



Carta dei Servizi
DI ASSISTENZA SOCIALE E SOCIO-
SANITARIA
della
CASA DI RIPOSO
“ISTITUTO CAMPOSTRINI”

Rev. 00 del 15 marzo 2025

SOMMARIO

PREMESSA	3
Che cosa è la Carta dei Servizi?	4
Mission dei servizi	4
Ente gestore	5
Normativa di riferimento	5
SEZIONE PRIMA	7
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E PRINCIPI FONDAMENTALI	7
IDENTITÀ E FINALITÀ GENERALI	7
1. PRESENTAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI	7
2. ORGANIZZAZIONE INTERNA	8
3. CARATTERISTICHE GENERALI DEL SERVIZIO	8
4. IL MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLA QUALITÀ	9
5. PRINCIPI FONDAMENTALI	9
6. RISPETTO DELLA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA	12
7. L'AUTONOMIA DELLA PERSONA	13
SEZIONE SECONDA	14
INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E I SERVIZI EROGATI	14
1. Tipologia dei servizi	14
2. Le rette	14
3. Modalità organizzative	14
3.1 Risorse umane	15
4. Specificità del servizio offerto	16
5. Assistenza religiosa	16
6. Servizio parrucchiere, pedicure, varie	16
7. Ammissione al servizio	16
8. Visite per le strutture residenziali	17
9. Modalità di incontro individuale e di gruppo	17
10. Sede legale	17
11. Pagamento delle rette	17
12. Informazioni	17
SEZIONE TERZA	19
STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI	19
1. Fattori e standard di qualità	19
2. Impegni e programmi	19
SEZIONE QUARTA	20
MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA	20
RECLAMI	20

PREMESSA

Gentile ospite, cari familiari

*Le presentiamo la **Carta dei servizi** socio-sanitari offerti dalla CASA DI RIPOSO “ISTITUTO CAMPOSTRINI”. Ci auguriamo che i nostri livelli qualitativi soddisfino le Sue aspettative e risultino efficaci nel rispondere ai Suoi bisogni. Da parte nostra, Le possiamo assicurare tutto il nostro impegno per il raggiungimento dei migliori livelli qualitativi e per una proficua collaborazione.*

*Per questo motivo abbiamo preparato per Lei, anche in attuazione della LR 22/2002, la presente **Carta dei servizi** con la quale avrà in mano un valido strumento di comprensione delle tipologie dei servizi offerti dalla nostra struttura, nonché delle nostre politiche di tutela dei diritti e del benessere delle nostre/nostri ospiti. La **Carta dei servizi** è per noi uno strumento indispensabile per una reciproca collaborazione stabilita sulla trasparenza, l'efficienza e la qualità dei servizi.*

*La preghiamo di leggere con attenzione questa **Carta dei servizi**. La nostra ispirazione cattolica rafforza l'impegno al servizio del prossimo e il nostro costante sforzo nella cura della persona, nella sua dignità e individualità inalienabile.*

Le informazioni che vi troverà Le saranno utili per conoscere i servizi erogati dalla nostra Casa di riposo, e per meglio avviare una positiva collaborazione che ha al suo centro il benessere e la salute delle nostre/nostri ospiti. Per qualsiasi informazione o richiesta non esiti a rivolgersi alla direzione.

Nella certezza di poter contare sul Suo apprezzamento e sulla Sua collaborazione

Cordialmente

La Direttrice

Che cosa è la Carta dei Servizi?

La Carta dei Servizi è un documento nel quale l'ospite trova:

- la presentazione dell'Ente erogatore e la dichiarazione dei propri fini istituzionali e dei principi fondamentali ai quali l'Ente intende ispirarsi e uniformare l'erogazione dei servizi;
- le informazioni utili per fruire in maniera agevole delle prestazioni e dei servizi dell'Ente erogatore e le modalità di accesso;
- procedura di presa in carico dell'utenza e la diffusione delle informazioni;
- la presentazione, sotto forma di standard di qualità e di impegni programmatici, degli obiettivi che l'Ente intende raggiungere e le modalità operative impiegate;
- le caratteristiche delle prestazioni e servizi erogati, nonché le modalità organizzative;
- le modalità con le quali si assicura la tutela del cittadino/utente rispetto ai disservizi e le modalità e procedure per presentare i reclami;
- le modalità di verifica degli impegni assunti dall'Ente erogatore, di monitoraggio dei servizi e di integrazione con il contesto familiare, sociale ed istituzionale del territorio.

La Carta dei Servizi è una forma di impegno verso le/gli ospiti ed uno strumento di gestione interna delle prestazioni. È la sintesi dinamica, aggiornata periodicamente, di ciò che la Struttura è in grado di offrire e di quello che vorrà essere nell'immediato futuro.

