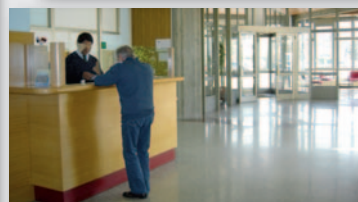
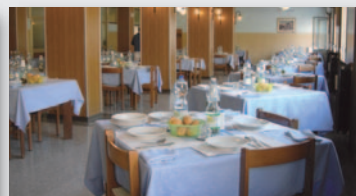


**CASA  
PEREZ**

## *Carta dei Servizi*



**Istituto Don Giovanni Calabria  
Casa Fr. Francesco Perez**

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 FR. FRANCESCO PEREZ**

- Presentazione della “Casa” . . . . .	3
- Valori e principi fondamentali . . . . .	6
- Aspetti organizzativi . . . . .	8
- 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 riabilitazione psico-sociale . . . . .	15
- Assistente Sociale . . . . .	15
- Volontariato . . . . .	15
- Servizio alberghiero . . . . .	15
- Servizio ristorazione . . . . .	16
- Servizio di lavanderia . . . . .	16
- Parrucchiera . . . . .	16
- Podologa . . . . .	16
- Orari di visita . . . . .	16
- Culto . . . . .	17
- Bar . . . . .	17
- Luoghi di incontro . . . . .	17
- Attività occupazionale . . . . .	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 “Fr. Francesco Perez” è una Struttura residenziale con idoneità professionale, autorizzazione 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” e comprende:

- **un Centro Servizi che ospita a tempo indeterminato persone anziane non autosufficienti comprendente 98 posti letto nei quali è identificato un nucleo di 24 ospiti che necessitano di un alto impegno sanitario.**

La Casa “Fr. Francesco Perez”, quale Struttura residenziale è finalizzata a fornire accogliimento, prestazioni socio-sanitarie assistenziali, di riabilitazione psico-sociale, tutelari ed alberghiere in un’ottica di un miglioramento continuo della qualità, a persone non autosufficienti.

I compiti della Casa “Fr. Francesco Perez” sono: erogare un’assistenza socio-sanitaria finalizzata alla riabilitazione psico-sociale per la persona non autosufficiente con problemi sociali e/o psichiatrici cronici, 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 per quanto possibile del potenziamento della capacità funzionale residua nella persona autosufficiente e non autosufficiente con problemi sociali e/o psichiatrici;
- ricerca della riacquisizione o acquisizione delle abilità socio-cognitive;
- formazione continua del personale per sostenere la qualità delle prestazioni e la motivazione ad operare;
- razionalizzazione della spesa.

## La “Casa Fr. Francesco Perez” e la Storia

L'accoglienza di persone con difficoltà ed handicap psichico è iniziata già nel 1946 dall'Istituto Don Calabria in un piccolo complesso nella zona di San Pancrazio di Verona. Con l'entrata in vigore della Legge 180/78 la richiesta di accoglienza di dimessi dagli Ospedali Psichiatrici diventava ogni giorno sempre più pressante, per cui si rendeva necessaria la costruzione di una nuova struttura più capiente e più funzionale al servizio da offrire.

L'Istituto Don Calabria l'ha realizzata adiacente al complesso ospedaliero di Negrar di Valpolicella e l'ha aperta nel novembre 1984.

## La “Casa Fr. Francesco Perez” e i suoi Ospiti

### **Presentazione**

L'età degli Ospiti, sul totale di 98, ha una media di 72,2 anni per gli uomini e 70 anni per le donne.

