

Centro Servizi per anziani **“San Giorgio”**



Carta dei Servizi



Approvato con Determinazione n° 121 del 03/09/2026

Indice

- 1. Introduzione Carta dei Servizi – *pagina 3*
- 2. I principi – *pagina 4 e 5*
- 3. Gli obiettivi – *pagina 6*
- 4. Come raggiungerci
- 5. Recapiti telefonici – *pagina 7*
- 6. Organizzazione della Fondazione - *pagina 8*
- 7. La struttura - *pagina 9*
- 8. Accesso alla struttura - *pagina 10*
- 9. Permessi temporanei di uscita - *pagina 10*
- 10. I servizi offerti - *pagina 10 - 16*
- 11. Come si accede ai servizi – *pagina 17 – 19*
- 12. Rette e pagamenti – *pagina 20*
- 13. Qualità del servizio - *pagina 20 – 21*
- 14. Obiettivi di miglioramento - *pagina 22*

Art. 1 - Introduzione Carta dei Servizi

Il Centro Servizi Anziani “San Giorgio” delle Opere Riunite don Luigi Rossi ospita persone anziane autosufficienti e non autosufficienti.

L’Ente ha sede in una struttura edificata durante gli anni ’70, ristrutturata e ampliata durante gli anni 90, al centro del Paese di Arcole in provincia di Verona e di recente ristrutturazione.

L’opera ebbe inizio nel 1904 quando l’Arciprete di Arcole costituì l’Ente Morale “Asilo Infantile Principe di Piemonte”, ottenendone il riconoscimento giuridico con Regio Decreto del 4 marzo 1906. Il patrimonio iniziale proveniva da una donazione dello stesso don Luigi Rossi e da un lascito del sig. Ruffo Sperandio. Nel susseguirsi degli anni l’Ente ottenne qualche altro lascito, fra i quali quello più consistente di don Giovanni Sbalchiero nel 1931.

Nel 1971 l’Amministrazione dell’Ente, aderendo alle sollecitazioni della popolazione e dell’Amministrazione Comunale, assunse la gestione della locale Casa di Riposo per anziani che, per mancanza di mezzi e di adeguate strutture, era impossibilitata a proseguire la sua attività. Non avendo la Casa di Riposo personalità giuridica propria. Il Consiglio di Amministrazione di allora deliberò – atto n. 25 del 23 novembre 1971 – l’assorbimento della Casa di Riposo approvando le nuove norme statutarie conseguentemente modificate e mutando la denominazione dell’Ente in “OPERE RIUNITE DON LUIGI ROSSI”. Con Decreto n° 3206/2018/Area IV del 21.02.2019 della Prefettura di Verona, l’Ente è stato riconosciuto Fondazione ed iscritto in data 21/02/2019 nel Registro delle Persone Giuridiche della stessa Prefettura al n° 418 - parte generale. Con il passare degli anni l’assistenza agli anziani, basata soprattutto sul concetto di beneficenza all’anziano povero, si è trasformata nella ben più ampia assistenza all’anziano in stato di bisogno.

Questo documento intende fornire agli anziani, e ai loro familiari, che usufruiscono dei servizi delle Opere Riunite don Luigi Rossi, una guida sulla struttura, sull’organizzazione e sulle prestazioni erogate.

Art. 2 – I principi

a) Principio dell'eguaglianza e rispetto

Dall'articolo n. 3 della Costituzione Italiana comma 2 discende l'obbligo di rimuovere ogni ostacolo perché limita la libertà del singolo e rende ogni cittadino uguale, per cui è necessario un trattamento socio-assistenziale teso a ripristinare, a partire dalla peculiarità della condizione dell'anziano, la sua eguaglianza rispetto agli altri cittadini. All'interno della realtà delle Opere Riunite don Luigi Rossi questo principio si configura come un'eguale considerazione per ogni singola persona. Questo però non significa uniformità degli interventi, ma ogni attività è personalizzata considerando l'unicità di ogni singola persona.