Con la Carta dei Servizi, la Residenza mette a disposizione dell'ospite e dei suoi familiari un idoneo strumento per conoscere con chiarezza i servizi socio-sanitari offerti e i vari servizi erogati.

Nella Carta dei Servizi sono messi in evidenza non solo la natura e la qualità dei servizi che il personale è in grado di offrire ma anche gli obiettivi ed i traguardi che l'ente intende raggiungere, nonché il sistema di controllo e monitoraggio.

Tutto il personale addetto opera per garantire al meglio le proprie attività in sintonia con le esigenze dell'ospite, in collaborazione con le famiglie degli stessi. La Residenza mira a favorire l'integrazione dei servizi con le locali realtà sociali, le istituzioni ed i servizi similari e fonda il suo operato in una modalità di lavoro in equipe multidimensionali per favorire l'incremento costante della qualità dei servizi erogati.

Questo documento è quindi da interpretare in chiave dinamica ed è regolarmente aggiornato.

Mission dei servizi

La MISSION della Residenza è: *attenzione e cura alla persona attraverso il riconoscimento e la valorizzazione individuale, la qualità assistenziale, gli spazi ricreativi e le attività fisiche, culturali e spirituali.*

La "Mission" dei servizi quindi è quella di assicurare un'assistenza socio-sanitaria di alto profilo qualitativo alle persone anziane che ne fanno richiesta, con una metodologia condivisa e di equipe, un approccio multidimensionale ed una alta capacità di coinvolgimento dell'ospite, dei familiari e delle realtà esterne. Il processo assistenziale è finalizzato al mantenimento e al

potenziamento delle capacità residue non soltanto fisiche ma anche cognitivo-comportamentali e relazionali nell'ottica di assicurare alle/agli ospiti un alto livello di cura, assistenza e stile di vita.

La Struttura promuove percorsi socio-assistenziali e socio-sanitari caratterizzati da appropriatezza, adeguatezza e personalizzazione in attuazione della LRV 22/2002.

Ente gestore

Le Suore Campostrini – Sorelle Minime della Carità di Maria Addolorata - con sede in Verona – sono una Congregazione religiosa non profit che opera a livello nazionale e internazionale nel campo educativo ponendo una particolare attenzione alle fasce più deboli: i/le giovani e gli/le anziani/e.

Fondata a Verona nel 1822 da **Teodora Campostrini** è fornita di personalità giuridica fin dal 29 luglio 1949 con D.P.R. n° 656.

L'ente ha al suo vertice la Superiora Generale e il Consiglio Generale composto da sette membri. La direttrice della struttura e i referenti religiosi dei vari servizi vengono nominati dalla suddetta direzione dell'Istituto; i referenti laici invece vengono nominati dalla società di servizi esterna Salus srl, alla quale è stata appaltata la gestione del personale assistenziale, infermieristico, di pulizia e cucina.

L'organizzazione generale ha una impostazione gestionale segnatamente collegiale ed affidata ad un Organo di coordinamento composto dai responsabili dei servizi dell'Impresa Salus e dell'Istituto Campostrini che ha funzione di supporto alla Direzione della struttura. Inoltre, in struttura è attiva una metodologia di lavoro in equipe finalizzata alla valorizzazione dei servizi erogati.

Normativa di riferimento

La presente Carta dei servizi è stata redatta ai sensi della LRV 22/2002 e recepisce, tra le altre, le indicazioni normative di cui alle seguenti e principali norme di settore:

- Deliberazione della Giunta Regionale n. 84 del 16 gennaio 2007 - L.R. 16 agosto 2002, n. 22 "Autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, socio sanitarie e sociali" – Approvazione dei requisiti e degli standard, degli indicatori di attività e di risultato, degli oneri per l'accreditamento e della tempistica di applicazione, per le strutture sociosanitarie e sociali.
- Deliberazione della Giunta Regionale n. 4588 del 28 dicembre 2007 [BUR n.11 del 05/02/2008] " Attività delle Unità di Valutazione Multidimensionali Distrettuali (UVMD) di cui alla DGR 3242/2001 – Approvazione Linee di indirizzo alle Aziende ULSS."
- Deliberazione della Giunta Regionale n. 4589 del 28 dicembre 2007 [BUR n.11 del 05/02/2008]

“Indirizzi per la determinazione dei livelli di assistenza alle persone con disabilità accolte nei servizi residenziali. Attuazione dell’Art. 59 della L.R. 2 /2007”.

SEZIONE PRIMA

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E PRINCIPI FONDAMENTALI

IDENTITÀ E FINALITÀ GENERALI

La CASA DI RIPOSO - "ISTITUTO CAMPOSTRINI" svolge attività socio-educativa, assistenziale e sanitaria rivolta a persone anziane non autosufficienti.

