



**"Il Bene bisogna farlo Bene"**  
Beato Giuseppe Baldo

# CARTA DEI SERVIZI



*Casa di Riposo  
"Casa Madre"*

Congregazione Piccole Figlie di S. Giuseppe  
Via Ippolita Forante, 12 - Ronco all'Adige (VR)

# Indice della Carta dei Servizi

0. GUIDA PER L'UTENTE.....	4
1. PRESENTAZIONE DELLA CASA DI RISPOSO "CASA MADRE" .....	5
1.1 LA NOSTRA MISSIONE.....	5
1.2 VALORI DI RIFERIMENTO.....	6
1.3 PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'ATTIVITA' .....	6
1.4 LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE.....	7
2. SERVIZI ALLA PERSONA .....	8
2.1 AMMISSIONE.....	8
2.1.1 L'AMMISSIONE DI OSPITI ACCREDITATI.....	8
2.1.2 L'AMMISSIONE DI OSPITI NON ACCREDITATI.....	8
2.2 LO STAFF DI COORDINAMENTO.....	8
2.3 MEDICI.....	9
2.4 I.P. e O.S.S. ....	9
2.5 ASSISTENTE SOCIALE.....	9
2.6 PSICOLOGA.....	9
2.7 FISIOTERAPISTA.....	9
2.8 ANIMATRICE.....	10
2.9 PARRUCCHIERA.....	10
2.10 PEDICURE.....	10
2.11 SERVIZIO RELIGIOSO.....	10
2.12 VISITE SPECIALISTICHE.....	10
2.13 TRASPORTO.....	10
2.14 GESTIONE FARMACI .....	11
2.15 ASSISTENZA OSPEDALIERA.....	11
2.16 LA NOSTRA OFFERTA SETTIMANALE DI ATTIVITA' DI STIMOLO ED INTRATTENIMENTO.....	12
3. SERVIZI ALBERGHIERI E CONFORT.....	13
3.1 PASTI.....	13
3.2 LAVANDERIA.....	13
3.3 TELEFONO – TV .....	13
3.4 GESTIONE CORRISPONDENZA.....	13
3.5 UFFICIO AMMINISTRATIVO.....	13
4. DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI.....	14
4.1 VISITE DEI PARENTI.....	14
4.2 PRESIDI E AUSILI.....	14
4.3 FOTOCOPIA CARTELLA SANITARIA INTERNA.....	14
4.4 PRIVACY.....	14
4.5 CUSTODIA OGGETTI PERSONALI.....	14
4.6 DIVIETO DI FUMO.....	14
4.7 TUTELA.....	14
4.8 PARTECIPAZIONE E VERIFICA.....	15
5. FATTORI ED INDICATORI DI QUALITA' .....	16
5.1 ASPETTI STRUTTURALI.....	16
5.2 COSTI.....	16
5.3 CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ.....	16
5.4 STANDARD DI QUALITÀ.....	16

<u>5.5 FORMAZIONE.....</u>	<u>17</u>
<u>6. CONTATTI.....</u>	<u>18</u>
<u>6.1 DOVE SIAMO .....</u>	<u>18</u>

## 0. GUIDA PER L'UTENTE

Gentile Signora/e,

l'opuscolo che le viene consegnato costituisce la "Carta dei Servizi" della Casa di Riposo "CASA MADRE" di Ronco all'Adige (VR).

Si tratta di un documento che le permetterà di conoscere meglio la nostra struttura, i Servizi offerti e gli obiettivi che la "Casa Madre" si propone per rispondere in modo sempre migliore ai Suoi bisogni e alle Sue aspettative.

Tuttavia la Carta dei Servizi non è solo un opuscolo informativo, ma uno strumento che Le viene offerto perché Lei possa contribuire allo sviluppo del progetto sanitario e assistenziale che La riguarda.

A Lei e ai suoi familiari è attribuito un ruolo importante all'interno della "Casa Madre". La invitiamo quindi ad offrire i suoi consigli e a segnalare eventuali disservizi.

La Casa di riposo "Casa Madre" farà tutto il possibile per venire incontro alle sue esigenze e per garantirLe una permanenza confortevole.

Confidiamo nella Sua collaborazione per migliorare il benessere di tutti gli ospiti della "Casa Madre", perché questo è lo scopo del nostro servizio.

Con la **Carta dei Servizi** Le viene data la possibilità di esercitare tre diritti fondamentali:

- Diritto all'INFORMAZIONE
- Diritto alla PARTECIPAZIONE
- Diritto all'AUTOTUTELA

E si sanciscono tre concetti basilari:

- LA QUALITÀ
- GLI STANDARD
- IL DIRITTO DI SCELTA

La Superiora  
*Sr. Marilena Graziani*

## 1. PRESENTAZIONE DELLA CASA DI RISPOSO “CASA MADRE”

La Casa di Riposo è denominata “Casa Madre” perché sede originaria della Congregazione delle Piccole Figlie di S. Giuseppe.