Negli anni precedenti la tipologia delle patologie presenti negli Ospiti accolti era a carattere psichiatrico. Progressivamente il fattore anzianità si è associato alle patologie psichiatriche che sono sempre state situazioni non acute, con discrete potenzialità residue, compatibili con un numero di Ospiti stabilmente sul centinaio. Nel tempo l'intervento terapeutico psichiatrico si è associato alla presa in carico della persona geriatrica nel suo complesso profilo. L'intervento terapeutico psichiatrico è finalizzato a migliorare le capacità relazionali e le possibilità di interazione attiva della persona, a un reinserimento nell'ambiente di origine in prospettiva di una maggiore autonomia, dove se ne vede la possibilità. Occorre precisare che gli Ospiti di Casa Fr. Francesco Perez vengano indirizzati in questa “casa” dopo aver cercato nell'ambiente di origine ogni possibile aiuto e supporto. Si tratta il più delle volte di accogliere in modo definitivo persone rimaste sole nella vita e con difficoltà personali a gestirsi. Per loro si tratta di “casa” nel vero senso del termine ed è nostro impegno conservare, per quanto possibile, quel clima familiare che è la caratteristica storicamente consolidata dell'Istituto Don Calabria.

### **La giornata dell'Ospite**

Ogni momento della giornata, dalla cura della persona, alla terapia, ai pasti, alle attività occupazionali, è scandito da tempi ed azioni che hanno valenza formativa e focalizzano l'attenzione degli Operatori e degli Educatori.

Il Progetto di Riabilitazione Assistenziale Individualizzato (PRAI) individua specifiche attività per dare ad ogni Ospite stimoli, proposte secondo le richieste, i bisogni e le potenzialità, lasciando spazio anche a momenti non strutturati, creativi, ad esplorazioni e contatti protetti o in autonomia, con l'ambiente esterno alla Struttura.

In dettaglio, gli strumenti utilizzati sono:

- a) colloqui personali con lo psichiatra;
- b) gruppi di discussione e di auto-aiuto;
- c) interrelazione con il territorio, con gruppi di animazione esterni, locali e di volontariato;
- d) "centro sociale" suddiviso in aree, fra le quali gli Ospiti ruotano secondo gli interessi personali e gli stimoli degli Educatori.

### **La "Casa Fr. Francesco Perez" e l'Ospedale**

La collocazione della Struttura, attigua all'IRCCS Ospedale Sacro Cuore - Don Calabria, facilita le prestazioni specialistiche, indagini diagnostiche 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

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.

Il conseguimento della salute è frutto e obiettivo della collaborazione tra il paziente, i suoi familiari 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 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 pratica 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. Francesco Perez” 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. 045.601.31.11
- VICE-DIRETTORE CASA CLERO E CASA PEREZ: **Fr. Marco Vicolo**  
Viale Rizzardi, 4 - Negrar di Valpolicella (Vr) - Tel. 045.601.31.11
- DIRIGENTE SERVIZI SOC. SANITARI CASA NOGARÈ, CASA CLERO E CASA PEREZ: **Dott.ssa Rosalba Dall'Olio**  
Viale Rizzardi, 4 - Negrar di Valpolicella (Vr) - Tel. 045.601.31.11

