

ISTITUTO ASSISTENZA ANZIANI
- Verona -

CENTRO SERVIZI
“DON CARLO STEEB” / “SANTA CATERINA”

PLESSO “DON CARLO STEEB”

CARTA DEI SERVIZI
OSPITI AUTOSUFFICIENTI

- Via Don Carlo Steeb n. 4 37122 Verona Tel. 045/8080810 -

PREMESSE GENERALI

La presente edizione della “Carta dei Servizi” costituisce una sintesi del complesso dei servizi e delle prestazioni erogate da questo Istituto.

L’Istituto si impegna al continuo miglioramento dell’assistenza nei suoi aspetti di qualità, sia come qualità tecnica delle prestazioni erogate, sia come qualità percepita da parte dell’Utente.

L’obiettivo è la costante crescita dello standard, cioè la misura con cui l’assistenza è erogata in corrispondenza ai bisogni di salute degli Ospiti ed alle indicazioni della programmazione regionale.

I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Eguaglianza: ogni cittadino ha uguali diritti riguardo l’accesso ai Servizi sociali e sanitari.

Nell’erogazione del servizio, nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche e le forme di handicap fisiche o mentali.

Imparzialità: l’Ente si ispira a criteri di imparzialità, cioè di giustizia e di obiettività. Ad ogni cittadino è dovuto un comportamento che rispetti la sua dignità.

Continuità: l’erogazione dei servizi pubblici di assistenza, nell’ambito delle modalità stabilite dalla normativa specifica, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi il soggetto erogatore deve adottare misure volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta: il cittadino ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.

Partecipazione: attraverso la Carta dei Servizi, l’Ufficio Informazione e Relazioni con il Pubblico e gli Organismi di Partecipazione previsti per legge, l’Ente garantisce al Cittadino la possibilità di far valere i propri diritti e di proporre suggerimenti per un miglior funzionamento dei servizi.

Efficienza ed efficacia: l’Ente adotta le misure idonee per garantire l’efficienza e l’efficacia dell’erogazione dei suoi servizi.

FINALITA' ISTITUZIONALI

L'istituto Assistenza Anziani, è un IPAB (Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza): Ente di natura pubblica.

L'Istituto è retto da un Consiglio di Amministrazione composto dal Presidente, nominato dall'Amministrazione Comunale di Verona e n. 6 Consiglieri di cui n. 4 eletti dall'Amministrazione Comunale di Verona e n. 2 dall'Amministrazione Provinciale di Verona.

Il Presidente è il legale rappresentante dell'Ente, sovrintende a tutte le attività dell'istituto e ne promuove il buon funzionamento.

A capo dei servizi generali ed amministrativi è preposto un Direttore, il quale opera in collaborazione con il Presidente e il Consiglio di Amministrazione, ne segue le direttive per l'esecuzione delle decisioni del Consiglio e per l'esercizio delle funzioni di gestione che gli competono.

Gli scopi dell'Istituto, secondo le tavole di fondazione sono (art. 3 dello Statuto):

- a) *promuovere, sostenere, realizzare tutte le iniziative sociali e di assistenza a favore delle persone anziane e non, che si trovino in condizioni di bisogno a causa di menomazioni fisiche, psichiche, sensoriali o malattie croniche, tanto abbienti che non, attraverso la gestione diretta o indiretta di strutture e servizi socio – sanitari ed educativi di ogni tipo;*
- b) *collaborare con Enti Pubblici e/o Privati, anche instaurando rapporti di convenzione;*
- c) *promuovere, coordinare e sviluppare l'attività di Enti ed Associazioni, soprattutto di familiari, di volontari, aventi scopo uguale, affine, analogo e comunque connesso al proprio, coadiuvando gli stessi sul piano tecnico, culturale ed economico, in particolare valorizzando l'impegno e la disponibilità delle famiglie di origine degli assistiti;*
- d) *sostenere ed organizzare manifestazioni, seminari, convegni; procurare l'educazione, l'istruzione, l'avviamento a qualche professione, arte o mestiere attraverso lo svolgimento di ogni tipo di attività formativa, didattica e promozionale che possa risultare utile ai fini dell'Ente;*
- e) *coinvolgere a livello di informazione, di consulenza e di partecipazione, ospiti, familiari e personale o loro rappresentanze nella vita dell'Ente;*
- f) *organizzare la propria struttura e i propri servizi secondo i criteri fissati dal Consiglio di Amministrazione nel rispetto delle finalità dell'Istituto stesso.*