La vita nel Centro Servizi Opere Riunite "Don Luigi Rossi" è priva di discriminazioni di qualsiasi genere (sesso, razza, lingua, religione, opinione politica, condizione personale e sociale – articolo 3 della Costituzione).

b) Principio di Imparzialità e Obiettività

Ogni persona che presta un servizio all'interno della Fondazione deve operare con imparzialità ed obiettività, al fine di garantire una adeguata assistenza, il servizio di assistenza è garantito 24 ore su 24.

Per ogni utente è previsto un piano terapeutico – riabilitativo personalizzato (PAI) con precisi momenti di verifica al fine di garantire continuità di prestazioni sanitarie e sociali. Ogni intervento viene preventivamente verificato ed i momenti di valutazione periodica che possono portare ad una sospensione dell'intervento (se l'obiettivo è stato raggiunto), a un ulteriore prolungamento o alla definizione di una nuova strategia per il raggiungimento del benessere psicofisico dell'ospite.

c) Diritto di Scelta

Ogni persona, a qualunque punto del percorso della sua inabilità o malattia, ha diritto a veder riconosciuto e promosso il proprio “spazio di autodeterminazione” e “auto decisione” all’interno dei servizi erogati. Infatti si lavora per favorire la sua decisione nelle scelte di vita quotidiana.

Per coloro che hanno problemi cognitivi si dà molta importanza alla comunicazione non verbale che crea, in ogni modo, una relazione tra la persona in stato di bisogno e coloro che lo assistono.

Le diverse figure professionali hanno il compito di favorire e stimolare le scelte nelle attività quotidiane degli anziani residenti nella Struttura.

d) Principio di Partecipazione

La persona è la protagonista del nostro servizio, a cui dobbiamo offrire gli strumenti per una partecipazione attiva alla vita del Centro Servizi. Partecipazione che deve coinvolgere anche i familiari per renderli, a loro volta, consapevoli degli obiettivi gestionali del Centro Servizi.

È, sempre, garantita la corretta informazione e il rispetto della riservatezza sul trattamento dei dati personali (GDPR, Regolamento UE 679/2016), nelle relazioni tra ospiti, familiari, personale dipendente e professionisti.

e) Principio di Efficacia ed Efficienza

Sia il criterio di efficacia (verifica del raggiungimento degli obiettivi) sia quello di efficienza (il miglior utilizzo delle risorse per raggiungere gli obiettivi) sono alla base dell’attività del Centro Servizi Anziani “San Giorgio”.

L’organizzazione ha come obiettivo l’aumento del livello di qualità delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali.

Art. 3 – Gli obiettivi

Gli strumenti principali del Centro Servizi Anziani “San Giorgio” sono:

- erogazione assistenza qualificata agli ospiti;
- soddisfazione dei bisogni psico-fisici dell’ospite;
- garanzia di livelli assistenziali-sanitari di qualità;
- riabilitazione e sviluppo delle capacità funzionali e motorie dell’anziano;
- approccio globale della persona con interventi mirati (PAI);
- formazione continua del personale per sostenere la loro motivazione e aggiornamento della loro preparazione professionale;
- razionalizzazione delle spese.

6

Ogni intervento è caratterizzato da prestazioni qualificate a livello professionale, intrise di umanità, indispensabile per offrire un servizio di qualità.

Art. 4 – Come raggiungerci

Da San Bonifacio direzione Cologna Veneta/Legnago; distanza 5 km dall’uscita.

Per chi proviene da Padova/Vicenza: S.S. 11 – uscita San Bonifacio, direzione Cologna Veneta/Legnago.

Per chi proviene da Verona:
S.S. 11 oppure S.P. 38
“Porcilana” - uscita San
Bonifacio, direzione Cologna
Veneta/Legnago.

Arrivati nel centro di Arcole, 50
mt dopo la chiesa Parrocchiale
di San Giorgio si trova il Centro
Servizi, in via Rosario n. 17/19.



