di Animazione)

E’ l’attività volta alla promozione della qualità della vita del singolo all’interno della Comunità sia attraverso progetti educativi di socializzazione e integrazione tra gli ospiti, sia attraverso attività di stimolo, mantenimento e recupero delle capacità e dei talenti personali.

Viene svolta da figure professionali, quali educatori, animatori, psicomotricisti, musicoterapisti e psicologi che costituiscono l’équipe dell’area sociale. Sono proposte attività di tipo occupazionale, attività creative e di stimolazione della manualità, attività psicomotorie individuali e di gruppo, ginnastica di gruppo, stimolazione cognitiva, terapia multisensoriale con il metodo *Snoezelen** e musicoterapia individuale e di gruppo, attività sul territorio e gite, attività ricreative.

Le attività svolte sono programmate tenendo conto delle caratteristiche della persona residente e di quanto previsto nel PAI (Piano Assistenziale Individuale).

I componenti della equipe psicosociale partecipano, assieme alle altre figure professionali, alle Unità Operative Interne. Il Progetto di Socialità e Benessere viene presentato e condiviso annualmente con i familiari e con l’utenza.

*La Sala Arcobaleno

La terapia multisensoriale con il metodo *Snoezelen* è sorta e introdotta in Olanda negli anni ’70 ed è un trattamento terapeutico non farmacologico di stimolazione che utilizza i 5 sensi.

Il termine “*Snoezelen*” nasce dall’unione di due parole ed il suo significato è “esplorare” e “rilassare”, la proposta terapeutica è orientata a livello individuale, di piccoli gruppi e ai familiari, valutando i singoli casi.

La metodologia si basa su sensazioni piacevoli, singole o combinate, da proporre al paziente, in esperienze sensoriali da fruire, da condividere ed “essere causa”, la terapia multisensoriale non implica richieste e prestazioni, non richiede specifiche abilità cognitive e mnemoniche, riducendo così l’ansia, lo stress e i comportamenti rinunciatari correlati, favorendo l’iniziativa, la sperimentazione, i comportamenti positivi e adeguati.

Negli anni la validità documentata nel campo dell’apprendimento si è estesa a quello della cura delle malattie degenerative tra cui la demenza.

L’attività terapeutica, in un ambiente ricco di stimoli sensoriali, coinvolge e stimola le residue abilità senso motorie e favorisce il benessere.

Tratto da

Brody, 2004 “Pharmacological and psychosocial interventions for behavioural and psychological symptoms of dementia”



FONDAZIONE

Casa di Riposo San Giuseppe

SAN MARTINO BUON ALBERGO / VR
T. 045 990156 - WWW.CDRSANGIUSEPPE.ORG

O.N.L.U.S.

Assistenza Spirituale

La dimensione spirituale della persona residente può essere coltivata presso il Centro Servizi Anziani grazie al servizio dei sacerdoti dell'Unità Pastorale di San Martino Buon Albergo (VR) che prestano la loro opera celebrando i sacramenti cristiani ai fedeli presenti che lo richiedano.

La Cappella, in cui è custodita una reliquia del Beato Giuseppe Nascimbeni, è uno dei fulcri della vita Comunitaria. Vi vengono celebrate le funzioni della vita cristiana come previsto dall'anno liturgico.

I residenti di altre confessioni religiose possono fare riferimento ai loro ministri di culto che sono i benvenuti presso gli ambienti della Fondazione in spirito di fraternità, collaborazione e di rispetto delle norme e dei principi statutari.

Ufficio di Gestione del Sistema di Qualità, Relazioni con il Pubblico e di Relazione con gli Enti Esterni

La Fondazione ha istituito un Ufficio Relazioni con il Pubblico per rilevare i bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza, per porre in essere forme di miglioramento qualitativo secondo quanto definito dal Sistema di Gestione della Qualità dei servizi offerti.