E' sorta nel lontano 1894, grazie all'opera caritativo - apostolica del **Beato Giuseppe Baldo**, Parroco di Ronco all'Adige e fondatore della medesima Congregazione, il quale volle le sue Suore dedite all'assistenza degli anziani e dei poveri.

Aiutato dalla giovane Clementina Forante, in seguito Madre Ippolita, ha iniziato a Ronco l'opera assistenziale dedicata ai più poveri e abbandonati del paese. Madre Ippolita ha lavorato parecchi anni a fianco di Don Baldo imparando da

lui l'arte della “carità evangelica” vissuta con fedeltà e senza riserve. La sua opera ha reso concreto e vivo il carisma di Don Baldo nel suo desiderio di servire e rispettare ogni uomo e donna fino al suo ultimo istante di vita.

Dal 1989 la Casa Madre è una residenza socio assistenziale che garantisce una decorosa ed efficiente assistenza socio-sanitaria ad anziane in età avanzata ed in condizioni di non autosufficienza.

L'opera delle Piccole Figlie di S. Giuseppe all'interno della Casa Madre, in linea con il Magistero della Chiesa, nell'approccio con gli infermi e al mistero della sofferenza, è guidata da una precisa concezione della persona umana in tutta la sua integralità, vigilando affinché la vita venga rispettata e difesa anche nella sua fase terminale e i servizi vengano prestati con quella carica di umanizzazione indicata dai principi cristiani. Nel condurre la propria opera la comunità crea un clima familiare ed un ambiente accogliente in grado di offrire serenità alle ospiti. I principi fondamentali dei vari servizi prestati vengono esplicitati nella Carta dei Servizi.

In ossequio ai principi del Sistema Sanitario Nazionale, l'opera si qualifica come Struttura confessionale cattolica nella quale le Piccole Figlie di San Giuseppe si pongono come garanti della Comunità sanante per porre in risalto il primato dell'ospite, la promozione della persona e la partecipazione attiva e condivisa di utenti, collaboratori, parenti e volontari.

Un punto forza della Casa è la promozione e l'attuazione di programmi di formazione e di aggiornamento professionale di tutto il personale..

Gli aspetti formativi riguardano soprattutto la sensibilizzazione degli operatori alla consapevolezza che la loro attività ha l'alto valore di “servizio alla vita”. Un impegno profondamente umano e cristiano, assunto e svolto come attività non solo tecnica ma di dedizione e amore al prossimo. Questo sta a significare che la persona anziana non è mai soltanto un caso clinico, ma sempre una persona verso cui adottare un sincero atteggiamento di “simpatia” espressa come amore, disponibilità, attenzione, comprensione, condivisione, benevolenza, pazienza, dialogo.

### 1.1 LA NOSTRA MISSIONE

*La Mission della Casa di riposo “Casa Madre” è assicurare ad ognuno una relazione di cura che garantisca il rispetto dell'individualità, della riservatezza, della libertà secondo le particolari necessità materiali, morali e spirituali delle persone anziane che, per vari motivi, necessitano di inserimento in una struttura socio assistenziale a carattere comunitario.*

L'opera delle Piccole Figlie di S. Giuseppe all'interno della Casa Madre, in linea con il Magistero della Chiesa, nell'approccio con gli infermi e al mistero della sofferenza, è guidata da una precisa concezione della persona umana in tutta la sua integralità, vigilando affinché la vita venga rispettata e

difesa anche nella sua fase terminale e i servizi vengano prestati con quella carica di umanizzazione indicata dai principi cristiani.

La malattia e la sofferenza, infatti, non sono esperienze che riguardano soltanto il sostrato fisico dell'uomo, ma l'uomo nella sua interezza e nella sua unità somatico - spirituale.

Malattia e sofferenza sono fenomeni che, se scrutati a fondo, pongono sempre interrogativi che vanno al di là della stessa medicina per toccare l'essenza della condizione umana in questo mondo ( Gaudium et Spes, 10).

Si comprende perciò facilmente quale importanza rivesta, nei servizi socio - sanitari, la presenza non solo di pastori di anime, ma anche di operatori, i quali siano guidati da una visione integralmente umana della malattia e sappiano attuare, di conseguenza, un approccio compiutamente umano al malato che soffre.

Nel condurre la propria opera la comunità crea un clima familiare ed un ambiente accogliente in grado di offrire serenità alle ospiti.

In ossequio ai principi del Sistema Sanitario Nazionale, l'opera si qualifica come Struttura confessionale cattolica nella quale le Piccole Figlie di San Giuseppe si pongono come garanti della Comunità sanante per porre in risalto il primato dell'ospite, la promozione della persona e la partecipazione attiva e condivisa di utenti, collaboratori, parenti e volontari.

Un punto di forza della Casa è la promozione e l'attuazione di programmi di formazione e di aggiornamento professionale di tutto il personale.