### REPARTO

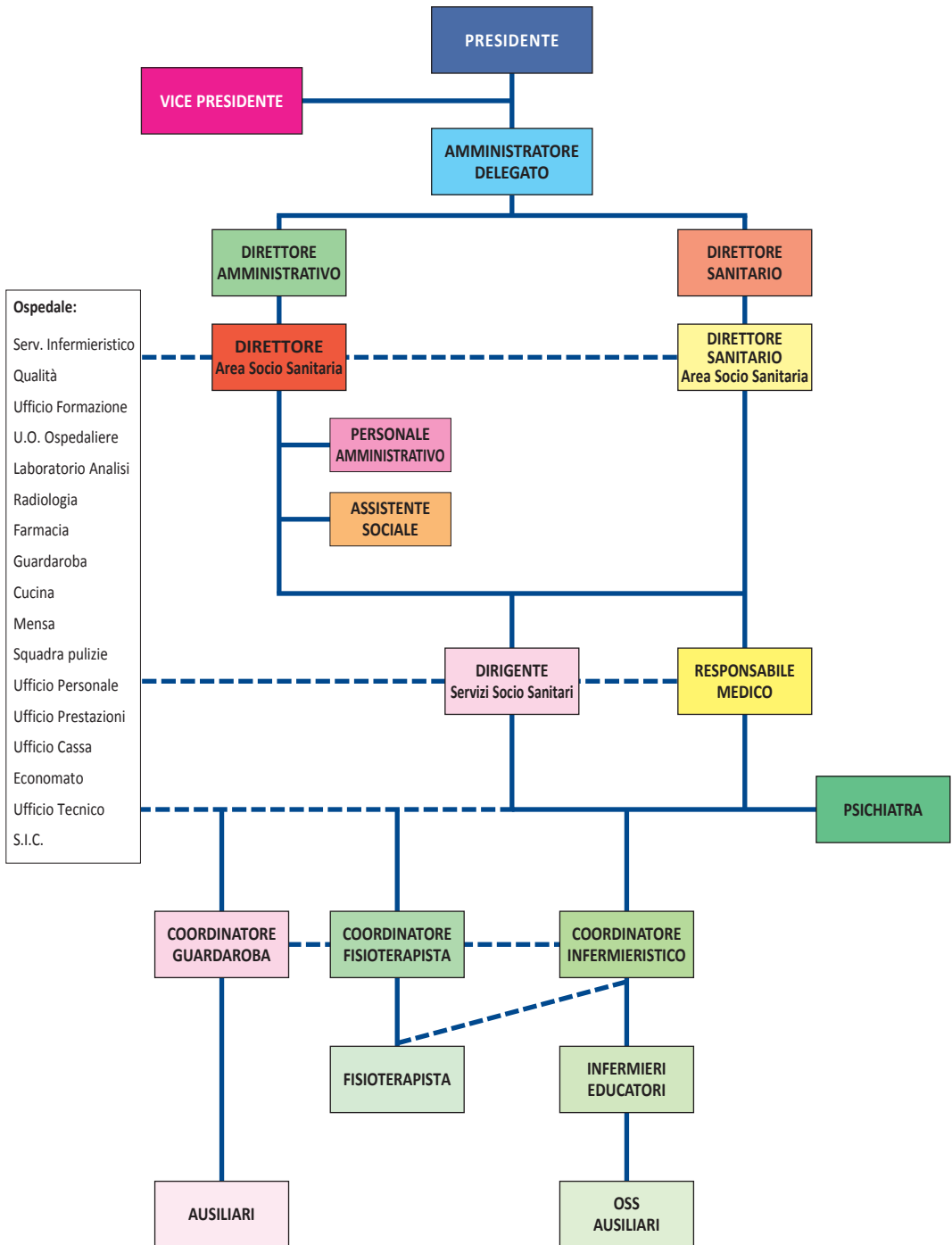
**Uffici Amministrativi** - Tel. 045.601.36.19

**Cappellano** - *Don Tiziano Tosi* - Tel. 045.601.47.42

**Centro Servizi per anziani non autosufficienti** - Tel. 045.601.31.11

- Medico esperto in Malattie Geriatriche, specialista in Medicina dello Sport  
*Dott. Brunello Milano* - Tel. 045.601.30.65
- Medico specialista in Psichiatria  
*Dott. Nicola Andreone* - Tel. 045.601.30.60
- Coordinatore  
*Debora dr.ssa Boscolo* - Tel. 045.601.30.65
- Fisioterapista  
*Raffaele Marotta* - Tel. 045.601.30.74
- Educatore  
*Giulia dr.ssa Dalle Pezze* - Tel. 045.601.30.66
- Assistente Sociale  
*Margarete dr.ssa Schmidt* - Tel. 045.601.30.78

# Organigramma Casa Fr. Francesco Perez



## 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 offre quali luoghi di residenza stanze a uno, due o tre posti letto con bagno.