Art. 5 – Recapiti telefonici

NUMERO DI TELEFONO:	045-6134811
- uffici amministrativi	interno 1 – segreteria@opereriunite.it
- assistente sociale	interno 2 – assistentesociale@opereriunite.it
- coordinatore dei servizi	interno 6 – coord.assistenziale@opereriunite.it
- infermeria	interno 4 – infermeria@opereriunite.it
- studio medico	interno 5
- PEC	opereriunite@pec.opereriunite.it
- sito web	www.opereriunite.it

Art. 6 – Organizzazione della Fondazione

a) Consiglio di Amministrazione

La Fondazione è amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto da cinque membri. I Consiglieri restano in carica per cinque anni; al loro interno eleggono un Presidente che è il rappresentante legale dell'Ente ed il Vice Presidente. Il Consiglio di Amministrazione svolge funzioni di indirizzo politico, programmazione e controllo.

b) La Dirigenza

Il Direttore è l'organo tecnico della Fondazione ed è responsabile della gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa, adotta tutti i provvedimenti (determinazioni) di organizzazione delle risorse umane e strumentali disponibili, compresi quelli che impegnano la Fondazione verso l'esterno. Traduce a livello operativo quanto viene stabilito a livello di indirizzo politico da parte del Consiglio di Amministrazione.

c) Il Personale

Il team di lavoro, formato da personale qualificato e costantemente aggiornato per risponde ai bisogni degli anziani del Centro Servizi “San Giorgio” con professionalità. L’organico rispondente alle indicazioni dettate dagli standards regionali. Il personale è suddiviso nelle seguenti aree:

- area amministrativa;
- area sociale;
- area riabilitativa;
- area sanitaria-infermieristica;
- area socio-assistenziale;
- area servizi alla persona;
- area tecnica, servizi generali e sicurezza.

Art. 7 – La struttura

Il Centro Servizi Anziani “San Giorgio” è costituito da un corpo isolato di proprietà della Fondazione.

La struttura è inserita nel contesto urbano in zona centrale, servita da mezzi pubblici (fermata bus a circa 250 mt), si può accedere ai vari servizi in breve tempo: Municipio a circa 500 mt di distanza, Servizio Postale a circa 1 km di distanza, Polo Ospedaliero di San Bonifacio a circa 5 km di distanza. L’immobile è circondato da una vasta area verde, in parte attrezzata e comunque fruibile dagli ospiti, tutta recintata. La zona è ben soleggiata, priva di inquinamento atmosferico, lontana da fonti di rumori molesti e da strade trafficate.

La struttura è così articolata:

- | | |
|------------------------------|---------------------|
| - superficie scoperta | mq 7.800 |
| - superficie coperta | mq 3.947,67 |
| - superficie totale | mq 11.747,67 |

All’edificio si accede previo un vialetto nel giardino. Il parcheggio può accogliere 50 posti auto del personale dipendente.

Sono stati ultimati i lavori di manutenzione straordinaria dei nuclei del Centro Servizi, ora così strutturati:

1. **piano terra:** si trova il nucleo verde con 9 stanze da 2 letti, per un totale di 18 posti letto, un bagno attrezzato, la palestra, il locale per servizi alla persona (parrucchiere, podologo), ufficio coordinatore di servizio, sala mensa.

Nello stesso piano, ma tramite una differente entrata, si trova la **cucina** che provvede alla preparazione dei pasti e la **lavanderia** per la biancheria degli ospiti.

2. **piano rialzato:** ci sono due sale mensa, l'infermeria, la chiesa e tre nuclei:
 - nucleo giallo con 6 stanze da 3 letti e 4 stanze singole, per un totale di 22 posti letto
 - nucleo azzurro con 15 stanze da 2 letti, per un totale di 30 posti letto
 - nucleo rosso con 4 stanze da 3 letti e 4 stanze da 2 letti, per un totale di 20 posti letto
3. **primo piano:** c'è il nucleo arancione con 2 stanze da 2 letti e 1 stanza da 1 letto per ospiti non autosufficienti, una sala mensa e 3 stanze da 2 letti per ospiti autosufficienti. Ogni stanza è dotata di bagno e TV; in ogni nucleo è presente un bagno attrezzato.

