



CARTA DEI SERVIZI

del

**CENTRO SERVIZI per
ANZIANI NON
AUTOSUFFICIENTI**

INDICE

PREMESSA.....	pag. 3
CARTA DEI SERVIZI.....	pag. 4
1. PRESENTAZIONE.....	pag. 5
2. MISSION.....	pag. 6
3. ORGANIGRAMMA.....	pag. 7
4. LA STRUTTURA.....	pag. 7
5. I SERVIZI OFFERTI DA LE BETULLE.....	pag. 8
5.1. I Servizi di assistenza e cura della persona.....	pag. 8
5.1.1.Servizio socio-assistenziale.....	pag. 8
5.1.2.Servizio parrucchiere.....	pag. 8
5.1.3.Servizio di pedicure.....	pag. 8
5.2. I Servizi sociali.....	pag. 9
5.2.1.Servizio di assistenza sociale.....	pag. 9
5.2.2.Servizio di animazione.....	pag. 9
5.2.3.Servizio di assistenza spirituale.....	pag. 9
5.3. I Servizi sanitari.....	pag. 9
5.3.1. Assistenza medica.....	pag. 9
5.3.2.Servizio infermieristico.....	pag. 10
5.3.3.Servizio di fisiokinesiterapia.....	pag. 10
5.3.4.Servizio psicomotorio.....	pag. 11
5.3.5.Servizio di logopedia.....	pag. 11
5.3.6.Servizio di terapia di gruppo e sostegno psicologico.....	pag. 11
5.3.7.Servizio di accompagnamento Ospiti.....	pag. 11
5.3.8.Unità Operativa Interna e Piano di Assistenza Individualizzato.....	pag. 12
5.4. I Servizi di accoglienza e amministrazione.....	pag. 12
5.4.1.Servizi di accoglienza.....	pag. 12
5.4.2.Ufficio Relazioni con l'Utenza (URU).....	pag. 12
5.4.3.Servizio amministrativo.....	pag. 12
5.5. I Servizi alberghieri.....	pag. 12
5.5.1.Servizio di ristorazione.....	pag. 12
5.5.2.Servizio di pulizia degli ambienti.....	pag. 13
5.5.3.Servizio di lavanderia guardaroba.....	pag. 13
5.5.4.Servizio di manutenzione.....	pag. 13
6. COME ACCEDERE ALLA STRUTTURA E AI SUOI SERVIZI.....	pag. 13
6.1. La procedura di accoglimento.....	pag. 13
6.2. Le tariffe.....	pag. 14
6.3. La giornata tipo presso il Centro Servizi Le Betulle.....	pag.14
6.4. Dimissioni.....	pag.14

6.5. Cartella clinica.....	pag.14
7. COMITATO FAMILIARI.....	pag. 14
8. INFORMAZIONI GENERALI PER GLI OSPITI, I FAMILIARI E I VISITATORI.....	pag. 14
8.1. Orario di visita.....	pag. 14
8.2. Fumo.....	pag. 15
8.3. Mance e doni.....	pag. 15
9. COME CONTATTARCI.....	pag. 15
10. DOVE SIAMO.....	pag. 15
11. COME RAGGIUNGERCI.....	pag. 15
12. ALTRI SERVIZI.....	pag.16

ALLEGATO:

All. A. Modulo per segnalazioni e suggerimenti.....	pag. 18
---	---------

PREMESSA

Gentile Ospite, caro Familiare,

Le diamo un caloroso benvenuto al Centro Servizi Le Betulle!

Invitiamo a prendere visione della presente Carta dei Servizi per una corretta informazione su quanto viene offerto e garantito ai nostri utenti, allo scopo di creare sin da subito un rapporto trasparente con Lei e la Sua Famiglia, basato sulla fiducia e collaborazione reciproca. In questo documento sono illustrati i nostri valori, la nostra storia, la nostra mission, i servizi resi e tutte le informazioni relative alla struttura.

La Carta dei Servizi non è solo un documento informativo ma è uno strumento che mettiamo a disposizione Sua e dei Suoi Cari affinché possiate contribuire allo sviluppo del progetto assistenziale e sanitario che La riguarda.

Il parere Suo e della Sua Famiglia è di grande importanza per noi. Vi preghiamo, quindi, di utilizzare il modulo allegato (v. All. A) per segnalare eventuali criticità o per suggerirci spunti di miglioramento.

Il Centro Servizi Le Betulle Le augura un piacevole soggiorno.

CENTRO SERVIZI "LE BETULLE"

CARTA dei SERVIZI

La presente Carta dei Servizi intende portare a conoscenza degli utenti del nucleo per Persone anziane Non autosufficienti e dei loro familiari i servizi disponibili e gli standard di qualità perseguiti, con l'obiettivo di fornire un'informazione quanto più possibile completa e promuovere un continuo processo migliorativo. La Carta dei Servizi è presidio della garanzia della qualità e quantità dei servizi erogati a tutela del diritto alla salute dell'utente e del cittadino.

A cosa serve. La Carta dei Servizi descrive gli impegni assunti nei confronti dell'utente permettendogli di conoscere il servizio offerto, partecipare alle attività del servizio, essere tutelato da eventuali inadempienze.

A chi si rivolge. Ai cittadini utenti del Servizio, ai dipendenti della Struttura, ai volontari e alle associazioni di volontariato, alle pubbliche amministrazioni.

I principi della Carta dei Servizi

Eguaglianza. La struttura a eroga prestazioni sanitarie senza discriminazioni di carattere psico-fisico, etnico, morale, politico o religioso.

Imparzialità. Le prestazioni sono erogate con imparzialità e secondo un ordine di priorità che privilegia i casi più urgenti.

Continuità. La Struttura garantisce l'erogazione dei servizi con regolarità e senza interruzioni, predisponendo soluzioni che riducono il disagio degli utenti nel caso d'interruzioni dovute a cause di forza maggiore.

Diritto di scelta. Gli utenti hanno il diritto di scegliere l'unità operativa di loro fiducia, nel rispetto delle disposizioni legislative.

Partecipazione. Per migliorare la qualità dei servizi erogati, la Struttura promuove la partecipazione degli utenti attraverso la formulazione di suggerimenti/proposte e dando al cittadino la possibilità di avanzare dei reclami. Il cittadino può accedere ai propri dati sanitari secondo le disposizioni di legge.

Efficienza ed efficacia. La Struttura fornisce il maggior numero di prestazioni in rapporto alle risorse di cui dispone affinché sia garantito il diritto alla salute dell'utente.

