



FONDAZIONE
"OPERA SAN CAMILLO"

CASA SOGGIORNO PCC BRESCIANI
Via Bresciani, 2 - 37124 VERONA
Tel. 045 8372711 - Fax 045 8347864

Carta dei Servizi

Responsabili

Amministratore Delegato Fondazione "Opera San Camillo":
Dott. Giancarlo Ruscitti

Direttore e RSSSA:
Dott. A.F.D. Vincenzo Filippi

Coordinatore Infermieristico Fondazione "Opera San Camillo":
Dott.ssa Angela Meneghini

Medico Medicina Generale per Ospiti autosufficienti:
Dott.ssa Paola Garonzi

Medico Medicina Generale per Ospiti non autosufficienti in convenzione:
Dott. Luca Ballarini

Verona ottobre 2014

INDICE

Storia	p. 4
Ubicazione	p. 5
Finalità.....	p. 5
Struttura	p. 6
Convenzionamento	p. 7
Criteri di ammissione	p. 8
Accoglienza e soggiorno	p. 9
Standard di qualità assistenziali	p. 10
Standard di qualità alberghiera	p. 11
Modulo per segnalazioni	p. 14

Carta dei Servizi

STORIA

La località dove ora sorge la Casa Soggiorno "P. C. C. Bresciani" si chiama da sempre San Giuliano, dal nome della vicina chiesa che risale nel suo nucleo originario all'inizio del Quattrocento. Per quattro secoli il "San Giuliano" fu chiesa e casa di campagna degli Agostiniani di Sant'Eufemia; nel 1808 fu demaniato e più tardi, nel 1846, fu acquistato dai Camilliani, che lo adibirono a luogo di riposo e poi a casa di noviziato e di studio per i loro giovani religiosi. Nel 1902, accanto alla casa religiosa, fu costruito un piccolo ospedale (di trenta posti letto), sia per accogliere malati e invalidi del circondario, sia per poter offrire ai giovani religiosi l'occasione di esercitare il servizio infermieristico secondo lo spirito dell'Istituto.

Nel 1962, in seguito al rifacimento generale della casa, l'ospedale dovette essere demolito. Rimase però sempre come progetto, finché nel 1982 un'intera ala, parte della casa, fu nuovamente ristrutturata in conformità alle norme sanitarie per realizzare una Casa di Riposo.

Inaugurata nel 1985, la Casa Soggiorno "Bresciani" ha preso il nome dal Fondatore dei Camilliani a Verona, Padre Camillo Cesare Bresciani (1783-1871), che fu sacerdote letterato e oratore di fama, e soprattutto, dal 1828 alla morte, cappellano e pioniere dell'assistenza ai malati dell'Ospedale e del Ricovero di Verona.

UBICAZIONE

La Casa Soggiorno "P. C. C. Bresciani" è situata in Via Camillo Cesare Bresciani n. 2, a nord-ovest di Verona, verso il quartiere di Quinzano, e dista circa 3,5 Km dal centro città. Si può raggiungere facilmente dalla Stazione con mezzi pubblici:

- linea bus n. 24 direzione Quinzano e
- linea bus n. 22 direzione Villa Monga-Parona

FINALITÀ

La Casa Soggiorno "P. C. C. Bresciani" ha come obiettivo l'assistenza e la cura delle persone anziane. L'Opera si ispira ai principi di accoglienza e carità dettati da San Camillo de Lellis (1550-1614),

Padre e Fondatore dell'Ordine.

Nella Costituzione dell'Ordine dei Camilliani viene dichiarata come finalità dell'Istituto "la gloria di Dio e la santificazione dei suoi membri attraverso le opere di misericordia evangeliche, praticando l'assistenza corporale e spirituale degli infermi. Tale assistenza deve essere applicata ad ogni categoria di persone, da qualsiasi malattia affette (...), in qualsiasi luogo, Ospedale, Casa di Cura e Riposo anziani e anche a domicilio dell'infermo" (art. 4).

La Comunità Camilliana, la Direzione e i Collaboratori operanti nella Casa Soggiorno sono perciò impegnati a garantire:

- corretta informazione sui servizi erogati;

- informazione circa gli standard di qualità presenti e in fase di raggiungimento;
- l'opportunità per tutti, operatori e utenti, di intervenire per il miglioramento del servizio offerto.