Art. 8 – Accesso alla struttura: orari

a) Orari di apertura degli Uffici Amministrativi

Gli uffici amministrativi della Fondazione sono aperti:

- dalle ore 9.30 alle 12.30 dal lunedì al venerdì. Il pomeriggio previo appuntamento.

b) Orario Visite Esterne

Le visite da parte di familiari, amici e conoscenti agli anziani non devono essere d'ostacolo alle attività giornaliere e non arrecare disturbo alla tranquillità e al riposo degli altri anziani residenti. Pertanto, le visite sono consentite solo nei luoghi comuni ed eccezionalmente in stanza.

Gli orari di visita sono tutti giorni:

- dalle ore 9.30 alle ore 11.00
- dalle ore 15.30 alle ore 17.00

Art. 9 – Permessi temporanei di uscita

La Fondazione favorisce, nei casi in cui è possibile, il rientro degli ospiti in famiglia, anche per brevi periodi. E' però doveroso precisare:

- in linea di massima non sussistono sotto il profilo giuridico impedimenti né limitazioni al rilascio di permessi di uscita agli ospiti inabili o cronici;
- nel caso di incapaci e per coloro che per l'età avanzata e/o in conseguenza di un particolare stato fisico non sono in grado di deambulare autonomamente il permesso di uscita dovrà essere richiesto dalla persona che esercita la tutela e la vigilanza, che si assume la responsabilità di tutela dell'ospite.

Si richiede, pertanto, in caso di assenza per l'intera giornata o per più giorni, di informare per tempo il Coordinatore dei Servizi per il rilascio del permesso per il quale è necessario, il parere del medico.

Si invita, infine, in caso di permessi, ad assicurare il rientro dell'ospite entro le 21.00.

Art. 10 – I servizi offerti

Le rette applicate dalla Fondazione sono onnicomprensive di tutti i servizi elencati di seguito (con esclusione di farmaci non presenti in prontuario terapeutico, trasporti in ambulanza, servizio extra di cura della persona, ausili) e non è richiesta alcuna integrazione, salvo casi eccezionali preventivamente comunicati all'interessato, e prevedono:

- assistenza medica specialistica;
- assistenza infermieristica;
- servizio di riabilitazione psicologica;
- servizio di fisioterapia riabilitativa;
- servizio di logopedia;
- progetti assistenziali individuali definiti dopo la valutazione multidimensionale dell'ospite;
- vitto ed alloggio;

- igiene e cura della persona (servizio parrucchiera taglio/piega e servizio pedicure una volta al mese);
- lavanderia e guardaroba;
- servizio educativo e di animazione;
- uscite esterne

Servizio di medicina generale

Come previsto dalla normativa regionale, all'interno della struttura operano più medici di Medicina Generale, convenzionati con l'Azienda Ulss 09 Scaligera, che hanno in compito di garantire l'assistenza sanitaria agli ospiti.

I medici svolgono il loro ruolo sanitario collaborando fattivamente con l'equipe infermieristica, con la Coordinatrice dei Servizi e con le altre figure professionali presenti in Fondazione.

I medici sono presenti presso la struttura dal lunedì al sabato, garantiscono l'assistenza agli ospiti non autosufficienti negli orari indicati presso l'ambulatorio.

In caso di necessità di incontro, si consiglia di prendere un appuntamento telefonicamente.

Per ogni esigenza di tipo specialistico, previa indicazione medica, si fa riferimento agli specialisti dell'Azienda ULSS 9 Scaligera.

Servizio Infermieristico

Il personale infermieristico si occupa dell'erogazione delle prestazioni infermieristiche dirette a tutti gli ospiti, secondo i programmi terapeutici stabiliti dal medico di medicina generale.

L'erogazione del servizio infermieristico viene prestato 24 ore su 24, per 365 giorni all'anno; gli infermieri svolgono anche funzioni di responsabile del turno, prenotano gli

esami e le visite specialistiche, curano i rapporti con i familiari o le persone di riferimento degli Ospiti, fornendo, se necessario, informazioni attinenti all'area infermieristica ed assistenziale.

