

2025

La Carta dei Servizi

Ed.2 15.03.2023 Rev.1 del 15.07.2025



Centro Servizi "Sacro Cuore"

Via San Giovanni di Dio 74

Mezzane di Sotto (VR)

INDICE

	Pagina
La carta dei servizi	3
Principi fondamentali	4
Mission	5
Presentazione della struttura	6
Riferimenti normativi	8
Come raggiungere il Centro Servizi “Sacro Cuore”	9
Contatti	11
Servizio di portineria-centralino	12
Parcheggio	12
Orario di ricevuto	13
Organigramma	14
Organizzazione del personale	15
Servizi esternalizzati - Personale in outsourcing	15
Formazione e aggiornamento del personale	16
Tirocini formativi, di orientamento e alternanza scuola-lavoro	17
Modalità di accesso alla struttura	18
La giornata tipo dell’ospite	20
Ripartizione dei posti letto	20
Servizi offerti	22
Assistenza medica	22
Assistenza infermieristica	22
Coordinamento di Ala	23
Servizio socioassistenziale	23
Servizio di fisiokinesiterapia	24
Servizio sociale	24
Unità operativa interna (UOI)	24
Piano assistenziale individualizzato (PAI)	25
Servizio psicologico	25
Servizio di animazione	25
Servizio di logopedia	26
Servizio religioso	26
Servizio di volontariato	26
Servizio di cura della persona	27
Servizio di farmacia interna	27
Servizio di ristorazione	27
Servizio di lavanderia-guardaroba	28
Servizio di pulizia e sanificazione	28
Camera mortuaria	28
Servizi rivolti all’utenza territoriale	29
Attività culturali e ricreative	29
Pagamento della retta	30
La partecipazione ai costi	30
La retta giornaliera	30
Soggiorno temporaneo in struttura	31
Accoglienza diurna	31
Servizi non compresi nella retta	31
Modalità di pagamento della retta	31

Ritardo o mancato pagamento della retta	32
Dimissioni	32
Informazioni utili	32
Applicazione delle leggi sulla sicurezza e sulla privacy e sistema di gestione integrato qualità, sicurezza e privacy	33
Trasporti effettuati dal 118	35
Diritti dell'anziano	36

La Carta dei Servizi

Gentile Signora/Signore,

La presente Carta dei Servizi è stata redatta per permetterle la conoscenza dei servizi erogati e degli impegni da noi assunti per poterle assicurare i più elevati livelli di qualità, coerentemente con il nostro impegno che è da sempre quello di coniugare i migliori risultati assistenziali con umanità e competenza.

La Carta dei Servizi presenta:

- i criteri e le modalità di accesso al servizio;
- le modalità di funzionamento del servizio e di apertura della struttura;
- le regole di comportamento dei fruitori;
- le prestazioni e i servizi forniti agli utenti;
- i diritti degli Ospiti e le relative forme di tutela e di garanzia;
- il progetto assistenziale generale, finalità, obiettivi e scelte metodologiche;
- l'organigramma del personale;
- i criteri deontologici a cui gli operatori debbono attenersi;
- i rapporti con la comunità locale e i servizi territoriali;
- le forme di integrazione con la rete dei servizi sociali del territorio.

La Carta dei servizi è fornita in copia agli Ospiti ed eventualmente alle loro famiglie ed è esposta al pubblico in maniera visibile oltre che consultabile e scaricabile sul sito:

www.centroservizisacrocuore.it

La Direzione

Mezzane di Sotto, luglio 2025

Principi fondamentali

La direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 denominata "Principi per l'erogazione dei servizi pubblici", richiama i soggetti pubblici e privati, addetti l'erogazione di pubblici servizi a realizzare forme di trasparenza, coinvolgimento e tutela nei confronti dei Cittadini attraverso i "Principi fondamentali" di Uguaglianza, Imparzialità, Continuità, Diritto di scelta, Partecipazione, Sussidiarietà e Cooperazione, Efficienza ed Efficacia.

Questi stessi principi caratterizzano anche la gestione del Centro Servizi "Sacro Cuore" Mezzane di Sotto - Verona.

Uguaglianza

Pari opportunità di accesso ai vari servizi sono garantite a tutti gli Ospiti del Centro Servizi "Sacro Cuore", al fine di promuovere il loro benessere senza alcuna distinzione di genere, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche ed economiche.

Il principio di "Uguaglianza", quindi, indica non tanto la vaga uniformità delle prestazioni offerte, quanto piuttosto il divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

Imparzialità

Ad ogni ospite, fatte salve le priorità di ordine sanitario, vengono assicurati servizi e prestazioni di pari livello qualitativo.

I rapporti tra utenti e servizi, così come il comportamento professionale del personale operante nella struttura, si ispirano ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità

I servizi di cura alla persona e le prestazioni integrate continue sono erogati quotidianamente. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, saranno tempestivamente attivate tutte le procedure idonee a ridurre i disagi.

Diritto di scelta

Si garantisce, nel rispetto della legislazione vigente, il diritto di scegliere tra le strutture residenziali secondo le proprie esigenze, in base al grado di autosufficienza e, naturalmente, alla disponibilità dei posti.

Partecipazione

La persona anziana e i suoi familiari possono partecipare attivamente al miglioramento del servizio. Gli strumenti offerti a tale scopo sono un'informazione corretta e costante e la formulazione di pareri e proposte attraverso questionari di gradimento e moduli di reclami.

Sussidiarietà e cooperazione

Si favorisce la collaborazione con le organizzazioni di volontariato e di tutela dei diritti per realizzare, anche attraverso specifiche convenzioni, attività complementari e integrative volte a migliorare la qualità della vita dell'anziano, a offrirgli sostegno e compagnia e a promuovere la solidarietà sociale.

Efficienza ed efficacia

I servizi e le prestazioni sono erogati secondo criteri d'efficienza (uso delle risorse appropriato e senza sprechi) e di efficacia (in grado di soddisfare i bisogni dell'Ospite e di promuoverne il benessere).

Il Centro di Servizi "Sacro Cuore":

- si impegna ad elaborare piani di miglioramento della qualità del servizio fornito;
- verificare l'efficacia dei risultati raggiunti.

Mission

Vicinanza, sensibilità, calore umano e assistenza religiosa premurosa e competente verso ogni ospite:

è questa la Mission che informa, motiva ed ispira l'opera del Centro Servizi "Sacro Cuore" secondo il carisma che plasmò la vita del beato Carlo Steeb e della santa

Vincenza M. Poloni e li spinse ad onorare nostro Signore Gesù Cristo, servendolo corporalmente e spiritualmente nella persona dei poveri (cf. Cost. 4).

In forza dello stesso carisma, è impegno delle Sorelle della Misericordia e di tutto il personale presente nell'Opera, mirare al benessere degli Ospiti.

A tal fine vengono garantiti i livelli di assistenza in linea con i migliori standard previsti, attraverso prestazioni socio- assistenziali, infermieristiche e sanitarie, avendo come obiettivi prioritari la tutela della vita, la promozione della salute, il recupero delle risorse fisiche compromesse, un accurato comfort alberghiero, una particolare attenzione all'umanizzazione delle relazioni, nella consapevolezza che la persona umana, qualsiasi siano le sue condizioni psicofisiche, ha una dignità indiscutibile, riflesso dell'immagine di Dio da cui proviene e a cui è destinata.

Presentazione della Struttura



Il Centro Servizi “Sacro Cuore” è inserito in un contesto agricolo di media collina alle porte del paese di Mezzane di Sotto (VR) in via S. Giovanni di Dio, 74.

Trattasi di un complesso storico costituito da un corpo centrale utilizzato come residenza delle religiose e da due corpi laterali, Ala Ovest ed Ala Est, di epoca più recente che racchiudono un ampio spazio per l'ingresso agli edifici; al centro è posizionata una fontana ornamentale. I corpi Ala Ovest e Ala Est hanno subito nel corso degli anni interventi di riorganizzazione e adeguamento strutturale.

La proprietà del complesso è dell'Istituto delle Sorelle della Misericordia di Verona, ricevuto in donazione dai fratelli Clotilde e Felice Schiavoni nel 1935.

Nel 1936 l'Ala Ovest viene adibita a persone convalescenti ed anziani.

Nel 1946 nell'Ala Est viene attivato il Preventorio antitubercolare per bambini, che cessa nel 1971, anno in cui si dà avvio alla ristrutturazione di tutto lo stabile.

Nel 1977 tutto il complesso incomincia ad operare esclusivamente come Casa di Riposo per anziani in condizione di auto e non autosufficienza, di entrambi i sessi ed appartenenti a qualsiasi ceto sociale.

La struttura è circondata da una estesa area verde, con oliveti, frutteti e bosco, e da un giardino storico denominato “Belvedere” posto sul retro del corpo centrale.