ORGANIGRAMMA DELL'ENTE

- PRESIDENTE
- CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE
- DIREZIONE GENERALE
- SETTORE PERSONALE
- SETTORE ECONOMICO - FINANZIARIO
- SETTORE POLO OSPITI
- UFFICIO PROVVEDITORATO - ECONOMATO
- UFFICIO PATRIMONIO - TECNICO
- UFFICIO AFFARI GENERALI E SISTEMA QUALITA'
- RESPONSABILE STRUTTURA ASSISTENZIALE

SEDE LEGALE E AMMINISTRATIVA:

- VILLA MONGA - Via Sandro Baganzani n. 11 – 37124 Verona

Gli uffici amministrativi sono ubicati presso la Sede Amministrativa “Villa Monga” in Via S. Baganzani, 11 – Verona e servono tutte le strutture dell’Ente.

Gli uffici sono aperti:

- | | |
|---|--------------------------------|
| ▪ nei giorni di lunedì e mercoledì | dalle ore 08.30 alle ore 17.00 |
| ▪ nei giorni di martedì – giovedì e venerdì | dalle ore 08.30 alle ore 14.00 |
| ▪ l’ufficio Accettazione è aperto anche il sabato | dalle ore 08.30 alle ore 11.30 |

Il Presidente ed il Direttore ricevono su appuntamento dal Lunedì al Venerdì presso la sede amministrativa di “Villa Monga”.

E’ possibile telefonare per informazioni riguardanti i rispettivi ambiti ai seguenti uffici:

- | | |
|---|-----------------|
| ▪ Centralino Istituto | 045/8080111 |
| ▪ Presidenza / Direzione / Segreteria | 045/8080220 |
| ▪ Settore Personale | 045/8080230 |
| ▪ Settore Economico - Finanziario | 045/8080240 |
| ▪ Settore Polo Ospiti | 045/8080281/286 |
| ▪ Ufficio Provveditorato – Economato | 045/8080249 |
| ▪ Ufficio Patrimonio – Tecnico | 045/8080250/251 |
| ▪ Ufficio Affari Generali e Sistema Qualità | 045/8080273 |
| ▪ Ufficio Accettazione | 045/8080285 |

CENTRI RESIDENZIALI PER PERSONE ANZIANE NON AUTOSUFFICIENTI

- AL PARCO – Via S. Baganzani, 11 – Verona Tel. 045.8080111
- LORO – Viale dei Caduti – Verona Tel. 045.8080111
- LEO CIRLA – Via Scuola Agraria n. 7 – Marzana Tel. 045.550625
- SANTA CATERINA – Via Don C. Steeb, 4 – Verona Tel. 045.8080810
- DON M. GARONZI – P.zza Bertani, 1 – Grezzana Tel. 045.8650658
- CA' DI DAVID – Via Corbella, 6 – Cadidavid Tel. 045.8550205
- DON CARLO STEEB – Via Don C. Steeb, 4 – Verona Tel. 045.8080810

CENTRI RESIDENZIALI PER PERSONE ANZIANE AUTOSUFFICIENTI

- DON CARLO STEEB – Via Don C. Steeb, 4 – Verona Tel. 045.8080810
- CASA FAMIGLIA – Via Taormina, 12 – Verona Tel. 045.8100499

CENTRO DIURNO

- LEO CIRLA – Via Marconi 19 – Verona Tel. 045.8080810

SERVIZI EROGATI IN CONVENZIONE

- HOSPICE SAN GIUSEPPE – P.zza Lambranzi n. 1 - Marzana Tel. 045 / 8075486
- S.V.P. (stati vegetativi permanenti) – Via Scuola Agraria n. 7 – Marzana Tel. 045 / 8707077
- A.D.I. (assistenza domiciliare integrata) - Via S.Baganzani n. 11 – Verona Tel 045 / 8080334
Fax 045 / 8080333
- PASTI a DOMICILIO - Via S. Baganzani n. 11 – Verona Tel. 045 / 8080268
Fax 045 / 8300053

PERSONALE

In ogni struttura dell'Istituto è presente un Responsabile di Sede che sovrintende e coordina il lavoro di assistenza del proprio Centro. Ogni sede dell'Ente è poi suddivisa ed organizzata in "unità assistenziali".