L'elemento qualificante è costituito e caratterizzato da un'attenzione particolare al bisogno di pienezza e di realizzazione di vita della persona anziana. L'evoluzione, il miglioramento della vita, infatti, è sempre presente in ogni persona come bisogno fondamentale, fino alla conclusione della propria esistenza.

Un primo aspetto, pertanto, è rappresentato da una costante attenzione ai bisogni delle/degli ospiti, non solo dal punto di vista di una assistenza infermieristica qualificata, ma anche come offerta di una presenza umana significativa sul piano della comunicazione, della relazione come momento di sostegno, di supporto quotidiano che svolga l'importante funzione di rassicurazione e garanzia affettiva.

La CASA DI RIPOSO - "ISTITUTO CAMPOSTRINI" "si qualifica, quindi, per il particolare modo di "operare" e per l'efficacia del modo di "agire" l'assistenza, la quale si basa sull'attivazione di strategie diverse per stimolare apprendimenti a valenza diversificata: motoria, relazionale, operativa, riflessiva, di preghiera.

1. PRESENTAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI

La CASA DI RIPOSO - "ISTITUTO CAMPOSTRINI", è in possesso dell'autorizzazione al funzionamento come RA rilasciata dal Comune di Verona con provvedimento n. 272165 dell'8 novembre 2011 rispondente alla tipologia rientrante nella classificazione approvata con D.G.R.V. n. 2501 del 06.08.2004 e D.G.R.V. n. 84 del 16.01.2007

In ambito residenziale dispone di 34 posti letto per ospiti di sesso femminile e maschile.

È perfettamente integrata nel contesto territoriale e funge da punto di riferimento per molti abitanti anziani dell'area di Verona e della regione veneta.

L'edificio, ben distribuito, è strutturato su quattro piani e su strutture esterne che comprendono alcuni servizi. A piano terra sono situati la cucina, la dispensa, il magazzino, la portineria, la sala da pranzo, l'amministrazione, la cappella, i salottini di accoglienza e l'ambulatorio medico.

Le salette per il tempo libero e la sala per la cura della persona sono distribuiti nei diversi piani. Le camere delle/degli ospiti si trovano al piano primo, secondo e quarto.

Dispone di molti spazi collettivi arredati con mobili funzionali e confortevoli e abbelliti con quadri che rendono l'ambiente accogliente.

È presente un ampio giardino e cortili, ricchi di varietà di fiori e di alberi.

Ascensore interno, montalettighe, ampi e luminosi corridoi rendono agevoli tutti i percorsi all'interno della struttura.

Le/gli ospiti, i loro familiari ed amici possono usufruire dei diversi salottini, dei cortili, del giardino e possono accedere alle camere delle/degli ospiti.

Dispone di n. 34 camere singole con bagno interno. Tutte le camere sono dotate di un sistema di chiamata infermieristica, antenna TV e di sistema antincendio. In ogni corridoio e in ogni camera è presente un telefono a disposizione delle/degli ospiti. Tutti gli ambienti si affacciano su terrazzi ampi e sui giardini.

2. ORGANIZZAZIONE INTERNA

Superiora Generale dell'ente gestore - "ISTITUTO CAMPOSTRINI":	<i>Anisoara Sandru</i>
Legale Rappresentante:	<i>Bruna Verzè</i>
Responsabile della Struttura:	<i>Eva Florentina</i>

La CASA DI RIPOSO - "ISTITUTO CAMPOSTRINI" ha al suo interno un'organizzazione che fa riferimento all'ente gestore Istituto Campostrini. Il responsabile della struttura è nominato dalla Superiora Generale dell'Istituto e i servizi erogati vengono coordinati dall'Istituto che si avvale anche di servizi ed imprese esterne, mediate l'individuazione di vari responsabili ed una modalità operativa fondata sulla metodologia di lavoro in equipe condivisa, ad ogni livello operativo. Per gli altri aspetti interni si rinvia al Capitolo dedicato ad Organizzazione dell'ente.

3. CARATTERISTICHE GENERALI DEL SERVIZIO

I Servizi erogati hanno carattere di continuità nel senso che sono attivi 365 giorni l'anno (feste e domeniche comprese) secondo gli orari indicati.