Nel Centro di Servizi è a disposizione degli Ospiti una suggestiva Cappella, immersa nel verde del parco, per le funzioni religiose.

A disposizione degli Ospiti in carrozzina e con ausili vari negli ambienti esterni è disponibile un ulteriore spazio verde denominato Oasi del Bene Essere, attrezzato di una piattaforma con amplificatori e diffusori per la proiezione di film.

In questa area riposante la struttura vuole garantire agli anziani il benessere psico-fisico e spirituale attraverso una più intensa attività di animazione volta a mantenere e recuperare le migliori condizioni di vita possibili, creando momenti di socializzazione e favorendo i rapporti con l'esterno. Il parco è a disposizione anche per l'utenza territoriale.



Parco Belvedere



Oasi del benessere



Riferimenti normativi

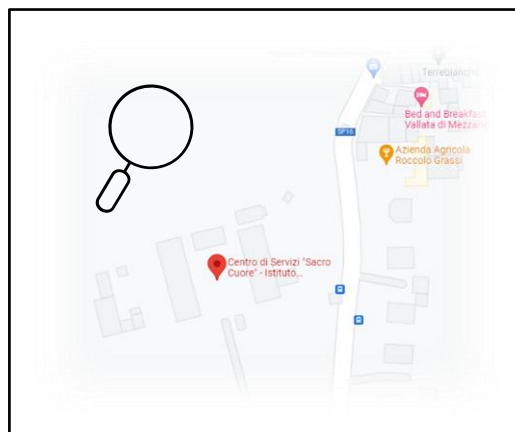
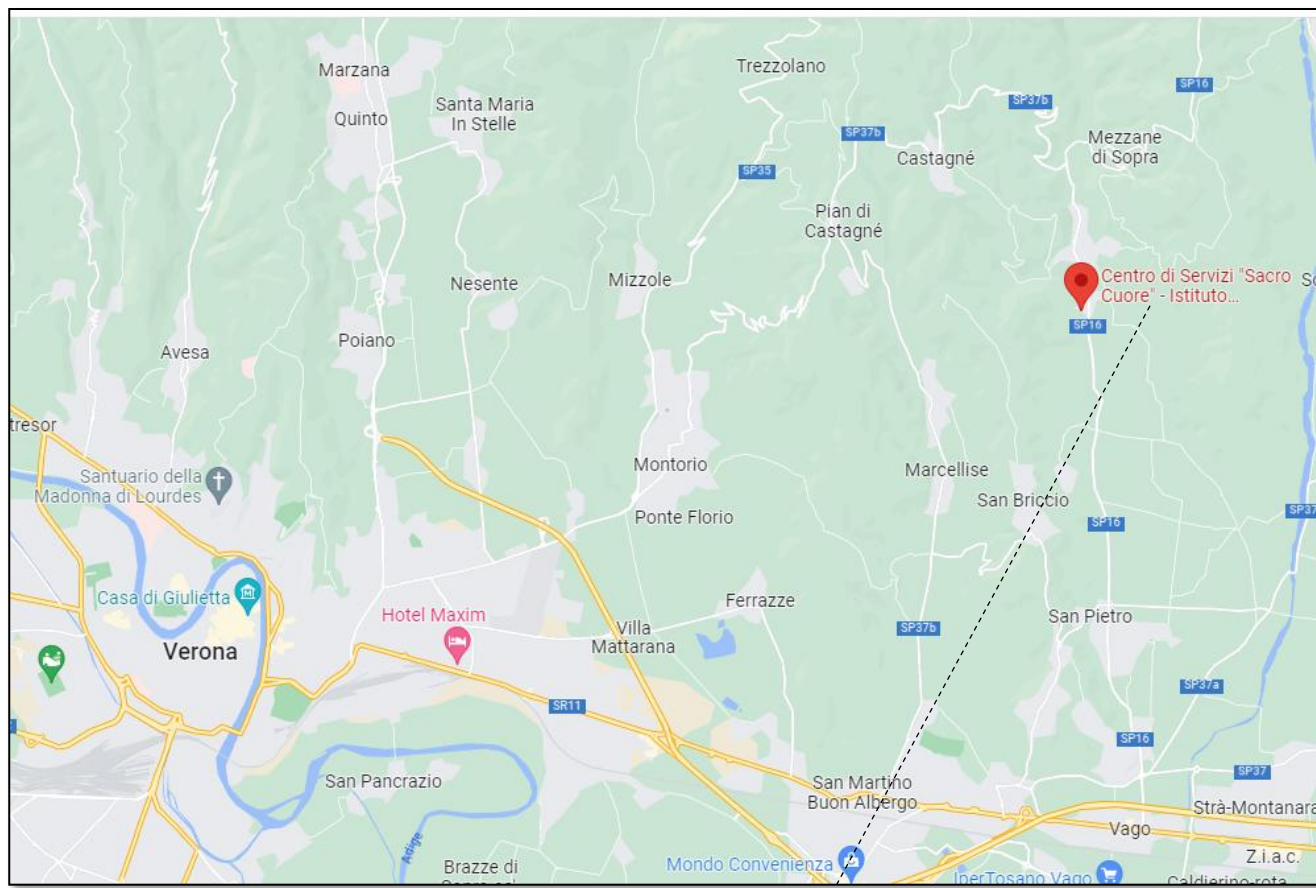
Il Centro Servizi "Sacro Cuore":

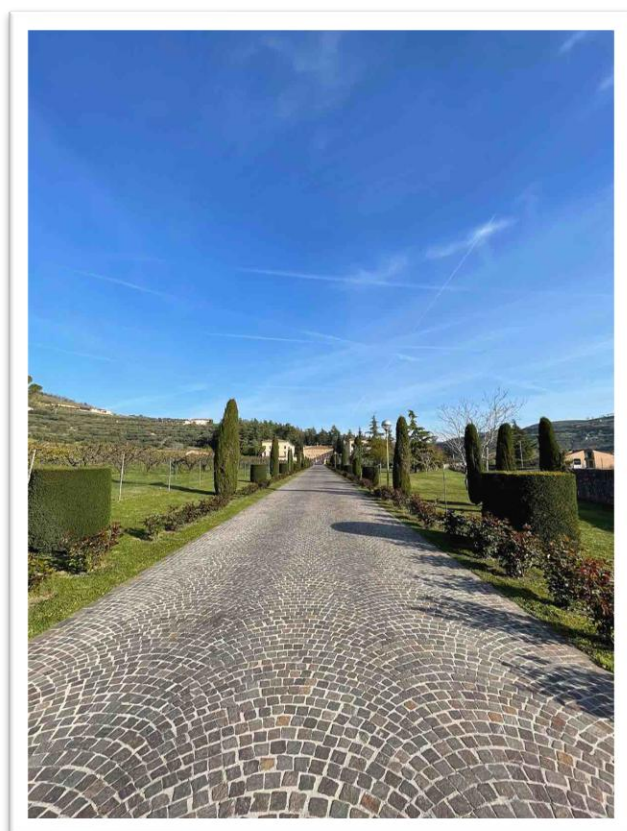
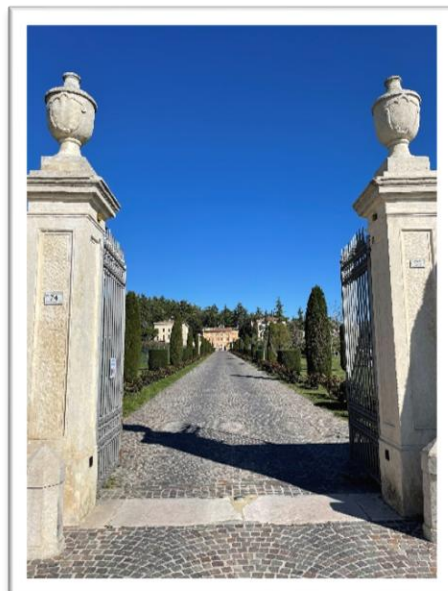
- ♣ è in possesso del Certificato di idoneità professionale rilasciato dall'Azienda Ulss 20 di Verona in data 29/10/2003 prot. n. 295;
- ♣ è in possesso dell'Autorizzazione al funzionamento rilasciato dall'Azienda Ulss 20 di Verona con delibera del 27/01/2005 prot. n. 43;
- ♣ è in possesso del rinnovo dell'Autorizzazione all'esercizio n. 352 rilasciato dalla Giunta della Regione Veneto in data 14/02/2011;
- ♣ è in possesso del provvedimento di accreditamento rilasciato dal Comune di Mezzane di Sotto in data 20/10/11 e successivi rinnovi;
- ♣ è in possesso del provvedimento di accreditamento n. 2041 rilasciato dalla Giunta della Regione Veneto in data 29/11/11 e successivi rinnovi;
- ♣ ha favorito la costituzione dei Comitati rappresentativi degli Ospiti e dei loro familiari, in ottemperanza a quanto previsto dalle Istruzioni al Regolamento Regionale Veneto 1075/01 n.3 emanato ai sensi dell'art. 58 della L.R. 5/2000 e dell'art. 41 comma 4 della L. R. 09/02/2001 n.5;
- ♣ attua regolarmente l'Unità Operativa Interna (U.O.I.) di cui viene tenuto apposito registro di comprova;
- ♣ rende operativo il Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.) per la realizzazione dell'assistenza centralizzata sull'Ospite;
- ♣ in data 9 luglio 2007 ha conseguito la Certificazione del proprio Sistema di Gestione della Qualità in conformità alla norma internazionale UNI EN ISO 9001:2000, con Certificato n. 7010/49 REV 1.
- ♣ in data 20 luglio 2009 con certificato n. 7010/49 la Struttura ha adeguato la certificazione del Sistema di gestione Qualità alla normativa ISO 9001:2008.
- ♣ in data 30 giugno 2016 con certificato n. 7010 III RIC la Struttura ha adeguato la certificazione del Sistema di gestione Qualità alla normativa 9001:2015.
- ♣ L'Istituto Sorelle della Misericordia ha redatto il Modello Organizzativo ed il Codice Etico secondo D. Lgs. 231/01 nel febbraio 2010.

