

ISTITUTO ASSISTENZA ANZIANI
- Verona -

CASA FAMIGLIA
“TAORMINA”

CARTA DEI SERVIZI
OSPITI AUTOSUFFICIENTI

- Via Taormina n. 12 - 37138 Verona Tel. 045/8100499 -

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.

CASA FAMIGLIA "TAORMINA"

- OSPITI AUTOSUFFICIENTI -

La Casa Famiglia "Taormina" è una struttura residenziale destinata ad accogliere anziani 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 che rispettano la 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.; il Centro è accreditato dalla Regione Veneto secondo la L.R. 20/01.

SERVIZI EROGATI

Sono compresi nella retta:

- servizio di Portineria, "Al Parco" : 24 ore;
- 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 degli ambienti di vita comune, delle stanze, degli arredi e delle attrezzature;
- fornitura biancheria piana per la stanza, l'igiene personale ed il tovagliato;
- climatizzazione locali comuni;
- manutenzione delle stanze e dei luoghi comuni;
- 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. 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;
- servizio infermieristico: su richiesta;
- podologo: un trattamento al mese;
- servizio psicologico: su prescrizione medica;
- assistenza medica garantita a cura del medico di base;
- servizio odontoiatrico: il gabinetto odontoiatrico, attivo presso il Centro "Al Parco", è accessibile su prescrizione del medico curante, sono escluse le protesi.

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, il 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.

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 "Al Parco": 24 ore
- Responsabile di sede riceve: dal lunedì al venerdì
- Per gli altri servizi gli orari saranno concordati con il personale addetto e/o esposti in bacheca.

RECAPITI TELEFONICI

- Portineria: 045 / 8080111/112
- Fax 045 / 8300053
- Responsabile di reparto 045 / 8100499