DIRITTI e DOVERI dell'utente

- L'utente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- L'utente ha diritto di ottenere dalla struttura informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
- L'utente ha diritto di ricevere un'assistenza adeguata alla propria condizione.
- L'utente ha diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta ed alla prognosi. Quando l'utente non sia in grado di decidere in piena autonomia, le stesse informazioni dovranno essere fornite ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.
- L'utente ha diritto a che le informazioni relative alla propria malattia e ad ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano riservate, a meno che per iscritto indichi persone cui l'informazione può essere data.
- L'utente ha il diritto di rinunciare a cure e prestazioni programmate, informando tempestivamente i sanitari che lo curano delle sue intenzioni, espressione della sua volontà.
- L'utente può presentare segnalazioni e reclami che debbono essere esaminati dai responsabili della struttura, ed essere informato tempestivamente sull'esito degli stessi.
- L'utente ha diritto di usufruire di quanto previsto dalla Carta dei Servizi.

- L'accesso in struttura esprime da parte dell'utente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario ed assistenziale, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico assistenziale.
- L'utente che accede e permane in struttura è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati e a collaborare con il personale medico, infermieristico e tecnico nel rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura.
- Nella consapevolezza di essere parte di una comunità è necessario evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti (rumori, luci accese, radio o televisori con volume alto, uso improprio di cellulari, tablet, ecc.).
- È dovere rispettare il riposo sia giornaliero sia notturno degli altri degenti. Per le attività ricreative sono disponibili le sale apposite.
- In struttura è vietato fumare.
- L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura devono essere rispettati in ogni circostanza.
- Chiunque si trovi in Struttura è tenuto al rispetto degli orari di visita stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale e favorire la privacy e il riposo dei pazienti. Si ricorda inoltre che per motivi igienico-personali e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza, è indispensabile evitare l'affollamento.
- Per motivi di sicurezza igienico-sanitari le visite in reparto devono avvenire nell'assoluto rispetto delle norme previste. Situazioni eccezionali potranno essere prese in considerazione rivolgendosi al personale sanitario del reparto. In situazioni di particolare necessità le visite al degente al di fuori dell'orario prestabilito dovranno essere autorizzate con permesso scritto rilasciato dal Coordinatore o da persona da lui delegata. In tal caso il familiare autorizzato dovrà uniformarsi alle regole del reparto ed avere un comportamento consono all'ambiente, favorendo al contempo la massima collaborazione con gli operatori sanitari.
- È opportuno che gli utenti ed i visitatori si spostino all'interno della struttura utilizzando i percorsi riservati ad essi.
- Il personale sanitario e assistenziale ha titolo per far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del reparto ed il benessere del paziente.

1. PRESENTAZIONE

Il Centro Servizi per Anziani Le Betulle, è una struttura residenziale che da quarant'anni accoglie persone anziane di ambo i sessi, in condizioni di auto o non autosufficienza che scelgono di risiedere in una struttura protetta, adatta a rispondere alle loro particolari necessità. L'accoglienza prescinde da ogni considerazione relativa a genere, etnia o convinzioni personali e/o religiose, orientamento sessuale. Le tipologie di utenza cui il Centro Servizi per Anziani si rivolge sono rappresentate da persone anziane, di entrambi i sessi, idonee alla vita in comunità, che abbiano fatto la scelta di rivolgersi ad una struttura qualificata per trovarvi una valida risposta alle proprie necessità quotidiane, sia sul piano relazionale che su quello più eminentemente pratico.

Il Centro Servizi per Anziani Le Betulle rappresenta una realtà leader nell'offerta di servizi alla persona anziana a Verona. Si tratta di una istituzione storica cittadina, che ha iniziato la propria attività di assistenza agli Anziani, con aspetti profondamente innovativi, il primo gennaio 1984. In questi anni di impegno totalmente dedicato alla Terza Età e ai servizi assistenziali, Le Betulle ha sviluppato una propria originale visione dell'approccio globale ai bisogni e alle aspettative correlate all'invecchiamento, fornendo risposte innovative, frutto di un continuo processo di verifica e miglioramento che tiene conto della evoluzione culturale relativa all'approccio alla terza età e dei progressi tecnologici che coinvolgono l'area in cui opera, ma anche e soprattutto dei bisogni, delle aspettative e dei desideri delle Persone che ospita. Questo processo ha portato allo sviluppo di metodologie specifiche di intervento nelle quali il rispetto e la valorizzazione della persona umana, quale sia la sua età ed il suo livello di capacità, sono posti come assunto centrale. La visione, i metodi e gli obiettivi, sia concreti che valoriali, che ne caratterizzano l'attività, sono sintetizzati nella mission de Le

Betulle: questa, definita originariamente il 12 giugno 1984, è stata successivamente integrata alla luce delle esperienze maturate, dei bisogni e delle aspettative emerse.

Il risultato raggiunto consiste in un Centro Servizi per le Persone anziane che si adegua ai desideri e ai bisogni dell'Ospite (e non viceversa) modulando le risposte, nel tempo e nello spazio, in modo completo e flessibile. Il Centro Servizi integra interventi tecnici (sanitari, rieducativi, sociali, etc.) di livello elevato, con una atmosfera di cordialità, di comunicazione interpersonale, di socializzazione, in una parola di "familiarità", che crea e mantiene la misura umana ed individuale della relazione con e tra gli Ospiti.

2. MISSION

Il Centro Servizi per Persone Anziane Non Autosufficienti, in linea con i servizi offerti dal Centro servizi *Le Betulle*, si propone di garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata all'Ospite anziano considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.