Gli aspetti formativi riguardano soprattutto la sensibilizzazione degli operatori alla consapevolezza che la loro attività ha l'alto valore di "servizio alla vita". Un impegno profondamente umano e cristiano, assunto e svolto come attività non solo tecnica ma di dedizione e amore al prossimo. Questo sta a significare che la persona anziana non è mai soltanto un caso clinico, ma sempre una persona verso cui adottare un sincero atteggiamento di "simpatia" espressa come amore, disponibilità, attenzione, comprensione, condivisione, benevolenza, pazienza, dialogo.

## **1.2 VALORI DI RIFERIMENTO**

I principi fondamentali che come conseguenza della loro dignità confessionale cattolica orientano e caratterizzano l'assistenza erogata dalla Casa sono i seguenti:

- avere come centro d'interesse la persona assistita;
- promuovere e difendere i diritti del malato e del bisognoso, tenendo conto della loro dignità personale;
- impegnarsi decisamente nella difesa e nella promozione della vita umana;
- valorizzare la dimensione religiosa, come offerta personale di salvezza, rispettando però gli altri credo, fedi, religioni e opinioni di vita, libertà di coscienza;
- riconoscere il diritto della persona assistita a essere informata del suo stato di salute;
- difendere il diritto di morire con dignità;
- valorizzare e promuovere le qualità e le professionalità dei collaboratori;
- osservare le esigenze del segreto professionale;
- rifiutare la ricerca di lucro.

Il compito più radicale è quello di dare un senso alla sofferenza e considerare il sofferente come soggetto attivo nell'evangelizzazione.

## **1.3 PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'ATTIVITA'**

- **EGUAGLIANZA**

Ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche,

tenendo ben presente l'unicità di ciascuno che dimora all'interno della Casa di Riposo "Casa Madre".

- **IMPARZIALITA'**

I comportamenti degli operatori verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

- **CONTINUITA'**

La Casa di Riposo "Casa Madre" assicura l'assistenza 24 ore su 24 per garantire continuità e regolarità nelle cure. In caso di funzionamento irregolare e di interruzione del servizio, vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

- **PARTECIPAZIONE**

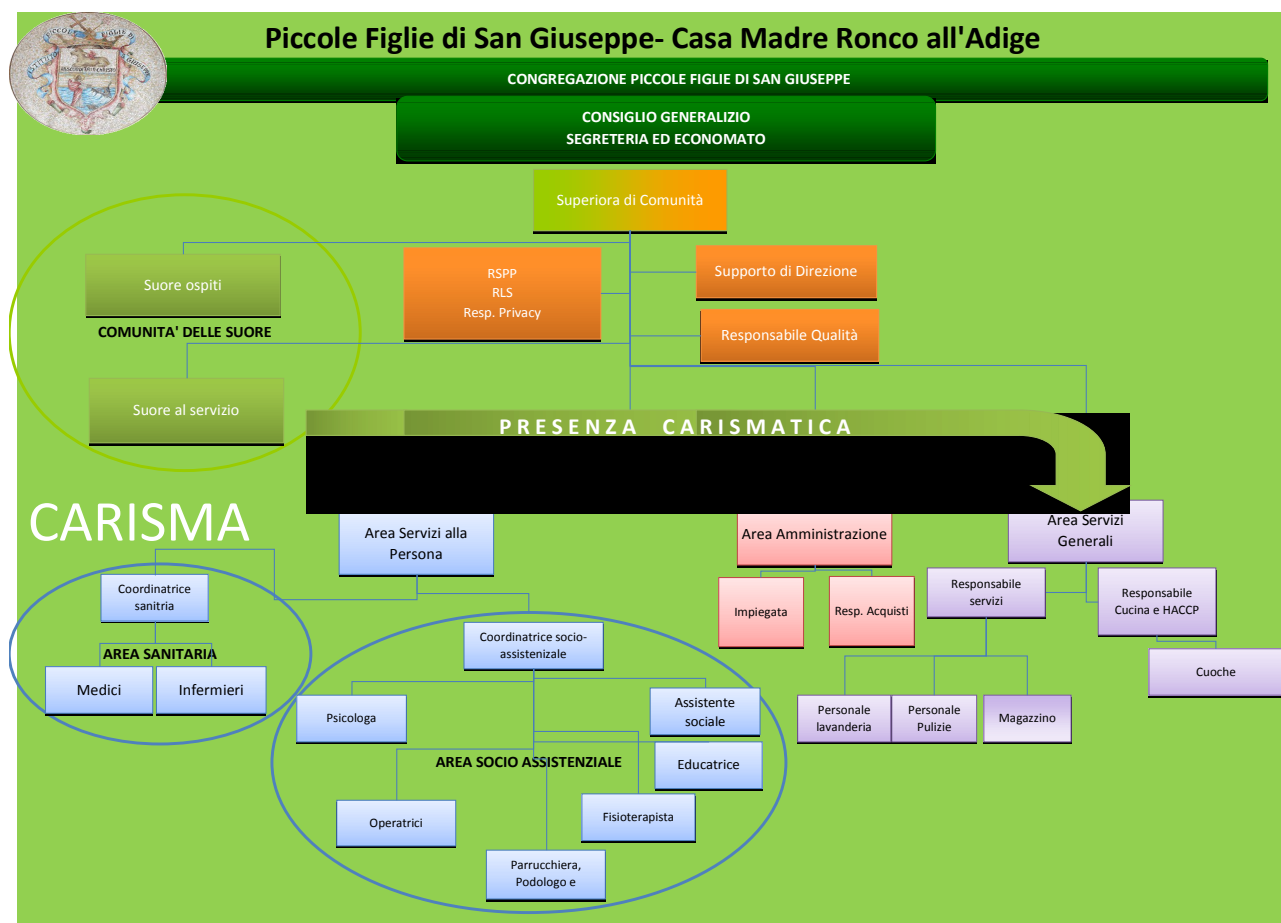
La Casa di Riposo "Casa Madre" garantisce all'utente gli strumenti per favorire una partecipazione attiva all'interno della vita della Casa di Riposo in modo d'esprimere la propria valutazione sia negativa che positiva.