Come raggiungere il Centro Servizi "Sacro Cuore"

In Pullman: dalla stazione ferroviaria di Verona, Piazza 25 Aprile, prendere il pullman per Mezzane di Sotto, via San Giovanni di Dio, 74.

In Macchina: dall'autostrada A4 uscire al casello Verona Est e proseguire per Vago di Lavagno, S. Pietro di Lavagno e indi per Mezzane di Sotto, via San Giovanni di Dio, 74.





Contatti

Istituto Sorelle della Misericordia

Centro Servizi “Sacro Cuore”

Via San Giovanni di Dio, n. 74

37030 Mezzane di Sotto - Verona

Centralino: Tel. 045/8880085-27

Fax: 045/8880240

E-mail: mezzane.direttrice@istsorellemisericordia.it

PEC: centroservizisacrocuore.direttrice@legalmail.it

Servizio di portineria-centralino

La portineria e il centralino si trovano all'ingresso principale e sono attivi dalle ore 7:30 alle ore 20:10. Tale servizio, oltre a vigilare sugli accessi, garantisce anche un punto informativo per coloro che entrano.

Nelle ore notturne i flussi audio e video delle telecamere installate vengono fatti confluire su due postazioni con monitor che sono presidiate dal personale di nucleo e dalla Comunità delle religiose. Inoltre, è collocato un sistema informatico di registrazione del movimento degli Ospiti che consente di avere in ogni momento la certezza di chi è in struttura, anche al fine di eventuali situazioni di emergenza.

E' possibile per gli Ospiti ricevere telefonate personali dall'esterno. Le telefonate sono accolte dall'addetto al centralino che provvede a deviarle sull'apparecchio telefonico più vicino all'Ospite.



Parcheggio

La struttura dispone di un ampio parcheggio situato all'ingresso, a servizio dei visitatori e dei dipendenti. Sono presenti alcuni posti-auto riservati ai portatori di handicap.



Orario di ricevimento

DIREZIONE

Alla Direzione è possibile accedere previo appuntamento, sia per gli Ospiti che per i familiari.

UFFICI AMMINISTRATIVI

Gli uffici amministrativi sono aperti al pubblico:

dal Lunedì al venerdì	8.00 – 16.30
------------------------------	---------------------

ASSISTENTE SOCIALE

Le assistenti sociali possono essere contattate telefonicamente per informazioni preferibilmente nei seguenti orari:

Lunedì - venerdì	8.00 – 14.00
Martedì- mercoledì- giovedì	8.00 – 16.30

I colloqui vengono effettuati su appuntamento.

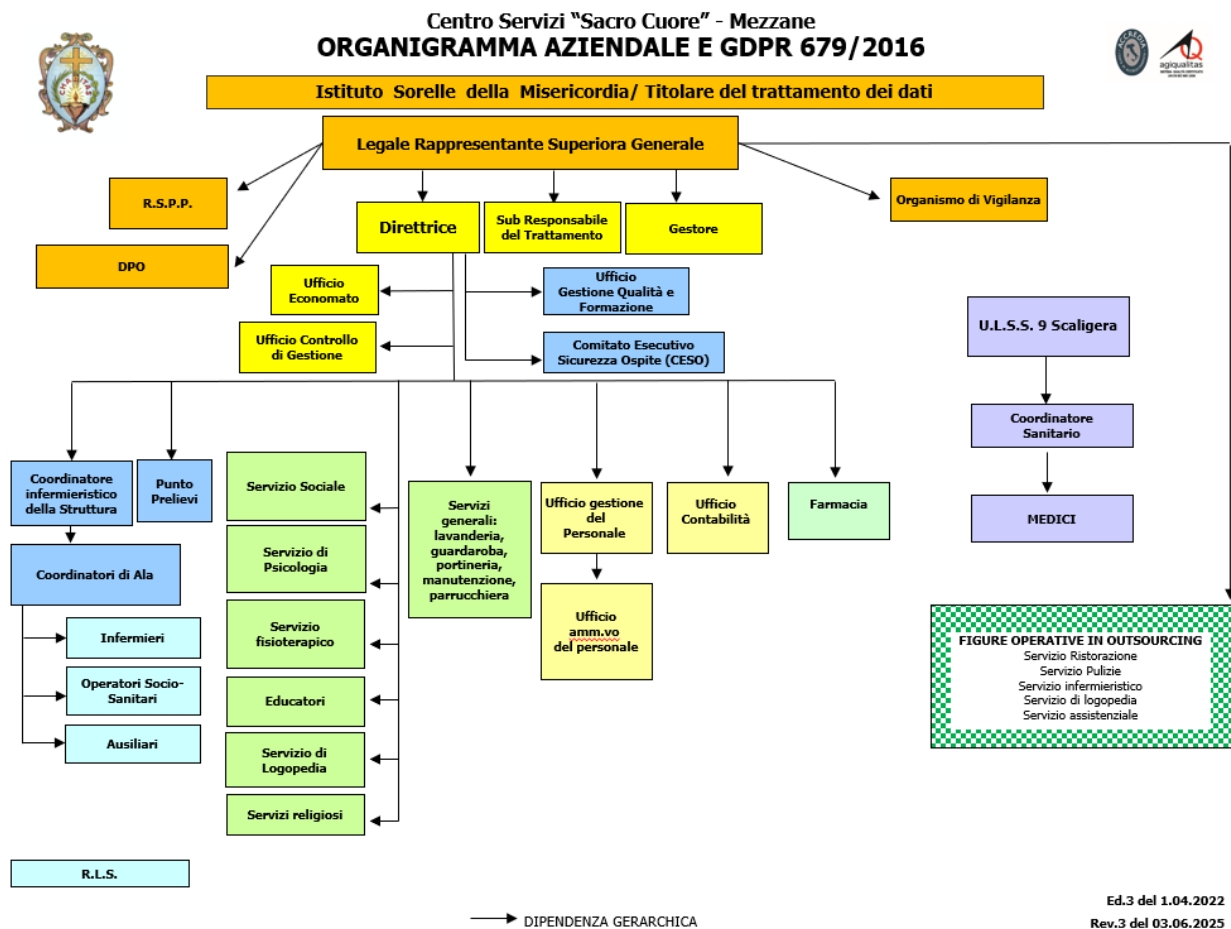
PERSONALE MEDICO

I medici ricevono su appuntamento o durante la loro presenza in struttura. Gli orari sono esposti nella bacheca della struttura.

ORARIO DI VISITA

Gli Ospiti possono ricevere visite tutti i giorni dalle ore 09.30 alle 10.30 e dalle 15.30 alle 16.30, escluso l'orario dei pasti e del riposo pomeridiano, salvo richieste particolari da concordare con la Direzione.

Organigramma



L'organigramma descrive sinteticamente le funzioni, i compiti e i rapporti gerarchici esistenti nell'ambito della struttura organizzativa, anche in relazione alla normativa europea in materia di protezione dei dati (GDPR Reg. EU 679/2016).

