

**FONDAZIONE
OPERE RIUNITE DON LUIGI ROSSI**

Registro Prefettizio VR n° 418/19

1

Centro Servizi per Anziani

Carta dei Servizi

Approvata con Deliberazione n° 23 del 02.09.2022

Via Rosario, 17 – 37040 ARCOLE (VR) – C.F. 83002290233 – P.IVA 00963360235

e-mail: segreteria@opereriuunita.it – pec: opereriuunita@pec.opereriuunita.it

Centro Servizi 045/6134837 – Scuola dell'Infanzia 045/6134843 – Uffici Amministrativi 045/6134811

**FONDAZIONE
OPERE RIUNITE DON LUIGI ROSSI**

Registro Prefettizio VR n° 418/19

Indice

- 1. Introduzione Carta dei Servizi – *pagina 3*
- 2. I principi – *pagina 4 e 5*
- 3. Gli obiettivi – *pagina 6*
- 4. Come raggiungerci e indirizzi utili – *pagina 7*
- 5. La composizione organica della Fondazione - *pagina 8*
- 6. La struttura - *pagina 9*
- 7. Orari e permessi di uscita - *pagina 10*
- 8. I servizi offerti - *pagina 10 - 14*
- 9. Come di accedere ai servizi – *pagina 15 – 17*
- 10. Rette e pagamenti – *pagina 17*
- 11. Qualità del servizio - *pagina 18 – 19*
- 12. Obiettivi di miglioramento - *pagina 20*

FONDAZIONE OPERE RIUNITE DON LUIGI ROSSI

Registro Prefettizio VR n° 418/19

1. Introduzione Carta dei Servizi

Il Centro Servizi 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 fu 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, questo Ente è stato riconosciuto Fondazione ed iscritto nel Registro delle Persone Giuridiche della stessa Prefettura al n° 418 - parte generale.

Le amministrazioni che si sono succedute nella direzione dell'Ente non sono mai venute meno dai compiti indicati dal Fondatore.

In particolare con il passare degli anni l'assistenza agli anziani, basata soprattutto sul concetto di beneficenza all'anziano povero, è venuta trasformandosi nella nozione ben più ampia di assistenza all'anziano in genere, visto che l'Italia come Paese moderno ha avviato un compiuto sistema di sicurezza sociale.

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.

2. I principi

a) Principio dell'eguaglianza e rispetto

Dall'articolo n. 3 della Costituzione Italiana comma 2 discende immediatamente la necessità di un trattamento differenziato teso a ripristinare, a partire dalla peculiarità della condizione dell'anziano medesimo, la sua eguaglianza di fatto con gli 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'UNICITA' di ciascuno che dimora all'interno del Centro Servizi.

La vita nel Centro Servizi Opere Riunite "Don Luigi Rossi" è priva di discriminazioni di qualsiasi genere (etico, politico e religioso).

b) Principio di Imparzialità e Obiettività

Ogni persona che presta un servizio all'interno dell'Ente deve operare con imparzialità ed obiettività al fine di garantire una adeguata assistenza.

Il servizio di assistenza è garantito 24 ore su 24 per assicurarne la continuità. Questa caratteristica si applica anche nell'erogazione delle cure dirette alla persona anziana.

Per ogni residente 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 possono portare ad una sospensione dell'intervento (se l'obiettivo è stato raggiunto), ad un ulteriore prolungamento, o alla definizione di una nuova strategia per il raggiungimento del benessere psicofisico dell'ospite.

FONDAZIONE OPERE RIUNITE DON LUIGI ROSSI

Registro Prefettizio VR n° 418/19

c) **Diritto di Scelta**

Ogni persona, a qualunque punto del percorso della sua inabilità o malattia, ha diritto a veder riconosciuta e promossa la propria autonomia.

Con questo termine nel nostro contesto si vuole esprimere il concetto di “spazio di autodeterminazione” e “auto decisione” all’interno di una relazione tra persona in condizione di bisogno e servizi erogati. Per ogni persona, infatti, si lavora favorendo la sua decisione nelle scelte della 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 colui che lo assiste.

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 “IL” protagonista del nostro servizio ed è a costui che dobbiamo offrire gli strumenti per favorire una partecipazione attiva alla vita dell’Ente. Partecipazione che deve coinvolgere i familiari per renderli a loro volta, attraverso l’informazione sugli obiettivi del Centro Servizi, consapevoli degli obiettivi gestionali.

