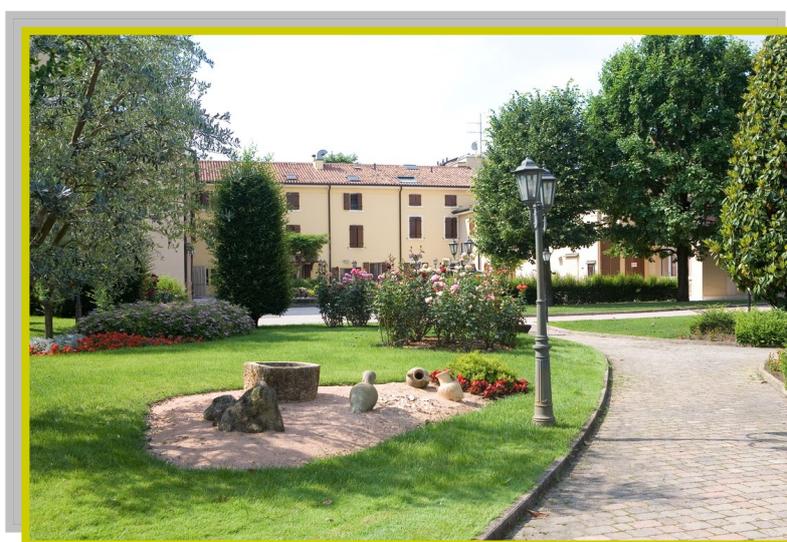




"Il Bene bisogna farlo Bene"
Beato Giuseppe Baldo

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'	- 7 -
1.4 LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE.....	- 7 -
2. SERVIZI ALLA PERSONA.....	- 8 -
2.1 AMMISSIONE	- 10 -
2.1.1 L'AMMISSIONE DI OSPITI ACCREDITATI	- 10 -
2.1.2 L'AMMISSIONE DI OSPITI NON ACCREDITATI	- 10 -
2.2 LO STAFF DI COORDINAMENTO	- 12 -
2.3 MEDICI.....	- 2 -
2.4 I.P. e O.S.S.	- 3 -
2.5 ASSISTENTE SOCIALE.....	- 4 -
2.6 PSICOLOGA.....	- 4 -
2.7 FISIOTERAPISTA	- 5 -
2.8 ANIMATRICE	- 5 -
2.9 PARRUCCHIERA.....	- 6 -
2.10 PEDICURE.....	- 7 -
2.11 SERVIZIO RELIGIOSO	- 7 -
2.12 VISITE SPECIALISTICHE.....	- 8 -
2.13 TRASPORTO	- 8 -
2.14 GESTIONE FARMACI	- 8 -
2.15 ASSISTENZA OSPEDALIERA	- 8 -
2.16 LA NOSTRA OFFERTA SETTIMANALE DI ATTIVITA' DI STIMOLO ED INTRATTENIMENTO.....	- 8 -
3. SERVIZI ALBERGHIERI E CONFORT	- 11 -
3.1 PASTI	- 11 -
3.2 LAVANDERIA.....	- 11 -
3.3 TELEFONO - TV	- 11 -
3.4 GESTIONE CORRISPONDENZA	- 12 -
3.5 UFFICIO AMMINISTRATIVO	- 12 -

4. DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI	- 13 -
4.1 VISITE DEI PARENTI	- 13 -
4.2 PRESIDI E AUSILI.....	- 13 -
4.3 FOTOCOPIA CARTELLA SANITARIA INTERNA	- 14 -
4.4 PRIVACY.....	- 14 -
4.5 CUSTODIA OGGETTI PERSONALI.....	- 15 -
4.6 DIVIETO DI FUMO	- 15 -
4.7 TUTELA.....	- 15 -
4.8 PARTECIPAZIONE E VERIFICA	- 15 -
4.9 RECLAMI.....	- 15 -
5.1 ASPETTI STRUTTURALI.....	- 16 -
5.2 COSTI.....	- 16 -
5.3 CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ.....	- 16 -
5.4 STANDARD DI QUALITÀ.....	- 16 -
5.5 FORMAZIONE.....	- 18 -
6. CONTATTI	- 18 -
6.1 DOVE SIAMO	- 18 -



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:

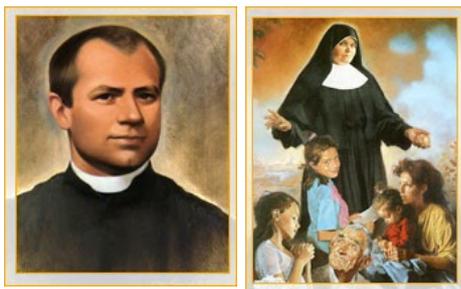
- LA QUALITÀ
- GLI STANDARD
- IL DIRITTO DI SCELTA

La Superiora

Sr. Cleonice Alves Da Silva

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.

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 e la dignità e il diritto della persona assistita ad essere infortunata del suo stato di salute 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; sono impegnati decisamente nella difesa e nella promozione della vita umana e ad osservare le esigenze del segreto professionale e rifiutare la ricerca di lucro.

- **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.