Organizzazione del personale

Il Personale che opera all'interno del Centro di Servizi "Sacro Cuore" è costituito da:

- n. 1 Direttore
- n. 1 Economo
- n. 1 Responsabile Ufficio Personale
- n. 5 Amministrativi
- n. 2 Assistente sociale
- n. 2 Psicologhe
- n. 3 Educatori
- n. 2 Fisioterapisti
- n. 1 Coordinatore responsabile della farmacia interna
- n. 2 Coordinatori di Ala
- n. 1 Infermiere addetto al Punto Prelievi
- n. 13 Infermieri (una interinale)
- n. 1 Operatori con formazione complementare OSS-S
- n. 68 Operatori addetti all'assistenza OSS (n.3 oss interinali)
- n. 11 Ausiliari
- n. 3 Addetti alla portineria
- n. 6 Addetti alla lavanderia e guardaroba
- n. 1 Parrucchiere
- n. 2 Addetti alla manutenzione
- n. 2 Autisti
- n. 1 Cappellano
- n. 3 Volontari che interagiscono con il personale durante le attività di animazione

Servizi esternalizzati personale in outsourcing

Servizio mensa

- n. 1 Cuoco
- n. 7 Addetti alla ristorazione

Servizio di pulizia, sanificazione e manutenzione

- n. 10 Lavoratori

Servizi Assistenziali in partita iva

- n. 10 Infermieri
- n. 1 Fisioterapista
- n. 1 Logopedista

Formazione e aggiornamento del personale

Le attività di *formazione e aggiornamento professionale* concorrono in modo sostanziale alla motivazione del personale ed alla erogazione di un servizio qualificato e professionale.

Con la formazione, il personale aumenta il proprio *"sapere"* applicabile *al "saper fare"* da cui scaturisce una maggior consapevolezza del ruolo e finalità della posizione *"saper essere"*.

Gli interventi formativi, inoltre, non sono più un valore aggiunto offerto al personale e quindi agli Ospiti della struttura, bensì un preciso obbligo e dovere contrattuale e morale.

L'Ente, consapevole dell'importanza delle attività di formazione ed aggiornamento, predispone un calendario formativo (piano di formazione annuale) rivolto a tutte le figure professionali, con le finalità specifiche dell'attività che viene svolta presso la struttura.

A tutti i dipendenti viene data la possibilità di partecipare a corsi di formazione qualificati, programmati e coordinati dalla Direzione, ivi compresa l'Educazione Continua in Medicina (ECM).

I crediti formativi ECM forniscono una misura dell'impegno e del tempo che ogni operatore della sanità ha dedicato annualmente all'aggiornamento ed al miglioramento del livello qualitativo della propria professionalità.

Ogni dipendente ha la possibilità di proporre richieste di partecipazione a corsi di formazione/aggiornamento alla Direzione della struttura.

I corsi di formazione e di aggiornamento fanno riferimento ad attività di formazione relative:

- alla normativa ISO e al sistema gestione qualità;
- ad argomenti di interesse generale, con particolare riferimento alla disciplina giuridica del lavoro;
- a materie connesse alle mansioni svolte;
- alla comunicazione;
- alla formazione, informazione e addestramento in materia di sicurezza sul lavoro, antincendio e prove di evacuazione;
- al primo soccorso;
- alla manipolazione delle sostanze alimentari.

Le attività formative e di aggiornamento possono essere:

- svolte sia in presenza (in aula) che a distanza (in e-learning);
- organizzate all'interno del Centro Servizi;
- organizzate all'esterno;
- in affiancamento;
- in auto-aggiornamento.

Tirocini formativi, di orientamento e alternanza scuola-lavoro

Il Centro Servizi "Sacro Cuore" è sede di tirocinio per gli studenti di istituti professionali, università e più in generali di enti formativi operanti nei seguenti settori:

- Management e funzioni di coordinamento delle professioni sanitarie;
- Dirigenti di comunità;
- Operatori sociosanitari;
- Infermieri.



A partire dal 2018, inoltre, il Centro Servizi accoglie ogni anno diversi studenti provenienti dalle scuole secondarie superiori inseriti all'interno dei progetti di Alternanza scuola-lavoro (ASL), offrendo ai ragazzi una preziosa opportunità per inserirsi con maggiori competenze nel mondo del lavoro.

Prima dell'avvio del tirocinio, il Centro Servizi stipula una convenzione con gli Istituti Professionali/Università/scuole che richiedono lo svolgimento del tirocinio per i loro studenti.

Per l'attuazione di tale attività l'Ente nomina un tutor interno che è responsabile del corretto svolgimento del tirocinio e della compilazione della modulistica richiesta dall'istituto di provenienza dello studente.

Modalità di accesso alla struttura

ANZIANI AUTOSUFFICIENTI

La domanda di inserimento in struttura residenziale per anziani **autosufficienti o parzialmente autosufficienti** viene accolta dall'assistente sociale che, congiuntamente alle altre figure professionali (medico, psicologhe e coordinatore di nucleo) valuta l'idoneità della struttura a rispondere ai bisogni del nuovo ospite, attraverso un colloquio di valutazione con l'anziano e le persone di riferimento.

A seguito di questa prima valutazione, le richieste vengono inserite in una lista di attesa, in ordine secondo la data di presentazione della domanda. L'inserimento in struttura viene effettuato in relazione ai bisogni dell'ospite, alla disponibilità del posto-letto adeguato, all'urgenza della domanda e appena vi è la disponibilità del posto-letto viene fatta comunicazione all'interessato, concordando la data e le modalità di ingresso.

L'assistente sociale è disponibile a fornire tutte le informazioni sulla struttura e sui servizi offerti sia telefonicamente che mediante colloquio personale e visita al Centro di Servizi "Sacro Cuore", previo appuntamento telefonico.

SOGGIORNO TEMPORANEO

Il Centro Servizi riserva alcuni posti letto per ricoveri temporanei a seguito di un evento acuto gestito al proprio domicilio, al momento della dimissione ospedaliera oppure nel caso in cui la famiglia, che assiste a domicilio la persona, necessiti di un momentaneo sostegno (ad esempio nei casi di vacanze dei familiari o di assenza provvisoria della badante).

ANZIANI NON AUTO-SUFFICIENTI

La richiesta di accoglienza in struttura residenziale per anziani **non autosufficienti** viene presentata al Distretto Socio Sanitario dell'U.L.S.S. di competenza, il quale si occupa dell'attivazione/revisione della S.V.A.M.A. (Scheda Valutativa Multidimensionale dell'Anziano – DGR 464/2008 e DGR 38/2006). I familiari o le persone interessate compilano la domanda al Distretto e possono esprimere la preferenza per cinque strutture.

La documentazione raccolta e la valutazione dell'équipe distrettuale dell'ULSS in sede di UVMD si esprime in un punteggio di gravità (da 60 a 100) e in un profilo di autonomia (da 3 a 17).

Il nominativo dell'anziano e del suo riferimento familiare viene inserito in una graduatoria unica e inviata all'Ufficio Assistenza Residenziale (UAR).

PROCEDURA PER L' INSERIMENTO IN STRUTTURA

Il rilascio dell'impegnativa di residenzialità per l'accesso al Centro Servizi avviene nel momento in cui la disponibilità dell'impegnativa si associa all'effettiva disponibilità di un posto letto.

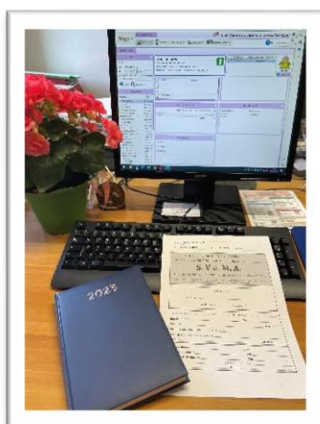
Il Centro Servizi comunica tempestivamente all'UAR la disponibilità a ricevere un Ospite. L'UAR provvede a chiamare la persona in base alla graduatoria unica informandola del posto libero e rispettando il principio della libera scelta.

Al momento dell'accettazione del posto da parte dell'utente con quota Sanitaria Regionale, si organizza l'incontro con i familiari per effettuare il colloquio di pre-ingresso e l'accoglienza dell'Ospite presso la struttura. Successivamente viene comunicato all'UAR dell'effettivo ingresso dell'Ospite e predisposta l'impegnativa di residenzialità.

DOCUMENTAZIONE RICHIESTA ALL'INGRESSO

L'Ospite, al suo ingresso nel Centro Servizi "Sacro Cuore", dovrà presentare i seguenti documenti:

- certificato di residenza e certificato di stato civile, anche in autocertificazione;
- nominativo dei genitori;
- carta di identità e codice fiscale;
- tessera sanitaria;
- verbale di invalidità civile e relativo codice di esenzione;
- documentazione medica in possesso (referti medici, esami vari, lettera di presentazione del proprio medico curante con diagnosi e terapia farmacologica);
- eventuale decreto di nomina dell'amministratore di sostegno;
- tessera elettorale.