Richiamano inoltre i principi fondamentali di:

- uguaglianza dei diritti degli utenti;
- imparzialità e continuità nell'erogazione dell'assistenza;
- diritto di scelta della struttura in cui trascorrere gli ultimi giorni di vita;
- efficacia ed efficienza per garantire la conservazione della salute ed evitare sprechi di risorse.

STRUTTURA

La Casa Soggiorno "P. C. C. Bresciani" ha una capacità di 65 posti letto, distribuiti su cinque piani:

- il piano terra comprendente la portineria, un ampio salone d'accoglienza, l'ambulatorio medico e alcuni servizi generali;
- il piano primo/rialzato è costituito da sala di soggiorno, sala da pranzo e cucina, sala lettura e sala TV, uffici amministrativi, salone-teatro;

il secondo piano è riservato agli Ospiti non-autosufficienti e comprende le camere da letto, la sala per infermeria, un locale per bagno attrezzato, un'ampia terrazza, la Cappella;

- il terzo piano è riservato in parte agli ospiti autosufficienti e in parte ai non-autosufficienti, e comprende le camere da letto, la sala per infermeria, il bagno assistito, la palestra di riabilitazione, lo spogliatoio e il locale per i servizi estetici alla persona;
- il quarto piano è riservato agli Ospiti autosufficienti e comprende le camere da letto, il bagno assistito e un ampio terrazzo.

Tutti i piani sono collegati da monta-lettighe, ascensore e montacarichi per il servizio, nonché da un'ampia scala.

Le stanze di degenza sono a uno, a due o a tre letti; tutte sono dotate di servizi igienici e collegate mediante circuito di chiamata con l'infermeria; sono inoltre dotate di presa telefonica e collegamento TV.

Tutti i locali della Casa di Riposo sono dotati di un moderno impianto/allarme per la rilevazione di fumi, incendio.

Il riscaldamento è garantito da termosifoni allacciati alla centrale di teleriscaldamento; viene garantita una temperatura media di 21°C.

Nei vari piani sono ubicati anche servizi comuni per gli ospiti, personale e parenti.

CONVENZIONAMENTO

La Casa è gestita dalla Fondazione "Opera San Camillo" ed è convenzionata con la ULSS 20 (Prot. n° 50865 dell'08.09.2000) per gli Ospiti non-autosufficienti.

Per gli Ospiti in particolari difficoltà economiche è possibile un contributo del Comune di Verona attraverso il Settore Servizi Sociali.

L'assistenza agli Ospiti accolti è assicurata dalla presenza di Religiosi Camilliani, da personale dipendente e da volontari.

CRITERI DI AMMISSIONE

La Casa Soggiorno accoglie persone d'ambo i sessi, autosufficienti, mentre per i non-autosufficienti segue le disposizioni dell'ULSS n. 20.

La persona autosufficiente che chiede di essere accolta, purché abbia compiuto i 65 anni di età, presenta richiesta scritta di ricovero su un modulo disponibile presso la Segreteria.

La residenza a Verona e in particolare nei quartieri limitrofi alla Casa di Riposo (Borgo Trento, Avesa, Quinzano, Parona) costituisce titolo preferenziale all'accoglienza: si vuole dar modo all'Ospite di rimanere, anche fisicamente, vicino al proprio ambiente di vita (parenti e amici).

L'Ospite viene accettato successivamente alla visita sanitaria del medico responsabile della Casa di Riposo, che determina il suo grado di autosufficienza. Spetta alla Direzione stabilire tempi e modi di ingresso, conformemente alla residenza dell'Ospite e alla priorità della domanda.

Per gli Ospiti **non-autosufficienti** le procedure di accoglienza sono indicate dall'ULSS n. 20:

- a) il Richiedente presenta domanda di Valutazione Multidimensionale al Distretto Socio Sanitario di appartenenza, segnalando la Struttura di preferenza;
- b) l'ULSS n. 20, dopo gli accertamenti delle condizioni Socio Sanitarie del Richiedente, esprimerà con punteggio la Valutazione Multidimensionale, dopodiché inserirà il Suo nominativo nella graduatoria dell'ULSS n. 20;
- c) persone non-autosufficienti in possesso di impegnativa dell'ULSS possono chiedere il trasferimento da un'altra struttura.

ACCOGLIENZA E SOGGIORNO

L'accoglienza vera e propria è concordata tra la Direzione, l'Ospite e i suoi familiari. Di norma viene effettuata al mattino che risulta il momento più adeguato per fare conoscenza con l'ambiente e con il ritmo di vita della Casa anche se, preventivamente, l'Ospite avrà avuto modo di effettuare una visita sommaria alla struttura.

L'inserimento in una stanza a due letti avverrà dopo un riscontro di affinità di carattere con l'Ospite già residente, ma questo non impedirà di effettuare successivi spostamenti dovuti a esigenze di servizio o a manifesta incompatibilità.

Nei primi giorni di presenza l'Ospite è seguito dal coordinatore e dai collaboratori per tutta la giornata per facilitare la sua integrazione nell'ambiente e la conoscenza con gli altri Ospiti. Periodicamente verrà verificato il livello di integrazione dell'Ospite ed eventuali resistenze. Se necessario si ricorrerà alla collaborazione fattiva dei familiari e/o amici.

Normalmente, tutto lo svolgimento della giornata dell'Ospite è segnato dalla presenza del personale e dei volontari.

L'Ospite autosufficiente può gestire liberamente la sua giornata in rapporto alle proprie capacità e interessi. Può uscire dalla Casa di Riposo, ma è tenuto al rispetto degli orari della parte alberghiera.

Al mattino si privilegiano i servizi tecnico-riabilitativi: igiene personale, fisioterapia, ginnastica individuale e collettiva.

Al pomeriggio i momenti ricreativi: incontri comuni, letture, canti folcloristici, attività estetiche e curative.

La giornata tipo per l'Ospite non-autosufficiente comprende le seguenti prestazioni essenziali: alzata, colazione, pranzo, messa a letto (riposo pomeridiano), rialzata del pomeriggio, cena, messa a letto (riposo notturno).

Durante la giornata l'Ospite non-autosufficiente è seguito dalle attenzioni del personale e fatto partecipe – secondo le sue possibilità ricettive – di tutte le attività che si svolgono nella Casa.

Per i punti qui non espressi si rinvia al vigente Regolamento Interno della Casa.

STANDARD DI QUALITÀ ASSISTENZIALI

Al momento dell'entrata, per ogni singolo ospite vengono redatte due cartelle:

- **una cartella amministrativa:** contenente i dati personali (documenti in fotocopia: carta d'identità, codice fiscale, residenza, accordi per il pagamento della retta, ecc.) e i dati identificativi dei referenti responsabili per l'Ospite (familiari, parenti o amici). La cartella amministrativa viene conservata dalla Direzione in apposito schedario e in parte in versione informatica;
- **il fascicolo sanitario FASAS:** è lo strumento multidimensionale contenente i dati anagrafici, la documentazione sanitaria precedente all'ingresso e la monitorizzazione continua dell'Ospite. Il FASAS viene conservato in infermeria in uno schedario riservato e regolarmente aggiornato. Per gli tutti gli Ospiti viene predisposta anche la scheda "PAI", strumento con il quale ci si pone degli obiettivi di mantenimento o recupero per l'Ospite e si effettua una verifica del raggiungimento degli stessi. Almeno una volta all'anno viene fatto un incontro personalizzato con Ospite e familiari in cui viene illustrato il decorso della degenza.

L'attività strettamente sanitaria viene effettuata, in collaborazione con il medico responsabile, dal responsabile della Casa di Riposo e dal personale infermieristico che svolge tutte le attività previste dal profilo professionale (D.M. 739 del 14.09.1994) con particolare riguardo alla somministrazione delle terapie.

L'assistenza di base viene erogata da operatori tecnici che sono in grado di realizzare piani assistenziali personalizzati, in rapporto alla specifica professionalità anche grazie alla trasmissione (mediante consegna rapporti registrati) di informazioni inerenti le condizioni psico-fisiche dell'Ospite, nel rispetto di quanto previsto dalle attuali norme che tutelano la privacy.

STANDARD DI QUALITÀ ALBERGHIERA

La Direzione è impegnata a garantire condizioni ottimali per quanto concerne le attività alberghiere ed assistenziali e a questo scopo valorizza le relazioni umane, la formazione e l'aggiornamento degli operatori stessi.

Particolare importanza viene data al continuo aggiornamento del personale.

La Direzione cura particolarmente il soddisfacimento del bisogno di alimentazione mediante il controllo qualitativo sui cibi. Si attiene inoltre con scrupolo alle diete specialistiche e personali, gestite direttamente in sede.

La Direzione assicura un servizio esterno di lavanderia sia per gli indumenti personali che per la biancheria alberghiera.

La Direzione verifica e sovrintende l'efficacia e l'efficienza delle pulizie; le procedure di pulizia e di sanificazione degli ambienti e servizi della Casa di Riposo sono state date in appalto ad una ditta esterna.

La retta è comprensiva della quota alberghiera, del riscaldamento, dell'assistenza generica, sanitaria e riabilitativa e del supporto psicologico e ricreativo.

La presenza di Religiosi Camilliani anima e accompagna le attività ricreative degli Ospiti, nonché momenti di ascolto, dialogo e amicizia.

La Casa si avvale anche di gruppi di giovani esterni che offrono agli anziani musica, canti, giochi e spettacoli e li coinvolgono in incontri sereni.

L'assistenza religiosa per soddisfare il bisogno spirituale del singolo Ospite mette a disposizione la celebrazione della Santa Messa e Preghiera Comunitaria, al di fuori degli orari alberghieri e, nel rispetto del credo del singolo, prende accordi con Ministri di Culto diverso da quello cattolico.

La Direzione si preoccupa che quanti prestano assistenza diretta o indiretta agli Ospiti operino nel reciproco rispetto dei ruoli e delle competenze, lavorino in spirito di armonia e assicurino così un servizio umanizzante, efficace ed edificante.

Tutti i collaboratori, consapevoli dell'importanza delle relazioni umane, si impegnano a stabilire con gli Ospiti e i loro familiari rapporti amichevoli, basati sul dialogo e sulla disponibilità.



FONDAZIONE
"OPERA SAN CAMILLO"

MODULO PER SEGNALAZIONI,
(suggerimenti, reclami, apprezzamenti)

Il/la sottoscritta _____

in qualità di (paziente, parente di) _____

Desidera evidenziare: suggerimenti
 reclami
 apprezzamenti

Ai sensi della legge 196/03 autorizza la Fondazione Opera San Camillo al trattamento dei dati di cui sopra.

La segnalazione può essere anonima; nel caso in cui sia indicato un recapito, l'URP si impegna a dare una risposta scritta entro 30 giorni dalla data di ricevimento della stessa.

Si garantisce la massima riservatezza.

Data _____

Firma _____

Recapiti _____

N.B. Inserire il modulo nella cassetta delle segnalazioni appositamente adibita.

<i>Spazio riservato alla Direzione</i>	
<i>Sono state inviate alle seguenti unità:</i>	
<input type="checkbox"/>	<i>Altre non conformità (Art. 98) in data: _____</i>
<input type="checkbox"/>	<i>Altro: _____</i>

<i>Data:</i> _____	<i>Firma della Direzione:</i> _____

Casa Soggiorno "P.C.C. Bresciani"
37124 Verona - Via C. C. Bresciani, 2
Tel. 045.83.923.11 - Fax 045.83.41.804
www.operacamillo.it

Centro Riabilitativo "S. Camillo" - Centro Socio-Assistenziale "S. Camillo"
37129 Verona - Via G. Trezzani, 15
Tel. 045.800.24.71 - Fax 045.56.95.649
www.operacamillo.it

Dir. Soc. C. G. R. - Resp. - D.M. Via. 17 - 0422/2026 - Tel. 0422/2026 - Fax 0422/2026 - 0422/2026
Sede Legale: 37124 Verona, Via C. C. Bresciani, 2 - Tel. 045/8392311 - Fax 045/8341804