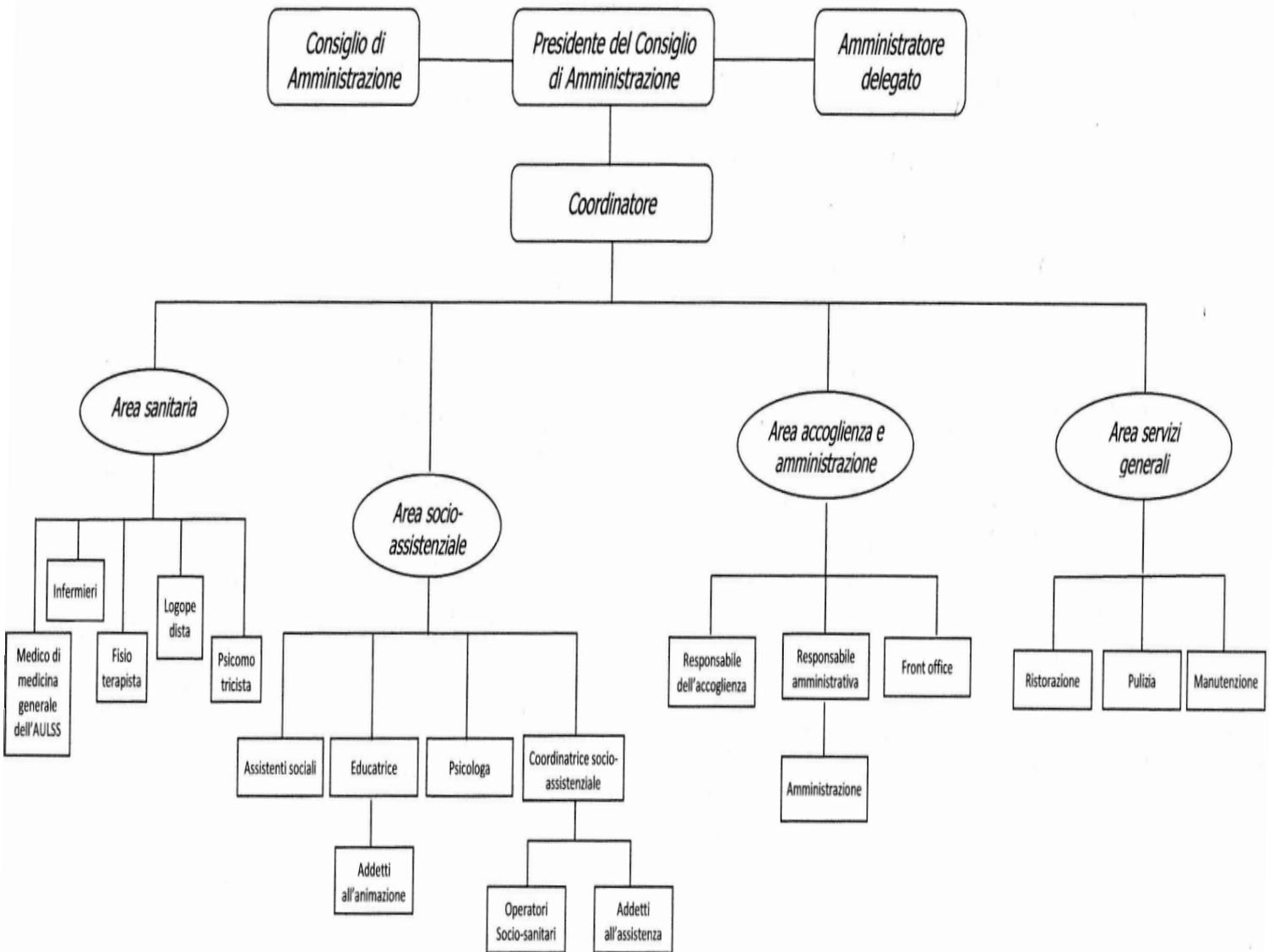
L'impegno che il Centro Servizi per Anziani si propone è quello di fornire ai propri Ospiti servizi di eccellenza, la cui scelta e tipologia sia frutto di un continuo processo di verifica e di confronto all'interno della struttura (con le figure che a vario titolo vi prestano la propria opera e soprattutto con gli Ospiti che usufruiscono dei servizi) come, all'esterno della struttura stessa, con persone ed enti che costituiscono la rete di relazioni indispensabili ad un corretto e proficuo funzionamento.

Le attività che il Centro Servizi per Anziani svolge a favore degli Ospiti, sono di vario genere e si rivolgono a tutta la costellazione di necessità, bisogni, aspettative e desideri degli Ospiti stessi; per la rilevazione di queste istanze e la verifica costante del livello di gradimento è attuato un continuo processo di comunicazione e di feed-back sia tra Ospiti e Direzione del Centro Servizi per Anziani, mediato dagli operatori, sia tra Familiari e Direzione attraverso i questionari di soddisfazione e i moduli di segnalazione.

In relazione a quanto sopra ricordato, gli obiettivi che il Centro Servizi per Anziani si pone sono quelli di una continua verifica della attualità e della pertinenza dei principi che ispirano la propria attività, di un progressivo aggiornamento dei metodi utilizzati per realizzare i target prefissati, di un miglioramento sia della struttura edilizia sede dell'attività e della sua dotazione che la qualità dei servizi resi, in modo da avvicinarsi quanto più possibile all'obiettivo generale del conseguimento di una piena soddisfazione, reale e percepita, dell'Ospite. Il servizio attualmente reso dal Centro Servizi per Anziani prevede precise strategie di sviluppo che mirano a fornire una risposta di tipo olistico alle richieste degli Ospiti:

- si intende coinvolgere, attraverso una attività partecipativa, le persone fruitici del servizio, in modo da renderle parte attiva delle scelte organizzative;
- si mettono in atto tutte le dinamiche interpersonali per facilitare la vita comunitaria e relazionale all'interno della struttura e per favorire l'apertura della stessa alle attività di quartiere e più generalmente, cittadine;
- si promuovono attività culturali, ricreative e religiose;
- si presta la massima attenzione agli aspetti igienico-sanitari, dietetici, di prevenzione delle malattie trasmissibili e non, di attività psicomotoria e in genere di recupero e/o mantenimento delle ottimali condizioni di salute.

3. ORGANIGRAMMA



4. LA STRUTTURA

Il Centro Servizi *Le Betulle* è ben inserito nel tessuto urbano e sociale circostante. Si trova a Verona, in Via Giovanni Cotta, 4. Dista pochi minuti dal Centro Storico di Verona ed è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici. Il Centro Servizi per Anziani ha ottenuto dal Comune di Verona, dalla AULSS competente e dalla Regione Veneto tutti i prescritti provvedimenti di idoneità, autorizzazione all'esercizio, accreditamento e convenzione e rispetta, superandoli ampiamente, tutti gli standard normativi vigenti.

Il Centro Servizi per non autosufficienti convenzionati con l'AULS g Scaligera è sito al piano terra del Centro Servizi *Le Betulle* e si articola in 27 posti letto distribuiti in camere doppie o triple attrezzate e predisposte secondo gli standard regionali;

Il Centro Servizi *Le Betulle* è dotato di spazi verdi alberati ed attrezzati, ideali per ospitare i Residenti e i propri cari durante la stagione primaverile ed estiva. Ogni stanza dispone di un televisore, di un telefono e di connessione wi-fi gratuita ad alta velocità.

5. I SERVIZI OFFERTI DA *LE BETULLE*

5.1 I Servizi di assistenza e cura della persona

5.1.1. Servizio socio-assistenziale

Il servizio è garantito tutti i giorni 24 ore su 24 da Operatori Socio-Sanitari (O.S.S.) qualificati, figure che operano in un'area di confine tra il sociale ed il sanitario, rispondente ad obiettivi di salute per il raggiungimento di autonomia dell'assistito, mantenimento o recupero di capacità residue e ripristino di ruoli sociali significativi, onde evitare l'isolamento e l'emarginazione.