La giornata tipo dell'ospite

ore 7.00-8.30	alzata, igiene personale, bagno assistito, vestizione;
ore 8.00- 9.00	colazione, somministrazione terapia;
ore 9.30 - 11.00	riabilitazione, animazione, idratazione;
ore 11.30 - 12.30	pranzo e somministrazione terapia;
ore 13.00 - 14.30	allettamento pomeridiano alzata;
ore 15.00 - 16.30	animazione, merenda;
ore 18.00 - 19.00	cena, somministrazione terapia;
ore 20.00 - 21.00	distribuzione bevande varie, rimessa a letto.

Ripartizione dei posti letto

La struttura è suddivisa ed organizzata in due parti denominate **Ala Ovest** e **Ala Est**.

La distribuzione complessiva dei posti letto è la seguente:

	ALA OVEST	ALA EST
TIPOLOGIA	Residenza per anziani non autosufficienti	Residenza per anziani autosufficienti, parzialmente autosufficienti, non autosufficienti
CAPIENZA	3 nuclei per complessivi 76 posti 1 nucleo per complessivi 24 posti 100 posti complessivi	3 nuclei per complessivi 78 posti (67 autosufficienti o parzialmente autosufficienti e 11 non autosufficienti)
CAMERE	1-2-3 letti con servizi	1-2-3 letti con servizi

Capacità ricettiva

I posti letto autorizzati, accreditati e convenzionati per persone riconosciute non autosufficienti sono 111.

I posti letto autorizzati e accreditati per persone autosufficienti sono 67.

I posti letto complessivi sono 178.



L'Ala Ovest dispone di n. 48 stanze di degenza su 4 piani; sono tutte attrezzate con impianto di riscaldamento/condizionamento autonomo, di allacciamento televisivo, di servizi igienici, di testaletto con lampade per luce diretta, indiretta, di lettura e notturna; prese di ossigeno a muro e prese per la linea a muro del vuoto, letti elettrici con ruote, a 4 sezioni, altezza variabile e comandi elettrici, con spondine in legno a scomparsa verticale.



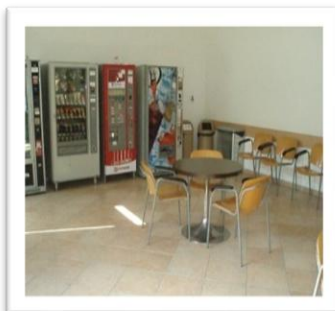
È presente un sistema tecnologico di chiamata con avvisatori acustici e luminosi in un luogo presidiato.



L'Ala Est dispone di n. 51 stanze di degenza distribuite su 3 piani; sono tutte fornite di impianto di riscaldamento/condizionamento autonomo, di allacciamento televisivo, di servizi igienici, di lampade per luce diretta e notturna, letti elettrici con ruote, a 4 sezioni, altezza variabile e comandi elettrici, con spondine in legno a scomparsa verticale. Sono presenti avvisatori acustici e luminosi di chiamata in un luogo presidiato.

Altri ambienti per servizi collettivi presenti nella struttura sono:

due sale bar con distributori automatici di bibite fresche e calde, snack, due sale polivalenti, sala videoconferenze, palestra per fisiokinesiterapia, locali per la cura della persona, soggiorni con TV in ogni nucleo, cucina per la preparazione dei pasti, cucinetta di nucleo, locali per la direzione, uffici amministrativi e del personale, assistente sociale, psicologia, sala riunioni, cappella, lavanderia e guardaroba, servizi per il personale, spogliatoi divisi per sesso, portineria e altri locali per depositi vari.



Servizi offerti

La struttura offre i seguenti servizi:

1. servizio di assistenza medica, infermieristica, di coordinamento e socio-assistenziale;
2. servizio di fisiokinesiterapia;
3. servizio sociale;
4. servizio psicologico;
5. servizio di animazione;
6. servizio di logopedia;
7. servizio di assistenza religiosa;
8. servizio di volontariato;
9. servizio di cura della persona;
10. servizio di ristorazione;
11. servizio di lavanderia e guardaroba;
12. servizio di pulizia e sanificazione degli ambienti;
13. servizio di farmacia interna;
14. servizi rivolti all'utenza territoriale.

A partire dall'inizio del 2019 la struttura, con un progetto di informatizzazione, ha sostituito i supporti cartacei con la cartella socio sanitaria informatizzata (CBA). Questa opportunità ha in sé il potenziale non solo di innovazione e quindi di allineare la modalità di lavoro con le richieste del mercato, ma anche e soprattutto di introdurre piani di lavoro che siano conformi alle normative vigenti (i.e. preparazione e somministrazione della terapia da parte dello stesso operatore sanitario).

ASSISTENZA MEDICA

L'attività medica agli Ospiti non autosufficienti del Centro Servizi viene garantita dall'Azienda ULSS 9 Scaligera che si avvale di tre medici.

Il servizio medico alle persone autosufficienti viene garantita da medici convenzionati con l'USL 9 Scaligera.

Sulla base della Convenzione stipulata con l'ULSS della Regione Veneto, il medico deve assicurare la disponibilità presso il Centro Servizi sei giorni alla settimana nella fascia oraria dalle ore 8.00 alle 20.00; il sabato nella fascia oraria dalle ore 8.00 alle ore 10.00.

Dalle ore 10.00 del sabato alle ore 8.00 del lunedì mattina e durante le ore notturne, in caso di necessità, la struttura ricorre alla guardia medica.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Il servizio infermieristico viene garantito in modo continuativo nell'arco delle 24 ore.

L'infermiere è il professionista sanitario responsabile dell'assistenza infermieristica ed opera utilizzando una metodologia scientifica e validata che prevede una pianificazione dell'assistenza, individua i bisogni dell'Ospite, formula obiettivi pertinenti e realizzabili, eroga interventi efficaci e valuta il proprio operato all'interno di un intervento interdisciplinare.

Collabora con tutto il personale socio-sanitario e assistenziale nella stesura e revisione dei protocolli e nella loro corretta applicazione.

Partecipa all'Unità Operativa Interna (UOI) e collabora alla stesura e attuazione del Piano Assistenziale Individuale (PAI).

In assenza del coordinatore di nucleo, garantisce la continuità dell'assistenza e un'attiva collaborazione con tutte le figure professionali, al fine di garantire prestazioni efficienti, efficaci e di qualità.

COORDINAMENTO DI ALA

Il coordinatore di Ala rappresenta un punto di riferimento indispensabile sia per le varie figure professionali che operano all'interno dei nuclei, sia come vero punto di forza con la direzione dell'Ente in un'ottica di costante miglioramento dei servizi.

Esplica il suo ruolo attraverso la tutela dei diritti della persona residente, espressi nella *Mission*, la gestione delle risorse umane e materiali, il coordinamento dell'attività assistenziale, la pianificazione del lavoro; coordina l'attuazione corretta dei protocolli operativi, è responsabile della qualità delle cure infermieristiche ed ha il compito di controllare che tutte le attività programmate vengano eseguite nei modi e nei tempi stabiliti e che i risultati siano rispondenti agli obiettivi prefissati.

È responsabile del controllo H.A.C.C.P. (Hazard Analysis and Critical Control Points), del rispetto delle attività, delle attrezzature e degli strumenti, sotto l'aspetto della sicurezza del lavoro e della prevenzione antincendio ai sensi del D.Lgs n. 81/2008.

Organizza la documentazione e partecipa all'Unità Operativa Interna, collabora per l'attuazione del Piano Assistenziale Individuale.

SERVIZIO SOCIO - ASSISTENZIALE

Il servizio socio-assistenziale è garantito continuativamente nell'arco delle 24 ore ed è svolto da operatori socio-sanitari formati, qualificati e motivati alla professione.

L'operatore svolge attività orientata a soddisfare i bisogni primari della persona nell'ambito delle proprie aree di competenza e favorisce il benessere e l'autonomia dell'Ospite.

Il controllo dell'incontinenza viene garantito con programmi personalizzati di prevenzione e successivamente con appropriato utilizzo di idonei presidi adeguati alle necessità personali.

La contenzione viene attivata solo in caso di necessità, previa prescrizione del medico della struttura e solo a seguito di idonea firma del consenso informato. Viene quindi monitorata giornalmente dal personale assistenziale.

Nel caso di attivazione degli ausili di protezione, viene stilato un apposito progetto di mobilitazione individuale, approvato e sottoscritto dai familiari, gestito giornalmente dagli operatori socio-assistenziali.

Nello svolgere le proprie attività l'operatore osserva le condizioni dell'Ospite e comunica al coordinatore o al personale infermieristico eventuali modificazioni o problematiche emergenti.

Partecipa all'Unità Operativa Interna (UOI) e collabora alla stesura e attuazione del Piano Assistenziale Individuale (PAI).