- **EFFICIENZA**

Per efficienza si intende la capacità di un sistema organizzativo di realizzare i fini che si è preposto attraverso il miglior utilizzo delle risorse. Per efficacia si intende la capacità di un sistema organizzativo di realizzare i fini che si è proposto.

Il servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti.

## 1.4 LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE



## 2. SERVIZI ALLA PERSONA

La Casa di Riposo "Casa Madre" ha avviato un processo di riorganizzazione interna che ha portato nel mese di Marzo 2008 all'ottenimento della certificazione secondo la norma ISO 9001.

In questo processo sono state coinvolte tutte le figure professionali operanti a vario titolo presso la struttura evidenziate nel seguente organigramma.

Tutti lavorano formando una équipe multidimensionale caratterizzata da collaborazione per il bene dell'ospite .

### 2.1 AMMISSIONE

La Casa dispone di 50 posti letto per non autosufficienti.

#### 2.1.1 L'AMMISSIONE DI OSPITI ACCREDITATI

Quando si rende disponibile un posto, l'assistente sociale comunica al Distretto Socio Sanitario la disponibilità. Dal distretto, sulla base delle liste d'attesa del distretto stesso, viene comunicato il nominativo dell'ospite da contattare per l'inserimento.

#### 2.1.2 L'AMMISSIONE DI OSPITI NON ACCREDITATI

Qualora il Distretto non comunichi nominativi per l'ingresso, Casa Madre gestisce autonomamente l'ingresso di ospiti tramite una propria lista d'attesa che rispetta i seguenti principi:

Criteri per l'ammissione in lista d'attesa:

1. Essere in possesso di una valutazione SVAMA, aver inoltrato la domanda per la stessa, o essere in possesso di certificato di valutazione da parte del medico curante.
2. Aver ottenuto l'idoneità da parte del medico di struttura

Criteri di priorità per la gestione della lista d'attesa:

1. Hanno priorità coloro che sono residenti nell'ULSS 21
2. A parità di condizioni fa fede la data di presentazione della domanda di ingresso

Eventuali casi sociali segnalati dagli enti territoriali potranno avere priorità rispetto ai criteri sopraccitati in rispondenza al Carisma della Congregazione Piccole Figlie di San Giuseppe.

### 2.2 LO STAFF DI COORDINAMENTO

Al fine di creare un livello intermedio tra la Direzione e il personale operativo sono state introdotte 2 figure di coordinamento:

AREA COORDINATA	DESCRIZIONE	COORDINATORE
AREA SANTARIA	Il coordinatore dell'area sanitaria coordina le attività di Medici e Infermieri, gestisce l'ambulatorio ed è punto di riferimento per i servizi sanitari del territorio (ambulatori, laboratori, ospedali, farmacie...)	Sr. Pierluisa Matiuzzo
AREA SOCIO-ASSISTENZIALE	Il coordinatore dell'area socio-assistenziale coordina le attività dell'assistente sociale, della psicologa, della fisioterapista, dell'animatrice, degli operatori e dei servizi di parrucchiera e pedicure in modo da garantire un intervento armonioso sulla persona. In collaborazione con il coordinatore sanitario ha il compito di gestire l'equipe multidimensionale atta a definire progetti di intervento personalizzati mirati sui bisogni della persona.	Sr. Cleonice Alves Da Silva

## 2.3 MEDICI

La Casa di Riposo “Casa Madre” conta con la presenza di due medici che seguono quotidianamente le ospiti (come previsto dalla convenzione con l’U.L.S.S).

Il Dr. Mohamed H.H. è presente per 09 ore settimanali, con una presenza giornaliera eccetto il martedì.

La D.ssa Paola Aldegheri è presente per 06 ore settimanali, con una presenza giornaliera eccetto il sabato.