## **Assistenza sanitaria**

Le prestazioni sanitarie, mediche, infermieristiche, farmaceutiche e riabilitative specialistiche vengono garantite in parte direttamente dalla Struttura e in parte dall'Azienda ULSS 9 Scaligera, che garantisce anche 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 presente il Medico di reparto ogni giorno lavorativo e lo psichiatra in base all'orario stabilito. Nelle rimanenti ore l'assistenza medica viene garantita da un medico di guardia della struttura o del territorio e dal Servizio di Pronto Soccorso dell'Ospedale. L'Ente non si assume alcun onere per prestazioni socio sanitarie non previste dal programma definito. L'Azienda ULSS 9 Scaligera fornisce alla struttura tramite il servizio farmaceutico dell'Ospedale i farmaci presenti nel prontuario farmaceutico delle strutture residenziali. È vietato ai familiari o ai visitatori, fornire agli Ospiti 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, all'alimentazione, alla mobilizzazione, 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 richiesta del Medico della Struttura è fornita da un fisiatra dell'IRCCS Ospedale Sacro Cuore - Don Calabria e 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 riabilitazione psico-sociale**

Nella Struttura sono presenti degli Educatori Professionali che, in collaborazione con il Pedagogista e lo Psichiatra, conducono l'Ospite in un programma di riabilitazione psico-sociale che ha come finalità la riacquisizione o l'acquisizione di abilità socio-cognitive e il miglioramento della qualità della vita. Lavorano nell'area della terapia occupazionale, ludico-motoria e cognitiva.



## **Assistente Sociale**

L'Assistente Sociale gestisce insieme con la Direzione la selezione delle domande di ingresso nella struttura; dopo l'accoglienza nella Struttura, segue la residenza degli Ospiti e nel caso di dimissione, cura il rientro a domicilio o in una altra struttura. Svolge funzioni di segretariato sociale, le pratiche per l'invalidità civile, cura la comunicazione e la collaborazione con la rete dei servizi socio-sanitari del territorio, mantiene i 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 è accreditato presso il Servizio Civile Nazionale ed Europeo che, tramite l'approvazione del progetto annuale presentato dall'équipe di Casa Perez, attribuisce un certo numero di "Volontari" che prestano servizio per la durata di un 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 del Centro Servizi possono usufruire del servizio di lavanderia per gli indumenti personali in forma gratuita.



## Parrucchiera

Nella Struttura è presente la Parrucchiera un giorno alla settimana in base al calendario di presenza e i trattamenti sono a carico degli Ospiti.



## 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 coadiuvato dallo psichiatra. Nel programma terapeutico i familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti e per la loro accettazione della vita di comunità. Pertanto, la loro presenza è concordata 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 e nei corridoi attigui alle stanze, dalle ore 13.30 alle ore 15.00 e dalle ore 21.00 fino alle ore 6.00.



## Culto

Casa “Fr. Francesco Perez” è una Struttura dell’ente religioso Istituto Don Calabria ed in essa alcuni sacerdoti e religiosi sono a disposizione degli Ospiti per un accompagnamento spirituale. 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

La Struttura è dotata di distributori automatici di bevande calde e fredde che permettono in qualsiasi momento della giornata un servizio di ristoro a disposizione degli Ospiti e dei familiari.

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.



## Attività occupazionale

Nella Struttura è presente un laboratorio di falegnameria e delle sale dove si svolgono attività quali riciclo di materiale in aiuto alle missioni, disegno, pittura ed altre attività artistiche, ludiche e motorie.



## 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.

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 sta definendo 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 "Fr. Francesco Perez" 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. Francesco Perez" 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. Francesco Perez" 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 particolare modo per il Centro Servizi attraverso il “Comitato Rappresentativo degli Ospiti e/o dei loro Familiari”.

## **Ufficio Relazioni col Pubblico**

La Casa “Fr. Francesco Perez” 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. Francesco Perez, 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 Fr. FRANCESCO PEREZ**

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)

---