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

e) **Principio di Efficacia ed Efficienza**

Sia il criterio di EFFICACIA (verificare se gli obiettivi sono stati raggiunti) sia quello di EFFICIENZA (il miglior utilizzo delle risorse per raggiungere gli obiettivi) sono intrinseci nell’attività del Centro Residenziale.

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

3. Gli Obiettivi

Gli strumenti principali del Centro Servizi Opere Riunite Don Luigi Rossi possono essere così riassunti:

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

Ogni intervento è caratterizzato da prestazioni qualificate, dove ad un'ottima tecnica, si affianca un livello di umanità indispensabile per offrire un servizio di qualità.

FONDAZIONE OPERE RIUNITE DON LUIGI ROSSI

Registro Prefettizio VR n° 418/19

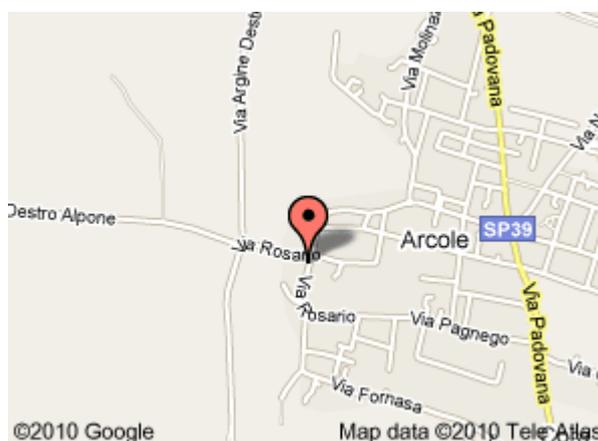
4. Come raggiungerci e indirizzi utili

Dall'autostrada Milano/Venezia: uscita Soave-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.

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



Recapiti telefonici:

- | | |
|------------------------------|--|
| | 045-6134811 – fax 045-6134846 |
| - uffici amministrativi | interno 1 – segreteria@opereriunite.it |
| - assistente sociale | interno 2 – assistentesociale@opereriunite.it |
| - coordinatore sanitario | interno 3 – coord.sanitario@opereriunite.it |
| - infermeria | interno 4 – infermeria@opereriunite.it |
| - studio medico | interno 5 |
| - coordinatore assistenziale | interno 6 – coord.assistenziale@opereriunite.it |
| - PEC | opereriunite@pec.opereriunite.it |
| - sito web | www.opereriunite.it |

Via Rosario, 17 – 37040 ARCOLE (VR) – C.F. 83002290233 – P.IVA 00963360235

e-mail: segreteria@opereriunite.it – pec: opereriunite@pec.opereriunite.it

Centro Servizi 045/6134837 – Scuola dell'Infanzia 045/6134843 – Uffici Amministrativi 045/6134811

5. La Composizione Organica della Fondazione

a) Consiglio di Amministrazione

La Fondazione è amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto da cinque membri di cui un membro di diritto nella figura del Parroco della Parrocchia di S. Giorgio del capoluogo. I Consiglieri restano in carica per cinque anni; al loro interno eleggono un Presidente che è il rappresentante legale dell'Ente ed un 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 e come tale adotta tutti i provvedimenti (determinazioni) di organizzazione delle risorse umane e strumentali disponibili, compresi quelli che impegnano l'Ente 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, risponde ai bisogni degli anziani del Centro Servizi con la massima professionalità e con un organico rispondente alle indicazioni dettate dagli standard 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.

6. La Struttura

Il Centro Servizi è costituito da un corpo isolato ed è di proprietà della Fondazione.

La struttura è inserita nel contesto urbano in zona centrale, servita da mezzi pubblici (fermata a circa 250 mt) e 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 (non è prevista area di verde pubblico). La zona è ben soleggiata, priva di inquinamento atmosferico, lontana da fonti di rumori molesti e da strade trafficate.

La struttura attuale è così articolata:

- superficie scoperta	mq circa 7.800
- superficie coperta	mq circa 3.939
- superficie totale	mq circa 11.739

L'area è facilmente raggiungibile, mentre l'edificio ha un accesso previo un vialetto in mezzo al giardino (quindi non dalla strada). Il parcheggio può accogliere circa 50 posti auto del personale dipendente.

Sono stati ultimati i lavori di ristrutturazione dei nuclei del Centro Servizi, che ora così si presentano:

1. **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 2 letti e 4 stanze da 3 letti, per un totale di 20 posti
2. **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 (parrucchiera, podologo,...), ufficio coordinatore di servizio, una sala mensa.
Nello stesso piano, ma tramite una differente entrata, si trova la **cucina** che provvede alla preparazione interna dei pasti e la **lavanderia** che si occupa della biancheria degli ospiti.
3. **primo piano:** c'è il nucleo arancione con 7 stanze, per un totale di 13 posti letto, per ospiti autosufficienti.