### ORARIO AMBULATORIALE MEDICI DELLA CASA DI RIPOSO “CASA MADRE”

	D.ssa Paola Aldegheri	Dr. Mohamed H.H.
Lunedì	8:30 - 9:45	15:00 - 17 .00
Martedì	8:30 - 9:45	-----
Mercoledì	8:30 - 9:45	15 :00 - 17:30
Giovedì	8:30 - 9:45	15 :00 - 17:30
Venerdì	8:30 - 9:30	15 :00 - 16:00
Sabato	-----	9 .30 - 10:30

## 2.4 I.P. e O.S.S.

La Casa di Riposo “Casa Madre” conta su personale specializzato sia per quanto riguarda gli Infermieri che gli Operatori Sanitari. Il numero di infermieri e di operatori presenti è superiore a quelli richiesti dagli standard dalla Regione Veneto al fine di fornire un servizio qualificato a misura delle ospiti e del personale stesso.

## 2.5 ASSISTENTE SOCIALE

La Casa di Riposo “Casa Madre” ha all’interno del suo organico un’Assistente Sociale sr. Cleonice Alves da Silva, la quale cura i rapporti con il Distretto, le pratiche di ingresso delle ospiti ed è punto di riferimento per i familiari per quel che riguarda l’espletamento di pratiche di segretariato sociale.

## 2.6 PSICOLOGA

La Casa di Riposo “Casa Madre” conta con la presenza della Sig.ra Viviana Campitiello, laureata in psicologia. La D.ssa Viviana ha il delicato e difficile compito di accompagnare la fase dell’inserimento delle ospiti, l’accompagnamento individualizzato e di gruppo per una serena socializzazione e convivenza all’interno della Casa di Riposo “Casa Madre. Offre inoltre, su richiesta ed in momenti particolari, un servizio di ascolto per i familiari delle nostre ospiti.



### ORARIO DEL SERVIZIO DELLA PSICOLOGA DELLA CASA DI RIPOSO “CASA MADRE”

Lunedì	9.00-17.00
Mercoledì	9.00-17.00
Venerdì	9.00-17.00

## 2.7 FISIOTERAPISTA

La Casa di Riposo “Casa Madre” conta anche sulla presenza di una fisioterapista . La Sig.ra Tiziana Fabbro opera ogni giorno con servizio individuale e di gruppo.



## ORARIO DEL SERVIZIO DI FISIOTERAPIA DELLA CASA DI RIPOSO "CASA MADRE"

Lunedì	8.30 - 11.30/14.00-17.00
Martedì	8.30 - 11.30
Giovedì	8.30 - 11.30
Venerdì	8.30 - 11.30

### 2.8 ANIMATRICE

Al fine di animare la vita delle nostre ospiti con interventi mirati anche al mantenimento delle loro abilità residue, è presente presso la nostra casa un'animatrice, la D.ssa Francesca Nicalini, che organizza attività ludico-ricreative di piccolo e grande gruppo.

## ORARIO DEL SERVIZIO DI ANIMAZIONE DELLA CASA DI RIPOSO "CASA MADRE"

Lunedì	9.00 - 12.00/14.00-17.00
Martedì	9.00 - 12.00/14.00-17.00
Mercoledì	9.00 - 13.00
Giovedì	9.30 - 16.30
Venerdì	9.00 - 16.30
Sabato (alternati)	9.30-11.30
Domenica (alternati)	15.00-17.00

### 2.9 PARRUCCHIERA

Il servizio viene svolto da persona terza nei giorni di martedì e la spesa è a carico dell'ospite o della sua famiglia. La struttura mette a disposizione il locale per l'esercizio dell'attività.

### 2.10 PEDICURE

Il servizio viene svolto da una libera professionista e la spesa è a carico della Casa, viene tutti i martedì o al bisogno in seguito ad accordi per le necessità/urgenze delle nostre ospiti.



### 2.11 SERVIZIO RELIGIOSO

Presso la Casa di Riposo "Casa Madre", della Congregazione delle Piccole Figlie di S. Giuseppe, risiede una comunità di religiose che animano tutta l'attività liturgico - spirituale.

Le ospiti possono disporre della presenza del sacerdote ogni qual volta desiderano.

Le suore si incaricano della veglia alle salme fino al momento in cui partono dalla Casa per funerale.

Ciò nondimeno all'interno della struttura vige la libertà di culto sia per gli ospiti che per il personale operante sempre nel rispetto dei valori e dei principi della casa.

### 2.12 VISITE SPECIALISTICHE

Le visite specialistiche vengono fatte su indicazioni del medico e sono a carico dei familiari.

Ogni ospite viene sottoposto ad uno screening di base che comprende gli esami generali ematici, radiologici e specifici in relazione alle patologie.

In presenza di cadute e traumi si eseguono sempre gli esami necessari immediatamente.

### **2.13 TRASPORTO**

Il trasporto per le visite specialistiche è garantito mediante ricorso ad ambulanza ed è a carico della famiglia.

### **2.14 GESTIONE FARMACI**

Per quei farmaci che non sono mutuabili, Casa Madre si occupa dell'acquisto e gestione dei farmaci ma il costo degli stessi è a carico della famiglia .