Servizio di assistenza sanitaria

Servizio di medicina generale

L'assistenza di medicina generale è garantita alle persone residenti, accolte con impegnativa di residenzialità, in regime di convenzione con l'ULSS 20; i medici di medicina generale incaricati sono coordinati da un medico nominato dalla stessa ULSS;

Le persone residenti accolte senza impegnativa di residenzialità vengono seguiti, di norma, dal medico di medicina generale presente in struttura o, su eventuale e specifica richiesta della Struttura, dal proprio medico di base.

I Medici sono presenti nei giorni feriali mentre durante la notte, nei giorni festivi e prefestivi è attivo il servizio di continuità Assistenziale (ex Guardia Medica), come da parametri stabiliti dall'accordo regionale. **I medici ricevono i familiari e/o referenti dei pazienti su appuntamento nell'ambulatorio medico della Fondazione.**

Eventuali visite di medici specialisti esterni sono possibili solo a seguito dell'autorizzazione del Medico di medicina generale.



FONDAZIONE

Casa di Riposo San Giuseppe

SAN MARTINO BUON ALBERGO / VR
T. 045 990156 - WWW.CDRSANGIUSEPPE.ORG

O.N.L.U.S.

La Fondazione non si assume alcun onere per prestazioni specialistiche in regime di libera professione a favore degli ospiti.

I Medici partecipano, assieme alle altre figure professionali, alle Unità Operative Interne.

Servizio infermieristico

Il Centro Servizi Anziani si avvale di un team di infermieri coordinati da un infermiere professionale con ruolo di responsabile.

Gli infermieri lavorano in costante sinergia con le figure che erogano l'assistenza di base; affiancano inoltre il Medico durante le visite, organizzano le visite specialistiche presso le strutture sanitarie esterne, curano la gestione dei farmaci e la somministrazione delle terapie prescritte dal Medico.

Eventuali farmaci non prescritti dal Medico di medicina generale devono essere espressamente autorizzati dal medico curante e comunque somministrati dagli infermieri.

Il personale sanitario dispone di spazi appropriati e adeguata strumentazione:

- Defibrillatore esterno semi-automatico (il personale infermieristico è abilitato al suo utilizzo e costantemente aggiornato)
- Elettrocardiografo con collegamento in telemedicina
- Pallone di rianimazione AMBU
- Aspiratore chirurgico
- Autoclave
- Misuratore di glicemia
- Sfigmomanometro
- Armadi per i farmaci
- Carrelli per medicazione
- Lettore a immunofluorescenza per tamponi di terza generazione

I ricoveri ospedalieri programmati sono concordati tra Medico di Medicina Generale e le strutture ospedaliere, gli eventuali ricoveri ospedalieri d'urgenza seguono l'iter ordinario con l'intervento del servizio "118".

I referenti dell'anziano, se reperibili, vengono avvisati della situazione di emergenza dal personale infermieristico.

Durante il ricovero ospedaliero il team infermieristico e il Medico di Medicina Generale sono disponibili a mantenere i contatti con i colleghi dell'ospedale.

Durante il ricovero l'assistenza è a carico del servizio sanitario nazionale e dei referenti dell'anziano.



FONDAZIONE

Casa di Riposo San Giuseppe

SAN MARTINO BUON ALBERGO / VR
T. 045 990156 - WWW.CDRSANGIUSEPPE.ORG

O.N.L.U.S.

Gli infermieri professionali partecipano, assieme alle altre figure professionali, alle Unità Operative Interne.

Servizio di psicologia

Il servizio si occupa di favorire il benessere globale della persona residente, attraverso colloqui, valutazioni cognitive e osservazione del comportamento ai quali possono seguire eventuali interventi di sostegno psicologico e interventi di recupero o mantenimento delle capacità cognitive e relazionali.

Offre, quando necessario, sostegno e consulenza al personale del Centro Servizi; collabora con progetti propri alla realizzazione del Piano di Socialità e Benessere e partecipa, assieme alle altre figure professionali, alle Unità Operative Interne.