SERVIZIO DI FISIOKINESITERAPIA

La struttura garantisce la presenza di fisioterapisti qualificati che svolgono interventi di mantenimento, prevenzione, cura e riabilitazione delle funzioni motorie, con riferimento alla diagnosi e alla prescrizione medica, elaborano un programma volto all'individuazione dei bisogni motori attraverso la stesura, l'attuazione, la verifica del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), in sede dell'Unità Operativa Interna (UOI) e in collaborazione con l'équipe multidisciplinare.

L'attuazione dei programmi riabilitativi viene effettuata mediante esercizi individualizzati e/o di gruppo e trattamenti specifici di terapia fisica con l'utilizzo di apparecchiature elettromedicali come ad esempio la TECAR.



SERVIZIO SOCIALE

Il servizio sociale è gestito dall'assistente sociale, una figura professionale che opera secondo i principi, le conoscenze ed i metodi specifici della professione.

Rappresenta un punto di riferimento, interno ed esterno, tramite l'attività di segretariato sociale e svolge la propria funzione in diverse aree. In particolare, si occupa dell'accoglienza, gestendo gli inserimenti degli Ospiti auto e non autosufficienti e curandone ogni aspetto; progetta, coordina e valuta i momenti di lavoro multidisciplinari, delle Unità Operative Interne, del Piano Assistenziale Individuale e di altri gruppi di lavoro.

Unità operativa interna (UOI) e Piano assistenziale individualizzato (PAI)

Al fine di ottemperare le disposizioni normative, il Centro Servizi "Sacro Cuore" attua regolarmente momenti di lavoro multidisciplinare, quali l'Unità Operativa Interna ed il Piano Assistenziale Individualizzato.

Unità Operativa Interna (UOI)

È lo strumento operativo attraverso il quale l'équipe multidisciplinare può effettuare la valutazione multidimensionale, la formulazione e la convalida del progetto e la verifica dei risultati raggiunti.

È un momento di sintesi in relazione al lavoro svolto a favore dell'Ospite non autosufficiente e agli obiettivi da raggiungere.

All' UOI partecipano il medico curante, l'assistente sociale, lo psicologo, l'infermiere professionale, l'operatore socio-sanitario, il fisioterapista e l'educatore professionale. L'UOI viene effettuata entro 60 giorni dall'accoglienza in struttura dell'Ospite; il progetto formulato viene poi verificato annualmente, salvo il presentarsi di ulteriori necessità.

Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)



È lo strumento, previsto dalla normativa regionale, mediante il quale l'équipe multidisciplinare predispone e pianifica gli interventi di competenza di ciascun professionista, garantendo pertanto la personalizzazione di ciascun progetto a favore dell'Ospite.

L'équipe, formata dai medesimi componenti dell'UOI ad eccezione del medico, definisce attraverso il PAI gli obiettivi per ciascuna area di competenza.

La verifica del PAI avviene dopo circa sei mesi dalla UOI per gli Ospiti non autosufficienti e entro 45 giorni per i nuovi ingressi degli Ospiti autosufficienti o parzialmente autosufficienti, o in tempi più brevi in base al cambiamento della situazione personale dell'Ospite.

SERVIZIO DI PSICOLOGIA

Il servizio di psicologia ha come obiettivo la promozione del benessere psichico e del graduale inserimento degli Ospiti.

Lo psicologo accoglie l'Ospite al suo ingresso in struttura valutando gli aspetti cognitivi, comportamentali ed emotivi della persona. Favorisce l'inserimento e l'adattamento alla vita della struttura. Collabora con le altre figure professionali alla stesura del Piano Assistenziale Individuale e alla progettazione e realizzazione degli interventi definiti in Unità Operativa Interna. Garantisce la possibilità di colloqui con i familiari, su richiesta.

SERVIZIO DI ANIMAZIONE

Il servizio di animazione viene svolto da educatori professionali; ha lo scopo di mantenere/riattivare negli Ospiti processi di crescita e di sviluppo, di stimolare interessi e abilità, di favorire e integrare relazioni con il territorio, di programmare le proprie attività utilizzando la valutazione multidimensionale, attraverso il lavoro d'équipe tramite le Unità Operative Interne, identificando bisogni e obiettivi attraverso il Piano Assistenziale Individualizzato.



SERVIZIO DI LOGOPEDIA

Il servizio di logopedia si occupa di trattare i disturbi della comunicazione e della deglutizione negli ospiti. Il logopedista, attraverso valutazioni e trattamenti individuali, interviene per prevenire/conservare le capacità verbali e motorie correlate alla comunicazione e al linguaggio, nonché per compensare la deglutizione, riducendo il rischio di inalazione/aspirazione e migliorando così la qualità della vita degli ospiti stessi.

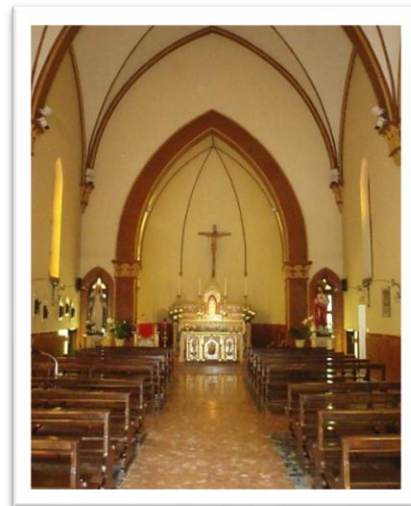
SERVIZIO RELIGIOSO

L'assistenza religiosa agli Ospiti è assicurata da un Cappellano, sacerdote della struttura, che quotidianamente celebra la Santa Messa nella Cappella e settimanalmente nei nuclei.

Il sacerdote è sempre a disposizione per il dialogo personale, la visita agli Ospiti e la celebrazione dei sacramenti.

In collaborazione con la Direzione, con gli animatori e i volontari viene redatto un programma di incontri a carattere religioso e liturgico.

Nel rispetto di ogni convinzione religiosa, gli Ospiti aderenti ad altre religioni, possono chiedere l'assistenza religiosa di persone della propria fede.



Orari Santa Messa

Feriale (martedì - venerdì)	ore	9.30
Festivo	ore	9.30

SERVIZIO DI VOLONTARIATO



All'interno della struttura opera in collaborazione con una associazione FEVOSS - ONLUS un gruppo di volontari, chiamato "Gruppo Arcobaleno" Mezzane di Sotto.

La direzione del Centro Servizi "Sacro Cuore" ha stipulato una convenzione con la FEVOSS al fine di regolare il rapporto fra le due realtà.

I volontari interagiscono con il personale nelle attività di animazione e durante le celebrazioni liturgiche.

Inoltre, si rendono disponibili per progetti di animazione programmata, secondo un calendario settimanale che scandisce le ore di presenza.

Sono dotati di cartellino identificativo.

I volontari che operano nella Struttura hanno frequentato corsi di formazione professionale organizzati dalla FEVOSS e dal nostro Centro Servizi.

SERVIZIO DI CURA DELLA PERSONA

Parrucchiere/barbiere

All'interno del Centro Servizi, due appositi spazi sono adibiti e attrezzati per la cura estetica della persona.

L'ospite può usufruire gratuitamente del lavaggio, del taglio e della piega dei capelli nel rispetto del programma stabilito; altre prestazioni diverse da queste (ad es. tinta dei capelli, permanente, ecc.) sono a carico dell'Ospite.

Servizio di Podologia

Viene effettuato a richiesta dell'Ospite da un professionista, in accordo con il coordinatore di nucleo; tale servizio è ad esclusivo carico dell'Ospite.

SERVIZIO DI FARMACIA INTERNA

La fornitura di farmaci e del materiale sanitario per gli Ospiti è garantita dal servizio farmaceutico dell'ULSS 9 Scaligera, come da apposita convenzione con la struttura.

L'approvvigionamento dei farmaci non inseriti nel prontuario dell'ULSS è a totale ed esclusivo carico dell'Ospite.

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione è fornito da una società esterna alla struttura che impiega personale qualificato svolgendo l'attività di preparazione dei pasti nella cucina interna del Centro di Servizi.

I pasti sono preparati seguendo il menù invernale ed estivo, alternato settimanalmente, predisposto con la consulenza di una dietista e con l'approvazione della ULSS.

I piatti vengono preparati utilizzando generi di prima qualità, seguendo i metodi della cucina tradizionale, sempre nel rispetto delle norme igienico-sanitarie e delle direttive fornite dall'ULSS di competenza.