Discorso analogo vale per le ospiti che non sono accreditate per conto delle quali Casa Madre cura l'acquisto, la conservazione e la gestione dei farmaci ma il costo degli stessi resta a carico della famiglia.

### **2.15 ASSISTENZA OSPEDALIERA**

In casi di ricovero dell'ospite, l'assistenza ospedaliera è a carico dei familiari. Sarà cura del personale medico infermieristico della Casa di Riposo "Casa Madre" dare tutto l'appoggio possibile ai familiari per eventuali bisogni dell'ospite. E' a carico dei familiari anche la cura della biancheria di cui ha bisogno l'ospite durante la degenza.

## 2.16 LA NOSTRA OFFERTA SETTIMANALE DI ATTIVITA' DI STIMOLO ED INTRATTENIMENTO

A titolo esemplificativo si riporta la programmazione delle attività settimanali specificando che la stessa potrebbe variare in risposta a nuova pianificazione dei servizi.

Legenda	Attività liturgiche	Attività di animazione	Attività motorie	Attività cognitive
Lunedì	8.00 Celebrazione della Santa Messa presso la Chiesa con possibilità di visione attraverso i monitor presenti nelle camere e negli ambienti comuni			
	9.00 Il buongiorno si vede dal mattino			
	9.30 Laboratorio grafico			
	14.30 Lettura del giornale			
	15.30 Cineforum			
	15.45 Attività di stimolazione cognitiva			
	17.30 Recita del Santo Rosario presso il Salone			
Martedì	8.00 Celebrazione della Santa Messa presso la Chiesa con possibilità di visione attraverso i monitor presenti nelle camere e negli ambienti comuni			
	9.30 Catechesi con il cappellano in salone			
	10.30 Attività di ginnastica di gruppo			
	14.30 Preparazione del nostro giornalino			
	15.30 Tombola			
	17.30 Recita del Santo Rosario presso il Salone			
Mercoledì	8.00 Celebrazione della Santa Messa presso la Chiesa con possibilità di visione attraverso i monitor presenti nelle camere e negli ambienti comuni			
	9.00 Il buongiorno si vede dal mattino			
	9.30 Laboratorio manipolazione			
	9.45 Attività di stimolazione cognitiva			
	14.30 Lettura del libro			
	15.30 Attività di Ergoterapia			
Giovedì	8.00 Celebrazione della Santa Messa presso la Chiesa con possibilità di visione attraverso i monitor presenti nelle camere e negli ambienti comuni			
	9.00 Il buongiorno si vede dal mattino			
	9.30 Giochi cognitivi			
	10.30 Attività di ginnastica di gruppo			
	14.30 Lettura del giornale			
	16.00 Celebrazione della Santa Messa presso il Salone			
Venerdì	8.00 Celebrazione della Santa Messa presso la Chiesa con possibilità di visione attraverso i monitor presenti nelle camere e negli ambienti comuni			
	9.00 Il buongiorno si vede dal mattino			
	9.30 Laboratorio manipolazione			
	14.30 Preparazione del nostro giornalino			
	15.30 Lettura del giornale			
	15.45 Attività di stimolazione cognitiva			
Sabato	8.00 Celebrazione della Santa Messa presso la Chiesa con possibilità di visione attraverso i monitor presenti nelle camere e negli ambienti comuni			
	9.30 Tombola			
	17.30 Recita del Santo Rosario presso il Salone			
Domenica	10.00 Celebrazione della Santa Messa presso la Chiesa con presenza delle ospiti ed apertura ai familiari			
	15.30 Tombola			
	17.30 Recita del Santo Rosario presso il Salone			

### **3. SERVIZI ALBERGHIERI E CONFORT**

#### **3.1 PASTI**

Il vitto comprende: la colazione il pranzo con la possibilità di scelta tra due primi, due secondi, due contorni e la frutta di stagione o frutta cotta e caffè; la cena con un primo, un secondo con variante di formaggi, un contorno cotto, frutta cotta e camomilla.

Il menu viene aggiornato ed esposto giornalmente ed è stato elaborato dal personale sanitario al fine di garantire una dieta variata e che apporti all'ospite il giusto contributo nutrizionale.

Sono previsti la distribuzione del brodo (in conformità alla tradizione locale) e del the nel break del mattino e the, latte o yogurt al break del pomeriggio.



#### **3.2 LAVANDERIA**

Il servizio provvede al lavaggio di tutto il vestiario delle ospiti con riconsegna entro i 2 giorni. La responsabile della lavanderia riconsegna gli indumenti nelle stanze e li sistema negli armadi delle ospiti.

#### **3.3 TELEFONO - TV**

Tutte le stanze sono predisposte per installare:

- televisore
- telefono
- computer (con connessione alla linea) .

La Casa si avvale inoltre di un impianto di filodiffusione per l'ascolto di musica e della messa.

In ogni ambiente comunitario si trova un televisore. Nella sala polivalente è inoltre presente un maxischermo.