Servizio riabilitativo

Il servizio di fisioterapia viene assicurato quotidianamente per cinque giorni alla settimana dalla presenza di Fisioterapisti che operano in struttura.

Il/la Fisioterapista svolge la propria attività riabilitativa prevalentemente all'interno della palestra, sita al piano terra. La palestra si sviluppa in uno spazio accogliente e luminoso, ed è dotata degli attrezzi indispensabili per la riabilitazione e rieducazione funzionale delle disabilità motorie. Gli ospiti del Centro Servizi Opere Riunite Don Luigi Rossi partecipano inoltre ad attività collettive, come la ginnastica di gruppo oppure giochi motori.

Il/la Fisioterapista, dopo aver valutato la persona da assistere, definisce in via autonoma o in collaborazione con le altre figure socio-sanitarie (Medico, Infermiere, Psicologo ed Educatore) il programma riabilitativo più adeguato per mantenere e, se possibile, incrementare le capacità dell'ospite, utilizzando terapie manuali, massoterapiche e occupazionali; svolge altresì attività di prevenzione e propone l'adozione di ausili che possono migliorare la qualità di vita dell'assistito; coopera con il personale socio-sanitario affinché la realizzazione del servizio di assistenza alla persona sia adeguato agli standard vigenti in materia di sicurezza sul lavoro.

Servizio di Psicologia

Il Centro Servizi "San Giorgio" si avvale di una Psicologa che in collaborazione con le altre figure professionali si occupa del mantenimento delle capacità cognitive e della consulenza psico-educativa ai parenti per ciò che riguarda gli aspetti delle problematiche psicologiche e comportamentali correlate all'età geriatrica. Oltre a questo, viene fornito un adeguato supporto psicologico per gli ospiti che vivono momenti di difficoltà, con l'obiettivo di favorire una miglior qualità della vita in Struttura.

Servizio di logopedia

All'interno del Centro Servizi "San Giorgio" è assicurata la presenza del logopedista che, in sinergia con le altre figure professionali sanitarie, si occupa della prevenzione, valutazione e del trattamento riabilitativo delle patologie del linguaggio, della comunicazione e della deglutizione degli ospiti. Gli interventi erogati sono sia individuali che di gruppo.

13

Servizio di assistenza alla persona

Tutti gli interventi di natura socio-assistenziale rivolti agli ospiti accolti vengono svolti con l'obiettivo di garantire la cura e il supporto della persona, preservandone il benessere psicofisico, la dignità e la qualità della vita dell'assistito, nonché, dove possibile, preservarne l'autonomia residua.

Servizio di educazione-animazione

Il servizio viene svolto da personale qualificato. L'obiettivo consiste nello stimolare i processi di socializzazione, mantenendo o recuperando le capacità cognitive, manuali e relazionali mediante l'impiego in maniera utile e divertente il tempo libero degli ospiti.

Servizio di ristorazione

La Fondazione ha una propria cucina, gestita dal personale dipendente e qualificato. Il servizio di ristorazione viene effettuato nelle sale da pranzo con i seguenti orari di massima:

- colazione dalle ore 7.00 alle ore 8.30
- pranzo dalle ore 11.20 alle ore 12.30
- cena dalle ore 17.20 alle ore 18.30

Il menù è settimanale, ciclico, con una rotazione di quattro settimane, e stagionale. Sono previsti più pietanze.

Il menù è predisposto secondo le indicazioni dietetiche dell'Azienda Ulss n° 9 Scaligera con la presenza di diete personalizzate, a seconda delle necessità, costantemente monitorate.

Servizio per i disfagici

Per gli ospiti con problemi di deglutizione è assicurata una alimentazione con alimenti specifici, che assicurano un adeguato apporto calorico, proteico e di vitamine.

I pasti erogati variano giornalmente e sono piacevoli al gusto.

Il servizio è determinato dall'intervento del logopedista, in collaborazione con le altre figure professionali sanitarie.