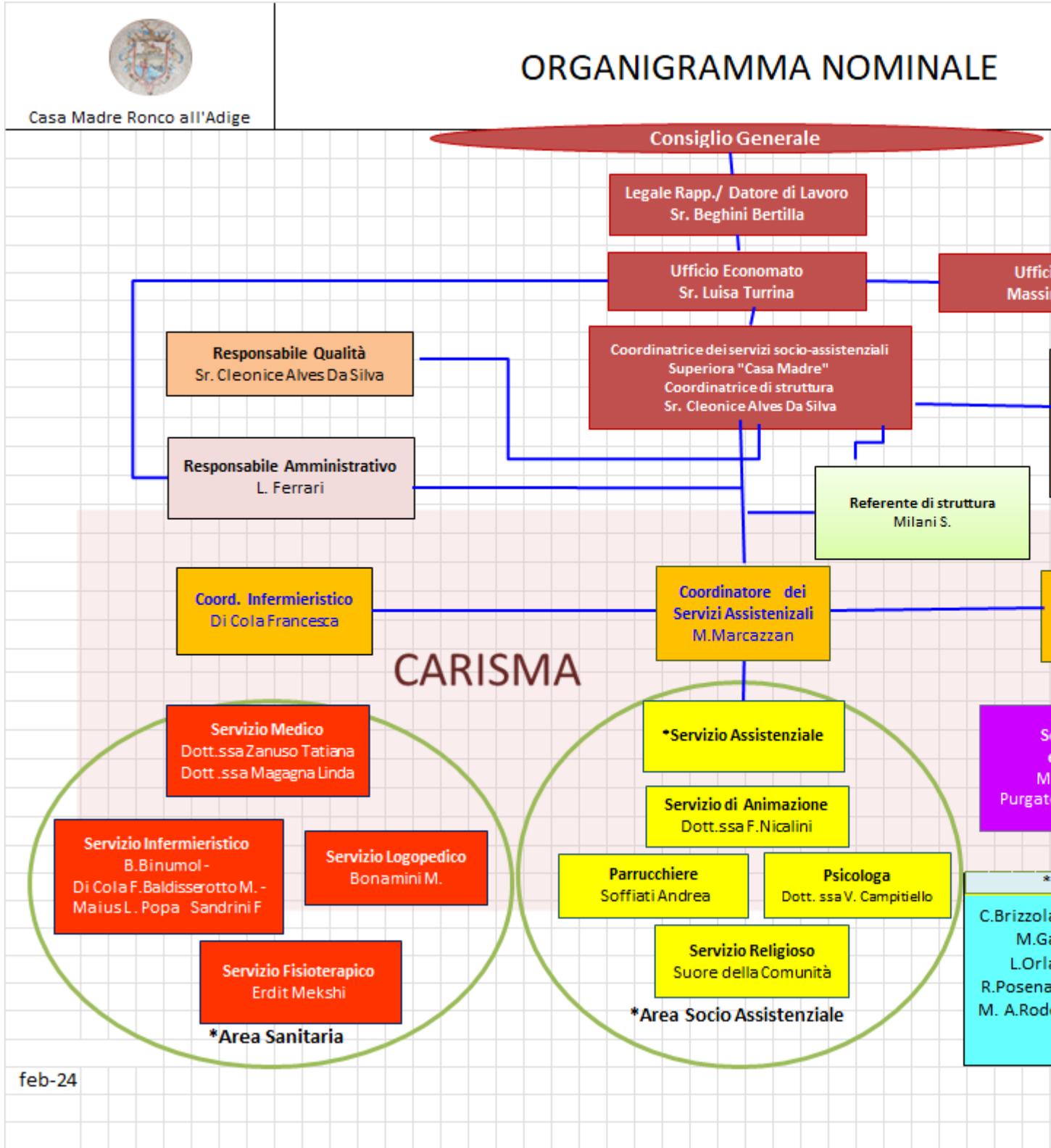
- **EFFICIENZA**

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 atto a realizzare i fini che si è proposto e ottenere il risultato atteso.