#### **3.4 GESTIONE CORRISPONDENZA**

La posta viene consegnata dalla Superiora alla psicologa che la recapita personalmente all'ospite nel giorno in cui viene ricevuta e che la legge insieme all'ospite non autosufficiente.

#### **3.5 UFFICIO AMMINISTRATIVO**

L'ufficio amministrativo è aperto al pubblico tutti i giorni e si occupa della gestione delle rette degli ospiti e del supporto alla famiglia nella gestione delle pratiche amministrative. L'orario di apertura al pubblico è dalle 08.30 alle 12.00 e 14.00- 17:30.

## **4. DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI**

### **4.1 VISITE DEI PARENTI**

Le visite dei parenti sono aperte tutti i giorni nei seguenti orari: dalle 9.30 alle 11.30; dalle 15.30 alle 17.30

E' buona norma, prima di accedere ai piani stanze, avvisare il personale in servizio.

In caso di aggravamento dell'ospite gli orari delle visite possono essere diversi, e queste possono essere anche notturne. E' ammessa l'assistenza notturna nelle situazioni più gravi. Il tutto deve essere concordato con la Direzione.



### **4.2 PRESIDI E AUSILI**

Durante la permanenza in "Casa Madre", se l'ospite avesse necessità, il medico potrà fare richiesta di ausili che verranno concessi del Distretto Sanitario; al decesso dell'ospite gli stessi ritorneranno al Distretto che li ha forniti.

### **4.3 FOTOCOPIA CARTELLA SANITARIA INTERNA**

Per ottenere il rilascio di copia della cartella sanitaria interna, occorre che il paziente, o altra persona di fiducia formalmente delegata, inoltri domanda alla Direzione, che fornirà le dovute informazioni sui tempi di consegna e sulla quota da versare alla Direzione stessa.

### **4.4 PRIVACY**

Al momento dell'ammissione in Casa di Riposo "Casa Madre", viene richiesto al paziente il consenso al trattamento dei propri dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali della Casa stessa.

### **4.5 CUSTODIA OGGETTI PERSONALI**

Nel caso in cui i parenti non abbiano le possibilità, la Direzione stessa si farà carico della custodia di oggetti personali.

### **4.6 DIVIETO DI FUMO**

Per disposizioni di Legge e soprattutto nel rispetto della salute propria e delle altre persone è assolutamente vietato fumare all'interno della Casa di Riposo.

I familiari sono tenuti al rispetto del divieto.

### **4.7 TUTELA**

La Casa di Riposo garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'ospite il quale può formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbalmente alla Direzione. L'ufficio provvede a dare immediata risposta all'ospite per le segnalazioni e i reclami che si presentano di facile soluzione.

Chiunque volesse esprimere le proprie osservazioni ed eventuali reclami può farlo:

- Verbalmente
- Per iscritto con lettera in carta semplice da lasciare all'entrata, nell'apposito contenitore, della Casa di Riposo
- Per telefono o via fax

#### **4.8 PARTECIPAZIONE E VERIFICA**

La funzione di partecipazione si realizza attraverso forme di coinvolgimento degli utenti e degli organi che li rappresentano.

La Casa di Riposo “Casa Madre” garantisce la verifica degli obiettivi e degli standard prefissati, almeno annualmente, dando idonea pubblicazione dei risultati conseguiti.

La verifica sulla qualità del servizio e l’attuazione degli standard viene effettuata tramite l’utilizzo dei questionari sul grado di soddisfazione di ospiti e parenti.

## 5. FATTORI ED INDICATORI DI QUALITA'

### 5.1 ASPETTI STRUTTURALI

La Casa di Riposo “Casa Madre” è in una sua parte nuova, nell'altra (corpo centrale) è stata ristrutturata negli anni '90 ed attualmente sono in corso lavori per l'adeguamento ai requisiti regionali. Si può definire una struttura buona rispondente ai bisogni degli ospiti. La struttura è autorizzata per accogliere 41 ospiti (solo donne) in stanze singole e doppie.



Sono presenti ambienti comuni (sala pranzo, soggiorno polivalente, salottini) organizzati al fine di favorire la socializzazione degli ospiti.



Inoltre la casa è dotata di un ampio spazio all'aperto attrezzato ove nei periodi primaverili ed estivi le ospiti trascorrono alcune ore all'aria aperta godendo dello spettacolo rappresentato dal giardino in fiore.

### 5.2 COSTI

In allegato alla presente carta dei servizi troverà le rette in vigore per l'anno in corso suddivise per tipologia di ospite.

Sono inoltre indicati eventuali spese extra a carico della famiglia.

E' previsto un deposito cauzionale pari a:

- 3 mensilità per le ospiti che entrano in struttura a titolo permanente
- 1 mensilità per le ospiti che entrano in struttura con impegnativa temporanea o contratto a scadenza.

### 5.3 CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ

La Casa di Riposo ha ottenuto nel mese di marzo 2008 la Certificazione di Qualità secondo la norma internazionale ISO 9001.

