

**CASA CLERO**

## *Carta dei Servizi*



**Istituto Don Giovanni Calabria  
Casa del Clero**

Viale Rizzardi, 4 - Negrar di Valpolicella (Vr)

Tel. 045.601.36.19 - Fax 045.750.08.80 - E-mail [direzione.rsa@sacrocuore.it](mailto:direzione.rsa@sacrocuore.it)



# San Giovanni Calabria

Nacque a Verona da genitori poveri l'8 ottobre 1873 e fu consacrato sacerdote nel 1901. Il Signore gli inviò dei fedeli discepoli e gli ispirò la Congregazione dei "Poveri Servi della Divina Provvidenza", composta di Sacerdoti e Fratelli, e quella parallela delle "Povere Serve della Divina Provvidenza", con la finalità di vivere e portare nel mondo la fede in Dio Padre e la fiducia nella Divina Provvidenza, dedicandosi primariamente agli orfani, agli abbandonati, emarginati, ammalati ed anziani.

Tra le sue opere si annovera il complesso ospedaliero di Negrar che, nel suo intendimento, era destinato a divenire "la Cittadella della Carità". Dopo la morte, avvenuta il 4 dicembre 1954 a Verona, il suo ricordo non si è cancellato e, anche oggi, nella Chiesa, don Calabria è indicato come esempio di fede nel Padre Celeste e di amore verso i più bisognosi, nei quali egli vedeva le "vive immagini di Gesù".

Fu beatificato dal Santo Padre Giovanni Paolo II a Verona il 17 aprile 1988 e canonizzato dallo stesso Pontefice il 18 aprile 1999 a Roma. La sua Congregazione è ora presente, col suo stesso spirito, in varie città d'Italia e nel mondo.



**SEZIONE 1 - LA "CASA DEL CLERO"**

- Presentazione della "Casa" . . . . .	3
- Valori e principi fondamentali . . . . .	5
- Aspetti organizzativi . . . . .	7
- Organigramma . . . . .	9

**LA "CITTADELLA DELLA CARITÀ"**

<i>Pianta dell'area sanitaria e sociale del complesso polifunzionale di Negrar di Valpolicella . . . . .</i>	10
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

**SEZIONE 2 - INFORMAZIONI SUI SERVIZI FORNITI**

- Modalità d'ingresso . . . . .	12
- Accoglienza . . . . .	12
- Gestione Amministrativa dell'inserimento dell'ospite . . . . .	12
- Direzione . . . . .	13
- Segreteria di Direzione . . . . .	13
- Residenza . . . . .	14
- Assistenza sanitaria . . . . .	14
- Assistenza medica e fornitura farmaci . . . . .	14
- Assistenza infermieristica . . . . .	14
- Assistenza alla persona . . . . .	14
- Assistenza di riabilitazione e fornitura ausili . . . . .	15
- Servizio di animazione . . . . .	15
- Assistente Sociale . . . . .	15
- Volontariato . . . . .	15
- Servizio alberghiero . . . . .	15
- Servizio di ristorazione . . . . .	16
- Servizio di lavanderia . . . . .	16
- Parrucchiera . . . . .	16
- Podologa . . . . .	16
- Orari di visita . . . . .	16
- Assistenza religiosa . . . . .	17
- Bar . . . . .	17
- Luoghi di incontro . . . . .	17
- Filodiffusione . . . . .	17
- Telefono . . . . .	17

**SEZIONE 3 - STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI**

- Standard di qualità e strumenti di verifica . . . . .	18
- Verifiche . . . . .	18

**SEZIONE 4 - MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA**

- Diritti degli Ospiti . . . . .	19
- Doveri degli Ospiti . . . . .	19
- Tutela della privacy . . . . .	19
- Partecipazione . . . . .	20
- Ufficio Relazioni col Pubblico . . . . .	20

## Presentazione della "Casa"

La "Casa del Clero" è una Struttura residenziale autorizzata al funzionamento con accreditamento istituzionale e, convenzionata con l'Azienda ULSS 9 Scaligera, collocata in Viale Rizzardi, 4 - Negrar di Valpolicella (Vr), nell'area del complesso polifunzionale dell'IRCCS Ospedale Sacro Cuore - Don Calabria di Negrar di Valpolicella, definito la "Cittadella della Carità", ed è costituita da:

- **un Centro Servizi che ospita Religiosi anziani non autosufficienti per un totale di 90 posti dei quali 57 in convenzione.**
- **La "Casa del Clero" è organizzata in tre nuclei assistenziali di Ospiti:**
  - **NUCLEO A con 28 Ospiti residenti al piano terra;**
  - **NUCLEO B con 31 Ospiti residenti al primo piano;**
  - **NUCLEO C con 31 Ospiti, dei quali 25 residenti al secondo piano e 6 residenti al terzo piano.**

### Missione

La "Casa del Clero", quale Centro Servizi per Religiosi Anziani non autosufficienti accoglie persone con vari profili di non autosufficienza che richiedono un livello di assistenza finalizzata al mantenimento e al potenziamento delle capacità funzionali residue della persona, alla prevenzione delle complicanze, attraverso la presa in carico globale della persona da parte dell'equipe assistenziale multi professionale. È finalizzata a fornire accogliimento, prestazioni socio-sanitarie assistenziali tutelari ed alberghiere in un'ottica di miglioramento continuo della qualità.

La "Casa del Clero", quale Struttura residenziale e semi-residenziale, è finalizzata a fornire accogliimento, prestazioni socio-sanitarie assistenziali, di recupero funzionale, tutelari ed alberghiere in un'ottica di miglioramento continuo della qualità, a sacerdoti e religiosi non autosufficienti.

I compiti della "Casa del Clero" sono:

- erogare un'assistenza socio-sanitaria e riabilitativa alla persona non autosufficiente, presa a carico globalmente dall'equipe assistenziale multiprofessionale, garantendo:
  - un'assistenza qualificata;
  - ricerca di livelli ottimali di salute anche con interventi mirati;
  - ricerca del mantenimento e del potenziamento della capacità funzionale residua nella persona non autosufficiente;
  - formazione continua del personale per sostenere la qualità delle prestazioni e la motivazione ad operare;
  - razionalizzazione della spesa.

## La “Casa del Clero” e la Storia

La Struttura “Casa del Clero” è stata inaugurata il 22 settembre 1986.

È stata aperta con la collaborazione e la stipula di convenzioni con:

- la diocesi di Verona;
- la Congregazione dei Figli della Carità (Canossiani);
- la Congregazione dei “Poveri Servi della Divina Provvidenza”.

La “Casa del Clero” è stata la prima Struttura ad essere aperta nella provincia di Verona per dare ospitalità ai sacerdoti e religiosi anziani non autosufficienti, con l’obiettivo di creare un ambiente particolarmente attento alle esigenze fisiche, psichiche e spirituali delle persone religiose ospitate con la finalità di favorire ed implementare nell’organizzazione della struttura le loro pratiche religiose.

## La “Casa del Clero” e l’Ospedale

La collocazione della Struttura, attigua all’**IRCCS Ospedale Sacro Cuore - Don Calabria**, facilita le prestazioni specialistiche e quelle di Pronto Soccorso, favorendo così un continuo aggiornamento dei protocolli assistenziali e terapeutici nella realizzazione del progetto assistenziale dell’Ospite.

# Valori e principi fondamentali

## Valori

Ritornare e mantenere la salute è frutto e obiettivo della collaborazione tra il paziente, i suoi famigliari e il personale socio-sanitario.

Tutti coloro che operano in questa Struttura si impegnano quotidianamente per garantire un'assistenza sanitaria di elevata professionalità e in linea con le più recenti indicazioni cliniche e normative ma anche per considerare il paziente e i suoi famigliari secondo i principi morali, umanitari ed evangelici della tradizione cristiana ereditata da San Giovanni Calabria.

Oltre al contratto di lavoro della propria categoria professionale, tutti gli operatori sottoscrivono anche un documento (*"Natura e fini istituzionali degli Ospedali di Negrar di Valpolicella"*) in cui dichiarano di rispettare nella lettera e nello spirito i principi in esso contenuti.

### *"Natura e fini istituzionali della Cittadella della Carità"*

*Estratto dallo statuto approvato dal Consiglio Generale della Congregazione dei Poveri Servi della Divina Provvidenza in Verona il 12.1.1979 e riconfermato il 17.3.1991.*

art. 6 - «Il malato è, dopo Dio, il nostro vero padrone» (don Calabria). Egli è l'unico centro di ogni interesse, ricerca, provvedimento, struttura, organizzazione dell'Ospedale.

Ogni altro interesse collettivo o personale, materiale o morale, deve essere subordinato al bene del malato.

art. 7 - Il malato è persona e come tale ha diritto alle prestazioni sanitarie più aggiornate e complete, offerte con il rispetto, la premura, lo spirito di servizio che gli sono dovuti per le leggi dell'umana convivenza e per i principi dell'amore cristiano.

art. 8 - L'ammalato soffre per la sua malattia, per la sua solitudine, per la limitazione della sua autonomia e necessita pertanto di una comprensione e di una vicinanza particolari.

L'ammalato non è un peso per la società, non è inutile, è stimolo all'esercizio della solidarietà fraterna dei sani; nella visione della Fede rappresenta Cristo sofferente e perciò svolge una missione redentrice e riparatrice.

## Principi fondamentali

La “Casa del Clero” si impegna a garantire il rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- **EGUAGLIANZA** dei cittadini che hanno diritto all’assistenza senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizione sociale, fisica e psichica.
- **IMPARZIALITÀ** nei confronti dei pazienti affinché l’assistenza socio sanitaria sia assicurata con giustizia ed obiettività.
- **CONTINUITÀ** per garantire un’assistenza regolare e senza interruzioni.
- **PARTECIPAZIONE** degli Ospiti e dei loro familiari alla verifica dei servizi erogati. In tal senso si utilizzano appositi questionari allo scopo di raccogliere giudizi, di formulare suggerimenti ed inoltrare reclami. Inoltre si collabora con il Comitato degli Ospiti e/o dei Familiari e le associazioni di volontariato per il miglioramento del servizio.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA** dei servizi per garantire una assistenza che offra il massimo beneficio possibile in un’ottica di economicità.
- **LIBERTÀ DI SCELTA**: la possibilità offerta all’Ospite di scegliere sempre liberamente tra varie alternative proposte è uno dei cardini delle attività della “Struttura”.



## Aspetti organizzativi

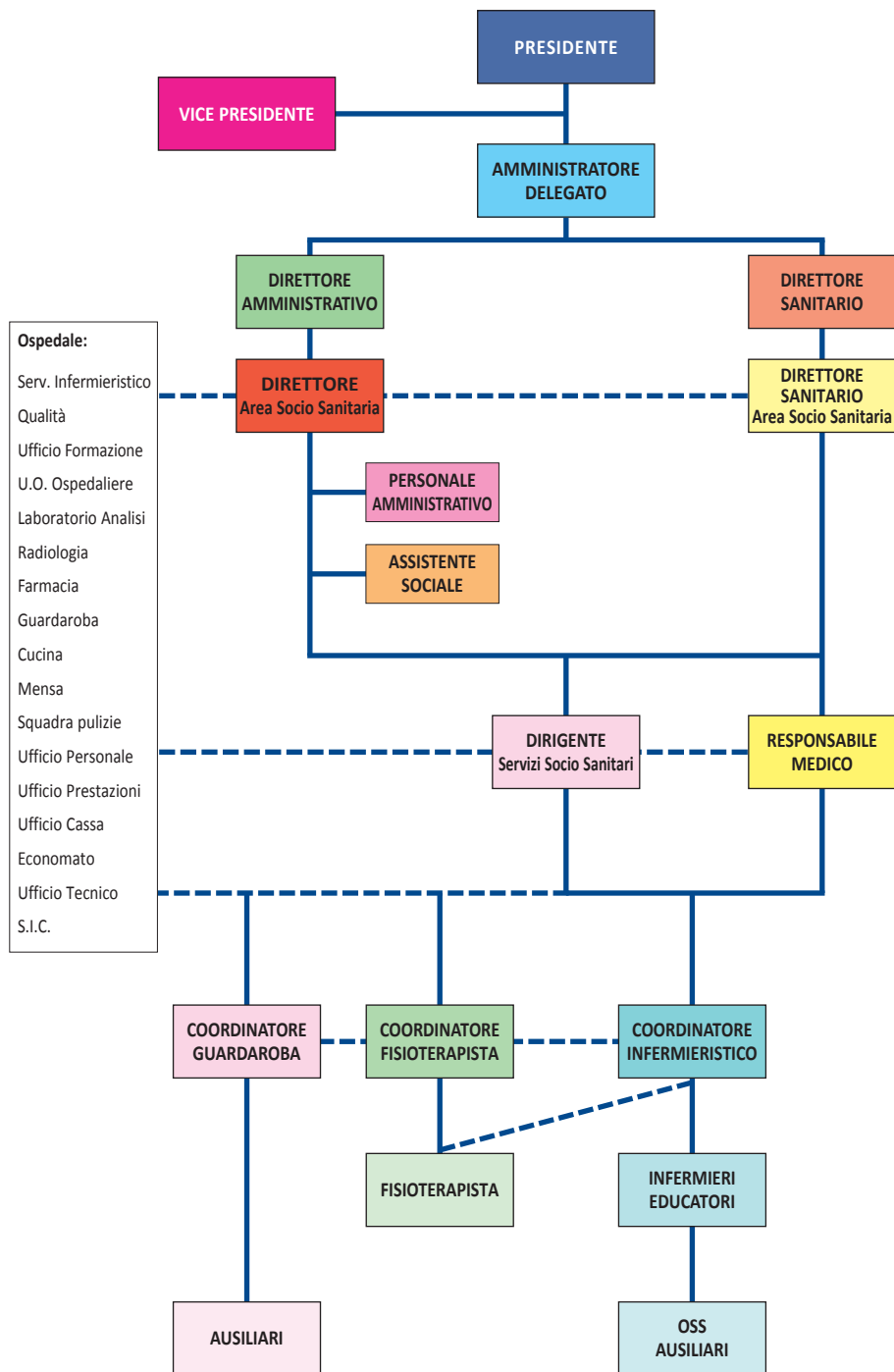
Il Consiglio di Amministrazione dell'IRCCS Ospedale Sacro Cuore - Don Calabria ha previsto un direttore unico per la Casa "Fr. Pietro Nogarè", "Casa del Clero" e Casa "Fr. Francesco Perez" che rappresentano le strutture territoriali della "Cittadella della Carità".

### Direzione

- PRESIDENTE  
*Fr. Gedovar Nazzari*  
Viale Rizzardi, 4 - Negrar di Valpolicella (Vr) - Tel. 045.601.32.12
- AMMINISTRATORE DELEGATO  
*Dott. Mario Piccinini*  
Viale Rizzardi, 4 - Negrar di Valpolicella (Vr) - Tel. 045.601.32.12
- DIRETTORE AMMINISTRATIVO  
*Dott. Claudio Cracco*  
Viale Rizzardi, 4 - Negrar di Valpolicella (Vr) - Tel. 045.601.32.12
- DIRETTORE SANITARIO  
*Dott. Davide Brunelli*  
Viale Rizzardi, 4 - Negrar di Valpolicella (Vr) - Tel. 045.601.32.12
- DIRETTORE CASA NOGARÈ, CASA CLERO E CASA PEREZ  
*Rag. Paolo Ferrari*  
Viale Rizzardi, 4 - Negrar di Valpolicella (Vr) - Tel. 045.601.36.19
- VICE-DIRETTORE CASA CLERO E CASA PEREZ  
*Fr. Marco Vicolo*  
Viale Rizzardi, 4 - Negrar di Valpolicella (Vr) - Tel. 045.601.30.03
- DIRIGENTE SERVIZI SOCIO-SANITARI CASA NOGARÈ, CASA CLERO E CASA PEREZ  
*Dott.ssa Rosalba Dall'Olio*  
Viale Rizzardi, 4 - Negrar di Valpolicella (Vr) - Tel. 045.601.36.19

- **Uffici Amministrativi**  
Tel. 045.601.36.19
- **Cappellano**  
*Don Tiziano Tosi* - Tel. 045.601.47.42
- **Centro Servizi per Religiosi anziani non autosufficienti - Nuclei A, B e C**  
Tel. 045.601.31.44
- **Medico esperto in Malattie Geriatriche, specialista in Medicina dello Sport**  
*Dott. Brunello Milano* - Tel. 045.601.31.44
- **Coordinatore**  
*Loris dr. Rizzolo* - Tel. 045.601.30.68
- **Educatore Professionale**  
*Margherita dr.ssa Rossi* - Tel. 045.601.31.39
- **Fisioterapista**  
*Maria dr.ssa Guardini* - Tel. 045.601.31.16
- **Assistente Sociale**  
*Margarete dr.ssa Schmidt* - Tel. 045.601.30.78

# Organigramma Casa Clero



## 1 Ospedale Don Calabria

### *Piano terra:*

Urodinamica/videourodinamica/cistoscopia,  
Mensa e Cucine, C.E.D.

### *Primo piano:*

Palestra/Medicina Fisica, Ambulatorio Oncologico,  
Senologia, Assistente Sociale, Cappella, Cappellano

### *Secondo piano:*

Reparto di Riabilitazione Intensiva, U.G.C.

### *Terzo piano:*

Reparto di Medicina Fisica e Riabilitativa, Lungodegenza

### *Quarto piano:*

Reparto di Geriatria, Malattie Tropicali

### *Quinto piano:*

Reparto di Oncologia, DH Oncologico

### *Sesto piano:*

Centro Malattie Tropicali, Endocrinologia

## 2 Anatomia Patologica

## 3 Casa Fr. Nogarè

### *Piano -1:*

Poliambulatori,  
Odontostomatologia, Terapia del dolore

### *Seminterrato:*

Poliambulatori, Cappella, Cappellano,  
Sala Operatoria Nogarè, Palestra di riabilitazione

### *Piano terra:*

Direzione, Assistente Sociale, Bar-Edicola,  
Centro Servizi per non-autosufficienti - Nucleo C,  
Sezione Stati Vegetativi Permanenti

### *Primo piano:*

Centro Servizi per non autosufficienti

### *Secondo piano:*

Centro Servizi per non autosufficienti

### *Terzo piano:*

Riabilitazione Ortopedica

### *Quarto piano:*

Centro Servizi per autosufficienti

## 4 Casa Fr. Perez

### *Seminterrato:*

Sala Convegni, Cucina, Palestra, Educatori,  
Centro Occupazionale, Guardaroba, Barberia, Uscita

### *Piano terra:*

Uffici, Coordinatore, Ambulatori, Sala da Pranzo, Bar,  
Comunità Religiosa P.S.D.P., Uscita

### *Primo piano:*

Nucleo A - B, st. 1-18

### *Secondo piano:*

Nucleo C - D, st. 30-58

### *Terzo piano:*

Nucleo E, st. 59-68

# La "Cittadella"

## Pianta dell'area S del Complesso Polifunzionale



# ... della Carità”

Sanitaria e Sociale

ale di Negrar di Valpolicella



## 5 Casa Clero

### **Seminterrato:**

Chiesa, Cucina, Biblioteca, Palestra, Educatori, Salone, Cappellano, Uscita

### **Piano terra:**

St. 01-021 - Soggiorno TV, Comunità Religiosa P.S.D.P., Uscita

### **Primo piano:**

St. 102-131 - Sala da Pranzo, Coordinatore, Ambulatorio Medico e Infermieristico

### **Secondo piano:**

St. 200-215, Sala da Pranzo

### **Terzo piano:**

St. 301-308

## 6 Ospedale Sacro Cuore

### **Seminterrato:**

Farmacia, Sistemi Informativi, Medicina del Lavoro, Parcheggio coperto

### **Piano terra:**

Accettazione degenze, Diabetologia, Medicina Nucleare

### **Piano rialzato:**

Cappella, Cappellano

### **Primo piano:**

Servizio Cardiologia, Radiologia, TAC, RMN, Ecografia, Mammografia, Prenotazione Oculistica, Radioterapia

### **Secondo piano:**

Cardiologia, Emodinamica/Radiologia interventistica, Servizio e Reparto Neurologia, Medicina, Gastroenterologia, SIC

### **Terzo piano:**

Urologia, Sale operatorie, Servizio Oculistica, Terapia intensiva, Ostetricia, Ginecologia, Nido, Gruppo operatorio ginecologico, Endoscopia digestiva, Endoscopia toracica

### **Quarto piano:**

Oculistica, Chirurgia Vascolare, Chirurgia Generale, Chirurgia Toracica, Pediatria, Ortopedia

### **Quinto piano:**

ORL, Chirurgia Plastica, Chirurgia Senologica

## 7 Pronto Soccorso

## 8 Entrata Ospedale

Portineria, Segreteria Centrale/URP, Presidenza, Direzione Sanitaria, Direzione Amministrativa, Uffici Amministrativi, Ufficio Formazione, Ufficio Tecnico, Centro Formazione e Solidarietà, Ufficio Infermieristico, Ufficio Cassa, Ufficio Ticket, Ritiro referti e copie Cartelle Cliniche, Laboratorio analisi, Donatori di sangue, Prericoveri, Parcheggio coperto

### **Modalità d'ingresso**

La domanda di accoglienza a Casa del Clero deve essere inoltrata alla Direzione della Struttura.

Per quanto riguarda i posti in convenzione serve la redazione della scheda SVAMA e la UVMD da parte del distretto di appartenenza della struttura per le persone non autosufficienti.

L'Assistente Sociale della Struttura chiama l'interessato appena vi è la possibilità di accoglimento, concordando la data di ingresso e indicando la retta mensile. Si invita l'interessato e/o la persona di riferimento a presentarsi per l'espletamento delle pratiche amministrative (compreso il cambio di residenza necessario anche per la presa in carico del Medico).

### **Accoglienza**

L'infermiere Coordinatore accoglie l'Ospite ed i familiari all'entrata della Struttura e li accompagna al piano stabilito fornendo loro le informazioni sull'organizzazione interna. Un Operatore Socio Sanitario accompagna l'Ospite nella stanza assegnata e lo assiste nei primi momenti di ambientamento.

Il Medico di reparto, assistito dal Coordinatore visita l'Ospite e definisce la terapia farmacologica.

### **Gestione Amministrativa dell'inserimento dell'ospite**

Il giorno dell'inserimento in Struttura, i familiari sottoscrivono il "Contratto di Ospitalità", contenente l'importo della retta giornaliera e le varie condizioni legate all'ospitalità in struttura. Il contratto viene sottoscritto dall'Ospite, dai Coobbligati e dal Responsabile amministrativo/Direttore Area Socio-Sanitaria; viene consegnata una copia ai familiari mentre l'originale viene conservato nella cartella dell'Ospite.

La retta applicata viene deliberata dal Consiglio di Amministrazione dell'Ospedale Sacro Cuore.

La fattura relativa alla degenza dell'Ospite viene emessa entro il giorno 10 del mese successivo a quello di competenza e viene inviata alla persona di riferimento indicata nel contratto tramite posta elettronica, posta ordinaria o consegna diretta.

## **Direzione**

La Direzione ha la responsabilità complessiva della Struttura, fornisce le direttive principali sull'organizzazione socio-sanitaria ed assistenziale, nonché sugli aspetti finanziari e di comunicazione esterna.

La Direzione mette a disposizione tutte le risorse tecniche, strumentali ed umane previste nella legislazione regionale, nonché tutte le risorse aggiuntive che ritiene necessarie per il raggiungimento dei fini istituzionali.

Alla Direzione è possibile accedere direttamente senza alcuna formalità sia per gli Ospiti che per i familiari.

## **Segreteria di Direzione**

È aperta al lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00; il martedì e giovedì dalle ore 8.30 alle ore 13.00.

La segreteria è responsabile:

- delle pratiche amministrative (procedure di ingresso e contratto)
- del rilascio di certificati
- della fatturazione ai clienti
- dei pagamenti e rimborsi.



## **Residenza**

La Struttura nel suo complesso offre, quali luoghi di residenza, stanze a uno o due posti letto con bagno, fornite di aria condizionata.



## **Assistenza sanitaria**

Le prestazioni sanitarie, mediche, infermieristiche, farmaceutiche e riabilitative specialistiche vengono garantite alla struttura dall'Azienda ULSS 9 Scaligera, nonché le protesi, gli ausili ed altri presidi sanitari con le modalità e le disposizioni previste dalla normativa nazionale e regionale.



## **Assistenza medica e fornitura farmaci**

Nella Struttura è garantita l'assistenza medica continuativa nelle 24 ore; al mattino è presente il medico del reparto, nelle rimanenti ore dai medici dei reparti dell'attigua Casa Nogarè, da un medico di guardia della struttura o del territorio e dal servizio di P.S. dell'Ospedale.

L'Azienda ULSS 9 Scaligera fornisce alla Struttura tramite il servizio farmaceutico dell'Ospedale i farmaci presenti nel prontuario farmaceutico ospedaliero. È vietato ai familiari o ai visitatori fornire ai ricoverati farmaci se non autorizzati dal personale sanitario.



## **Assistenza infermieristica**

L'assistenza infermieristica viene garantita in modo continuativo da infermieri professionali ogni giorno nell'arco delle 24 ore, con una presenza corrispondente allo standard previsto dalla Regione.



## **Assistenza alla persona**

L'assistenza diretta ed indiretta alla persona con particolare riferimento all'igiene alla persona, all'alimentazione, alla mobilitazione, alla protezione, viene erogata da Operatori Socio Sanitari qualificati con attività attribuite loro dal personale infermieristico. L'organizzazione delle attività fa riferimento al modello per Nuclei Assistenziali per ottenere quanto più possibile la personalizzazione dell'assistenza.





## **Assistenza di riabilitazione e fornitura ausili**

L'assistenza riabilitativa, su indicazione del fisiatra, è realizzata da terapisti della riabilitazione presenti quotidianamente in struttura in spazi destinati e con attrezzature specifiche.

L'erogazione, da parte dell'Azienda ULSS 9, di protesi ed ausili dipende dal riconoscimento ai richiedenti dell'invalidità civile, e/o concedibilità del presidio quale parte integrante di un programma di prevenzione, cura e riabilitazione della lesioni e dei loro esiti, che ne determinano l'invalidità.



## **Servizio di animazione**

Nel Reparto sono presenti degli Educatori Professionali che stimolano l'anziano a trascorrere positivamente il proprio tempo. Si lavora sul mantenimento o il recupero cognitivo, sull'orientamento spazio-temporale e soprattutto sulla capacità relazionale attraverso attività culturali, religiose, ricreative ed espressivo-manuali, coinvolgendo piccoli e grandi gruppi.



## **Assistente Sociale**

L'Assistente Sociale gestisce insieme con la Direzione la selezione delle domande di ingresso nella Struttura, dopo l'assegnazione del NUCLEO segue la degenza degli Ospiti. Cura la comunicazione e la collaborazione con gli Istituti Religiosi, la Diocesi di Verona. Svolge funzioni di segretariato sociale, le pratiche per l'invalidità civile, mantiene rapporti con i familiari per particolari situazioni di necessità.



## **Volontariato**

L'Istituto don Calabria è titolare di un'Associazione di Volontariato, che prevede la presenza di gruppi di volontariato o di singoli volontari.

L'Istituto don Calabria si avvale inoltre del Servizio Civile Nazionale ed Europeo che garantisce alcuni "Volontari" nell'arco dell'anno.



## **Servizio alberghiero**

La Struttura garantisce il servizio alberghiero in base alle norme vigenti di igiene per quanto riguarda l'unità di degenza, il cambio della biancheria e l'igiene ambientale.



## Servizio di ristorazione

Il servizio di ristorazione usufruisce della preparazione del vitto da parte della Cucina Centrale dell'IRCCS Ospedale Sacro Cuore - Don Calabria.

Il menù giornaliero articolato su 4 settimane, viene predisposto in collaborazione con la rappresentanza dei familiari degli Ospiti e la consulenza di un medico e di una dietista.

La colazione, il pranzo e la cena sono serviti in sala da pranzo; nei casi particolari si autorizza il servizio dei pasti in stanza.



## Servizio di lavanderia

Tutti gli Ospiti di "Casa del Clero" possono usufruire del servizio di lavanderia per gli indumenti personali in forma gratuita.



## Parrucchiera

Nella Struttura è presente la Parrucchiera alcuni giorni alla settimana in base al calendario di presenza.

L'Ospite non autosufficiente del Centro Servizi può usufruirne una volta al mese per il taglio e la piega dei capelli. Altre prestazioni diverse da queste in riferimento al tipo ed alla frequenza sono a carico dell'Ospite sulla base di un tariffario autorizzato dalla Direzione.



## Podologa

Nella Struttura è presente una Podologa alcuni giorni alla settimana in base al calendario di presenza. L'Ospite di "Casa del Clero" può usufruire di tale servizio in base alle esigenze definite dal Coordinatore di reparto.



## Orari di visita

L'Ospite gode di libertà di movimento, salvo limitazioni imposte dallo stato di salute. Tali limitazioni sono di competenza del medico curante. I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere degli utenti e per la loro accettazione della vita di comunità e, pertanto, la loro presenza è incoraggiata e stimolata come forma di condivisione ed alleanza terapeutica.

L'Ospite può entrare o uscire previa autorizzazione del medico curante; può ricevere visite negli orari stabiliti dalla Direzione ed evitando di recare disturbo agli altri Ospiti, specialmente nelle ore di riposo.

L'Ospite deve osservare il silenzio nei seguenti orari:

- nei locali comuni dalle ore 22.30 alle ore 6.00;
- in stanza dalle ore 13.30 alle ore 15.00 e dalle ore 21.00 fino alle ore 6.00.



## Assistenza religiosa

La “Casa del Clero” è una Struttura dell’ente religioso Istituto don Calabria. Nella Struttura viene data importanza fondamentale alla vita spirituale. È presente un Cappellano, sacerdote dell’Istituto, che è sempre a disposizione per il dialogo personale, la visita al singolo Ospite ed alla celebrazione dei sacramenti.

Quotidianamente tutti i sacerdoti possono concelebrazare la S. Messa e la Liturgia delle Ore, come da programma.

In collaborazione con gli Educatori Professionali ed il Volontariato viene svolto un programma giornaliero dove sono proposti dei momenti che tengono presente l’aspetto religioso e liturgico.

È presente una bellissima e raccolta cappella per il culto cattolico, dove hanno luogo le varie funzioni religiose nei vari periodi liturgici dell’anno.



## Bar

Nella Struttura sono presenti distributori automatici di bevande calde e fredde e nella hall dell’attigua Casa Nogarè è allestito un bar con vendita di giornali, aperto nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 6.30 alle ore 18.00, sabato dalle ore 7.00 alle ore 13.00. Domenica e festivi è chiuso.



## Luoghi di incontro

Nella Struttura sono presenti luoghi di socializzazione e di incontro per gli Ospiti e i familiari, nei saloni sono presenti apparecchi tv.



## Filodiffusione

Nella Struttura è presente il servizio di Wi-Fi finalizzato esclusivamente agli Ospiti e il servizio di filodiffusione attivo negli orari definiti dalla Direzione.

Attraverso la filodiffusione alla mattina viene letto il programma della giornata delle attività educative e motorie che si svolgono nei vari piani della Struttura, in modo che ogni Ospite possa scegliere l’attività alla quale partecipare.

Nella propria stanza è consentito l’uso di apparecchi audio-visivi (generalmente forniti dalla struttura) che possono essere collegati agli impianti di antenna centralizzata.



## Telefono

Il servizio telefonico è garantito a mezzo impianto centralizzato nell’ambulatorio infermieristico.

Nella propria stanza è consentito l’uso di apparecchi audio-visivi (generalmente forniti dalla Struttura) che potranno essere collegati.

La Direzione della Struttura ha definito una serie di fattori di qualità utili alla valutazione degli aspetti relativi all'informazione, alla personalizzazione ed umanizzazione, al servizio assistenziale, sanitario, riabilitativo, alberghiero, all'organizzazione interna.

Tali fattori di qualità (con opportuni strumenti di verifica che comprendono i valori standard, gli indicatori utilizzati e le modalità di rilevazione) permettono di valutare la qualità dei servizi offerti dalla "Casa" nell'ottica di un miglioramento continuo volto al raggiungimento dell'efficacia ed efficienza delle cure e dell'assistenza prestate ed alla soddisfazione dei bisogni dell'Ospite.

### **Verifiche**

La Struttura verifica il miglioramento della qualità dei servizi e l'attuazione degli standard attraverso strumenti quali questionari o interviste di soddisfazione degli utenti, analisi dei reclami, specifici monitoraggi e anche il Comitato degli Ospiti e/o familiari alla quale partecipano la Direzione, gli Ospiti e i loro familiari.

## **Diritti degli Ospiti**

All'Ospite che si rivolge a "Casa del Clero" si assicura:

- di ricevere un trattamento assistenziale, medico ed infermieristico non discriminante sulla base della razza o del sesso o del censo o delle convinzioni religiose o politiche professate;
- di ricevere l'identificazione della propria persona sempre attraverso il nome ed il cognome;
- di ottenere informazioni accurate e comprensibili sul proprio stato di salute, sull'esito degli accertamenti diagnostici effettuati, sulla terapia da praticarsi;
- formulare il proprio consenso o dissenso sul programma assistenziale e/o diagnostico terapeutico prospettato dall'equipe di assistenza;
- di godere di un'assistenza che contemperi le esigenze dell'efficacia e dell'efficienza;
- di potere contare sulla segretezza delle informazioni sulla propria persona e su quella dei propri familiari;
- di identificare facilmente a mezzo del cartellino personale dei dipendenti il personale con il quale entra in relazione.

## **Doveri degli Ospiti**

- L'Ospite di "Casa del Clero" è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri Ospiti, volendo collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della struttura socio-sanitaria in cui si trova.
- La scelta da parte dell'Ospite di risiedere nella struttura esprime la fiducia e la volontà di collaborare con il personale socio-sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un efficace programma assistenziale e terapeutico.

## **Tutela della privacy**

Il trattamento dei dati personali degli Ospiti di "Casa del Clero" viene attuato nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità della persona e della sua riservatezza.

Tutto il personale è vincolato dal segreto d'ufficio ed impegnato a garantire la privacy all'Ospite.

Responsabile del trattamento dei dati è il Direttore.

Responsabile del trattamento dei dati sanitari è il Medico di Medicina Generale della struttura.

## **Partecipazione**

Questa funzione viene garantita a tutti gli Ospiti attraverso il coinvolgimento degli Ospiti stessi e dei loro familiari in tutte le attività di socializzazione della Casa, in particolare modo attraverso il Comitato Rappresentativo degli Ospiti e/o dei loro Familiari.

## **Ufficio Relazioni col Pubblico**

La "Casa del Clero" si avvale del servizio dell'Ufficio Relazioni col Pubblico dell'IRCCS Ospedale Sacro Cuore - Don Calabria che è finalizzato a migliorare la qualità dei servizi socio-sanitari, assicurando agli utenti informazione, accoglienza, tutela e partecipazione. L'U.R.P. è diretto dal Direttore Sanitario ed Amministrativo che si avvalgono della segreteria di Direzione.

L'Ufficio si trova in Viale Rizzardi, 4 - Negrar di Valpolicella (Vr) ed è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.00, tel. 045.601.32.12.

## **Nota**

Si vuole evidenziare che l'attuale Carta dei Servizi di Casa del Clero, Rev. 11 Maggio 2023, è stata aggiornata con il contributo del Personale, degli Ospiti, dei Familiari e delle Associazioni operanti nella Struttura.

L'aggiornamento ha tenuto conto anche delle segnalazioni pervenute riguardo la precedente edizione della Carta dei Servizi stessa.

---

### **CASA DEL CLERO**

Viale Rizzardi, 4 - 37024 Negrar di Valpolicella (Vr)  
Tel. 045.601.36.19 - Fax 045.750.08.80 - E-mail: [direzione.rsa@sacrocuore.it](mailto:direzione.rsa@sacrocuore.it)

---