Ogni stanza è dotata di un bagno e TV e in ogni nucleo è presente un bagno attrezzato.

7. Orari e Permessi di uscita

a) Orari di apertura degli Uffici Amministrativi

Il Centro Servizi Opere Riunite Don Luigi Rossi garantisce l'apertura degli uffici amministrativi:

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

b) Orario Visite Esterne

Ogni anziano può ricevere visite da parte di familiari, amici e conoscenti. È opportuno che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e che non arrechino disturbo alla tranquillità e al riposo degli altri anziani residenti. Pertanto, l'accesso è consentito solo nei luoghi comuni ed eventualmente su concessione dell'Assistente Sociale con i seguenti orari:

- dalle ore 10.00 alle ore 11.30
- dalle ore 15.30 alle ore 17.00

c) Permessi temporanei di uscita

Nel sottolineare l'opportunità di favorire, nei casi in cui è possibile, il rientro degli ospiti in famiglia, anche per brevi periodi, si ritiene tuttavia doveroso precisare quanto segue.

In linea di massima non sussistono sotto il profilo giuridico impedimenti né limitazioni al rilascio di permessi di uscita agli ospiti inabili o cronici.

Si ritiene però che debbano costituire un caso particolare gli incapaci e coloro che per l'età avanzata e/o in conseguenza di un particolare stato fisico non hanno, sia pure temporaneamente, la capacità di volere.

Per tali ospiti il permesso di uscita dovrà essere richiesto dalla persona che esercita la tutela e che si assuma comunque la responsabilità di vigilare sull'ospite.

Si richiede, pertanto, in caso di assenza per l'intera giornata o per più giorni di informare per tempo il Coordinatore 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.

8. I Servizi Offerti

Le rette applicate dalla Fondazione sono omnicomprensive 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:

- progetti assistenziali individuali definiti dopo la valutazione multidimensionale dell'ospite;
- assistenza infermieristica;
- assistenza medica specialistica;
- igiene e cura della persona (servizio parrucchiera taglio/piega e servizio pedicure una volta al mese);
- vitto ed alloggio;
- lavanderia e guardaroba;
- servizio di riabilitazione psicologica;
- servizio di fisioterapia riabilitativa;
- servizio di logopedia;
- servizio educativo e di animazione;
- uscite esterne

a) Servizi vari

Sono a disposizione presso l'Ente i seguenti locali: 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.

b) Servizio ristorazione

Per il servizio di preparazione dei pasti l'Ente si è attrezzato con una cucina gestita da personale qualificato.

FONDAZIONE OPERE RIUNITE DON LUIGI ROSSI

Registro Prefettizio VR n° 418/19

Il servizio di ristorazione viene effettuato nelle sale da pranzo del Centro nei seguenti orari di massima:

- colazione dalle ore 7.30 alle ore 9.30
- pranzo dalle ore 11.45 alle ore 12.30
- cena dalle ore 18.20 alle ore 19.00

Il menù è ciclico (con una rotazione di quattro settimane) e stagionale ed è articolato su sette giorni per ognuno dei quali sono previsti più piatti. Il menù è predisposto secondo le indicazioni dietetiche dell'Azienda U.L.S.S. n. 9 di Verona e con la presenza di diete personalizzate, a seconda delle necessità – anche sanitarie, e costantemente monitorate.

12

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

L'U.R.P., situato presso l'Ufficio Amministrativo, ha lo scopo di dare informazioni chiare, precise ed utili a chi accede o telefona.

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

d) Servizio telefonico

Al fine di mantenere il più possibile i contatti con i propri familiari, viene offerta agli ospiti la possibilità di telefonare, al bisogno, assistiti dal personale. È inoltre possibile ricevere telefonate e, in caso di bisogno, l'utente è supportato dal personale in servizio.

e) Servizio lavanderia e guardaroba

Il Centro Residenziale offre un servizio di lavanderia interna per la biancheria dell'ospite e di lavanderia esterna per la biancheria piana in grado di soddisfare le esigenze della persona accolta. Giornalmente il servizio 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.

f) Servizio pulizia e sanificazione ambientale

Il servizio è assicurato quotidianamente da una ditta specializzata, utilizzando adeguata ed idonea attrezzatura.