Servizio di lavanderia e guardaroba

Il Centro Servizi "San Giorgio" offre il servizio di lavanderia interna per la biancheria dell'ospite. Si avvale di una lavanderia esterna per la biancheria piana.

Il servizio interno effettua il lavaggio, la stiratura, il riordino ed il rammendo della biancheria personale dei residenti.

La Fondazione non risponde per danni al vestiario dell'ospite che necessitano di un lavaggio particolare.

Non si accettano lamentele o richieste di rimborso di capi di vestiario, dopo un uso prolungato.

Servizio di pulizia e sanificazione ambientale

Il servizio è assicurato quotidianamente da una ditta specializzata.

Il servizio è quotidiano. E' erogato da una ditta esterna che utilizza prodotti e attrezzature idonei. Il servizio è svolto al mattino e ripristinato negli spazi più frequentanti nel pomeriggio.

Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)

L'U.R.P. è situato presso gli Uffici Amministrativi ed ha lo scopo di dare informazioni precise ed utili a quanti accedono agli uffici o telefonano.

L'ufficio è attivo tutti i giorni, negli orari di apertura degli Uffici Amministrativi.

15

Assistenza religiosa

La Fondazione offre agli ospiti l'assistenza religiosa, garantita da un sacerdote, di norma il Parroco della Parrocchia di San Giorgio di Arcole.

Il servizio prevede incontri personali e celebrazioni liturgiche.

Servizi vari

Sono a disposizione presso la Fondazione: sale da pranzo, soggiorni con televisione, sala polivalente, ambulatorio riabilitativo (servizi: logopedico, psicologico e di animazione) sala cura della persona (servizi: parrucchiere e pedicure), ambulatorio medico, Cappella religiosa, palestra ed uno spazio verde attrezzato all'esterno. Le stanze personali degli ospiti sono strutturate a uno, due e tre letti, tutte con bagno.

Servizio di volontariato

La Fondazione favorisce l'opera di volontariato in collaborazione con le varie associazioni locali agevolando la presenza di persone per lo svolgimento di un servizio continuativo agli ospiti residenti.

Custodia valori / oggetti

In Centro Servizi per anziani "San Giorgio" non si assume alcuna responsabilità per valori conservati e in possesso degli ospiti né risponde per danni arrecati agli stessi o ammanchi.

La Fondazione non è tenuta a custodire oggetti personali.

art. 11 - Come si accede ai servizi

Modalità di richiesta di ospitalità

Per l'accesso nel Centro Servizi "San Giorgio" ci si può rivolgere in maniera alternativa:

- 1) direttamente all'Ufficio Amministrativo contattando l'Assistente Sociale, possibilmente su appuntamento, negli orari di ricevimento;
- 2) all'Assistente Sociale del Comune di residenza o al Distretto Socio-Sanitario dell'Azienda U.L.S.S. di appartenenza.

Nel primo caso, in sede di colloquio, l'Assistente Sociale del Centro Servizi "San Giorgio", valuta la situazione per capire i problemi di gestione a domicilio, la situazione sociale, ambientale ed economica dell'anziano.

Verifica i principali problemi di tipo sanitario e il grado di coinvolgimento dell'interessato ed il suo consenso all'eventuale ingresso in struttura.

L'Assistente Sociale provvede ad informare i parenti e l'interessato se, dal caso, rispetto al servizio che gli verrà offerto, le modalità organizzative, gli aspetti economici e invita a visitare la struttura.

Nel secondo caso un familiare, un tutore o l'Amministratore della persona anziana, rivolgendosi al Distretto o al Servizio Sociale competente attiva la valutazione multidimensionale, effettuata da un'equipe di professionisti, denominata Unità di Valutazione Multidimensionale Distrettuale (U.V.D.M.D). La valutazione comprende la compilazione della scheda S.Va.M.A. (scheda di valutazione multidimensionale) che permette di determinare il profilo di non autosufficienza dell'anziano e la sua idoneità per l'inserimento in Struttura.