Servizio di fisioterapia

Il servizio è mirato al trattamento terapeutico di patologie acute e croniche, postumi da traumi, alla riabilitazione e al miglioramento o mantenimento delle capacità motorie, rieducazione funzionale, ginnastica di gruppo con pratiche fisiche e strumentali.

I fisioterapisti, in accordo con il Medico curante e/o specialista, elaborano il programma delle attività di riabilitazione individuale o di gruppo; si occupano, inoltre, di valutare la necessità di ausili e protesi, di istruire al loro corretto utilizzo e di verificarne l'efficacia e l'efficienza.

L'attività viene svolta nella palestra del Centro Servizi, nelle stanze dei residenti o in spazi appositamente individuati all'interno o all'esterno della struttura.

I fisioterapisti svolgono le loro attività dal lunedì al sabato e partecipano, assieme alle altre figure professionali, alle Unità Operative Interne.

Servizio di logopedia

La logopedista opera in collaborazione con le altre figure professionali e assistenziali con l'obiettivo di creare per ogni ospite un progetto mirato al suo benessere; nello specifico attua interventi valutativi e riabilitativi al fine di portare il soggetto il più vicino possibile alla normalità o comunque ad una condizione o comunque ad una condizione funzionale alle esigenze del soggetto stesso, utilizzando le metodiche e gli accorgimenti del caso, tenendo conto del quadro clinico e della problematica che sottende a consegue ai disturbi.



FONDAZIONE

Casa di Riposo San Giuseppe

SAN MARTINO BUON ALBERGO / VR
T. 045 990156 - WWW.CDRSANGIUSEPPE.ORG

O.N.L.U.S.

Servizi alberghieri

Servizio di ristorazione

Il Servizio di ristorazione è gestito direttamente dall'Ente nella cucina posta all'interno della Struttura attraverso personale specializzato e continuamente aggiornato.

La scelta del menù giornaliero, predisposto dal dietista/tecnologo alimentare ha come obiettivo il giusto equilibrio tra le esigenze dietetiche e i gusti personali degli anziani. Vengono predisposti quattro menù annuali, variati sulle stagionalità al fine di proporre un'alimentazione sana e di qualità. Nei menù giornalieri sono normalmente presenti portate alternative alle principali. In occasione delle principali festività, il menù è arricchito da portate, dolci e bevande tipici del periodo.

Diete particolari e l'assunzione di integratori saranno concordate all'occorrenza col medico curante e l'équipe multiprofessionale.

Tutto il percorso di produzione, dall'approvvigionamento alla distribuzione dei pasti, è soggetto alla normativa HACCP che tutela l'igiene degli alimenti.

La colazione, il pranzo e la cena sono serviti normalmente in sala da pranzo o nel soggiorno del primo piano. In casi di particolare necessità può essere effettuato il servizio in camera.

Si raccomanda di evitare di consegnare alimenti ai residenti perché la loro conservazione nelle camere da letto non ne garantisce l'integrità così come può compromettere l'igienicità dei luoghi; si ricorda, inoltre, che l'assunzione di alimenti non presenti nel piano nutrizionale può alterare il corretto apporto di sostanze nutrienti.

Servizio di guardaroba e lavanderia

Il Servizio, interno alla struttura, si occupa della cura, del ritiro, del lavaggio e della stiratura, della consegna e del posizionamento nell'armadio dei capi di vestiario dei residenti.

Il Servizio provvede ad applicare le etichette di riconoscimento su tutto il corredo della persona residente.

La biancheria piana di uso comune (lenzuola, federe, coperte, teli da bagno, tovaglie etc.) è fornita dal Centro di Servizi che provvede al loro lavaggio e alla sostituzione in base alle necessità.

Il Servizio è compreso nella retta di degenza.



FONDAZIONE

Casa di Riposo San Giuseppe

SAN MARTINO BUON ALBERGO / VR
T. 045 990156 - WWW.CDRSANGIUSEPPE.ORG

O.N.L.U.S.

Servizio di igiene degli ambienti

Il Servizio di igiene degli ambienti è gestito direttamente dal personale del Centro Servizi che opera giornalmente effettuando pulizie di tipo ordinario e periodico per il mantenimento dell'igiene e del decoro di stanze, servizi e spazi comuni.