Per particolari tipologie di utenza sono adottati appositi menù sulla base delle diete personalizzate predisposte dal medico e dalla dietista. Per gli utenti con problemi di masticazione e/o deglutizione vengono garantiti pasti a base di omogeneizzati di carne, verdura e frutta, con prodotti freschi. Agli Ospiti con particolari necessità è garantita adeguata assistenza nel corso della assunzione dei pasti. Vengono eseguite visite ispettive periodiche dal personale competente dell'ULSS di Verona con prelievi di campioni per esami microbiologici e controllo delle tecniche di conservazione e approvvigionamento degli alimenti e delle temperature dei cibi pronti per la distribuzione, controllo igienico delle attrezzature in applicazione scrupolosa delle norme relative all'HACCP.

Il personale addetto alla preparazione dei pasti viene periodicamente formato ed informato mediante corsi su igiene degli alimenti e sulla sicurezza nei luoghi di lavoro.



Orari dei pasti

Colazione	7.30 - 8.30
Merenda mattutina	9.30 - 10.00
Pranzo	11.30 - 12.30
Somministrazione bevande	15.30 - 16.00
Cena	18.00 - 19.00

Gli orari sopra riportati sono a carattere indicativo. La loro variazione è dovuta alle diverse esigenze degli Ospiti.

SERVIZIO DI LAVANDERIA – GUARDAROBA



Il servizio lavanderia-guardaroba è garantito mediante personale interno alla struttura che provvede al lavaggio, alla stiratura e alla riconsegna della biancheria e vestiario nei rispettivi nuclei.



L'Ospite all'atto dell'ingresso dovrà disporre di tutto il corredo personale, quale biancheria intima, vestiario e quant'altro contrassegnati da etichettatura identificativa.



SERVIZIO DI PULIZIA E SANIFICAZIONE

Il servizio provvede alla pulizia e sanificazione di ambienti e arredi presenti nella struttura.

Le attività vengono erogate giornalmente e con cadenza periodica in accordo col programma d'interventi concordato con la Direzione della struttura.

Tutte le attività vengono eseguite nel rispetto delle procedure di lavoro standard, secondo quanto previsto dalle norme UNI EN ISO 9001 e UNI EN ISO 14001, da personale qualificato, per garantire la riduzione della carica microbica a livelli igienici di assoluta sicurezza.

E' garantito un monitoraggio continuo della qualità del servizio, registrando quotidianamente l'avvenuta esecuzione delle attività e la loro efficacia su moduli cartacei a disposizione per il dirigente della struttura e per gli organi di controllo esterni.

CAMERA MORTUARIA

La struttura è dotata di camera mortuaria situata fuori dai locali di normale utilizzo degli Ospiti, in un piccolo edificio indipendente, utilizzabile anche dall'utenza del territorio.

Il trasferimento della salma alla camera mortuaria viene effettuato dal personale della struttura. I familiari possono accedervi negli orari di portineria.

SERVIZI RIVOLTI ALL'UTENZA TERRITORIALE

L'Ente ha attivato un servizio di prelievi ematochimici ed altri esami di laboratorio (punto prelievi).

Il Comune di Mezzane di Sotto, considerata la rilevante funzione sociale delle attività fornite, le positive ricadute sul territorio comunale e sulla popolazione, in particolare sulle fasce anziane, ha ritenuto infatti, opportuno stipulare con il Centro Servizi "Sacro Cuore" un apposito protocollo:

- **Servizio di prelievi ematochimici ed altri esami di laboratorio (punto prelievi)**

L'attività di prelievo dei campioni organici svolta all'interno del Centro di Servizi fa parte di un progetto che consiste nel collegare in via telematica, le Case di Riposo del Distretto 2 all'Unità Operativa Ambulatoriale (UOA) dell'ospedale di San Bonifacio per consentire l'accettazione, la registrazione, la visualizzazione e la stampa del referto a mezzo codice rilasciato dalla UOA.

Il servizio viene svolto due volte alla settimana, il martedì e il venerdì, dalle ore 7.00 alle ore 9.00 ed è rivolto esclusivamente a persone con più di 65 anni di età, esenti dal ticket per reddito, patologia o particolari disabilità.

ATTIVITÀ CULTURALI E RICREATIVE

Il centro Servizi "Sacro Cuore" organizza incontri con la comunità territoriale, attraverso momenti di animazione e socializzazione che contribuiscono a migliorare l'integrazione con la rete dei servizi socio-sanitari e sociali del luogo. Questi incontri favoriscono la percezione della struttura come luogo aperto e ricco di potenzialità.

Festa d'autunno



Pomeriggio in villa



Pagamento della retta

LA PARTECIPAZIONE AI COSTI

La retta costituisce il corrispettivo economico che l'ospite che vive in una struttura paga all'Centro Servizi, in relazione alla tipologia del servizio offerto e alle sue necessità assistenziali.

RETTA GIORNALIERA

La retta giornaliera a carico dell'Ospite viene definita annualmente dalla Direzione dell'Istituto sulla base degli effettivi costi complessivi dei servizi erogati.

L'Ente comunica entro 30 giorni per iscritto agli interessati gli aggiornamenti delle rette.

I costi per l'ospitalità si suddividono nelle seguenti categorie:

1. **Costi per la spesa sanitaria** sono a carico del Servizio Sanitario Regionale e comprendono:
 - l'assistenza sanitaria, tramite la presenza di alcune figure professionali: coordinatore, infermiere, operatore socio-sanitario; figure di area sociale (educatore-animatore e assistente sociale);
 - alcune prestazioni stabilite con convenzione tra l'ULSS e il Centro Servizi: logopedista e/o psicologo e fisioterapista, medico di medicina generale, fornitura farmaci compresi nel prontuario farmaceutico delle case di riposo;
 - fornitura presidi igienico-sanitari e ausili prescritti;
 - servizio di trasporti urgenti;
 - fornitura di presidi per la cura delle lesioni da decubito.

2. **Costi per la spesa alberghiera (retta):** questa spesa è a carico degli Ospiti e/o dei loro familiari e/o dei civilmente obbligati. La retta alberghiera è da considerarsi a copertura dell'alloggio, del vitto, del servizio di pulizia igiene e sanificazione degli ambienti, della manutenzione ordinaria e straordinaria degli immobili, dei mobili e delle attrezzature attraverso un servizio di manutenzione interno e mediante appositi contratti di collaborazione con ditte esterne. Lavaggio e stireria di tutta la biancheria comune e personale, fornitura saponi, presidi per l'incontinenza, materassi anti decubito e trattamento mensile di taglio e messa in piega dei capelli.

Assistenza spirituale erogata in maniera continua, strutturata e integrata con le attività di animazione e con le esigenze della casa.

Utenze domestiche (acqua, luce e gas) e di tutti gli altri servizi resi all'ospite.

Ogni mese l'Ente rilascia una fattura/ricevuta dove viene specificata la quota per la "prestazione sanitaria" che può essere utilizzata dall'utente ai fini della dichiarazione dei redditi.

Qualora l'ospite venga valutato non più autosufficiente e idoneo all'inserimento in struttura in convenzione, la retta giornaliera verrà modificata secondo la quota in vigore, senza la necessità di sottoscrizione del nuovo contratto.

SOGGIORNO TEMPORANEO IN STRUTTURA

La retta giornaliera per i soggiorni temporanei varia in base alla tipologia di stanza richiesta. La struttura mette a disposizione stanze doppie e stanze singole con servizi igienici privati.

ACCOGLIENZA DIURNA

La retta giornaliera per l'accoglienza diurna dell'anziano comprende:

- Attività motorie riabilitative;
- Attività ludico-ricreative (attività artistiche e artigianali, lettura giornali, incontri e spettacoli);
- Servizio mensa (colazione, pranzo, merenda e cena su richiesta).

SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA

Non sono comprese nella retta le seguenti prestazioni per le quali l'ospite deve provvedere a proprie spese:

- trasporto ed accompagnamento al fine di effettuare visite specialistiche, esami diagnostico-strumentali, controlli vari, ricoveri in centri specializzati, visite per invalidità e per la nomina dell'amministratore di sostegno;
- farmaci non compresi nel prontuario della ULSS 9 Scaligera;
- assistenza diurna e notturna in caso di degenza ospedaliera o presso strutture similari;
- analisi di laboratorio ed accertamenti specialistici non assistiti dal SSN;
- podologo e tutti gli altri servizi che possano essere richiesti/fruiti mediante la convocazione di professionisti esterni alla struttura;
- prestazioni extra (permanente, tinta, ulteriori prestazioni per la messa in piega dei capelli oltre a quella mensile compresa nella retta);
- etichette per contrassegnare vestiario e biancheria dell'ospite.

MODALITA' DI PAGAMENTO DELLA RETTA

La retta stabilita dall'Amministrazione deve essere pagata anticipatamente, entro i primi 10 giorni del mese in corso, presso gli Uffici preposti.

I pagamenti possono essere effettuati tramite SEPA o bonifico bancario a seconda degli accordi presi con l'ufficio amministrativo all'ingresso dell'ospite.

