

**CASANO
GARE**

Carta dei Servizi



**Istituto Don Giovanni Calabria
Casa Fr. Pietro Nogarè**

Viale Rizzardi, 4 - Negrar di Valpolicella (Vr)

Tel. 045.601.36.19 - Fax 045.750.08.80 - E-mail 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 FR. PIETRO NOGARÈ

- 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

- Tipologie di inserimento in Struttura (regime convenzionato o privato)	12
- Accoglienza	12
- Gestione Amministrativa dell'inserimento dell'ospite	13
- 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
- Servizio Sociale	15
- Volontariato	15
- Servizio alberghiero	15
- Servizio 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, impegni e programmi	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 “Fr. Pietro Nogarè” è una Struttura residenziale autorizzata al funzionamento con accreditamento istituzionale, convenzionata con l’Azienda ULSS 9 Scaligera, ed è 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”, e comprende:

- **un Centro Servizi che ospita anziani autosufficienti e non autosufficienti con 157 posti letto, dei quali al primo piano sono identificati 55 ospiti che necessitano di un alto impegno sanitario;**
- **una Speciale Unità di Accoglienza Permanente “Stati Vegetativi Permanenti” con 12 posti letto.**

La Casa “Fr. Pietro Nogarè”, 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 persone autosufficienti e non autosufficienti totali.

Il compito della Casa “Fr. Pietro Nogarè” è quello di garantire un’assistenza socio-sanitaria e riabilitativa alla persona autosufficiente e non, presa a carico globalmente dall’équipe 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 Fr. Pietro Nogarè” e la Storia

Agli inizi degli anni '20 è funzionante a Negrar una piccola casa di riposo parrocchiale, chiamata del “Sacro Cuore”.

Il fondatore, don Angelo Sempreboni, parroco dal 1908, desidera, sorretto in ciò dalla stragrande maggioranza dei fedeli, costruire anche un ospedale che faccia fronte ai bisogni della popolazione.

Nel 1932 don Angelo muore prematuramente e la Struttura di Negrar viene affidata a Don Calabria e ai religiosi della sua Congregazione, che dalla fine del 1933 gestiscono l'opera con la collaborazione della Congregazione Piccole Suore della Sacra Famiglia e di un numero sempre crescente di operatori laici.

L'attività prettamente ospedaliera inizia nel 1944. A seguito della legge ospedaliera del 1968, nel 1970 gli ospedali di Negrar vengono classificati come Ospedale Generale di Zona ed Ospedale Provinciale per Lungodegenti, e inseriti di diritto nella programmazione regionale al fine di svolgere attività sanitaria pubblica. Si configurano come “ospedali classificati”, cioè ospedali religiosi pubblici a gestione privata.

La riforma sanitaria del 1978 (Legge 833/78) ha riconfermato questa configurazione.

Nel 1996, a seguito della LR28/1991 e 39/1993 è stata inaugurata Casa “Fr. Pietro Nogarè”, trasferendo in essa gli Ospiti che si trovavano al 6° piano dell'Ospedale Provinciale per Lungodegenti, identificando progressivamente i seguenti reparti:

- Centro Servizi per Ospiti non autosufficienti,
- Centro Servizi per Ospiti autosufficienti,
- Speciale Unità di Accoglienza Permanente “Stati Vegetativi Permanenti”.

La “Casa Fr. Pietro Nogarè” 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.

La “Casa Fr. Pietro Nogarè” e la Riabilitazione Fisica

Il personale della riabilitazione fisica fa parte del Servizio di Medicina Fisica e Riabilitazione dell'IRCCS Ospedale Sacro Cuore - Don Calabria: medici fisiatristi, fisioterapisti ed operatori operano in stretta collaborazione con quello dell'Ospedale, potendo garantire così l'applicazione degli stessi protocolli riabilitativi durante l'intero percorso assistenziale del paziente.

Al primo piano di Casa Nogarè vengono ricoverate persone che necessitano di un alto impegno di cura, di assistenza e di riabilitazione dopo il ricovero ospedaliero e prima del ritorno a casa o del definitivo passaggio a tempo indeterminato.

Queste persone provengono dai reparti ospedalieri, da altre strutture delle Asl o dal proprio domicilio. Nella sezione degli Stati Vegetativi Permanenti vengono accolte persone in stato di coma permanente, con un alto bisogno di assistenza infermieristica, per le quali è prevista un'assistenza finalizzata anche a valutare il possibile rientro a domicilio o come periodo di sollievo per la famiglia.

Questi Ospiti generalmente necessitano di una ridotta riabilitazione che si contraddistingue con esercizi di mobilizzazione (fisiochinesiterapia passiva). Grande importanza ha invece l'attenzione ai parametri vitali e la prevenzione delle complicanze.

Valori e principi fondamentali

Valori

La Casa “ Fr. Pietro Nogarè” è una Struttura dell'ente religioso Istituto Don Calabria.

Il conseguimento della salute è frutto e obiettivo della collaborazione tra il paziente, i suoi familiari e il personale socio-sanitario.

L'attività socio-sanitaria rientra nella missione evangelizzatrice di tutte le attività dell'Istituto che ha come carisma l'annuncio e la testimonianza della Paternità di Dio e della sua Provvidenza.

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 familiari 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 Fr. Pietro Nogarè 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 extraospedaliere della "Cittadella della Carità".

Il Direttore è coadiuvato dagli uffici e servizi dell'Ospedale, per quanto attiene ai rispettivi ambienti operativi.

Dal Medico Responsabile di Struttura dipendono i medici dei singoli reparti.

Dalla Dirigente dei Servizi Socio Sanitari dipende tutto il rimanente personale.

Direzione

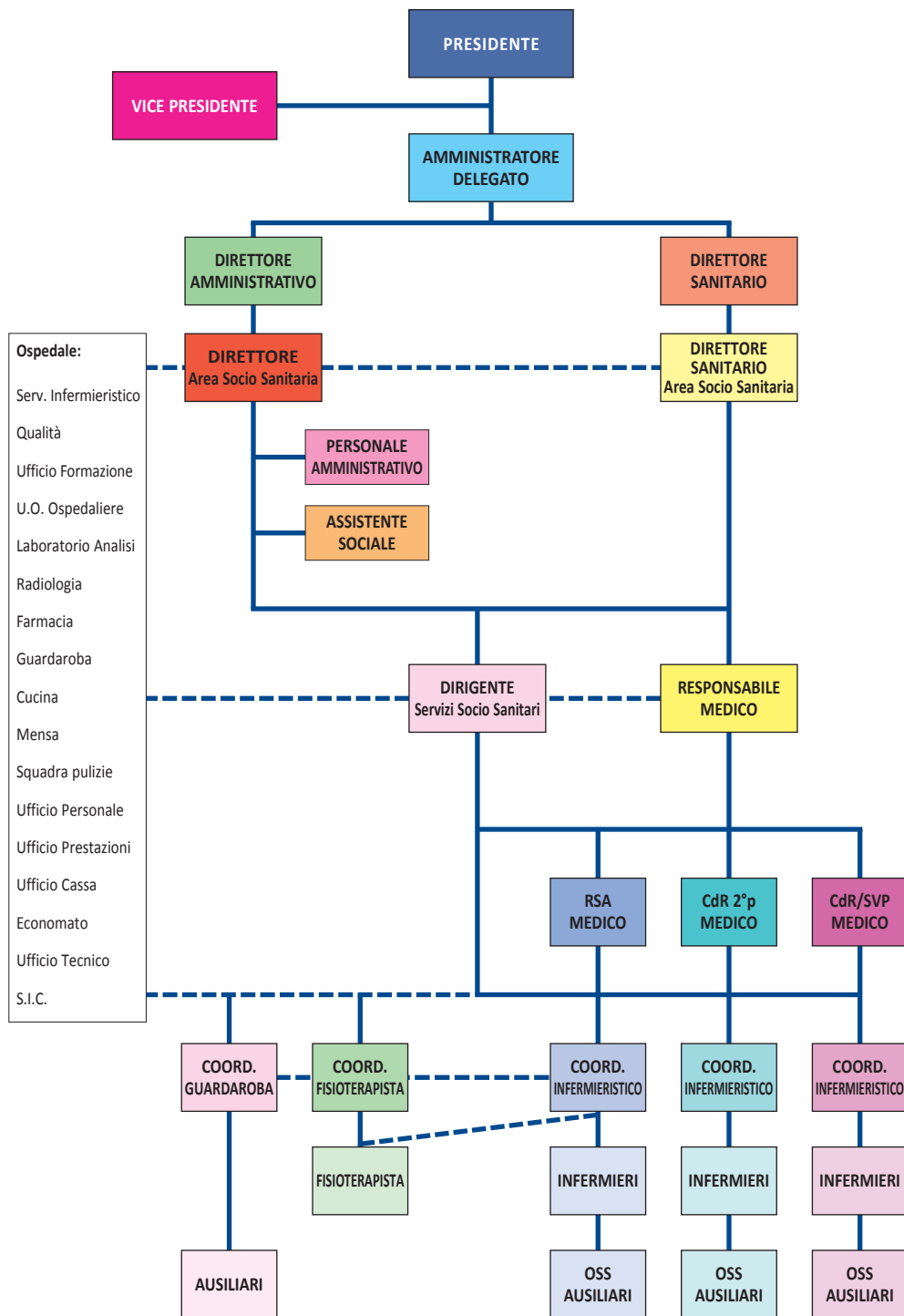
- PRESIDENTE: **Fr. Gedovar Nazzari**
Viale Rizzardi, 4 - Negrar di Valpolicella (Vr) - Tel. 045.601.32.12
- AMMINISTRATORE DELEGATO: **Dott. Mario Piccinini**
Viale Rizzardi, 4 - Negrar di Valpolicella (Vr) - Tel. 045.601.32.12
- DIRETTORE AMMINISTRATIVO: **Dott. Claudio Cracco**
Viale Rizzardi, 4 - 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
- DIRIGENTE SERVIZI SOC. 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
- **MEDICO RESPONSABILE:**
Dott. Brunello Milano - Tel. 045.601.47.93
- **Cappellano**
Don Rudi Borsoi - Tel. interno 40.41

REPARTI

- **Centro Servizi per anziani non autosufficienti - Nucleo C presso il piano terra e Sezione Stati Vegetativi Permanenti**
Tel. 045.601.36.14
 Medico di Reparto: *Dott.ssa Zanja Pokrajcic*
 Coordinatore: *AFD Liliana Signoretto*
 Fisioterapista: *Raffaele Marotta*
 Educatore professionale: *Laura dr.ssa Dall'Ora*
 Assistente Sociale: *Silvia dr.ssa Bertajola*
- **Centro Servizi per anziani non autosufficienti presso il 1° piano**
Tel. 045.601.36.34
 Medico di Reparto: *Dott.ssa M. Cristina Pasini*
 Coordinatore: *Pietro dr. Ricco*
 Fisioterapista: *Nicoletta dr.ssa Benedetti*
 Educatore professionale: *Chiara dr.ssa Righetti*
 Assistente Sociale: *Silvia dr.ssa Bertajola*
- **Centro Servizi per anziani non autosufficienti - Nucleo A e B presso il 2° piano**
Tel. 045.601.36.49
 Medico di Reparto: *Dott.ssa Zanja Pokrajcic*
 Coordinatore: *Giovanna Avesani*
 Fisioterapista: *Paola dr.ssa Bosio*
 Educatore professionale: *Mauro dr. Cordioli*
 Assistente Sociale: *Silvia dr.ssa Bertajola*
- **Centro Servizi per anziani autosufficienti**
Tel. 045.601.36.69
 Coordinatore: *AFD Liliana Signoretto*

Organigramma Casa Fr. Pietro Nogarè



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

Tipologie di inserimento in Struttura (regime convenzionato o privato)

L'inserimento dell'Ospite in Struttura può avvenire in regime convenzionato o privato.

Se in regime convenzionato:

- l'Ufficio Residenzialità dell'Ulss, verificata la disponibilità di un posto letto in Struttura, provvede a contattare la prima persona in graduatoria, comunicandone il nominativo e i riferimenti all'assistente sociale per organizzare l'inserimento;
- l'assistente sociale contatta i familiari specificando tutte le formalità necessarie e concordando la data di ingresso dell'Ospite.

Se in regime privato:

- i familiari contattano l'assistente sociale che fornisce il modulo di richiesta di inserimento in regime privato da restituire compilato;
- il Responsabile sanitario valuta la compatibilità del quadro clinico dell'Ospite in base alle informazioni indicate nel modulo di richiesta.

In seguito alla conferma dell'idoneità da parte del Responsabile sanitario, l'assistente sociale contatta i familiari a posto letto disponibile.

Accoglienza

- Prima accoglienza

Il giorno dell'inserimento in Struttura i familiari incontrano l'assistente sociale, la quale compila la cartella sociale e successivamente consegna la Carta dei Servizi e il Regolamento Interno della Struttura.

- Accettazione

I familiari consegnano presso gli Uffici Amministrativi i documenti necessari per effettuare l'accettazione e firmano il modulo del consenso al trattamento dei dati personali.

- Accoglienza sanitaria

L'assistente sociale accompagna i familiari in reparto, ove il coordinatore illustra alla famiglia l'organizzazione dell'attività del reparto.

Successivamente, il medico visita l'Ospite e poi incontra i familiari per reperire ulteriori informazioni sullo stato di salute dello stesso.

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 il 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

L'intera Struttura è climatizzata ed offre quali luoghi di residenza stanze a due posti letto con bagno, fornite di aria condizionata.



Assistenza sanitaria

Le prestazioni sanitarie, mediche, infermieristiche, farmaceutiche e riabilitative specialistiche vengono rimborsate 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 degli altri reparti dell'area socio-sanitaria, da un medico di guardia della Struttura o del territorio e dal Servizio di P.S. dell'Ospedale.

L'Ente non si assume nessuna responsabilità per prestazioni mediche specialistiche, farmaceutiche, infermieristiche ed assistenziali in genere prestate agli Ospiti da personale non autorizzato per iscritto dall'Ente stesso.

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 in ogni reparto, 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 la personalizzazione dell'assistenza.



Assistenza di riabilitazione e fornitura ausili

Nella “Struttura” è presente due giorni alla settimana il medico specialista fisiatra per la valutazione e il controllo del trattamento riabilitativo. 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

Nella Struttura 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 reparto, segue la degenza degli Ospiti e nel caso di dimissione (RSA), cura il rientro a domicilio o in una altra struttura. Svolge funzioni di segretariato sociale, le pratiche per l’invalidità civile, mantiene rapporti con i familiari per particolari situazioni di necessità.



Volontariato

L’Ente è titolare di un’Associazione di Volontariato, che prevede la presenza, di gruppi di volontariato o di singoli volontari.

L’Ente 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/residenza, il cambio della biancheria e l’igiene ambientale.



Servizio di ristorazione

Il servizio di ristorazione usufruisce della preparazione e del trasporto 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 del Centro Servizi 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 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 del Centro Servizi 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 “Fr. Pietro Nogarè” è una Struttura dell’ente religioso Istituto don Calabria. Nella Struttura viene data importanza fondamentale all’accompagnamento 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.

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 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.

SEZIONE 3

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

La Struttura dal 2005 ha ottenuto la certificazione di qualità da parte dell'ente di certificazione Bureau Veritas Italia S.p.A, aderendo ad un progetto di miglioramento complessivo che ha previsto l'adozione di un sistema organizzativo attualmente conforme alla Norma UNI EN ISO 9001.

Negli anni successivi, le sistematiche verifiche da parte dell'Ente di Certificazione, hanno confermato il continuo miglioramento dell'organizzazione in conformità alla norma ISO di riferimento.

Nel 2023 è stato cambiato l'ente di certificazione nel CSQA Certificazioni SRL.

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. Questi fattori sono: giornate di ricovero ospedaliero, casi di lesioni da decubito insorte, numero di cadute accidentali, frequenza del bagno/doccia, controlli notturni per Ospite, scala di Barthel, e scala SPMSQ, questionario di soddisfazione degli Ospiti annuale, Comitato Ospiti, numero delle segnalazioni positive e negative all'URP.

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 "Fr. Pietro Nogarè" 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'équipe 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 "Fr. Pietro Nogarè" 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 della Casa "Fr. Pietro Nogarè" 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 Responsabile 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 particolar modo attraverso il Comitato Rappresentativo degli Ospiti e/o dei loro Familiari.

Ufficio Relazioni col Pubblico

La Casa "Fr. Pietro Nogarè" 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 Fr. Pietro Nogarè, Rev. 13 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 Fr. PIETRO NOGARÈ

Viale Rizzardi, 4 - 37024 Negrar di Valpolicella (Vr)

Tel. 045.601.36.19 - Fax 045.750.08.80 - E-mail: direzione.rsa@sacrocuore.it