Servizio di manutenzione

La sede è regolarmente oggetto di interventi manutentivi per assicurare il corretto funzionamento di impianti, macchinari ed elettromedicali e il buono stato delle strutture secondo quanto previsto dal Programma delle Manutenzioni nel rispetto delle normative vigenti in materia di igiene e sicurezza.

Servizi amministrativi

Gli uffici amministrativi sono il luogo di primo contatto con la struttura. Il personale amministrativo è il punto di riferimento per tutti coloro che, a vario titolo, frequentano il Centro Servizi. Il personale è disponibile a dare informazioni riguardanti le attività della struttura, gli eventi e altre notizie utili. Si occupa inoltre della gestione economico-amministrativa del Centro Servizi. Gli uffici amministrativi sono aperti al pubblico dal lunedì al sabato secondo quanto esposto in bacheca.

Centralino

Gli ospiti possono utilizzare il proprio telefono cellulare o, in alternativa, possono accedere alla segreteria e/o all'infermeria e utilizzare gli apparecchi del Centro Servizi. Esiste un servizio WIFI.

Ai piani sono presenti apparecchi telefonici abilitati alle chiamate di emergenza e al ricevimento di telefonate esterne indirizzate agli ospiti tramite centralino.

Altri servizi:

- Punto di ristoro: all'interno della struttura sono presenti dei distributori automatici di bevande calde e fredde e snack a disposizione di utenti, ospiti e famigliari;
- Libreria, giornali e riviste: la fondazione è abbonata a riviste e giornali locali e cura un servizio di libri di narrativa;
- Parco e giardino interno: la Struttura è dotata di spazi esterni ben curati ed attrezzati per la sosta ed il movimento lento;
- Sala del commiato interna;
- Tutte le camere, così come le sale comuni, sono dotate di televisore;



4. La giornata tipo al Centro Servizi Anziani

- Risveglio: dalle 7.00 gli Operatori Socio Sanitari provvedono alla cura e igiene della persona e all'accompagnamento nelle sale da pranzo; gli infermieri provvedono alle medicazioni, prelievi, somministrazione terapie e altri interventi terapeutico/assistenziali; queste azioni avvengono in modo personalizzato, come stabilito dai piani di lavoro e dai protocolli;
- La colazione viene servita dalle 7.30 alle 9.30;
- Nel corso della mattinata gli anziani possono usufruire dei servizi sanitari e riabilitativi, di attività di animazione e di psicomotricità secondo il calendario delle attività esposto in bacheca; di assistenza psicologica, di cura della persona (parrucchiere e pedicure);
- A metà mattina viene organizzata la distribuzione e l'assunzione di bevande calde e/o fredde seconda stagionalità;
- Il pranzo viene servito tra le ore 11.30 e le 12.30
- Dopo il pranzo qualche ora è riservata al riposo pomeridiano; le persone che lo desiderano possono trattenersi negli spazi comuni;
- Durante il pomeriggio gli anziani possono usufruire dei servizi sanitari e riabilitativi, di attività di animazione e di psicomotricità secondo il calendario delle attività esposto in bacheca;
- A metà pomeriggio vengono servite merenda e bevande calde e/o fredde in base alla stagione;
- La cena viene servita tra le ore 18.30 e le 19.30
- Dopo cena gli Operatori Socio Sanitari aiutano le persone residenti a prepararsi per il riposo notturno e gli infermieri completano la somministrazione dei farmaci;
- Nel corso della notte gli Operatori Socio Sanitari effettuano giri di controllo nelle stanze, provvedono ai posizionamenti e al cambio dei dispositivi per l'incontinenza per chi lo necessita;



FONDAZIONE

Casa di Riposo San Giuseppe

SAN MARTINO BUON ALBERGO / VR
T. 045 990156 - WWW.CDRSANGIUSEPPE.ORG

O.N.L.U.S.