La Residenza è un ente privato che si prefigge di raggiungere i seguenti obiettivi:

- 1)** Potenziamento delle capacità fisiche delle/degli ospiti;
- 2)** Potenziamento delle capacità cognitive e psico-relazionali-affettive-comunicative delle/degli ospiti;
- 3)** Mantenimento e miglioramento dell'identità e dell'autonomia di ogni persona;
- 4)** Mantenimento dei rapporti familiari e parentali-amicali quale rete di sostegno e di supporto;
- 5)** Valorizzazione di un ambiente di vita tranquillo, sereno e a dimensione familiare;
- 6)** Svolgimento di tutti i servizi socio-sanitari nelle modalità e forme richieste dalla normativa di settore e secondo alti canoni qualitativi, innovativi e sperimentali;
- 7)** Utilizzo di una metodologia di lavoro in equipe con un approccio multidimensionale alle problematiche di ogni livello operativo per assicurare qualità, adeguatezza e personalizzazione del servizio;

- 8) Valorizzazione della dimensione culturale e spirituale delle/degli ospiti per un servizio completo alla persona.

4. IL MIGLIORAMENTO COSTANTE DELLA QUALITÀ

La Direzione ha incentrato l'organizzazione di tutti i servizi in un percorso di miglioramento continuo della qualità, con un'attenzione particolare alle esigenze delle/degli ospiti, che sono al centro di tutti gli interventi e della programmazione e progettazione multidimensionale. Particolarmente importanti sono le modalità di monitoraggio del servizio che si fondano essenzialmente sui seguenti strumenti adottati in relazione a tutte le tipologie di servizio offerto:

- 1) Incontro per valutare il gradimento del servizio da parte delle/degli ospiti - questionario gradimento ospiti;
- 2) Questionario di gradimento del servizio da parte dei familiari;
- 3) Raccolta ed analisi delle schede reclamo presentate ai sensi di specifiche procedure;
- 4) Valutazione congiunta degli obiettivi di qualità raggiunti;
- 5) Valutazione congiunta degli obiettivi del Piano delle Politiche Complessive;
- 6) Valutazione del clima interno;
- 7) Confronto periodico con i familiari delle/degli ospiti;

La qualità è assicurata da una intensa attività di programmazione, di progettazione, di monitoraggio e dall'istituzione di un organo di coordinamento, composto in modalità multidimensionale, che supporta la direzione nella gestione generale dei servizi per un miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati.

L'accoglienza delle/degli ospiti e l'erogazione dei servizi offerti viene svolta nel rispetto dei principi di seguito elencati.

5. PRINCIPI FONDAMENTALI

5.1 ISPIRAZIONE CATTOLICA

Lo spirito cristiano è il valore principe, il pilastro che sorregge l'organizzazione delle relazioni quotidiane, nel difficile compito di offrire strumenti per costruire comprensione e consapevolezza del significato del bene, del valore dell'amore, del senso del condividere, intrattenendo relazioni rispettose, collaborative e inclusive con gli altri. Ogni operatore è impegnato a trasmettere questi valori universali nelle relazioni con le/gli ospiti attraverso una elevata qualità morale ed etica. La Casa di riposo, per sua natura e funzione, lavora per individuare idonee ed adeguate strategie e metodologie assistenziali come supporto alla persona, alla sua dignità, ai suoi diritti inalienabili nel rispetto dell'esistenza di ogni ospite.

La direzione ed il personale è impegnato a dare risposte appropriate ai bisogni delle/degli ospiti, cercando di garantire loro la più alta qualità di benessere. Le/gli ospiti sono accolte nella nostra struttura nel pieno rispetto e nella massima valorizzazione della loro specificità, della loro storia e dei loro affetti.

5.2 UGUAGLIANZA

I servizi offerti dalla CASA DI RIPOSO - “ISTITUTO CAMPOSTRINI” sono ispirati al rispetto di regole uguali per tutti senza distinzione di sesso, nazionalità, razza, religione, condizioni economiche, politiche e sociali. Tuttavia, per quanto riguarda le prestazioni erogate, abbiamo da tempo superato il concetto di una generica assistenza uguale per tutti, per offrire a ogni ospite cure e servizi personalizzati, che meglio rispondono alle esigenze di ognuno. Ogni servizio e ogni attività è erogato con la finalità di corrispondere al meglio alle necessità e alle esigenze delle nostre/nostri ospiti. Il personale prende in considerazione l’individuo come “persona” nella complessità di bisogni di natura sanitaria e sociale, fisica, relazionale, comunicativa e spirituale.

5.3 IMPARZIALITA’

I comportamenti degli operatori verso le/gli ospiti sono ispirati a criteri di rispetto, giustizia ed imparzialità.

5.4 GARANZIA

Tutti i servizi e le prestazioni della CASA DI RIPOSO - “ISTITUTO CAMPOSTRINI” sono erogati con continuità, regolarità e senza interruzioni.

5.5 TRASPARENZA

All’ospite viene garantita una informazione corretta, chiara e completa sui servizi erogati dalla struttura. L’ospite ha la possibilità di esprimere la propria valutazione della qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare eventuali reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio. La Direzione si impegna a dare immediato riscontro ai suggerimenti o agli eventuali reclami.