L'O.S.S. lavora tramite strumenti metodologici forniti dall'équipe che opera nella struttura: terapeuta della riabilitazione, infermiere, ecc., seguendo programmi prestabiliti in collaborazione con il Coordinatore Infermieristico. Il servizio assistenziale è garantito nell'arco delle 24 ore dagli operatori presenti in servizio secondo turni prestabiliti.

La programmazione comprende le seguenti attività:

- Aiuto alla persona nelle attività quotidiane favorendo il mantenimento delle capacità residue:
 - 1) nella cura di se stesso (pulizia personale, vestizione, ecc...);
 - 2) nell'assunzione dei pasti;
 - 3) nelle operazioni di messa a letto e alzata;
 - 4) nel corretto utilizzo degli ausili;
 - 5) nell'accompagnamento e nella deambulazione dei pazienti.

- Assistenza igienico sanitaria alla persona attraverso:
 - 1) prestazioni igienico sanitarie al momento dell'alzata;
 - 2) azioni volte alla prevenzione della sindrome da immobilizzazione;
 - 3) bagno completo assistito.

- Collaborazione alle attività di programmazione:
 - 1) individuazione dei bisogni dei pazienti tramite il lavoro in équipe.

5.1.2. Servizio parrucchiere

Le prestazioni di parrucchiere sono gestite da professionisti esterni, che curano l'aspetto dell'Ospite con taglio e messa in piega. Ciascun Ospite e/o familiare può prenotare le prestazioni direttamente all' Ufficio Relazioni con l'Utenza. Il servizio avviene direttamente nelle stanze degli ospiti due giorni la settimana, generalmente il martedì e il mercoledì dalle 13 in poi.

5.1.3. Servizio di pedicure

Viene svolto da una professionista esterna con accessi regolari. La prestazione può essere prenotata direttamente all' Ufficio Relazioni con l'Utenza.

5.2. I Servizi sociali

5.2.1. Servizio di assistenza sociale

L'assistente sociale è presente in struttura dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13 e dalle 15 alle 18.

Svolge attività di segretariato sociale per fornire al pubblico informazioni sulle caratteristiche dell'ente, sui requisiti e sulla procedura di accoglimento, sulle modalità di accesso alla struttura, sulla tipologia e caratteristiche dei servizi offerti. L'assistente sociale ha il compito di attivare la procedura d'ingresso dell'Ospite in convezione attraverso un collegamento con il Servizio Residenzialità dell'AULSS 9 Scaligera, di organizzare l'accoglienza del nuovo Ospite effettuando colloqui con i familiari e coordinando le varie figure professionali, di verificare il periodo di permanenza in struttura.

Svolge, inoltre, attività informativa inerente a pratiche di invalidità, indennità di accompagnamento, istituti quali amministratore di sostegno, curatore e tutore.

Si prende cura dell'Ospite e della famiglia attraverso attività di consulenza e sostegno sociale, mediante progetti individualizzati d'intervento.

Infine, il ruolo dell'assistente sociale prevede attività di collegamento, collaborazione con Enti, Servizi e strutture esterne alla struttura.

5.2.2. Servizio di animazione

Le attività di animazione soddisfano varie esigenze degli ospiti: culturale, ludica, motoria, cognitiva, emozionale ed educativa. I pazienti possono partecipare liberamente alle attività di animazione organizzate del Centro servizi che consistono in: musicoterapia, laboratori espressivi, pet-therapy, lettura del quotidiano, gioco della tombola e molto altro ancora. Tutte le attività sono pensate, organizzate e realizzate da un'educatrice e da un gruppo di animatori, con l'aiuto di personale volontario.

L'animazione è garantita dal lunedì alla domenica dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 20.

5.2.3. Servizio di assistenza spirituale

Ogni domenica mattina alle ore 10 viene celebrata la Santa Messa. La partecipazione è libera e aperta ad Ospiti e Familiari.

5.3. I Servizi sanitari

La salute dell'Ospite è tutelata sia attraverso figure interne (Medico di Struttura, Infermieri, Operatori sociosanitari, Psicologa, Fisioterapista, ecc.) che esterne, rappresentate queste da operatori del Servizio Sanitario Nazionale. Il Centro Servizi per Anziani mette inoltre a disposizione dei Medici di Base dei propri Ospiti spazi dedicati per l'attività ambulatoriale.

5.3.1. Assistenza medica

L'assistenza medica è garantita da un Medico incaricato, presente in Struttura con orario flessibile. È disponibile per colloqui durante la presenza in struttura o previo appuntamento telefonico. Nei giorni festivi e nella fascia notturna (dalle ore 20 alle ore 8) l'assistenza medica è garantita dai Medici della Continuità Assistenziale, il cui intervento viene richiesto al bisogno dal personale infermieristico della struttura. La garanzia di assistenza è comunque assicurata nelle 24 ore. Il Medico partecipa, assieme agli altri professionisti, alla definizione del Progetto Assistenziale Individualizzato, esegue le visite, dispone gli accertamenti e le consulenze opportuni, se necessario si interfaccia con il Medico di Medicina Generale del paziente prima della dimissione e con gli altri medici e specialisti coinvolti nel piano diagnostico terapeutico. Il Progetto Assistenziale viene condiviso con il paziente e le persone referenti nel rispetto della privacy.

L'attività assistenziale è coordinata da un Infermiere Coordinatore che opera in stretta collaborazione con il personale medico, infermieristico e gli operatori socio – sanitari.