5. La partecipazione al progetto di cura della famiglia

La famiglia ricopre un importante ruolo affettivo e di sostegno per il benessere psico-fisico della persona anziana. La Fondazione la ritiene quindi una risorsa da valorizzare e ne favorisce la partecipazione alla vita della Comunità ma anche alla predisposizione e al monitoraggio del Piano di Assistenza Individualizzato.

La Fondazione favorisce la costituzione del Comitato dei familiari secondo le attuali disposizioni di legge.

Orari di visita:

Tutti i giorni è possibile far visita agli ospiti della Casa nel rispetto delle esigenze organizzative e di servizio. Gli orari di visita più indicati sono:

al mattino: dalle 10.00 fino all'ora del pranzo;

il pomeriggio: dalle 16.00 fino all'ora della cena.

Orari di visita diversi devono essere concordati con il Responsabile dei Servizi Sanitari, socio assistenziali e riabilitativi.

Si invita, per rispetto della vita comunitaria, a seguire le indicazioni del personale, ad assumere un comportamento corretto nel parlare, nei rapporti con gli altri ospiti, nell'evitare rumori inutili e soste prolungate nelle camere.

In ogni piano vi sono soggiorni ove, volendo e nel rispetto delle necessità organizzative della Struttura, è possibile intrattenersi con gli ospiti residenti.

Durante la pandemia da Covid-19 si è reso necessario rivedere gli orari delle visite; inoltre, in caso di incremento della situazione epidemiologica, al fine di mantenere la struttura in sicurezza, gli orari sopra elencati potranno essere rivisti.



FONDAZIONE

Casa di Riposo San Giuseppe

SAN MARTINO BUON ALBERGO / VR
T. 045 990156 - WWW.CDRSANGIUSEPPE.ORG

O.N.L.U.S.

6. La qualità del servizio

Nell'ottica del miglioramento continuo la Fondazione garantisce la qualità dei servizi offerti anche attraverso la raccolta annuale di un questionario di gradimento. Inoltre, è possibile segnalare reclami e suggerimenti all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.



Fondazione
CASA DI RIPOSO SAN GIUSEPPE – O.N.L.U.S.

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO 2015

Amm_002
Rev_00

Gentile Ospite e/o Familiare la preghiamo di compilare il presente questionario per consentirci di migliorare e qualificare sempre più il servizio offerto:

	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	MOLTO INSODDISFATTO
1 Informazioni ricevute: - prima dell'accoglimento				
- all'accoglimento				
2 Assistenza medica				
3 Assistenza infermieristica				
4 Cortesia e sollecitudine del personale				
5 Accoglienza ed ospitalità dell'ambiente				
6 Igiene e pulizia				
7 Silenzio nelle ore di riposo				
8 Alimentazione				
9 Attività animazione				
10 Servizio fisioterapia				
11 Servizio parrucchiera				
12 Servizio podologia				
13 Clima spirituale e assistenza religiosa				
14 Rispetto della riservatezza e segretezza da parte del personale				

Aspetti positivi: _____

Aspetti negativi: _____

Data ___/___/___

Imbucare il modulo nella cassetta verde dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (secondo piano)



FONDAZIONE

Casa di Riposo San Giuseppe

SAN MARTINO BUON ALBERGO / VR
T. 045 990156 - WWW.CDRSANGIUSEPPE.ORG

O.N.L.U.S.