### 5.4 STANDARD DI QUALITÀ

Sul piano del miglioramento della qualità dei servizi offerti, la Casa di Riposo concentra la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Personalizzazione del servizio	Tempo intercorso tra l'ingresso di un ospite e la stesura del primo progetto individualizzato	Entro 1 mese
Tempestività del servizio lavanderia	Tempi di riconsegna dei capi	2 gg

Monitoraggio sanitario	Cadenza screening generale sullo stato di salute dell'ospite attraverso visite ed esami strumentali	Annualmente (al bisogno naturalmente i tempi sono più brevi)
Assistenza alla persona	Cadenza Bagno Assistito e cambio letto	Settimanalmente (al bisogno naturalmente i tempi sono più brevi)
Presenza infermieristica	Copertura del servizio infermieristico	24 h su 24 (Durante la notte assicurata tramite la presenza in struttura di suore infermiere reperibili in caso di bisogno)
Disponibilità all'ascolto	Orari di ricevimento dei familiari per ascolto	Sempre
	Tempi di risposta ad un reclamo	Entro 30 gg

Gli standard di qualità sono garantiti da

- Definizione delle responsabilità di ciascuna figura professionale e negoziazione annuale degli obiettivi che il personale si impegna a raggiungere;
- Identificazione dei bisogni formativi degli operatori e di tutto il personale in generale;
- Mansionari, linee guida e procedure preparati in collaborazione con altri Istituti religiosi di Verona durante il corso preparatorio al Corso di responsabili per la qualità

## 5.5 FORMAZIONE

Gli obiettivi formativi sono coerenti ai progetti di miglioramento della qualità.

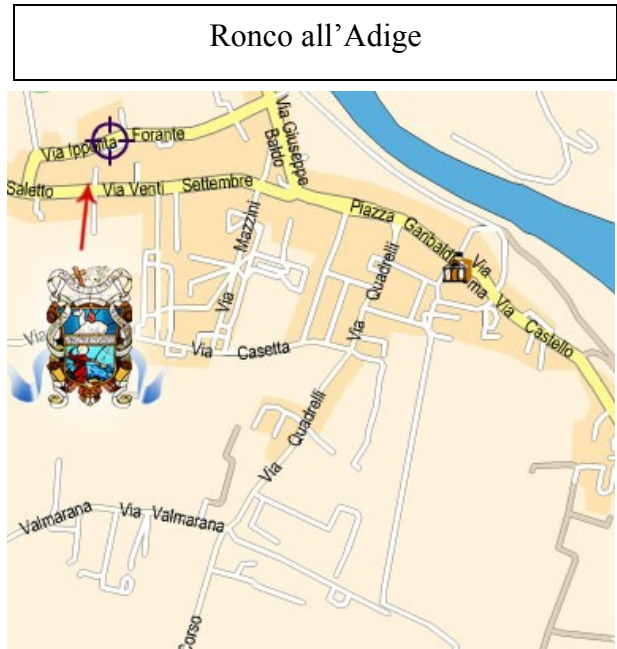
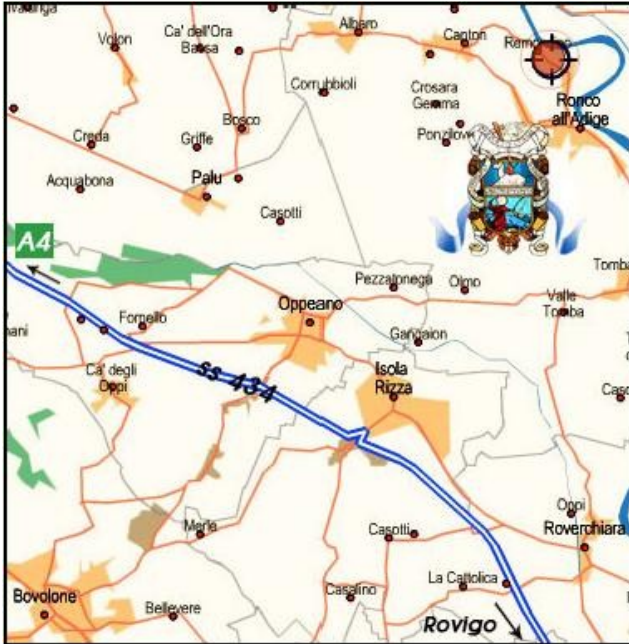
All'interno della struttura vengono organizzati corsi di formazione obbligatori per il personale allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica di lavorare per progetti individualizzati.

Tutti i profili professionali sono coinvolti nei processi formativi che sono finalizzati a:

- Migliorare i processi di comunicazione con l'utenza
- Favorire lo sviluppo del lavoro d'equipe e la personalizzazione degli interventi;
- Garantire il costante aggiornamento degli operatori dal punto di vista tecnico sanitario ed assistenziale

## 6. CONTATTI

### 6.1 DOVE SIAMO



Casa di Riposo **Casa Madre**  
**Superiora Sr. Marilena Graziani**  
Via Ippolita Forante 12  
37055 RONCO ALL'ADIGE (VR)  
tel.045/6615365  
fax 045/6615348