Il Medico incaricato, nella sua veste di Direttore sanitario, è garante per gli utenti e per gli operatori del corretto esercizio delle prestazioni sanitarie erogate all'interno della struttura, e cioè che siano effettuate in sicurezza, da personale sanitario con adeguata preparazione ed in condizioni igienico-sanitarie adeguate oltre al rispetto delle regole di deontologia professionale. Compiti principali: 1) Il DS deve curare la redazione e l'applicazione dei regolamenti interni sull'ordinamento e sul funzionamento, proponendo le eventuali variazioni 2) Vigila sulla conduzione igienico-sanitaria 3) Cura e/o sollecita la trasmissione alle autorità competenti delle notifiche di malattie infettive eventualmente diagnosticate nell'ambito dell'attività della Struttura 4) Fornisce disposizioni per la prevenzione delle malattie trasmissibili all'interno della Struttura tra gli utenti ed il personale e controlla l'applicazione delle procedure redatte per le attività di sterilizzazione e disinfezione 5) Vigila sullo smaltimento dei rifiuti speciali e sulla corretta compilazione degli appositi registri 6) Rilascia agli aventi diritto le eventuali attestazioni o certificazioni sanitarie riguardanti le prestazioni eseguite 7) È responsabile della pubblicità sanitaria e vigila sulla corretta applicazione della stessa 8) Assicura che i locali vengano utilizzati per l'uso per cui sono classificati e il regolare funzionamento delle apparecchiature installate, avvalendosi ove necessario di periti tecnici competenti che rilasceranno idonea certificazione 9) Vigila che tutti i locali siano adibiti all'uso per cui sono autorizzati 10) Vigila affinché tutte le prestazioni, ivi comprese quelle per cui è eventualmente previsto l'uso di apparecchiature elettromedicali, siano erogate da personale in possesso dei titoli specifici abilitanti alla professione sanitaria. 11) Deve controllare la regolare tenuta di una apposita registrazione contenente i dati anagrafici e gli estremi dei titoli professionali del personale addetto ai servizi sanitari 12) E' responsabile con il rappresentante legale della struttura della applicazione e della osservanza della normativa sulle incompatibilità dei sanitari operanti nel presidio 13) Vigila sulla corretta tenuta dei prodotti farmaceutici e dei medicinali. 14) Il DS, per quanto di sua competenza, dovrà farsi parte attiva e collaborare con il titolare della Struttura e con il Coordinatore del Servizio per gli aspetti relativi all'applicazione della normativa contro il fumo, della tutela della Privacy e per le procedure di accreditamento 15) deve assicurare la sua presenza in struttura secondo quanto previsto dalla vigente normativa; 16) gli è affidata la Gestione del Rischio Clinico e della Sicurezza del Paziente.

Al Direttore Sanitario, quale Responsabile della gestione del rischio clinico spetta un ruolo fondamentale nell'ambito dell'attività di prevenzione degli eventi avversi (Legge 28 dicembre 2015, n. 208, c. 539), tra cui l'attivazione di percorsi di audit o altre metodologie finalizzati allo studio dei processi interni e delle criticità più frequenti, con segnalazione, anche in forma anonima, dell'evento o evento evitato (near miss) e analisi delle possibili attività finalizzate alla messa in sicurezza dei percorsi sanitari; rilevazione del rischio di inappropriata nei percorsi diagnostici e terapeutici e individua eventuali attività di medicina difensiva attiva e passiva; predisposizione e attuazione di attività di sensibilizzazione del personale finalizzata alla prevenzione del rischio sanitario e collabora alla formazione degli operatori in materia.

5.3.2 Servizio infermieristico

Il servizio infermieristico è garantito da una équipe di infermieri professionali, tutti i giorni dalle 7 alle 20 e con reperibilità nelle 24 ore. Il servizio consiste in: valutazione infermieristica all'ingresso in struttura, distribuzione e somministrazione delle terapie, collaborazione con i medici durante le visite, gestione delle cartelle degli ospiti e organizzazione delle visite specialistiche, cura del paziente allettato, medicazioni, movimentazione del paziente, controllo dell'alvo e della diuresi con eventuale esecuzione di enteroclistmi e posizionamento di catetere vescicale, alimentazione parenterale ed enterale, esecuzione di prelievi del sangue, compilazione delle consegne online. Il gruppo infermieristico effettua tutte le azioni volte al raggiungimento degli obiettivi stabiliti nel piano assistenziale individualizzato (PAI).

5.3.3. Servizio di fisiokinesiterapia

Il servizio fisioterapico si pone come obiettivo il miglioramento della qualità della vita degli ospiti non autosufficienti mediante l'attivazione, la stimolazione ed il potenziamento delle capacità residue, il mantenimento del massimo grado di autonomia ottenibile, la limitazione dei danni causati

dall'immobilizzazione e dalla parziale inattività fisica e mentale, il mantenimento dell'autostima, la stimolazione delle capacità di relazione interpersonale e di percezione psicomotoria.

All'interno della struttura operano tre terapisti della riabilitazione, presenti dal lunedì al sabato dalle 9 alle 11:30, che si occupano di:

- attività di reparto: mobilizzazione, posture, ecc. di ospiti allettati;
- attività in palestra: terapie fisiche, rieducazione motoria, neuromotoria, ortopedica, respiratoria e attività di gruppo;
- consulenza sugli ausili: carrozzine, deambulatori, calzature ortopediche ecc..
- aerosolterapia;

Essi svolgono attività in stretto rapporto di organizzazione e collaborazione con tutte le altre figure professionali:

- con il MMG per la valutazione e all'indirizzo di massima delle terapie riabilitative;
- con l'infermiere professionale per la valutazione e la gestione delle piaghe da decubito in particolare;
- con l'operatore socio-sanitario per la gestione delle posture e degli ausili;
- è parte attiva nella stesura del piano assistenziale individualizzato (PAI) e opera per il raggiungimento degli obiettivi in esso fissati.

5.3.4. Servizio psicomotorio

L'attività psicomotoria ha come obiettivo generale la promozione del benessere psico-fisico degli Ospiti residenti in struttura. Si tratta di una attività di leggero movimento (simile ad una ginnastica dolce) che pone particolare attenzione agli aspetti emotivo-affettivi e cognitivi degli utenti attraverso un approccio globale. L'intervento mira ad integrare il lavoro a livello motorio (al fine di potenziare mobilità articolare e tono muscolare) cognitivo (per la stimolazione delle principali funzioni cognitive) ed emotivo (gestione degli aspetti emotivi legati a vissuti di sofferenza, deflessione del tono dell'umore, riduzione dello stato di isolamento). L'attività viene svolta due volte a settimana, in gruppi composti da circa 10 persone; gli obiettivi e le proposte vengono stabiliti in base ai bisogni e alle potenzialità-risorse degli ospiti.

5.3.5. Servizio di logopedia

L'intervento logopedico si focalizza sui disturbi della deglutizione per determinare l'eventuale prevalenza del sintomo disfagia e sensibilizzare alla buona pratica clinica nell'affrontare il processo involutivo della deglutizione nella sua complessità. La figura del logopedista viene definita come la figura professionale ad aver titolo per la valutazione, il counselling, la rimediazione della disfagia, delle sue premesse e delle sue conseguenze, in collaborazione con tutta la rete di esperti. Il monitoraggio e la segnalazione del paziente disfagico da parte del logopedista consentono al paziente di accedere agli interventi e alle indicazioni nella scelta della consistenza adeguata del cibo o il trattamento logopedico da effettuare. Il logopedista attua lo screening della deglutizione, la valutazione approfondita della deglutizione e segue le fasi di modifica della consistenza del pasto, di variazioni posturali e suggerisce gli eventuali ausili adeguati.