7. Informazioni utili

- L'équipe multi professionale valuta costantemente l'adeguatezza delle stanze e dei luoghi in cui soggiornare assegnati alle persone residenti. In caso di mutate capacità funzionali e cognitive, di nuove dinamiche relazionali o di esigenze logistico-organizzative, essa può procedere a nuove e diverse assegnazioni.
- Al personale in servizio e a qualunque altra figura incaricata dall'ente è consentito entrare nelle stanze per provvedere a riordino, pulizia, verifiche, manutenzioni e altre attività necessarie.
- La corrispondenza ordinaria degli ospiti viene conservata presso gli uffici amministrativi, sarà cura dei referenti degli stessi, ritirarla con regolarità; il personale degli uffici amministrativi avviserà i referenti solo in caso di ricevimento di lettere raccomandate.
- Non è consentito asportare alimenti dalla sala pranzo e conservarne di deperibili nelle stanze.
- Nel Centro Servizi sono presenti spazi comuni dotati di televisore ed è consentito l'utilizzo di radio e televisori in camera mantenendo un livello di volume tale da non arrecare disturbo agli altri ospiti. Se le condizioni uditive individuali lo richiedono è obbligatorio, nelle stanze, l'uso della cuffia.
- La Fondazione declina ogni responsabilità per valori conservati nelle stanze e per danni che possano derivare, senza sua colpa, agli ospiti o alle loro cose.
- E' opportuno portare con sé gli effetti personali indispensabili e **ridurre al minimo oggetti di valore e denaro**. Comunque, è consigliabile, in caso di assenza dal Centro Servizi, portare con sé denaro, documenti e valori.
- Al fine di tutelare i beni di un ospite quando questi non fosse in grado di disporre responsabilmente, non sarà permesso di asportare cose di proprietà dello stesso senza la necessaria autorizzazione del familiare di riferimento o dell'A.D.S..
- Al termine del rapporto, i parenti dovranno mettere la direzione nelle condizioni di poter assegnare gli effetti personali agli effettivi aventi diritto presentando la documentazione necessaria alla loro individuazione.
- Al fine di tutelare la salute e la sicurezza è assolutamente vietato fare uso nelle stanze o nei locali della struttura di fornelli, accendini, candele e apparecchi a combustione.



FONDAZIONE

Casa di Riposo San Giuseppe

SAN MARTINO BUON ALBERGO / VR
T. 045 990156 - WWW.CDRSANGIUSEPPE.ORG

O.N.L.U.S.

8. Diritti e doveri della persona residente

Ogni Anziano residente gode di particolari diritti e doveri relativi al rispetto della sua persona, di quella degli altri Ospiti, di chi presta servizio e della struttura stessa che lo accoglie.

Ha pertanto il diritto di:

- ricevere un'assistenza socio-sanitaria rispettosa della sua dignità e libertà che non discrimini l'uno dall'altro sulla base di razza, sesso, reddito, convinzione religiose o politiche professate;
- ottenere informazioni sul proprio stato di salute in modo chiaro e comprensibile;
- manifestare il proprio consenso o dissenso sul programma diagnostico – terapeutico proposto dal medico curante;
- contare sulla riservatezza circa le informazioni sulla propria persona e su quella dei propri familiari;
- godere di una assistenza che coniughi le esigenze dell'efficacia con quelle dell'efficienza;
- conoscere preventivamente eventuali tariffe per servizi o prestazioni il cui costo non sia compreso nella retta.

Nel contempo l'ospite ha il dovere di:

- tenere un comportamento responsabile e rispettoso del luogo e dei diritti degli altri residenti presenti, evitando comportamenti pregiudizievoli ed incompatibili con la vita comunitaria;
- rispettare gli ambienti, le attrezzature, gli impianti, gli arredi e le suppellettili in quanto patrimonio di uso comune;
- segnalare anomalie, guasti o cattivo funzionamento di impianti o apparecchiature;
- mantenere con il personale del Centro Servizi rapporti di reciproco rispetto e comprensione;
- non esigere dal personale alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio e nemmeno fare pressione alcuna sullo stesso per ottenere un trattamento di favore;
- rispettare le norme stabilite dalla direzione nell'interesse generale, per il bene dell'ospite e il buon funzionamento della comunità;
- rivolgersi alla direzione per richieste straordinarie e particolari o segnalare inadempimenti nel servizio.



FONDAZIONE

Casa di Riposo San Giuseppe

SAN MARTINO BUON ALBERGO / VR
T. 045 990156 - WWW.CDRSANGIUSEPPE.ORG

O.N.L.U.S.

SPAZIO LIBERO:

SPAZIO LIBERO: