

**\ISTITUTO ASSISTENZA ANZIANI**  
**- Verona -**

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

**PLESSO “SANTA CATERINA”**

**CARTA DEI SERVIZI**  
**OSPITI NON 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 e dei loro familiari, 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 “SANTA CATERINA”**

### **- OSPITI NON AUTOSUFFICIENTI -**

Il centro residenziale Santa Caterina è una struttura residenziale destinata ad accogliere anziani non autosufficienti che per loro scelta , per situazioni socio familiari particolari, hanno bisogno di usufruire di servizi socio-assistenziali secondo gli standards di cui alla L.R. n. 22/02

Il centro residenziale è organizzato in modo da erogare prestazioni di carattere assistenziali e sanitarie di minima e media assistenza nel rispetto della dignità della persona.

La struttura fornisce ospitalità ed assistenza offrendo occasioni di vita comunitaria stimoli ed attività occupazionali per favorire il mantenimento delle capacità residue della persona, ed è 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
- 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 degli ambienti di vita comune, delle stanze, degli arredi e delle attrezzature;
- igiene e cura della persona;
- aiuto nella alimentazione, nella movimentazione;
- bagno assistito almeno tre volte al mese;
- fornitura biancheria piana per la stanza, l’igiene personale ed il tovagliato;
- climatizzazione e trattamento aria primaria di tutti gli ambienti;
- assistenza religiosa (S. Rosario lunedì e venerdì pomeriggio e S. Messa sabato pomeriggio e prefestivi). Il servizio religioso è assicurato solo per il culto cattolico; per culti diversi è necessario segnalarlo al momento dell’ingresso al responsabile dell’unità assistenziale;
- manutenzione delle stanze e dei luoghi comuni;
- possibilità di una linea telefonica privata nella propria stanza;
- 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;
- parrucchiera: una messa in piega al mese e una permanente ogni quattro mesi;
- barbiere: un taglio di capelli al mese e taglio della barba tre volte la settimana;
- servizio infermieristico;
- podologo: un trattamento al mese;
- servizio di fisioterapia: su prescrizione del medico curante; la fornitura degli ausili è di competenza dell'Azienda ULSS n. 20 su prescrizione del medico fisiatra.
- medico fisiatra: due volte al mese;
- logopedista: le prestazioni sono erogate su richiesta del medico curante;
- servizio psicologico: su prescrizione medica;
- assistenza medica garantita a cura del medico di base presente in struttura;
- servizio guardia medica interna;
- servizio odontoiatrico: il gabinetto odontoiatrico, attivo presso il Centro "Al Parco", è accessibile su prescrizione del medico curante, sono escluse le protesi;

## **ASSISTENZA MEDICA**

L'assistenza medica, all'interno della struttura, viene garantita secondo le modalità stabilite da apposita convenzione stipulata, tra l'Istituto Assistenza Anziani e l'U.L.S.S. 20.

L'Istituto garantisce oltre al servizio di cui sopra la guardia medica interna e la pronta reperibilità nel pomeriggio prefestivo e nel giorno festivo; il servizio è assicurato da personale medico in servizio presso l'Ente che ha sottoscritto apposita convenzione con l'Istituto.

## **SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA**

L'ospite può usufruire del servizio di lavanderia e di guardaroba dell'Istituto per il proprio corredo personale. Al momento dell'ingresso tutta la biancheria e l'abbigliamento verrà inventariata e contrassegnata attraverso apposite etichette fornite dall'Istituto sulle quali è segnato il cognome dell'ospite e dell'unità di appartenenza.

Si consiglia di siglare anche la biancheria che si vuole lavare in proprio poiché, dato il gran numero di ospiti accolti nei vari Centri, risulta di fatto impossibile il recupero di capi non contrassegnati.

Si ricorda di fornire all'ospite biancheria di tipo, non delicato, e/o di lana, in quanto l'Istituto non risponde degli eventuali danni derivati dal lavaggio.

Si suggerisce, infine, di dotare ogni ospite di un corredo pari al triplo del fabbisogno settimanale, almeno per quanto riguarda la biancheria personale.

## **REGOLE DELLA VITA QUOTIDIANA E COMUNITARIA**

L'Istituto assicura agli ospiti una normale vita di relazione in base alle proprie propensioni e desideri.

Pertanto l'ospite si impegna a:

- osservare le regole di igiene della persona e dell'ambiente;
- rispettare il buon stato degli spazi comuni, degli arredi e degli impianti presenti all'interno della struttura;
- consentire al personale in servizio o ad altra persona incaricata dall'Ente di accedere nelle stanze per operazioni di pulizia e/o di controllo e riparazione degli impianti tecnologici;
- utilizzare un abbigliamento decoroso e consono alla vita di comunità.

E' fatto divieto agli ospiti e/o loro familiari introdurre all'interno della struttura e nelle stanze, sostanze stupefacenti, animali ed apparecchi elettrici per il riscaldamento compresi termo coperte, fornelli 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 assistenziali se non quelle imposte dal rispetto della privacy e bisogni di una vita comunitaria.  
Quando è necessario, la responsabile di sede, darà opportuna comunicazione mediante avvisi esposti in bacheca di eventuali limitazioni delle visite.

I familiari e/o parenti e amici devono effettuare le visite dopo il riassetto delle stanze e di riposo degli ospiti, orario indicativo dopo le ore 10.00 e dopo le ore 15.30.

Gli ospiti possono uscire dalla struttura secondo le loro necessità; devono comunicare eventuali assenze al coordinatore di reparto per motivi organizzativi e di controllo.

Gli orari della giornata sono esposti in bacheca presso il centro residenziale a cura della responsabile del plesso.

## **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 psichico 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 Responsabile dell'Unità 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 ore 21.00

## **RELAZIONI CON I FAMILIARI**

L'Istituto ritiene che coloro che hanno sottoscritto il contratto di accoglimento dell'ospite in struttura, sono i referenti dell'Istituto.

Qualora gli stessi ritengano di avvalersi della presenza presso l'ospite di persone non della famiglia è necessario comunicare con apposito modulo al responsabile della struttura, le complete generalità della persona designata.

La comunicazione deve essere fatta da uno dei firmatari del contratto di accoglimento; le persone incaricate devono rispettare gli orari, l'organizzazione gestionale dell'Ente e non sono autorizzate a svolgere compiti specifici del personale di assistenza e sono responsabili delle azioni adottate.

## **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:  
su appuntamento dal lunedì al venerdì  
sabato e domenica
- Per gli altri servizi gli orari saranno concordati con il personale addetto e/o esposti in bacheca.

## **RECAPITI TELEFONICI**

- Portineria: 045 / 8080810
- Fax 045 / 8080794
- Responsabile di sede 045 / 8080904
- Responsabile di reparto I piano 045 / 8080727
- Responsabile di reparto II piano 045 / 8080750
- Responsabile di reparto III piano 045 / 8080770
- Responsabile di reparto IV piano 045 / 8080790
- Coordinatore infermieristico 045 / 8080769
- Studio medico 045 / 8080793
- Fisioterapisti 045 / 8080701
- Educatori 045 / 8080900/906
- Parrucchiere 045 / 8080791
- Cucina 045 / 8080704