5.3.6. Servizio di terapia di gruppo e sostegno psicologico

Lo psicologo è presente tre volte alla settimana per coinvolgere e promuovere quelle attività, sia di gruppo che individuali, mirate al benessere del paziente, quali: favorire il mantenimento delle funzioni cognitive e relazionali dell'anziano e fornire uno spazio d'ascolto per gli Ospiti e i Familiari, accoglierne i bisogni e attivare successivi interventi. Nello specifico si realizzano: colloqui di sostegno in fase d'inserimento nella struttura per favorire l'adattamento al nuovo contesto; valutazioni della funzionalità cognitiva e delle condizioni psico-relazionali dell'anziano; colloqui di sostegno psicologici per gli ospiti e consulenze per i familiari; stimolazione cognitiva individuale o di gruppo. La Psicologa, inoltre, coopera alla progettazione delle attività, sia di gruppo che individuali, mirate al benessere del paziente e collabora con le diverse figure professionali per la definizione dei PAI nonché ai momenti di verifica e revisione.

5.3.7. Servizio di accompagnamento per visite specialistiche e/o ospedaliere

Gli operatori del Centro Servizi effettuano, in accordo con i familiari, il servizio di accompagnamento per visite specialistiche e/o ospedaliere, nei limiti previsti dalla convenzione con l'AULSS.

5.3.8. Unità Operativa Interna e Piano di Assistenza Individualizzato

Per ogni nuovo Ospite, entro il mese successivo da quello di ingresso, si riunisce l'Unità Operativa Interna (UOI), coordinata dall'assistente sociale e costituita da: medico, coordinatrice socio-sanitaria, infermiere, educatore, fisioterapista, psicologa e logopedista. In tale occasione vengono discussi i bisogni dell'anziano e quindi redatto un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI). Scopo del Piano è stabilire degli obiettivi per l'Ospite e quindi orientare verso gli stessi gli interventi socio-assistenziali e sanitari monitorando nel tempo i risultati raggiunti. La definizione di un PAI segue quattro fasi:

1. Conoscenza: valutazione globale e multi professionale dei bisogni dell'anziano;
2. Definizione degli obiettivi: definizione degli obiettivi di salute da perseguire tenendo conto delle risorse disponibili e/o attivabili;
3. Sviluppo dei programmi operativi: nella definizione dei PAI vengono stabiliti i soggetti coinvolti nella realizzazione, i tempi previsti e le risorse coinvolte;
4. Verifica dei risultati raggiunti: trascorsi i tempi previsti dal PAI, o alla luce di nuovi fatti, dovrà essere verificato il raggiungimento degli obiettivi posti.

L'obiettivo di lavoro all'interno di questo progetto è di stimolare e valorizzare le capacità residue dell'Ospite nonché di contenere, ove è possibile, il naturale decadimento psico-fisico. L'aggiornamento del PAI avviene con frequenza annuale e la psicologa o l'assistente sociale si preoccupano di informare il familiare di riferimento circa gli obiettivi preposti e l'esito degli obiettivi dei PAI precedenti.

5.4. I servizi di accoglienza e amministrazione

5.4.1. Servizio di accoglienza

Il servizio è gestito dalla Responsabile dell'accoglienza, presente dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13 e dalle 15 alle 18. La Responsabile si occupa di fornire informazioni relative ai soggiorni presso la struttura con descrizione dei servizi offerti, delle tariffe e delle modalità d'ingresso. Le informazioni vengono date prima telefonicamente e poi attraverso un colloquio su appuntamento. La Responsabile dell'accoglienza si occupa del benessere degli Ospiti raccogliendo eventuali bisogni e confrontandosi con i vari professionisti per fornire una risposta alle aspettative dell'anziano e dei familiari. Tale figura funge, inoltre, da punto di coordinamento tra le varie figure professionali.

5.4.2. Ufficio Relazioni con l'Utenza

È il servizio preposto a fornire accoglienza ai nuovi Ospiti, ai Residenti e ai Familiari. È a disposizione dei parenti per prenotazione delle prestazioni di cura alla persona, per fornire o ricevere documentazione necessaria durante il soggiorno, per mettere in contatto con la Direzione, l'amministrazione, la responsabile dell'accoglienza o le assistenti sociali.

È giornalmente a stretto contatto con gli Ospiti per rispondere ai loro bisogni o indirizzarli al personale di competenza.

Svolge, infine, funzioni di segreteria come smistamento di telefonate e mail e gestione degli appuntamenti.

È aperto dal lunedì al sabato dalle 9 alle 13 e dalle 15 alle 18.

5.4.3. Servizio amministrativo

Si occupa della fatturazione delle rette alberghiere e sanitarie. È a disposizione tutti i giorni, dal lunedì al sabato dalle 9 alle 13 e dalle 15 alle 18.

5.5. I Servizi alberghieri

5.5.1. Servizio di ristorazione

La ristorazione viene preparata direttamente dai cuochi e dagli aiuti cuoco del Centro Servizi per Anziani mediante l'utilizzo dei migliori ingredienti secondo i piani dietetici individuali: vengono forniti la colazione, i due pasti principali. A ciò si aggiungono uno spuntino di metà mattina, uno di metà pomeriggio e una bevanda serale. Il menu, vario e bilanciato dal punto di vista dietetico e particolarmente studiato per le necessità metaboliche degli Ospiti, viene predisposto settimanalmente, dando la preferenza a prodotti di stagione e alla cucina di tipo tradizionale.

5.5.2. Servizio di pulizia degli ambienti

Il servizio è gestito dal personale della Struttura. Viene garantita giornalmente un'accurata pulizia di tutte le superfici con disinfezione dei servizi igienici e periodicamente una sanificazione di tutti i locali.

5.5.3. Servizio di lavanderia

Il servizio di lavanderia e di stireria dei capi personali viene gestito, a richiesta, da una ditta esterna.

5.5.4. Servizio di manutenzione

Il servizio è svolto da personale interno e si occupa di fornire un'adeguata manutenzione sia alle strutture che alle attrezzature in dotazione alla Struttura.

Tutto il personale operante a vario titolo nella Struttura è attento alle esigenze degli Ospiti ed impegnato a costruire e mantenere un'atmosfera calda e familiare.

6. COME ACCEDERE ALLA STRUTTURA E AI SUOI SERVIZI

6.1. La procedura di accoglimento

Per gli Ospiti non autosufficienti le procedure di accoglienza sono indicate dall'azienda ULSS g Scaligera:

- Per accedere al Centro Servizi *Le Betulle* il Richiedente o un Suo familiare deve presentare domanda di Valutazione Multidimensionale al Distretto Socio Sanitario di appartenenza, segnalando la Struttura di preferenza;
- l'ULSS, dopo gli accertamenti delle condizioni Socio Sanitarie del Richiedente tramite scheda SVaMA, esprimerà con punteggio la Valutazione Multidimensionale, dopodiché inserirà il Suo nominativo nella graduatoria dell'azienda ULSS g Scaligera;
- persone non autosufficienti in possesso di impegnativa di residenzialità emessa dall'ULSS possono accedere al nucleo per anziani non autosufficienti;

A questo punto è necessario contattare l'Assistente Sociale per un colloquio conoscitivo, per la firma del contratto con il Centro Servizi *Le Betulle* e per la raccolta dei documenti amministrativi e sanitari necessari per l'accesso in Struttura.

L'assistente sociale al fine di favorire un buon inserimento del nuovo Ospite, si occupa di diffondere le necessarie informazioni sulla persona a tutto il personale del reparto, nel rispetto delle normative sulla privacy. Al momento dell'arrivo del nuovo Ospite, l'assistente sociale cura l'inserimento tramite la sua presentazione al reparto come primo momento di conoscenza con gli operatori che si prenderanno cura di lui, gli ospiti e le varie figure professionali;

Nell'arco del primo mese di accoglimento si tiene un confronto allargato tra i diversi operatori (Assistente Sociale, Infermiere Professionale, Operatore Addetto all'Assistenza, Psicologo, Medico, Fisioterapista, Coordinatrice socio-sanitari, Educatori-animatori, Geriatria) al fine di stendere il "Piano di Assistenza Individualizzato" (PAI).

L'accoglienza è vincolata all'accettazione del Contratto di Servizio e del relativo regolamento.

Una volta accolto nella struttura, l'Ospite segue le norme contenute nel regolamento del Centro Servizi per Anziani.

Gli ingressi vengono effettuati di prassi dal lunedì al sabato, la domenica o i giorni festivi previo accordo con la struttura.

6.2. Le tariffe

Le rette del Centro Servizi *Le Betulle* si caratterizzano in base alla tipologia di ospitalità e alle prestazioni assistenziali erogate.

La tariffa giornaliera per soggiorni convenzionati prevede una quota di rilievo sanitaria a carico dell'AULSS 9 (impegnativa di residenzialità) e una quota alberghiera a carico dell'Ospite. Si possono ricevere maggiori informazioni presso gli uffici della Responsabile dell'Accoglienza o dell'Assistente sociale.

6.3. La giornata tipo presso il Centro Servizi *Le Betulle*

- dalle ore 7.00 alle ore 10.00 - alzata
- dalle ore 8.30 alle ore 9.30 - colazione in camera
- dalle ore 9.30 alle ore 11.30 - alzata ospiti ad orari
- dalle ore 12.00 alle ore 13.00 - pranzo in sala ristorante
- dalle ore 13.00 alle ore 15.30 - riposo pomeridiano
- dalle ore 14.00 alle ore 15.30 - alzata
- ore 16:00- coffee break
- dalle ore 18.30 alle ore 19.30 - cena in sala ristorante
- dalle ore 19.45 alle ore 21.00 - messa a letto
- dalle ore 21.00 alle ore 7.00 - controllo e assistenza notturna di tutti i pazienti

6.4 Dimissioni

A completamento del percorso clinico e assistenziale, viene concordata la dimissione del paziente con il Medico. In caso di dimissione protetta, verrà valutata la necessità di:

- attivazione di assistenza domiciliare infermieristica
- prescrizione di ausili (letto, carrozzina, deambulatore, etc.)

Il trasporto, per il rientro a domicilio o ingresso definitivo presso un Centro Servizi, è a carico dell'assistito.

6.5 Cartella clinica

La copia della documentazione sanitaria può essere richiesta dai pazienti, dopo la dimissione, presso l'ufficio del Coordinatore Infermieristico. Non appena la documentazione sarà pronta, potrà essere ritirata, previo pagamento della tariffa definita, presso lo sportello del Centro servizi *Le Betulle*. Qualora la documentazione venga ritirata da una terza persona, la richiesta, dovrà essere accompagnata dalla fotocopia di un documento di riconoscimento del delegante.

7. COMITATO FAMILIARI

Il Centro Servizi *Le Betulle* è aperto e attento al contributo, anche critico, di coloro che formulano suggerimenti, proposte ed eventuali reclami diretti a migliorare la permanenza dell'anziano nella struttura. Per favorire questi rapporti è stato individuato un canale di dialogo costituito dal *Comitato di rappresentanza dei Familiari e degli Ospiti non autosufficienti*. È un organo di tipo consultivo che collabora con l'Amministrazione del centro servizi per proporre miglioramenti della qualità dei servizi erogati. Si invitano, pertanto, i familiari o le persone di riferimento degli Ospiti non autosufficienti a prendere parte a tale Comitato secondo il vigente regolamento approvato dalla struttura.

8. INFORMAZIONI GENERALI PER GLI OSPITI, I FAMILIARI E I VISITATORI

8.1. Orario di visita

L'accesso alla Struttura è consentito ai familiari ed ai conoscenti degli Ospiti, dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.30 alle ore 18.30 di ogni giorno della settimana. Su richiesta al Responsabile dei servizi, a quei

parenti che necessitano di entrare fuori orario verrà rilasciata una autorizzazione particolare. La partecipazione alle iniziative di animazione, di psicomotricità e di intrattenimento organizzate dal Centro Servizi per Anziani è aperta anche ai parenti e ai conoscenti degli Ospiti.

8.2. Fumo

In conformità con gli obblighi di legge e per tutela della salute propria ed altrui, oltre che per ragioni di sicurezza, è assolutamente vietato fumare nelle stanze degli Ospiti, nei corridoi e in tutti i luoghi posti all'interno della Struttura.

8.3. Mance e doni

Il Personale dell'Ente non può ricevere regali in natura, in denaro, o conseguire vantaggi, per le prestazioni inerenti al proprio servizio.

8. COME CONTATTARCI

Tel. 045 525726 - 045 521712

Fax 045 521744

Mail info@lebetulle.it

Sito Internet www.lebetulle.it

9. DOVE SIAMO

Centro servizi *Le Betulle*

Via G. Cotta, 4

37131 Verona (VR)

10. COME RAGGIUNGERCI

IN AUTO:

DA PORTA VESCOVO:

Proseguire in via Barana, continuare dritti su via Colonnello Giovanni Fincato fino al semaforo. Quindi girare a destra in via Montorio. Dopo 450 mt voltare a destra in via Giovanni Cotta, 4.