Le assenze dovute a ricoveri ospedalieri danno il diritto al mantenimento del posto in struttura e a una riduzione della retta giornaliera pari al 50% per i giorni di effettivo ricovero; il giorno di ricovero in ospedale e quello di rientro in struttura sono pagati per intero dall'Ospite, salvo diverse e successive modifiche. In caso di assenza per altri motivi per più di una giornata, il rimborso corrisposto è pari al 25%, mentre per l'uscita di una giornata non è previsto alcun rimborso.

Il pagamento della retta avviene su regolare emissione mensile di fattura da parte della struttura.

RITARDATO O MANCATO PAGAMENTO

In caso di mancato pagamento di una mensilità, l'Ente solleciterà verbalmente il pagamento nei confronti del soggetto garante e dopo 15 giorni mediante avvertimento scritto. Qualora il mancato pagamento della retta si protragga per 2 mesi, sarà avviato il procedimento di recupero coattivo delle somme.

DIMISSIONI

Gli ospiti privi di impegnativa di residenzialità, possono lasciare volontariamente e definitivamente il Centro Servizi dando un preavviso scritto di almeno 15 giorni; in caso di mancato preavviso dovranno corrispondere alla struttura la retta per un totale di 10 giornate di ospitalità.

Informazioni utili

Gli utenti sono caldamente invitati a non trattenere presso di sé oggetti di valore o ingenti somme di danaro, in quanto, la direzione non si assume alcuna responsabilità rispetto a danneggiamenti, smarrimenti o ammanchi.

La Direzione si riserva la facoltà di assegnare una diversa locazione di degenza o posto a tavola, informando preventivamente l'utente, qualora ciò si renda necessario da motivate esigenze di vita comunitaria.

I familiari che intendono accompagnare all'esterno i propri congiunti per una giornata sono tenuti ad avvertire la Direzione e concordare l'uscita col Medico (firmando apposito modulo).

Il servizio telefonico è garantito per tutti gli ospiti della struttura attraverso un cordless presente su ogni piano che consente la comunicazione con l'esterno per le chiamate in entrata.

Applicazione delle leggi sulla sicurezza e sulla privacy e sistema di gestione integrato qualità, sicurezza e privacy

• Sicurezza

Il Centro Servizi garantisce l'adempimento degli obblighi previsti dal D.Lgs 81/2008 e successive modifiche e integrazioni.

L'Ente ha elaborato un documento contenente la valutazione dei rischi e le soluzioni per prevenirli e/o ridurli; ha redatto una politica sulla sicurezza; ha implementato un sistema di gestione per la salute e sicurezza sul luogo di lavoro in accordo a quanto indicato dalla normativa cogente e si pone annualmente obiettivi di miglioramento che tutte le figure coinvolte in tale processo perseguono congiuntamente.

A garanzia di una maggior sicurezza di ospiti e utenti, la struttura ha provveduto alla realizzazione di diverse migliorie strutturali:

- installazione di un impianto citofonico e di telecamere all'interno degli ascensori. Qualora questi dovessero andare in blocco, il sistema di allarme si attiva in automatico e consente di visualizzare e monitorare le persone rimaste all'interno, assicurando un pronto intervento.
- Installazione di un sistema elettronico sonoro alle porte d'uscita dall'edificio (porte allarmate) che consente di monitorare gli spostamenti degli ospiti all'esterno.
- Installazione di un impianto di videosorveglianza esterno che permette di monitorare tutti gli ingressi.



• Tutela della privacy

Il Centro di Servizi "Sacro Cuore" garantisce il rispetto della privacy non solo per adempiere agli obblighi previsti dalle norme di legge, ma come scelta fondamentale per attenersi ai principi etici di rispetto della dignità della persona umana, ritenuto obiettivo fondamentale ed imprescindibile del servizio prestato.

In quest'ottica sono state redatte le nuove informative in materia, rivolte all'utenza e ai dipendenti; ogni dipendente è stato incaricato al trattamento dei dati che per profilo gli competono; è stato elaborato il registro dei trattamenti ed è stata impartita la formazione necessaria a tutto il personale.

Per quanto riguarda i servizi dati in appalto è stato stipulato un contratto come responsabile esterno al trattamento dei dati.

Tutta la documentazione riguardante ciascun Ospite, quale scheda multidimensionale (sanitaria, infermieristica, riabilitativa, sociale e indici di valutazione) è raccolta e conservata sia nel rispetto della privacy che del segreto d'ufficio, su supporti informati e/o in appositi contenitori. I dati sono conservati presso gli uffici preposti in forma cartacea e/o su supporto informatico. Si precisa che i dati particolari degli ospiti sono trattati dal medico, dal personale infermieristico e in taluni casi dal

personale incaricato all’assistenza; in questo caso il trattamento è esclusivamente finalizzato al perseguimento di finalità di tutela dell’incolumità fisica e della salute dell’interessato.

La riservatezza delle cartelle sanitarie degli ospiti è garantita dal sistema informatizzato a cui ha accesso solo il personale autorizzato tramite password segreta e non cedibile. La documentazione cartacea è tenuta “sotto chiave” presso il relativo servizio a copertura del segreto professionale ai sensi dell’art. 622 del Codice Penale.

- **Gestione della qualità**

Il Centro di Servizi “Sacro Cuore” ha adottato il Sistema di Gestione Qualità nell’interesse dell’utenza e di tutti i dipendenti, allo scopo di promuovere il miglioramento continuo del servizio, utilizzando gli strumenti messi a disposizione dalla norma UNI EN ISO 9001.

Tra gli strumenti utilizzati per misurare costantemente le *performance* e il servizio offerto, viene somministrato annualmente sia agli ospiti che ai familiari, un questionario di gradimento i cui risultati vengono condivisi durante l’assemblea dei familiari.

In portineria è a disposizione di ogni Ospite o familiare un modulo appositamente predisposto per la segnalazione di suggerimenti, disfunzioni, reclami.



E’ fatto divieto di fumare negli ambienti interni e nelle pertinenze esterne della struttura; ogni trasgressione è punita in base alla normativa vigente.

Comitato degli Ospiti e dei familiari

(ex. Regolamento Regionale del 10 maggio 2001 artt. 3-4-5)

Al fine di favorire la piena partecipazione degli Ospiti e dei familiari al progetto generale e ai progetti specifici del Centro Servizi “Sacro Cuore” sono stati istituiti i Comitati degli Ospiti e dei familiari.

Tali comitati si riuniscono due o tre volte l’anno e al bisogno per comunicazioni urgenti.

Con cadenza annuale viene effettuata una Assemblea dei familiari al fine di mantenere uno scambio reciproco di informazioni, valutazioni e verifiche sull’attività socio-assistenziale offerta dal Centro Servizi.

Riviste e Giornali

Previ accordi, anche privati, con edicole esterne, i giornali possono essere consegnati direttamente agli Ospiti della struttura; il servizio è a totale carico dell’Ospite.

È assicurata la distribuzione della posta nei nuclei.



TRASPORTI EFFETTUATI DAL 118

Gli interventi di trasporto degli Ospiti autosufficienti e non autosufficienti, nei casi di emergenza o urgenza, sono attivati chiamando il numero telefonico 118 (Centrale Operativa 118).

I soggetti aventi diritto al trasporto in ambulanza con oneri a totale carico della ULSS 9 Scaligera sono gli Ospiti della RSA o gli utenti che, entro 30 giorni dal post ricovero, devono effettuare una visita di controllo presso l'ospedale.

Gli oneri per il trasporto sono, invece, a carico parziale dell'ULSS per gli ospiti in condizioni di non autonomia e non deambulanti, che non possono essere spostati con i comuni mezzi di trasporto e in posizione seduta.

Per gli ospiti che non rientrano nei due casi precedentemente descritti, è possibile avvalersi del trasporto offerto da associazioni di volontariato o da servizi di trasporto privati. Il servizio è a totale carico dei familiari.



Diritti dell'anziano



Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può avvalersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico fisiche.

Tuttavia, esistono delle condizioni per le quali l'anziano è persona fragile sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti alla persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordine giuridico italiano:

- Il principio di giustizia sociale enunciato nell'art. 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitano di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini ed impediscono il pieno sviluppo della persona umana.
- Il principio di solidarietà enunciato nell'art. 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica economica e sociale.
- Il Principio di Salute enunciato nell'art. 32 della Costituzione, la dove si ritiene sia compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite ai degenti.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute, affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Alta (1978), come uno stato di benessere fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986), identificato come il processo che consente alle popolazioni di esercitare un maggior controllo sulla propria salute e di migliorarla. E' proprio in quest'ottica che il Centro di Servizi si impegna ad erogare i propri servizi al fine di offrire un adeguato supporto al perseguimento della salute in una visione olistica.