L'inserimento nei Centri Servizio per persone non autosufficienti nel territorio dell'Azienda ULSS 9 Scaligera è regolato dalle Direttive della Regione Veneto. L'accesso avviene tramite il Registro Unico della Residenzialità e l'assegnazione di una quota sanitaria chiamata impegnativa di residenzialità.

L'Ufficio Residenzialità dell'ULSS 9 Scaligera inserisce l'utente nella graduatoria unica e gestisce l'assegnazione del posto letto in base al punteggio di gravità e al profilo assistenziale definito dalla U.V.M.D. e alla disponibilità delle impegnative di residenzialità.

FONDAZIONE
OPERE RIUNITE DON LUIGI ROSSI

Registro Prefettizio VR n° 418/19

Nel momento in cui la Struttura è in grado di procedere all'accoglimento, l'Ufficio Residenziale dell'Ulss 9, accertata la disponibilità dell'impegnativa, informa la persona di riferimento dell'anziano in graduatoria di tale disponibilità, in relazione alla tipologia di posto liberatosi e ne dà comunicazione al Centro Servizi.

L'Assistente Sociale contatta direttamente l'interessato o la famiglia o l'Amministratore di Sostegno e, se questi ultimi accettano l'ingresso, gli interessati saranno invitati a fornire i seguenti documenti:

- carta d'identità valida dell'anziano;
- fotocopia codice fiscale dell'anziano;
- tessera sanitaria dell'anziano;
- fotocopia del codice fiscale del pagante la retta di degenza;
- certificato del Medico curante (modulo dell'Ente contenente la diagnosi e terapia farmacologia), solo se l'anziano proviene dal domicilio;
- verbale di invalidità (se esistente);
- documentazione sanitaria in possesso (analisi, lettere di dimissione dall'ospedale, certificazioni mediche in genere);

In questa sede verrà fatto firmare il contratto a favore dell'ospite e il mandato per addebito diretto SEPA.

Il giorno fissato per l'accoglimento in struttura, l'Assistente Sociale con le varie figure professionali, procede alla conoscenza dell'anziano attraverso la verifica:

- del tipo di bisogni e della problematica assistenziale-sanitaria (orientamento, demenza, deambulazione, ecc.);
- la compatibilità della stanza assegnata in base alle caratteristiche fisiche e personali;
- la compatibilità con i nuovi compagni di stanza per favorire la socializzazione.

Si verifica inoltre, la disponibilità da parte dei familiari o altre persone di riferimento rispetto al sostegno affettivo e l'accompagnamento nelle prime e successive fasi dell'ingresso in struttura

L'ingresso: la Valutazione Multidimensionale dell'Ospite

18

L'Unità Operativa Interna (U.O.I.) "San Giorgio" è formata da:

- Direttore del Centro Servizi (o un suo delegato);
- Medico Coordinatore dell'Azienda U.L.S.S. n. 9 di Verona;
- Medico curante dell'anziano;
- Assistente Sociale.

Inoltre, quando il loro intervento è attinente al fabbisogno del caso trattato possono far parte della U.O.I. lo Psicologo, l'Educatore Professionale, il Fisioterapista, il Logopedista, il Coordinatore Socio-Sanitario, l'Infermiere, l'Operatore Socio-Sanitario, altri eventuali specialisti.

Il compito principale dell'U.O.I. è di valutare in modo multidimensionale e multiprofessionale i bisogni dell'anziano e quindi di individuare un programma di intervento globale e personalizzato per lo stesso.

La U.O.I. costituisce un momento fondamentale dell'organizzazione e si riunisce periodicamente, e al bisogno, con l'obiettivo di:

- stilare il Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.);
- formulare proposte per il miglioramento della qualità di vita e progetti di intervento globale e personalizzato;
- verificare il raggiungimento degli obiettivi specifici stabiliti e, se necessario, ridefinirli.

art. 12 - rette e pagamenti

Per avere le indicazioni sul costo giornaliero del servizio ci si rivolge all'Assistente Sociale della Fondazione, all'ufficio amministrativo o si può consultare il sito dell'Ente.