DALLA TANGENZIALE SUD

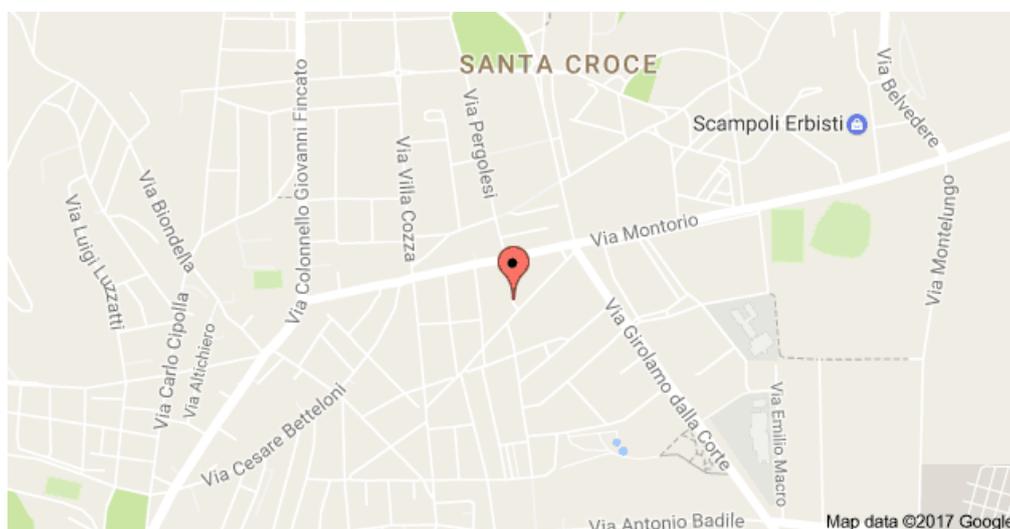
(USCITA

MONTORIO/ROVERE'):

Voltare a destra e prendere Via Antonio da Legnago (indicazioni per Verona Centro) per 650mt.

Continuare su Via Montorio per circa 1km.

Quindi voltare a sinistra e prendere Via Giovanni Cotta, 4.



CON I MEZZI PUBBLICI: Bus n. 32 fermata Via Montorio II e bus n. 13 fermata Via Dalla Corte Fr., 12 II.

ALTRI SERVIZI

SOSTEGNO PSICOLOGICO

Lo Psicologo è presente più volte a settimana per coinvolgere, promuovere quelle attività mirate al benessere del paziente sia di gruppo che individuali.

SERVIZIO DI ACCOMPAGNAMENTO

Il servizio di trasporto e accompagnamento degli utenti che necessitano di visite specialistiche e/o accertamenti sanitari programmati, nei casi in cui non si renda necessario l'uso di mezzi attrezzati, è garantito dalla struttura e direttamente fornito attraverso personale professionalmente preparato.

SERVIZIO DI SEGRETERIA

La Segreteria fornisce ai pazienti un supporto per necessità amministrative, organizzative o di altro genere. Tutto il personale operante a vario titolo nella struttura è attento alle esigenze dei pazienti ed impegnato a costruire e mantenere una atmosfera calda e familiare.

SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Il servizio è svolto da personale interno e si occupa di fornire un'adeguata manutenzione sia alle strutture fisiche che alle attrezzature in dotazione alla Struttura.

VOLONTARIATO

Presso il Centro servizi Le Betulle operano vari volontari e Associazioni di Volontariato con le seguenti caratteristiche:

- dare assistenza volontaria e gratuita a coloro che si trovano in stato di infermità, senza alcuna discriminazione e con particolare attenzione ai più bisognosi e privi di altra assistenza familiare;
- garantire la tutela dei pazienti rispetto al trattamento dei dati personali connessi con l'esecuzione delle attività affidate.

Il centro servizi Le Betulle ospita la sede della associazione di volontari Medici per la Pace. Per informazioni ci si può rivolgere al Coordinatore del servizio.

SERVIZIO BAR

Sono presenti distributori di bevande calde e fredde e di alimenti dolci e salati.

EDICOLA

L'edicola è situata di fronte all'ingresso dell'Ospedale di Comunità su via Montorio, 30. Su richiesta, ogni giorno in mattinata, è previsto un servizio di distribuzione di quotidiani e/o riviste all'interno della Struttura.

BANCOMAT e SPORTELLI BANCARI

Vi sono diversi Bancomat e Sportelli bancari dei principali istituti di credito situati nei pressi dell'ingresso principale.

TRASPORTI PUBBLICI

TAXI

Radiotaxi Servizio 24 ore su 24 Tel. 045 532666

AUTOBUS

I biglietti per l'autobus si possono acquistare presso l'edicola di fronte all'ingresso del Centro servizi "Le Betulle", su via Montorio, 30. Vi sono diverse fermate a distanza di pochi metri dall'ingresso della struttura. Per gli orari aggiornati delle linee di trasporto urbano: <https://www.atv.verona.it> .

FERROVIA

Informazioni: tel. 892 021 e <https://www.trenitalia.com> o tel. 892 020 <https://www.italotreno.it/>. La stazione ferroviaria più vicina è quella di Verona Porta Vescovo. Facilmente raggiungibile anche la stazione Ferroviaria di Verona Porta Nuova con collegamento diretto di mezzi pubblici.

AEREOPORTO

Informazioni: Tel. 045 8095666 - Collegamento con navetta Stazione FS Porta Nuova/Aeroporto Catullo ogni 20 minuti.

PARCHEGGI

Numerosi parcheggi gratuiti all'esterno e nelle immediate vicinanze della struttura.

All. A

	Centro Servizi per Anziani "Le Betulle" Via Giovanni Cotta, 4 - Verona	<i>edizione: 1</i> <i>revisione: 2</i> <i>giugno 2022</i>
	MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI	

Il/la sottoscritto/a _____ residente a _____ in via _____, n. _____, telefono _____ in qualità di _____ del/della Sig./Sig.ra _____ accolto/a presso il Centro Servizi "Le Betulle" :

desidera **SEGNALARE** alla Direzione della struttura:

desidera **SUGGERIRE** alla Direzione della struttura:

Data _____

Firma _____

Il presente modulo va inserito firmato o in forma anonima nella apposita cassetta all' Ufficio Relazioni con l'Utenza. È inoltre possibile utilizzare l'indirizzo di posta elettronica segnalazioni@lebetulle.it
La Direzione, attraverso i Responsabili della struttura si impegna a prendere in attenta considerazione le segnalazioni ricevute e ad attivarsi per trovare risposte idonee. Grazie della preziosa collaborazione!