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



1.4 LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE



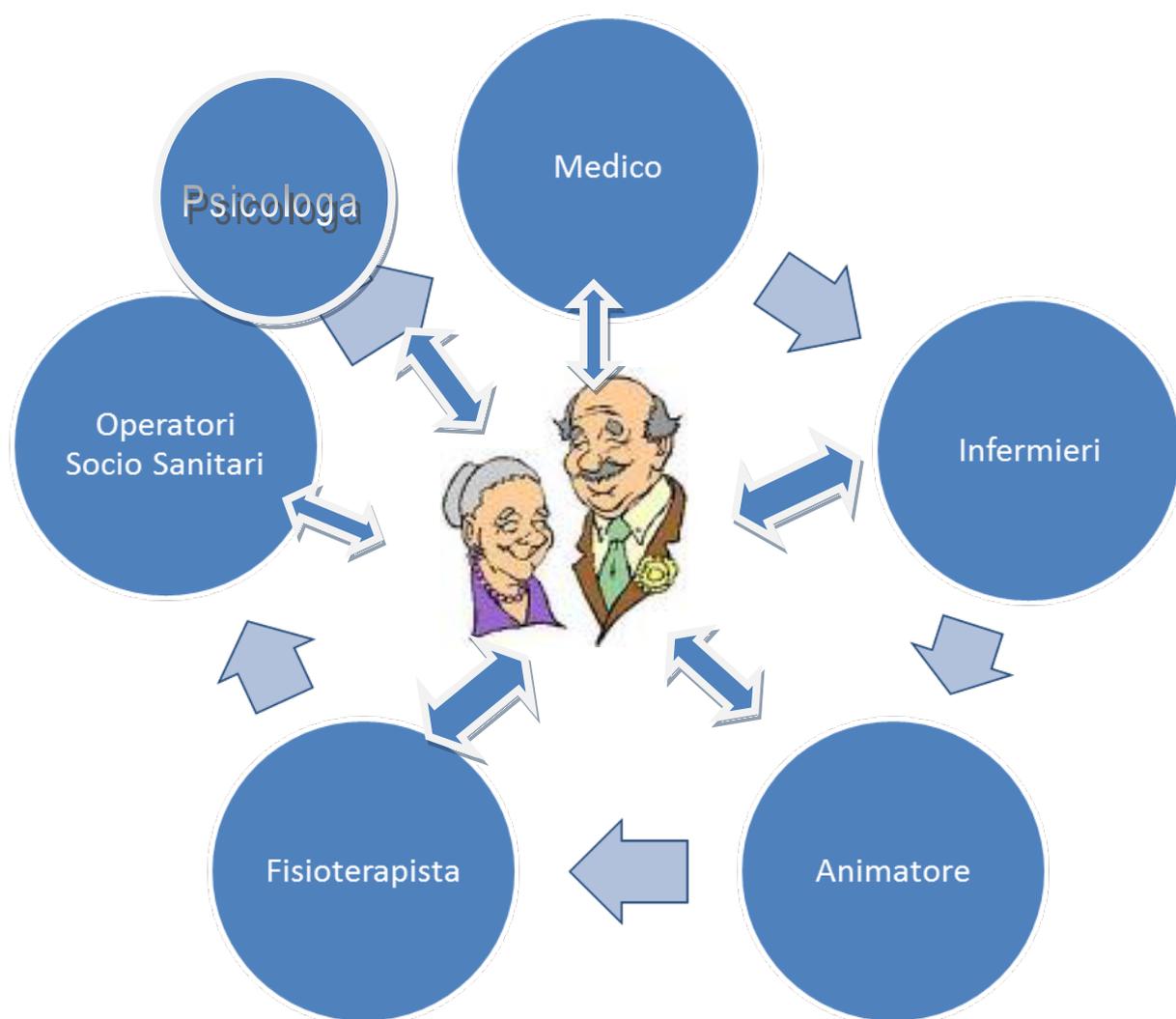
2. SERVIZI ALLA PERSONA

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 equipe multidimensionale caratterizzata da collaborazione per il bene dell’ospite .

Servizi socio-sanitari



2. SERVIZI ALLA PERSONA

La Casa di Riposo "Casa Madre" ha avviato un processo di riorganizzazione interna che ha portato nel

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 all'ufficio residenzialità. 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:

1. Per essere inserita in lista di attesa è sufficiente consegnare la domanda
2. Eventuali casi sociali segnalati dagli enti territoriali potranno avere priorità rispetto ai criteri di ingresso in rispondenza al Carisma della Congregazione Piccole Figlie di San Giuseppe
3. Hanno priorità coloro che sono residenti nei paesi limitrofi di Ronco all'Adige
4. A parità di condizioni fa fede la data di presentazione della domanda di ingresso

Criteri comunque per l'ammissione in Casa Madre sono:

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 o di lettera di dimissioni da parte dell'ospedale o altra struttura
2. Aver ottenuto l'idoneità da parte del medico di struttura (quando non ha la valutazione SVAMA perché quando ha la valutazione e il profilo 11 non serve l'idoneità da parte del medico)
3. Certificazione Covid 19

COME SI PROCEDE NEL MOMENTO IN CUI UN FAMILIARE ARRIVA A CASA MADRE PER FARE UNA DOMANDA DI INGRESSO?

1. Ogni volta che una famiglia si rivolge alla struttura per richiedere l'inserimento di una persona anziana, l'assistente sociale, la coordinatrice dei servizi assistenziali, il coordinatore infermieristico e la superiora, si incontrano e si fornisce loro tutte le informazioni sulla struttura e sulle modalità di ingresso. Consegna la Carta dei Servizi e la Domanda di ingresso.

2. Non appena c'è un posto disponibile, la assistente sociale o i coordinatori contattano la famiglia e se sono disponibili prenotano la visita pre ingressuale e richiede tutti i documenti sanitari dell'ospite e se possibile chiede di portarlo presso la struttura per essere visitata dal medico o dal coordinatore infermieristico, fare conoscere la struttura, personale e l'ambiente in modo generale. Tutto questo per poter valutare la compatibilità tra bisogni dell'ospite ed offerta di servizi della struttura.

3. **L'assistente sociale, psicologa e coordinatori**, analizzano insieme al medico la documentazione sanitaria e altre informazioni raccolte dai familiari o durante la visita dell'ospite al fine di valutare se il Centro di Servizio "Casa Madre" può rispondere ai bisogni del futuro ospite.

4. **La assistente sociale o la coordinatrice** contattano la famiglia e comunica loro la decisione e le motivazioni della stessa.

5. **In questa fase la assistente sociale e la coordinatrice assistenziale** incontra nuovamente i familiari per mostrare loro la struttura, dà indicazioni più precise in merito alla documentazione necessaria per l'ingresso presso il Centro di Servizio, il tutto documentato in apposito documento. Si concorda inoltre la retta, e tempi e modalità di pagamento e la data effettiva di entrata.

6. **Quando la struttura conferma la disponibilità del posto**, e la famiglia richiede qualche giorno prima dell'entrata dell'ospite, da quel giorno il familiare comincia a pagare il posto letto.

GESTIONE NUOVI INGRESSI DOPO LA PANDEMIA COVID 19:

- **I nuovi ingressi, in questo periodo pandemico:**
 - Devono essere vaccinati per il Covid-19 con tutte le dosi necessarie (almeno 3 dosi quindi due dosi più dose booster), mentre la 4 dose (seconda booster) può anche essere effettuata una volta entrati;

- Consigliabile tuttavia effettuare già tutte le 4 dosi ad ora necessarie. Il nuovo ingresso, ad oggi, secondo indicazioni ULSS e interne della struttura in accordo con il medico, deve effettuare un periodo di isolamento di 4 giorni (se proveniente dal domicilio, dall'ospedale o altra struttura residenziale);
- Una volta entrati viene effettuato tampone di terza generazione dal personale infermieristico e se negativo tutto il materiale dell'ospite viene sanificato e viene accompagnato in stanza;
- A fine isolamento viene effettuato tampone e se negativo l'ospite può entrare in comunità.

DOCUMENTI DA PRODURRE AL MOMENTO DELL'INGRESSO	
Per l'ufficio Amministrativo	Per l'ambulatorio
Fotocopia della carta di identità	Certificazione COVID 19
Scheda SVAMA	Tesserino sanitario
Certificato di residenza e stato di famiglia	Verbale di Invalidità
Fotocopia codice fiscale	Certificazione del Medico curante
Fotocopia pensioni	Libretto sanitario originale
	Libretto di esenzioni
	Se è ricoverata lettera di dimissione
	Test antigenico covid -19 negativo entro le 48 ore l'ingresso in struttura

3.1.3 DOCUMENTAZIONE DA FIRMARE AL MOMENTO DELL'INSERIMENTO IN STRUTTRA

1. Consenso della privacy
2. Contratto e relativa sospensione della cauzione
3. Autorizzazione Uscite Brevi
4. Autorizzazione Tutela privacy, foto, immagini e voci

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 SANITARIA	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...)	Infermiere
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 la presenza di due medici che seguono quotidianamente le ospiti (come previsto dalla convenzione con l'U.L.S.S).

Dopo l'entrata di una nuova ospite trascorsi circa quindici giorni o al bisogno, i medici invitano la famiglia per un colloquio sulla situazione sanitaria dell'ospite.

Fattore di qualità	Indicatore	Standard atteso
Presenza	Ore di presenza mensili	Dr. ssa Magagna 40 h Dr.ssa Zanuso 25h
Monitoraggio sanitario	Screening in ingresso: <ul style="list-style-type: none">• Esami generali del sangue• Esame delle urine• ECG	Esami effettuati entro 1 mese
	Periodicità dello screening di base: <ul style="list-style-type: none">• Esami generali del sangue• Esame delle urine• ECG	Annuale
	Periodicità della rivalutazione sanitaria (visita)	Mensile

ORARIO AMBULATORIALE MEDICI DELLA CASA DI RIPOSO “CASA MADRE”

GIORNI	Dott.ssa Tatiana Zanuso	Dott.ssa Magagna Linda
Lunedì	13.00 – 14.30	09.00 – 12.00
Martedì	08.00 – 11.00	08.30 – 10.30
Mercoledì	13.00 – 14.30	08.30 – 10.30
Giovedì	12.30 – 13.30	09.00 – 12.00
Venerdì	08.00 – 11.00	08.30 – 10.30
Sabato		

N.B. Per i familiari che desiderano parlare con i medici sono pregati telefonare in ufficio amministrativo per prenotare l'incontro

IP. e O.S.S.

La Casa di Riposo “Casa Madre” conta un 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.

SERVIZIO ASSISTENZIALE

Fattore di qualità	Indicatore	Standard atteso
Presenza	Copertura del servizio	24h su 24
Igiene e cura dell'ospite	Periodicità bagno assistito con messa in piega e cura mani	Settimanale
Attenzione all'alimentazione ed idratazione	Idratazione extra pasto	2 volte al giorno o al bisogno
Pulizia ed igiene dell'unità ospite	Cambio letto	Settimanale in corrispondenza del bagno assistito e al bisogno

SERVIZIO INFERMIERISTICO

Fattore di qualità	Indicatore	Standard atteso
Presenza	Copertura del servizio	Dalle 6.30 alle 20.30 presenza infermiere Dalle 20.30 alle 6.30 reperibilità
Monitoraggio sanitario	Periodicità rilevazione parametri vitali: <ul style="list-style-type: none">• PA• FC• Stick glicemico• Saturazione• Peso corporeo	Settimanalmente o al bisogno Mensile o al bisogno

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 la presenza della dott.ssa 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	9.00-17.30
Mercoledì	9.00-17.30
Venerdì	9.00-17.30

Fattore di qualità	Indicatore	Standard atteso
Presenza	Ore di presenza settimanali	24h
Valutazione del livello cognitivo	Periodicità di somministrazione della scala MMSE	Annualmente o al bisogno

27 FISIOTERAPISTA

La Casa di Riposo "Casa Madre" conta anche la presenza di una fisioterapista . Il sig. Giordano Corradini opera nella struttura con servizio individuale e di gruppo

Fattore di qualità	Indicatore	Standard atteso
Presenza	Ore di presenza settimanali	20 h
Coinvolgimento del gruppo	Momenti pianificati di ginnastica di gruppo	2 volte alla settimana per 30 minuti cad.
Valutazione del livello di autonomia motoria	Periodicità di somministrazione della scala TINETTI	Ogni 6 mesi o al bisogno
Mobilizzazioni a letto		5 volte a settimana
Ginnastica di gruppo		2 volte a settimana
Attività individuale in palestra		5 volte a settimana

ORARIO DEL SERVIZIO DEL FISIOTERAPISTA

MENSKIT ERDITH

Lunedì	07.30 -11.30
Martedì	07.30 - 11.30
Mercoledì	07.30 - 11.30
Giovedì	07.30 - 11.30
Venerdì	07.30 - 11.30

2.8 SERVIZIO EDUCATIVO ED ANIMAZIONE

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 con una presenza in struttura di 6 giorni a settimana.

Fattore di qualità	Indicatore	Standard atteso
Presenza	Ore di presenza settimanali	32h
Mantenimento dei rapporti con il territorio	Gita all'esterno	3 all'anno
	Organizzazione di eventi con altri soggetti del territorio che vengono ospitati presso la casa	9 volte all'anno
Organizzazione eventi e feste	Festeggiamento dei compleanni	Nel giorno di nascita della persona
Coinvolgimento delle famiglie	Pranzo aperto ai familiari	1 volta all'anno
	Festa con buffet aperto ai familiari	1 volta all'anno
	Possibilità per la famiglia di pranzare (la domenica e/o nelle feste) con l'ospite	Su richiesta con un limite i max 10 persone al giorno

ORARIO DEL SERVIZIO EDUCATIVO ED ANIMAZIONE DELLA CASA DI RIPOSO "CASA MADRE"

Lunedì	08.30 /12.00	14.00 / 17.00
Martedì	08.30 /12.00	14.00 / 17.00
Mercoledì	08.30 /12.00	14.00 / 17.00
Giovedì	08.30 - 12.00	14.00 /16.00
Venerdì	08.30 - 12.00	
Sabato (alternati)	08.30 - 11.00	
Domenica (alternati)	14.00 - 17.00	

2.9 PARRUCCHIERA

Il servizio viene svolto da persona terza due volte al mese o al bisogno in seguito ad accordi per le necessità/urgenze delle nostre ospiti, 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 in seguito ad accordi per le necessità/urgenze delle nostre ospiti.

Fattore di qualità	Indicatore	Standard atteso
Presenza	Ore di presenza settimanali	6 h

2.11 LOGOPEDISTA

Il servizio viene svolto da una libera professionista e la spesa è a carico della Casa, viene la Dott.ssa Bonamini Martina 2 volte al mese o a bisogno in seguito ad accordi per le necessità/urgenze delle nostre ospiti.

2.12 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.

La S. Messa è celebrata ogni Giovedì, alle ore 16 nella sala polivalente Casa Madre con tutte le ospiti e nelle festività.

Ogni giorno alle ore 09 le ospiti hanno la possibilità di assistere alla messa nel grande schermo in sala polivalente e ogni domenica fare la S. comunione.

Fattore di qualità	Indicatore	Standard atteso
Celebrazioni	Santa messa proiettata negli schermi	Quotidiana
	Messa in soggiorno per favorire la partecipazione di tutti gli ospiti	Ogni giovedì pomeriggio
	Messa in chiesetta - (Sospesa periodo Covid)	Ogni sabato alle 16 Nelle festività alle 10:00

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.

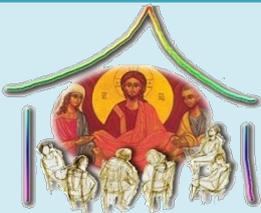
2.15 ASSISTENZA OSPEDALIERA

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

Tipologia di attività	Conduttore	Descrizione
	Educatrice	Vengono proposti laboratori grafici che diventano veri e propri momenti occupazionali dove le signore possono usare la loro fantasia e le loro abilità manipolative per creare disegni e lavoretti che diventano funzionali all'orientamento spazio temporale oltre che all'abilità oculo manuale. Infatti i disegni/lavoretti sono proposti in funzione della stagione e del periodo appunto per aiutare il riorientamento della signora.

<p>Ergoterapia a (cucina)</p>	<p>Educatrice</p>	<p>Stimolare la capacità delle ospiti attraverso un lavoro finalizzato di cui si percepisce in maniera chiara, l'utilità in modo da valorizzare l'apporto di ognuna. In questo caso si aiuta la cucina nel preparare (sbucciare, pulire...) verdure e mele.</p>
<p>Tombolata</p>	<p>Educatrice ed operatori</p>	<p>Attraverso il gioco si creano momenti di svago e socializzazione durante i quali è possibile stare insieme e trascorre del tempo in modo spensierato.</p>
<p>La Lettura Giornale</p>	<p>Educatrice e psicologa</p>	<p>L'attività consiste nel leggere a voce alta articoli di interesse comune, tratti da quotidiani locali cercando momenti di dialogo e riflessione.</p>
<p>Ergoterapia (infermerie)</p>	<p>Educatrice ed operatori</p>	<p>Stimolare la capacità delle ospiti attraverso un lavoro finalizzato di cui si percepisce in maniera chiara, l'utilità in modo da valorizzare l'apporto di ognuna. In questo caso viene aiutato l'ambulatorio piegando garzette comuni che vengono poi sterilizzate e utilizzate per le medicazioni.</p>
<p>Passeggiate all'esterno (soprattutto nei periodi caldi)</p>	<p>Educatrice ed operatrici, fisioterapista, coordinatrice e psicologa</p>	<p>Al fine di mantenere i rapporti con l'esterno, vengono organizzate uscite brevi e/o gite giornaliere nel territorio. A tali attività partecipano principalmente ospiti che sono in grado di deambulare autonomamente anche con ausilio e/o ospiti che necessitano di piccoli aiuti.</p>
<p>Stimolazione cognitiva e sensoriale</p>	<p>Psicologa ed Educatrice</p>	<p>Sono proposte attività come cruciverba, indovinelli, quiz, giochi di logica, letture e scritture, filmati per la stimolazione cognitiva degli ospiti.</p>
<p>Attività RICREATIVE</p>	<p>Educatrice, Psicologa ed Operatori</p>	<p>Sono organizzati laboratori occupazionali (disegno, maglia, decorazioni, decoupage) che rispondono ai desideri e alle capacità degli ospiti. E' organizzata la festa dei compleanni (nello stesso che compiono gli anni) e periodicamente le feste in occasione di ricorrenze particolari.</p>
<p>Sagre & Feste Eventi feste / territorio</p> <p>Tipologia di attività</p>	<p>Educatrice, Volontari, Associazioni</p> <p>Conduttore</p>	<p>All'interno della struttura sono proposti momenti di incontro tra ospiti e comunità creando momenti di socializzazione in cui la realtà della casa di riposo diventi comunitaria. Gli stessi famigliari vengono invitati a partecipare a momenti di festa per avere la possibilità di trascorrere giornate serene e piacevoli con il proprio caro.</p> <p>Descrizione</p>

 <p>Colloqui famigliari</p>	<p>Psicologa</p>	<p>Quando necessario o richiesto, la psicologa è disponibile ai colloqui con i familiari, sia per la raccolta e risignificazione dell'anamnesi familiare e personale dell'ospite, sia per aiutare a mantenere vivi i legami nei nuovi tempi e spazi, della casa e della memoria e ad aggiornare ed apprendere nuove forme di comunicazione con l'anziano e con coloro che in questi nuovi ambiti se ne occupano.</p>
 <p>Colloquio individuale con le ospiti</p>	<p>Psicologa</p>	<p>Colloqui di sostegno psicologico: contribuiscono a far emergere dallo sfondo la figura di quella specifica persona, raccogliendo informazioni su chi è stata, sulle sue abitudini, sulla sua vita ideale e reale, sulle sue aspettative e sui suoi obiettivi raggiunti nel ciclo di vita e soprattutto sui suoi obiettivi futuri.</p>
	<p>Psicologa Educatrice</p>	<p>L'attività, attesa e particolarmente gradita, vuole essere un momento di piacevole intrattenimento, di arricchimento culturale e di stimolazione mnemonica. I film proposti variano dal genere comico al romantico, dai grandi classici alle novità.</p>
 <p>Attività religiose</p>	<p>Personale religioso</p>	<p>Per gli ospiti che lo desiderano tutti i giorni viene celebrata o proiettata nel salone polivalente quotidianamente la Santa Messa e la recita del rosario in gruppo. In occasione di ricorrenze religiose vengono inoltre organizzati momenti celebrativi e di festa.</p>
 <p>Fisioterapia individuale</p>	<p>Fisioterapista</p>	<p>Le Ospite allettate e non che possono trarre giovamento dalla mobilizzazione individuale, sono seguite a letto.</p>
 <p>Gruppo</p>	<p>Fisioterapista</p>	<p>È proposta l'attività di ginnastica di gruppo per mantenere e migliorare le autonomie dei quattro arti.. il tutto in compagnia!!</p>
 <p>Deambulazione assistita</p>	<p>Fisioterapista ed operatrici</p>	<p>La fisioterapista e se segnalato, le operatrici, aiutano e accompagnano le signore nella deambulazione per brevi tratti al fine di mantenere l'abilità residua</p>
	<p>Fisioterapista</p>	<p>La tecar terapia consente attraverso cicli terapeutici di affrontare casi di dolori muscolari, articolari, infiammazioni.</p>

	Fisioterapista	L'attività di palestra consente alle signore di muoversi attraverso l'utilizzo di varie attrezzature.
	Parrucchiera	Il servizio di parrucchiera è presente in struttura una volta ogni quindici giorni, o al bisogno, tutte le ospiti che lo desiderano ne possono usufruire. Al momento del bagno settimanale comunque tutte le ospiti vengono pettinate e sistemate con l'apposita piega settimanale.
	Podologo	Il servizio di pedicure è presente nella struttura settimanalmente tutte le ospiti a turno ne usufruiscono.

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

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 sanitari e da parte del responsabile HACCP dietologa, cuochi, logopedista e coordinatori assistenziale e sanitario. al fine di garantire una dieta variata che apporti all'ospite il giusto contributo nutrizionale.

Sono previsti la distribuzione del brodo (in conformità alla tradizione locale) e del thè nel break del mattino e thè, 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 dall'ufficio amministrativo 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 dal lunedì al venerdì 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 12.30 e 13.00 16:30.



4. DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI

4.1 VISITE DEI PARENTI

NUOVO PROTOCOLLO NUOVI ORARI

Durante questo periodo pandemico le visite ai familiari sono sempre state aperte, rispettando la normativa anti-covid: durante il periodo invernale le visite si possono effettuare dentro, nella sala apposita. Mentre in estate vengono preferite le visite all'aperto nel parco.



NUOVI ORARI

Mattina	Pomeriggio
Da lunedì a venerdì: ore 9.30 e 10.30	Ore 15.00/ 16.00 e 17.00
Sabato e domenica: ore 9.30 e 10.30	
Per un totale di 106 visite settimanale - più visite in reparto al bisogno	

Congregazione Piccole Figlie di San Giuseppe
Casa Madre Ronco All'Adige



NOVEMBRE

2022

PER L'ACCESSO

1



**MISURARE LA
TEMPERATURA**

2



**VERIFICARE
SINTOMI DEL COVID-19**

Febbre e sintomi simil-influenzali come tosse, mal di gola, respiro corto, dolore ai muscoli, stanchezza sono segnali di una possibile infezione da nuovo coronavirus.

3



**IGIENIZZAZIONE
DELLE MANI**

4

L'uso
**CORRETTO
MASCHERINA**



ISOLAMENTO: LE NUOVE REGOLE

4 GIORNI

- ✦ per chi dorme una o più notti all'Ospedale;
- ✦ per l'ospite che arriva da un'altra struttura;
- ✦ per la nuova ospite che arriva da casa;
- ✦ per l'ospite che va fuori a pranzo;

In Caso di POSITIVITA al COVID

5 Giorni di Isolamento per:

- ✦ l'ospite positiva;
- ✦ la compagna di stanza;
- ✦ le compagne di tavola;
- ✦ le due che siedono vicino (destra e sinistra);

**E Manteniamo la Casa
Aperta**

DURANTE LA VISITA

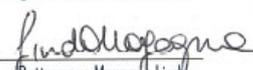
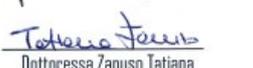


- ✦ L'ospite può mangiare o bere qualcosa;
- ✦ Il familiare deve mantenere la mascherina, coprendo bene naso e bocca;
- ✦ Fare tesoro delle parole del presidente Mattarella:

“Dopo oltre due anni e mezzo di pandemia non possiamo ancora proclamare la vittoria finale sul Covid - ha detto Mattarella -. Dobbiamo ancora far uso di responsabilità e precauzione..”.

Aiutiamoci reciprocamente dobbiamo ancora resistere prima di poter dire è FINITA!

**Chi ama
PROTEGGE**


Dottoressa Magagnoli Linda

Dottoressa Zanuso Tatiana

La Direzione

A tutti un sincero grazie per la collaborazione



PRESIDI E AUSILI

Durante la permanenza in “Casa Madre”, se l'ospite avesse necessità, il medico potrà fare richiesta di ausili che verranno concessi dal 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.

4.4 PRIVACY

La Congregazione Piccole Figlie di San Giuseppe presta particolare attenzione al trattamento dei dati personali. Al momento della richiesta di ammissione alla “Casa Madre” l'ospite viene informato dei trattamenti che verranno svolti sui suoi dati personali, dei suoi diritti e dei dati di contatto del Responsabile della Protezione dei dati. L'ospite è tenuto ad indicare un soggetto a cui potranno essere trasmesse informazioni, anche relative alla sue condizioni di salute, ed è libero di esprimere il proprio consenso in relazione a particolari trattamenti non necessari.

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.

4.9 RECLAMI

La Casa di Riposo "Casa Madre" nell'ambito del programma di miglioramento della qualità del servizio ha stabilito una procedura per i reclami.

Per inoltrare un reclamo è presente in Soggiorno Parenti una cassetta riportante la dicitura "I vostri suggerimenti" ove è possibile inserire le proprie segnalazioni sul modulo presente in copia.

Qualora non sia possibile recarsi presso la struttura il reclamo può essere inoltrato via e-mail all'indirizzo casamadreronco@piccolefigliesg.it indicando:

- MOTIVO DEL RECLAMO/OSSERVAZIONE/SUGGERIMENTO
- COGNOME E NOME DELLA PERSONA CHE RECLAMA
- RAPPORTO CON LA CASA
 - OSPITE
 - PARENTE/AMICO DI UN OSPITE
 - PERSONALE DELLA CASA
 - ALTRO _____

La Direzione di Casa Madre assicura una risposta (o un primo contatto in caso siano necessari tempi più lunghi) entro 30 giorni dalla data di ricevimento.

5. FATTORI ED INDICATORI DI QUALITÀ

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 ha ottenuto l'adeguamento ai requisiti regionali (autorizzazione e accreditamento). Si può definire una struttura buona rispondente ai bisogni degli ospiti.

La struttura è autorizzata ed accreditata per accogliere 50 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.

5.3 CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ

La Casa di Riposo ha ottenuto nel mese di marzo 2011 la **Certificazione di Qualità** secondo la norma internazionale **ISO 9001**.



THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK

CERTIFICATE

CISQ/CSQA as an IQNet Partner hereby states that the organization:

Congregazione Piccole Figlie di San Giuseppe
Via Don Giuseppe Baldo, 7 IT - 37128 VERONA (VR)

for the following scope:

Design and delivery of residential service for older not self-sufficient people.
has implemented and maintains a

Quality Management System

which fulfils the requirements of the following standard:

ISO 9001:2015

Issued on: **2020 - 06 - 30**

First issued on: **2014 - 06 - 30**

Validity date: **2023 - 06 - 29**

Registration Number: **IT - 45499 - 6631**

The status of validity of this certificate can be verified at www.cisq.com or by e-mail to fedcisq@cisq.com



CERTIFICATO

CERTIFICATE n. 6631

SI CERTIFICA CHE IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ DI
WE HEREBY CERTIFY THAT THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OPERATED BY

**Congregazione
Piccole Figlie di San Giuseppe**
Via Don Giuseppe Baldo, 7 - 37128 VERONA (VR)

UNITÀ OPERATIVE
OPERATIVE UNITS

Casa Madre Ronco all'Adige, Via Ippolita Forante, 12 - 37055 RONCO ALL'ADIGE (VR)