Il pagamento delle rette avviene a seguito dell'emissione della fattura mensile e attraverso l'addebito nel conto indicato, nel mandato per addebito diretto SEPA

19

art. 13 - Qualità del servizio

La tutela e la riservatezza dei dati (Privacy)

Al momento dell'accoglimento, l'utente e i familiari vengono informati relativamente al trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 13 Regolamento UE GDPR n. 2016/e agli adempimenti che l'Ente ha assunto al fine di tutelare e garantire riservatezza dei dati personali per i quali viene autorizzato al trattamento.

Tranquillità degli ospiti

Per non arrecare disturbo agli altri anziani, gli Ospiti residenti sono invitati ad evitare il più possibile rumori e di moderare il volume della radio e della televisione. Per favorire il riposo non sono previsti rumori ai Nuclei dalle ore 13.00 alle ore 15.00 e dalle ore 20.00 alle ore 6.00. Inoltre, per il rispetto della privacy e del riposo degli Ospiti che non risiedono in stanze singole, si pregano i familiari di limitare la presenza nelle stanze allo stretto necessario, favorendo l'uso degli appositi spazi dedicati.

Il fumo

Per disposizioni di legge e soprattutto per rispetto della salute propria e delle altre persone, è assolutamente vietato fumare nelle stanze, nei corridoi, nei soggiorni e in tutti i locali della Struttura.

Formazione del personale

Tutto il personale che lavora nel Centro Servizi “San Giorgio” è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale.

All'interno della Struttura vengono organizzati corsi di formazione obbligatori per il personale allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica di lavorare per progetti individualizzati.

Annualmente viene pianificata la partecipazione delle figure professionali a corsi di formazione esterni ed a convegni sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità.

Procedure e modulistica interna

Sono a disposizione del personale il programma della “Cartella Sanitaria informatizzata”, procedure e modulistica interne, scritti ed aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli Ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili.

Attuazione del Testo Unico (D. Lgs. 81/2008) sulla Sicurezza

L'Ente ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo un idoneo piano di emergenza, diversificato a seconda delle varie zone dell'Ente.

A tutti i lavoratori è stata data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione adottate, sulle procedure da seguire in emergenza, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale.

Il Comitato Familiari

All'interno dell'Ente è prevista la costituzione della rappresentanza dei familiari degli anziani tramite l'elezione in assemblea generale.

Gli scopi ed i compiti sono principalmente relativi a stimolare e favorire la partecipazione ed il coinvolgimento dei familiari nella gestione dei servizi, oltre a collaborare con l'Amministrazione, con gli anziani e con il personale tutto per stabilire rapporti di solidarietà e reciproca comprensione.

art. 14 - Obiettivi di miglioramento

Gli obiettivi di miglioramento in corso di sviluppo del Centro Servizi Opere Riunite Don Luigi Rossi sono:

21

- collaborare per una maggior apertura al territorio aumentando l'integrazione tra Centro Residenziale, Azienda U.L.S.S., Comuni, promuovendo incontri per identificare obiettivi sociali;
- legge regionale del Veneto n. 22/2002 in materia di autorizzazione all'esercizio e di accreditamento: adeguamento alla normativa ai fini del miglioramento della qualità del servizio offerto;
- miglioramento delle condizioni psichiche (oltre che fisiche) dell'anziano, individuando strumenti, risorse, momenti di incontro per stimolare e sostenere il benessere psichico di quanti sono residenti presso la Struttura ed hanno esigenze particolari e delicate, incidendo in modo positivo sulle sintomatologie depressive degli stessi.

Suggerimenti e reclami

Sarà cura dell'Ufficio Amministrativo, dopo aver avviato idonea attività istruttoria, dare una risposta alle segnalazioni tempestivamente.

Le segnalazioni e i suggerimenti ci consentiranno di adeguare sempre più i servizi dell'Ente alle aspettative del cliente.

Per una maggiore velocità nella risposta, si prega l'utenza di porre la segnalazione ai Responsabili dei vari servizi (Assistente Sociale, Coordinatori, Direttore).