5.7 EFFICIENZA ED EFFICACIA

Le risorse disponibili vengono impiegate in modo razionale ed oculato al fine di produrre i migliori risultati in termini di soddisfazione delle/degli ospiti e di gratificazione del personale.

La Direzione garantisce agli utenti le seguenti funzioni:

- *Informazione*
- *Accoglienza*
- *Tutela*
- *Trasparenza*

Informazione

La CASA DI RIPOSO - "ISTITUTO CAMPOSTRINI" assicura la massima informazione sugli obiettivi, le modalità operative di struttura nonché di monitoraggio e verifica, condividendole costantemente con gli utenti, loro familiari e reti sociale, associative del territorio. Oltre agli adempimenti obbligatori quali:

- Esposizione e consegna di copia della Carta dei Servizi;
- Esposizione e consegna di copia del Regolamento interno;
- Esposizione del menù;
- Esposizione del Piano delle Politiche complessive.

La CASA DI RIPOSO - "ISTITUTO CAMPOSTRINI" assicura un costante confronto con tutte le istanze coinvolte anche secondo le seguenti modalità:

- Incontro con gli utenti;
- Incontro con i familiari;
- Lavoro di equipe ad ogni livello organizzativo;
- Programmazione congiunta dei servizi tra tutte le figure professionali;
- Disponibilità della Direzione generale ad un incontro costante con tutte le istanze.

Accoglienza

L'accoglienza nella struttura è svolta dalla responsabile incaricata, dal personale infermieristico e dagli operatori socio-sanitari.

Il suddetto personale, appositamente formato, accoglie le/gli ospiti fornendo le informazioni utili sui servizi offerti e sulle attività. Sin dal primo giorno il personale ha cura di instaurare con le/gli ospiti una relazione volta a limitare gli eventuali disagi e a garantire la libera espressione dei personali bisogni, rispondendo a ogni esigenza e necessità.

Tutela

La tutela delle/degli ospiti è assolta attraverso il costante monitoraggio della Direzione, che attiva tutto quanto necessario al superamento di eventuali disagi, disservizi, reclami, provvedendo ad adottare le adeguate decisioni e risposte.

Il costante monitoraggio di quanto emerso dai questionari di gradimento delle/degli ospiti, dei familiari e del personale nonché dalle segnalazioni emerse delle varie procedure di verifica e di controllo, costituiscono elementi portanti del sistema di tutela interno.

Trasparenza

Riguardo alla trasparenza la direzione si impegna a fornire alle/agli ospiti e ai parenti tutte le informazioni e le indicazioni utili alla comprensione dell'organizzazione della struttura e dei servizi erogati.

6. RISPETTO DELLA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA

Carta dei diritti della persona anziana

La Direzione si impegna a rispettare la “Carta dei Diritti della Persona” di seguito sintetizzata.

Diritto alla vita

Ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria, appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, ventilazione, igiene, protezione ambientale, movimento, evacuazione, riposo, sonno, comunicazione ecc.). Si riconosce che il diritto alla vita dal concepimento alla morte naturale è il primo e inalienabile diritto di ogni uomo.

Diritto di cura ed assistenza

Ogni persona deve essere accolta e curata nel rispetto delle sue volontà e della sua inviolabile dignità, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza; di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività

Diritto di difesa

Ogni persona in condizioni psico-fisiche di svantaggio, deve essere difesa da raggiri, plagi e danni derivanti da altri.

Diritto di prevenzione

A ogni persona devono essere assicurati, quanto possibile, attività, strumenti, presidi sanitari, informazione atti a prevenire peggioramenti e/o danni alla salute e alla sua autonomia.

Diritto di parola e di ascolto

Ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono venire accolte nel limite del possibile.

Diritto di informazione

Ogni persona deve essere informata circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi di cui è oggetto.

Diritto di partecipazione

Ogni persona deve poter partecipare alle decisioni che la riguardano.

Diritto di accettazione

Ogni persona deve essere accettata come individuo portatore di valore.

Diritto alla critica

Ogni persona può esprimere liberamente il suo pensiero e la sua critica inerente le attività e le disposizioni che la riguardano.

Diritto al rispetto e al pudore

Ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza e il concetto di pudore.

Diritto di riservatezza

Ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza, anche secondo quanto previsto dalla legge sulla privacy.

Diritto di pensiero e di religione

Ogni persona deve poter esplicitare le sue idee filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa. L'Istituto Campostrini assicura, in forza della sua ispirazione, un particolare servizio religioso cattolico e riconosce e rispetta ogni credo religioso impegnandosi a valorizzarne le relative esigenze.

7. L'AUTONOMIA DELLA PERSONA

Solo quando si è autonomi si può realizzare la massima libertà. È pertanto importante garantire alle/agli ospiti la maggiore autonomia e libertà possibile, compatibilmente con le loro condizioni psico-fisiche e relazionali. Gli interventi ed i piani personalizzati sono importanti per migliorare continuamente la condizione di vita e il benessere delle/degli ospiti. Le figure professionali, quindi, operano con un unico obiettivo: quello del recupero e del potenziamento delle/degli ospiti al fine di favorire un costante miglioramento dello stile e delle condizioni di vita delle/degli ospiti e per la socializzazione ed il rafforzamento dei legami familiari ed amicali, dei rapporti con le realtà sociali, associative e con le istituzioni e gli altri servizi similari.

SEZIONE SECONDA

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E I SERVIZI EROGATI

1. Tipologia dei servizi

La CASA DI RIPOSO - "ISTITUTO CAMPOSTRINI" dispone dei seguenti servizi: assistenza alla persona, infermieristico, fisioterapico, di animazione e ginnastica collettiva, assistenza religiosa, servizio cucina e servizi generali. Le/gli ospiti possono disporre di giardini e cortili dove, soprattutto nel periodo estivo, vengono svolte una parte delle attività ricreative. Possono, inoltre, disporre di appositi spazi per l'incontro con i familiari, di una cappella per la preghiera. Presso la struttura prestano loro particolare servizio volontario le Suore Campostrini. L'accesso ai servizi residenziali può avvenire in regime privato secondo le specifiche modalità di presa in carico determinate dai relativi Regolamenti interni di struttura che sono liberamente consultabili anche sul sito dell'Istituto Campostrini.

2. Le rette

Le rette private variano in base alla camera scelta, in base al periodo e in base alla tipologia dei servizi richiesti, come indicato di seguito:

da **85,00** a **90,00** euro giornaliera in regime privato, camera singola;

L'accesso ai servizi residenziali può avvenire solo in regime privato secondo le specifiche modalità di presa in carico determinate dal Regolamento interno di struttura che sono liberamente consultabili anche sul sito internet dell'Istituto Campostrini.

3. Modalità organizzative

I servizi sono così organizzati:

La Direzione generale dell'"ISTITUTO CAMPOSTRINI" sovrintende e coordina l'intera gamma di servizi offerti dalla Casa di riposo.

Il metodo qualificante delle modalità operative è dato dal modello di lavoro di equipe, dalla collaborazione tra gli operatori per il continuo miglioramento qualitativo. Esiste un organo di coordinamento, le cui figure responsabili si riuniscono periodicamente con la finalità di favorire lo scambio di informazioni, il lavoro di equipe, la progettazione congiunta, il monitoraggio ed il miglioramento continuo del servizio offerto. Oltre ai momenti di lavoro congiunto si svolgono almeno trimestralmente le riunioni di equipe di struttura cui partecipano tutti gli operatori preposti. L'intera programmazione assistenziale è svolta in modalità condivisa tra gli operatori – sociali e sanitari – addetti.

Le caratteristiche salienti del modello organizzativo sono:

- Organizzazione del servizio nel rispetto di un ritmo di vita più vicino possibile a quello ordinario della famiglia e delle abitudini di vita delle/degli ospiti;

- Redazione, per ciascuna ospite, di una cartella compilata e costantemente aggiornata dalle varie figure professionali operanti nella struttura, secondo un approccio multidimensionale e personalizzato alle problematiche;
- Compilazione di un registro delle presenze delle/degli ospiti;
- Compilazione di un registro del passaggio delle consegne tra gli operatori;
- Presenza di una carta dei servizi aggiornata annualmente;
- Presenza di un Regolamento interno;
- Presenza di documenti, protocolli e procedure redatti ai sensi della LRT 82/2009 e Reg. 86/R del 2020.

3.1 Risorse umane

La CASA DI RIPOSO - “ISTITUTO CAMPOSTRINI” è amministrata e gestita dall’Istituto Campostrini, ha come rappresentante legale (sr. Fernanda) Bruna Verzè

La Direttrice dà le direttive per la definizione di programmi e strategie attuative adottando forme di controllo circa il raggiungimento dei risultati. Sovrintende a tutte le attività tecnico-amministrative ed economico-finanziarie della Casa di riposo, di cui è la responsabile, attuando le decisioni degli organi della stessa.

La Direttrice è competente anche in merito alla gestione generale ed economico-finanziaria delle iniziative approvate; verifica periodicamente che le attività vengano condotte secondo i principi di efficacia, efficienza e trasparenza, implementando il controllo delle attività dei responsabili dei vari settori in collaborazione con l’ente gestore e, limitatamente alla gestione del personale assistenziale, con imprese esterne.

I servizi erogati prevedono l'intervento, oltre che della Direzione e del Coordinamento, anche delle seguenti figure professionali:

- a) Operatori generici;
- b) Operatori assistenza di base e socio-sanitari (OSS-ADB);
- c) Infermiere;
- d) Fisioterapisti;
- e) Educatori/Animatori;

Periodicamente, nelle riunioni di equipe interne ai vari servizi, vengono svolte valutazioni congiunte dei modelli organizzativi, dei carichi di lavoro e dei livelli qualitativi. Tali incontri sono svolti su tre livelli distinti:

- a) Riunione del Consiglio di Congregazione.
- b) Riunione dell’organo di Coordinamento dei responsabili dell’Istituto e dei fornitori esterni;
- c) Riunione di equipe interna della struttura per l’organizzazione dei servizi

4. Specificità del servizio offerto

Tutti i servizi offerti dalla Residenza sono svolti con continuità e senza interruzioni. Essi, cioè, sono svolti 365 giorni l'anno con un lavoro di equipe e un approccio multidimensionale, finalizzato al raggiungimento di alti parametri qualitativi, costantemente monitorati.

5. Assistenza religiosa

La Cappella è dotata di accesso interno per le/gli ospiti; il servizio di assistenza spirituale è garantito dal sacerdote della parrocchia o da incaricati della Diocesi.

I fedeli di altre confessioni religiose possono richiedere la presenza di un loro ministro rivolgendosi all'ufficio di Direzione della struttura.

La Residenza assicura un particolare servizio di assistenza religiosa che si esplica nella celebrazione della S. Messa, della recita del S. Rosario e della disponibilità delle religiose Campostrini, costantemente presenti in struttura, per le esigenze spirituali delle/degli ospiti. Per le/gli ospiti non cattoliche/ci è pienamente valorizzato l'apporto offerto dai ministri delle rispettive confessioni religiose di appartenenza.

6. Servizio parrucchiere, pedicure, varie

Tali servizi sono garantiti settimanalmente. Per i trattamenti di igiene e di cosmesi del piede (pedicure), taglio ed acconciatura dei capelli l'ente ricorre a professionisti esterni lasciando tuttavia la libertà di accesso a professionisti scelti dall'utente stesso. I costi del servizio variano in base al regime di inserimento del paziente.

Per servizi differenti rispetto a quelli offerti è necessario accordarsi con la Direzione.

La struttura non consente l'ingresso degli animali di affezione ai sensi dei regolamenti interni della Residenza.

È possibile usufruire del servizio di lavanderia anche per la biancheria e l'abbigliamento personale previa identificazione di ogni capo con numero assegnato dalla struttura.

7. Ammissione al servizio

Ai servizi erogati dalla Struttura possono accedere, nei sensi indicati dalla normativa, tutti gli interessati senza distinzione di sesso, lingua, religione, idee politiche.

L'ammissione alla Struttura è subordinata alla presentazione della domanda accompagnata dai seguenti documenti:

- Carta di identità o altro documento di riconoscimento;
- Tessera sanitaria rilasciata dall'Unità Sanitaria Locale;
- Codice fiscale;

- Documentazione sanitaria rilasciata dal medico di base dove si dichiara che non è affetta da malattie infettive con eventuale prescrizione di terapia sul modulo rilasciato dalla struttura;
- Documentazione sanitaria relativa a ricoveri ospedalieri e/o in case di cura (ad es. cartella clinica, esami diagnostici ecc.)

N.B.

I due primi mesi di permanenza nella Residenza sono considerati di prova.

Si consiglia di non tenere in camera alcun oggetto di valore né ingenti somme di denaro. In nessun caso la Direzione della CASA DI RIPOSO - "ISTITUTO CAMPOSTRINI" ne è responsabile.

8. Visite per le strutture residenziali

I familiari, parenti ed amici hanno libero accesso durante il giorno, nel rispetto degli orari stabiliti ed esposti, che escludono i momenti dell'igiene alla mattina, la somministrazione dei pasti e il riposo pomeridiano.

Per facilitare i rapporti con i familiari la struttura assicura la possibilità di telefonare e ricevere telefonate, di fare videochiamate e di gestire con rapidità la corrispondenza.

9. Modalità di incontro individuale e di gruppo

Ogni ospite può ricevere visite da parte di familiari, parenti ed amici.

Per favorire il rapporto con la rete di sostegno ed il monitoraggio del servizio, le procedure specifiche dei vari servizi assicurano modalità di incontro con familiari e parenti e modalità di indagine sulla soddisfazione dei servizi erogati.

10. Sede legale

La Direzione centrale, l'amministrazione e la sede legale della Residenza si trovano presso l'"ISTITUTO CAMPOSTRINI", via S. Maria in Organo, 2, Verona (VR).