FONDAZIONE
OPERE RIUNITE DON LUIGI ROSSI

Registro Prefettizio VR n° 418/19

g) L'assistenza religiosa

Il servizio religioso è garantito da un Sacerdote che, oltre al rapporto individuale con ciascun anziano, svolge l'attività religiosa che consta nella celebrazione della Santa.

h) Servizio di volontariato

L'Ente 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.

i) Servizio medico sanitario

Durante la settimana sono presenti per gli Ospiti non autosufficienti dei Medici convenzionati con l'Azienda U.L.S.S. 9 di Verona, negli orari indicati presso l'ambulatorio.

I medici sono presenti presso la struttura dal lunedì al sabato. Si consiglia di prendere appuntamento telefonicamente.

Per ogni necessità di tipo specialistico, previa indicazione medica, si fa riferimento agli specialisti dell'Azienda U.L.S.S. n. 9 di Verona.

j) Servizio infermieristico

Il servizio, rivolto a tutti gli Ospiti, viene assicurato dagli Infermieri in ottemperanza alle prescrizioni di carattere sanitario impartite dal Medico. Si chiede di informare il personale infermieristico prima di somministrare qualsiasi tipo di alimento all'Ospite.

k) Servizio assistenziale

È assicurato tramite Operatori Socio-Sanitari. Qualora i familiari volessero affiancare un assistente all'ospite, saranno tenuti a rispettare un protocollo interno che dovrà essere tassativamente letto, sottoscritto e rispettato sia dai famigliari, sia dall'eventuale assistente da loro incaricato.

l) Servizio riabilitativo

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

FONDAZIONE OPERE RIUNITE DON LUIGI ROSSI

Registro Prefettizio VR n° 418/19

Il 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 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.

14

m) Servizio di Psicologia

Il Centro Servizi Opere Riunite Don Luigi Rossi 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.

n) 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.

o) Custodia valori / oggetti

In Centro Servizi Opere Riunite Don Luigi Rossi 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.

9. Come si accede ai servizi

a) Modalità di richiesta di ospitalità

Per l'accesso nel Centro Servizi Opere Riunite Don Luigi Rossi 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, il quale inoltra richiesta al Distretto Socio Sanitario;
- 3) al Distretto Socio-Sanitario dell'Azienda U.L.S.S. di residenza.

Nel primo caso, in sede di colloquio, l'Assistente Sociale del Centro Servizi Opere Riunite don Luigi Rossi, 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. Ricevuta la domanda di accoglimento compilata e firmata, l'Assistente Sociale la inoltra al Distretto di residenza per l'attivazione dell'U.O.D. (Unità Operativa Distrettuale) che effettuerà la valutazione multidimensionale in equipe (formata da varie figure professionali socio-sanitarie) individuando la tipologia di intervento più adeguato rispetto ai bisogni dell'anziano.

L'esito della valutazione si sintetizzerà nella scheda S.V.A.M.A. dalla quale scaturisce un punteggio che permetterà l'inserimento del nominativo dell'anziano nelle graduatorie dell'Azienda U.L.S.S. n. 9 di Verona. Nel momento in cui la Struttura è in grado di procedere all'accoglimento, l'Ufficio Assistenza Residenziale dell'Ulss 9, accertata la disponibilità dell'impegnativa, informa la prima persona in graduatoria di tale disponibilità, in relazione alla tipologia di posto liberatosi e ne dà comunicazione alla Casa di Riposo.

FONDAZIONE OPERE RIUNITE DON LUIGI ROSSI

Registro Prefettizio VR n° 418/19

L'Assistente Sociale contatta direttamente l'interessato o la famiglia 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;
- redditi (esempio: fotocopia cedolino pensione mensile);
- certificato di residenza o autocertificazione;
- 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

FONDAZIONE
OPERE RIUNITE DON LUIGI ROSSI

Registro Prefettizio VR n° 418/19

b) L'ingresso: la Valutazione Multidimensionale dell'Ospite

L'Unità Operativa Interna (U.O.I.) 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.

17

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.

10. 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

11. Qualità del servizio

a) 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.

18

b) 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.

c) 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.

d) Formazione del personale

Tutto il personale che lavora nel Centro Servizi Opere Riunite Don Luigi Rossi 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.

FONDAZIONE
OPERE RIUNITE DON LUIGI ROSSI

Registro Prefettizio VR n° 418/19

e) 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.

19

f) 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.

g) 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.

12. Obiettivi di miglioramento

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

20

- 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).