La conduzione di ogni unità è affidata ad un coordinatore di reparto al quale compete l'organizzazione del lavoro della propria unità.

L'assistenza degli ospiti è garantita in modo continuativo da infermieri professionali e da operatori socio-sanitari come da L.R. n. 20/01.

La presenza del personale socio-sanitario è assicurata nel rispetto degli standards (rapporto numero personale/numero ospiti) fissati dalla L.R. n. 22/02.

All'interno delle strutture operano, inoltre, altre figure professionali che si occupano dell'assistenza degli ospiti, quali assistente sociale, educatore-animatore, terapeuta della riabilitazione, dietista, psicologo e logopedista.

L'organizzazione del lavoro e la gestione di ogni reparto è pensata per assicurare una buona permanenza agli anziani ospiti.

E' affidato al Responsabile della struttura il compito di adottare e di mettere in atto le necessarie misure organizzative che assicurino il soddisfacimento delle diverse e particolari esigenze degli ospiti.

Inoltre si chiede al personale la collaborazione con gli ospiti e loro familiari.

PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI

Presso le strutture dell'Ente sono costituiti dei Comitati rappresentativi degli ospiti eletti dagli stessi, con il compito di collaborare con l'Amministrazione per una migliore qualità dell'erogazione del servizio e per la diffusione delle informazioni alle famiglie nonché di promuovere iniziative integrative volte a migliorare la permanenza degli anziani ospiti.

Le modalità di partecipazione degli utenti e di nomina dei Comitati sono definite in un apposito regolamento approvato con deliberazione consigliare.

Ai sensi della legge n. 241/90 e successive modificazioni è garantita a tutti gli ospiti dell'Istituto la piena informazione sui servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi purché i richiedenti abbiano un interesse giuridico rilevante.

E' altresì garantita la facoltà di procedere a reclamo sull'operato dei Servizi.

Tali reclami dovranno essere presentati per iscritto al Responsabile di Sede o alla Direzione Generale che provvederà alla ricezione formale del reclamo e all'affidamento dello stesso al funzionario o dirigente preposto alla verifica.

CENTRO RESIDENZIALE “DON CARLO STEEB”

- OSPITI AUTOSUFFICIENTI -

Il centro residenziale Don Carlo Steeb è una struttura residenziale destinata ad accogliere anziani autosufficienti che per loro scelta , per situazioni socio familiari particolari, hanno bisogno di usufruire di servizi i collettivi i di tipo prettamente alberghiero. Il centro residenziale è organizzato in modo da erogare prestazioni di carattere assistenziale permettendo agli ospiti di mantenere una pressoché completa autonomia a livello personale e sociale .

La struttura fornisce ospitalità ed assistenza offrendo occasioni di vita comunitaria stimoli ed attività occupazionali, nonché attività di sostegno nella gestione di alcuni aspetti della vita quotidiana; struttura certificata UNI EN ISO 9001: 2008.

SERVIZI EROGATI

Sono compresi nella retta:

- servizio di Portineria, presente tutti i giorni dalle ore 08.00 alle ore 20.00
- arredamento della stanza;
- vitto: colazione – pranzo - merenda - cena; il menù varia due volte l’anno, estate ed inverno ed offre prodotti di stagione; gli orari sono esposti in bacheca.
- servizio dietista;
- pulizia giornaliera e straordinaria dell’alloggio, degli ambienti di vita comune, degli arredi e delle attrezzature;
- fornitura biancheria piana per la stanza, l’igiene personale ed il tovagliato;
- climatizzazione locali comuni al piano terra sale da pranzo, sala tv, salone polifunzionale, studio medico, portineria e chiesa;
- assistenza religiosa (S. Rosario tutti i giorni e S. Messa 2 volte la settimana);
- manutenzione delle stanze e dei luoghi comuni;
- possibilità di trasferimento della linea telefonica privata nel proprio alloggio;
- assistenza medica garantita a cura del medico di base presente in struttura con ambulatorio attivo 4 volte alla settimana;
- servizio infermieristico (su richiesta): somministrazione e controllo dell’assunzione della terapia prescritta dal medico curante;
- podologo presente una volta al mese;
- attività occupazionali: intrattenimento ed animazione a cura del personale della struttura;
- momenti di svago proposti quotidianamente o a cadenza periodica, finalizzati a rendere la permanenza degli ospiti gradevole, svolti dagli Educatori Professionali dell’Ente. Tali iniziative sono

programmate tenendo conto delle preferenze degli ospiti e della loro possibilità di partecipazione. A tali attività possono partecipare i familiari e quanti volontariamente sono interessati a collaborare;

- sorveglianza notturna;
- disbrigo pratiche sociali su richiesta.

Su richiesta e a pagamento:

- parrucchiere e barbiere (pagamento diretto al professionista)
- servizio di farmacia (pagamento diretto alla farmacia secondo normativa vigente)

REGOLE DELLA VITA QUOTIDIANA E COMUNITARIA

L'Istituto assicura agli ospiti una normale vita di relazione in base alle proprie propensioni e desideri, rendendo l'ospite protagonista della propria giornata nel rispetto reciproco delle esigenze delle singole persone.

Pertanto l'ospite si impegna a:

- osservare le regole di igiene della persona e dell'ambiente;
- mantenere in buono stato il proprio alloggio, gli spazi comuni e tutti gli arredi e gli impianti presenti all'interno della struttura;
- consentire al personale in servizio o ad altra persona incaricata dall'Ente di accedere all'alloggio per operazioni di pulizia e/o di controllo e riparazione;
- utilizzare abbigliamento decoroso e consono alla vita di comunità.

E' fatto divieto agli ospiti introdurre all'interno della struttura sostanze stupefacenti, animali ed apparecchi elettrici per il riscaldamento compresi termo coperte, fornelli e ferri da stiro etc.

E' vietato fumare in stanza e negli spazi comuni.

ORARI DI VISITA

Non vi sono limitazioni per quanto riguarda l'accesso dei familiari nelle unità abitative se non quelle imposte dal rispetto della privacy e bisogni di una vita comunitaria.

Quando è necessario, il responsabile di sede, darà opportuna comunicazione mediante avvisi esposti in bacheca di eventuali limitazioni delle visite.

Si suggerisce comunque ai familiari e/o parenti e amici di effettuare le visite dopo l'orario di riposo e dopo il riassetto delle stanze; orario indicativo dopo le ore 10.00 e dopo le ore 15.30.

Gli ospiti hanno il diritto di entrare ed uscire dalla struttura secondo le loro necessità. Si chiede di comunicare eventuali assenze per i pasti o per giornate intere per motivi organizzativi e di controllo.

CUSTODIA VALORI

L'Istituto non si assume alcuna responsabilità per valori conservati e in possesso degli ospiti né rispondere per danni arrecati agli stessi o per ammanchi.

ORARI DEI SERVIZI DI SEDE

- Portineria: tutti i giorni dalle 08.00 alle 20.00
- Responsabile di sede riceve:
sabato e domenica dal lunedì al venerdì
su appuntamento
- Per gli altri servizi gli orari saranno concordati con il personale addetto e/o esposti in bacheca.

RECAPITI TELEFONICI

- Portineria 045 / 8080810/905
- Fax 045 / 8080826
- Responsabile di sede 045 / 8080904
- Reparto IV piano 045 / 8080824/834
- Reparto V piano 045 / 8080825/835
- Coordinatore infermieristico 045 / 8080769
- Educatori 045 / 8080900/906
- Cucina 045 / 8080818
- Servizio telefono ospiti 045 / 8080816