11. Pagamento delle rette

Le rette relative ai vari servizi devono essere pagate entro il giorno indicato nel relativo contratto e nel Regolamento interno adottato dalla Struttura ed esposto sia all'ingresso della stessa sia sul sito internet istituzionale dell'ente. Il puntuale rispetto di questa scadenza è importante per assicurare l'efficacia e l'efficienza dei servizi.

12. Informazioni

Ulteriori informazioni di dettaglio sulla Struttura, sulle modalità di accesso, sulle attività e prestazioni erogate si possono trovare sul sito internet istituzionale dell'ente o sono fornite dalla Direzione della Residenza e dall'Ufficio amministrativo della stessa oppure dai vari incaricati.

Direzione della Residenza

Orario di apertura:

Mattina: dalle 9,00 alle 12,30 - Pomeriggio: dalle 15. 00 alle 18. 00

Tel. 045-8670611 \ Cell. 366-5406642 \ Fax 045-8670640

Sito web: www.casadiriposo.campostrini.it

La presente **Carta dei servizi** viene consegnata al momento dell'attivazione del servizio a tutte le/gli ospiti ed a chiunque ne faccia richiesta. È inoltre esposta presso la bacheca della Residenza (Piano terra) e pubblicata sul sito istituzionale. La **Carta dei servizi** va letta in combinato disposto con i **Regolamenti Interni** di strutture e servizi.

SEZIONE TERZA

Standard di qualità, impegni e programmi

1. Fattori e standard di qualità

L'ospite che fa esperienza concreta di un particolare servizio e/o prestazione è in grado di percepire la qualità del servizio offerto.

La Direzione considera, per i propri servizi, i seguenti fattori di qualità:

- a) puntualità nell'erogazione delle prestazioni
- b) regolarità del servizio
- c) accessibilità-rapporti con i familiari
- d) informazione fornite all'ospite
- e) rapporto con il territorio e le realtà associative e del volontariato, istituzionali ed altri servizio
- f) lavoro in equipe multidimensionale.

Al fine di monitorare i parametri di qualità la Direzione assicura l'analisi delle seguenti risultanze:

- a) Scheda reclami;
- b) Questionario soddisfazione ospiti;
- c) Questionario soddisfazione familiari-rete di sostegno;
- d) Questionario sul clima interno ed il comfort ed ambiente di vita;
- e) Registro eventi critici;
- f) Valutazione del personale.

2. Impegni e programmi

La Direzione della CASA DI RIPOSO - CAMPOSTRINI si impegna a monitorare periodicamente la qualità dei servizi offerti mediante una metodologia di programmazione e verifica-monitoraggio svolta costantemente ed in modalità multidimensionale ad ogni livello dell'organizzazione interna e che ha la sua massima espressione nell'Organo di Coordinamento Multidimensionale che supporta la Direzione nella programmazione, progettazione e monitoraggio generale di tutti i servizi erogati.

SEZIONE QUARTA

Meccanismi di tutela e di verifica

Reclami

Al fine di rendere effettiva la tutela dell'ospite, la Direzione della CASA DI RIPOSO - CAMPOSTRINI ha individuato la possibilità di presentare segnalazioni o reclami con la stesura di una specifica scheda che è a disposizione di ospiti e familiari. Alle segnalazioni o ai reclami la Direzione assicura una risposta entro 30 giorni. Le specifiche sull'utilizzo di questo strumento sono indicate nelle procedure che disciplinano i singoli servizi.

Programmazione e verifica degli impegni, lavoro in equipe

La CASA DI RIPOSO - CAMPOSTRINI assicura la programmazione di tutti i suoi servizi mediante i seguenti strumenti condivisi che sono esposti in bacheca all'interno della struttura e pubblicamente consultabili:

- c) Piano delle Politiche Complessive;
- d) Piano di formazione del personale;
- e) Documento di valutazione rischi e normativa specifica in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Tale intensa attività programmatica nonché la valutazione della qualità dei servizi è monitorata costantemente ed in equipe mediante i seguenti strumenti/documenti;

- a) Analisi delle schede reclamo;
- b) Analisi annuale degli indicatori dei piani;
- c) Analisi dei questionari di gradimento somministrati ai familiari;
- d) Incontro periodico con le/gli ospiti;
- e) Analisi dei questionari sul clima interno.

Modalità di monitoraggio:

- f) Riunione del Consiglio di Congregazione;
- g) Riunione dell'Organo di coordinamento;
- h) Riunione dell'equipe di struttura;
- i) Incontro annuale con tutti i familiari.

L'organizzazione interna dell'ente è finalizzata ad assicurare il miglioramento costante del servizio erogato.