È CONFORME ALLA NORMA
IS IN COMPLIANCE WITH THE STANDARD

UNI EN ISO 9001:2015

PER LE SEGUENTI ATTIVITÀ
FOR THE FOLLOWING ACTIVITIES

**Progettazione ed erogazione di servizio residenziale
per persone anziane non autosufficienti.**

IAF: 38

L'USO E LA VALIDITÀ DEL PRESENTE CERTIFICATO SONO SOGGETTI AL RISPETTO DEL
REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE DELLE AZIENDE
THE USE AND THE VALIDITY OF THE CERTIFICATE SHALL SATISFY THE REQUIREMENTS
OF THE RULES FOR THE CERTIFICATION OF COMPANIES MANAGEMENT SYSTEMS

Prima emissione
First issue
30 giugno 2014

Emissione corrente
Current issue
30 giugno 2020

Scadenza
Expiring date
29 giugno 2023

Administratore Delegato
The Chief Executive Officer
Dr. Pietro Bottega



Alex Stoichitoiu
President of IQNET



Ing. Mario Romersi
President of CISQ

5.4 STANDARD DI QUALITÀ

Il Centro di Servizio “Casa Madre” ha definito standard generali e specifici di qualità e quantità, di cui assicura il rispetto.

E' utile tenere presente che, data la peculiarità dei servizi resi alla persona in cui l'ospite è parte del processo di erogazione del servizio, risulta difficile individuare degli indici quantitativi che misurino direttamente il servizio erogato.

Resta fermo che l'Ente si impegna a somministrare periodicamente appositi questionari di soddisfazione dell'utente (familiare, ospite, ecc.) e dispone di un servizio di gestione dei reclami. Gli **standard di qualità generali** corrispondono ad obiettivi di qualità del complesso delle prestazioni rese:

- Impiego di procedure e protocolli;
- Lavoro per progetti individualizzati;
- Formazione del personale;
- Corretto utilizzo delle risorse;
- Sistemi informativi scritti e informatizzati;
- HACCP;
- Attuazione Decreto Legislativo 81/08 e successive modifiche ed integrazioni;
- Attuazione D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni;
- Servizio gestione reclami.

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	1-2 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.

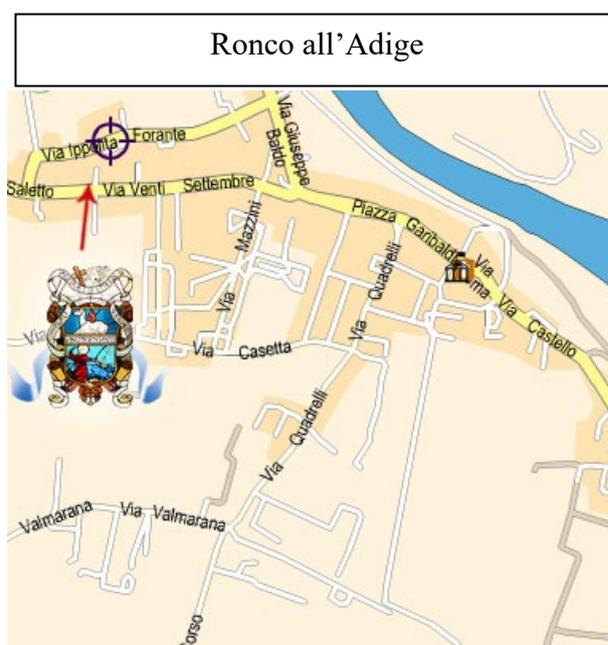
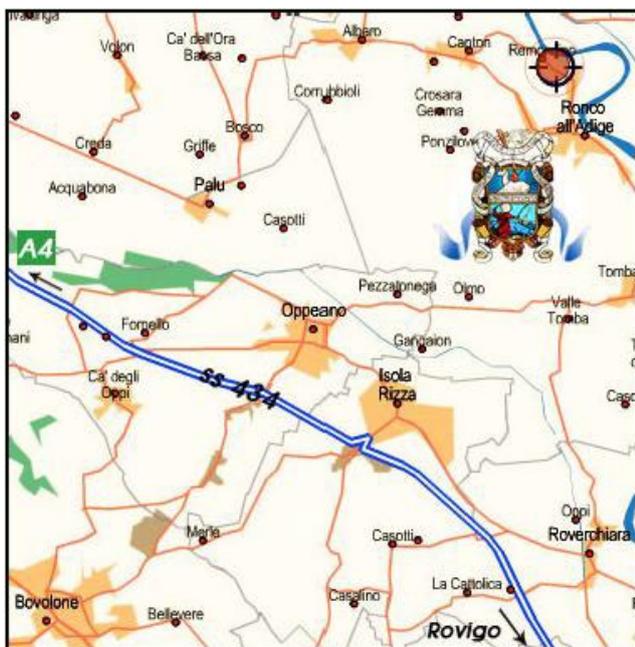
All'interno della struttura vengono organizzati corsi di formazione obbligatori per il personale allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica di lavorare per progetti individualizzati.

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 Madre
Ronco all'Adige

Scheda suggerimenti e Reclami

CODICE: SSR
REV: 00
DATA: Gennaio 2008

RECLAMO/OSSERVAZIONE/SUGGERIMENTO

PERSONA CHE SEGNALE

COGNOME _____ NOME _____

- OSPITE
- PARENTE/AMICO DI UN OSPITE
- PERSONALE DELLA CASA
- ALTRO _____

DATA _____

FIRMA _____

LA DIREZIONE RINGRAZIA PER LA SEGNALAZIONE E GARANTISCE UNA RISPOSTA ENTRO 30 GIORNI DALLA DATA DI RICEZIONE.

SPAZIO RISERVATO AL RESPONSABILE QUALITA'

RICEVUTO IN DATA _____ RIFERIMENTO NON CONFORMITA' _____

NOTE
