



Centro Servizi "Le Betulle"

Via Giovanni Cotta, 4 - Verona

CARTA dei SERVIZI Ospedale di Comunità

Ed. 3.3
Pag. 1/8

CENTRO SERVIZI "LE BETULLE"

OSPEDALE DI COMUNITÀ

CARTA dei SERVIZI

La presente Carta dei Servizi intende portare a conoscenza degli utenti dell'Ospedale di Comunità 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.



Centro Servizi "Le Betulle"

Via Giovanni Cotta, 4 - Verona

CARTA dei SERVIZI Ospedale di Comunità

Ed. 3.3
Pag. 2/8

- 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 ospedaliera utilizzando i percorsi riservati ad essi.
- Il personale sanitario ha titolo per far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del reparto ed il benessere del paziente.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

L'Ospedale di Comunità del Centro servizi Le Betulle è collocato presso la sede principale dell'omonimo Centro, situata in via G. Cotta, 4 a poca distanza dal centro storico della città di Verona. È una struttura sanitaria intermedia a carattere temporaneo che si rivolge prevalentemente ai pazienti in dimissione dall'Ospedale, in fase post-acuta con necessità di stabilizzazione, supervisione, monitoraggio, adeguamento terapeutico, recupero funzionale. Accoglie anche pazienti provenienti da domicilio per problematiche socio-assistenziali che rendono difficile la gestione clinica. L'Ospedale di Comunità opera attraverso la presa in carico globale dei bisogni della persona assicurando ai pazienti continuità di assistenza tra ospedale e domicilio. La degenza in Ospedale di Comunità è finalizzata ai seguenti obiettivi:

- ▶ abbreviazione dei tempi di diagnosi e terapia mediante l'utilizzo della dotazione diagnostica e tecnologica di base del presidio territoriale dell'Azienda ULSS;
- ▶ consolidamento dei risultati ottenuti durante il ricovero in reparto per acuti per tutti quei pazienti in condizioni di fragilità che necessitano di ulteriore monitoraggio clinico;
- ▶ prevenzione delle complicanze e recupero dell'autonomia finalizzato al rientro al domicilio o a posticipare il più possibile l'ingresso in strutture residenziali.

Obiettivi complementari della struttura intermedia è quello di evitare o per lo meno attenuare le situazioni di ricovero improprio, dimissioni intempestive, insufficienza dei programmi di riabilitazione nei confronti di pazienti stabilizzati, non acuti, nei quali però la mancanza di un intervento completo e costante da parte di un team qualificato e coeso di professionisti possa pregiudicare le potenzialità di recupero del paziente.

L'Ospedale di Comunità ospita pazienti in dimissione da reparti per acuti o di lungodegenza dell'ospedale, per i quali sia necessario consolidare le condizioni fisiche o continuare in modo intensivo il processo di recupero in ambiente non ospedaliero, o provenienti da domicilio. Gli obiettivi si possono quindi riassumere nel consolidamento dello stato clinico generale e dei risultati terapeutici ottenuti nei reparti ospedalieri, nella prevenzione delle complicazioni e nel recupero dell'autonomia, in un'ottica di rientro a domicilio. La principale finalità dell'Ospedale di Comunità è infatti il reintegro a domicilio dei pazienti, anche pianificando adeguatamente una dimissione e una domiciliarità protette con l'erogazione appropriata dei servizi sociali e sanitari disponibili.



Centro Servizi "Le Betulle"

Via Giovanni Cotta, 4 - Verona

CARTA dei SERVIZI Ospedale di Comunità

Ed. 3.3
Pag. 3/8

CHI PUÒ ACCEDERE ALL'OSPEDALE DI COMUNITÀ

- pazienti le cui funzioni/abilità perse sono potenzialmente recuperabili ma è necessario un primo periodo di convalescenza durante il quale favorire la riattivazione e la ripresa di alcune funzioni/attività con un percorso da iniziare in Ospedale di Comunità e da proseguire eventualmente in ambito riabilitativo;
- pazienti le cui funzioni/abilità sono definitivamente perse, non sono recuperabili, dovendo adattare il paziente (e la famiglia) all'utilizzo di protesi/ausili ed eseguire adattamenti dell'ambiente domestico. È necessario un breve periodo di tempo per capire se la nuova situazione funzionale è compatibile con un rientro a domicilio o se è necessaria una istituzionalizzazione (adattamento alla disabilità definitiva);
- pazienti complessi con problematiche di tipo sanitario che necessitano di stabilizzazione o prosecuzione di cure ospedaliere non eseguibili a domicilio;
- pazienti le cui funzioni/abilità sono definitivamente perse, la malattia ha una prognosi infausta a breve termine ma che necessitano ancora di assistenza medica/infermieristica;

L'Ospedale di Comunità opera attraverso la presa in carico globale dei bisogni della persona assicurando ai pazienti continuità di assistenza tra ospedale – domicilio (o altro percorso assistenziale più idoneo) e piani di cura personalizzati. Sono esclusi da questa forma assistenziale i pazienti con demenza e disturbi comportamentali non ben controllati dalla terapia.

OBIETTIVI PRIORITARI DELLA DEGENZA IN OSPEDALE DI COMUNITÀ

- favorire il consolidamento dei risultati ottenuti durante la degenza in reparto per acuti garantendo un ulteriore monitoraggio clinico;
- prevenire le complicanze e favorire il recupero delle autonomie finalizzato al rientro a domicilio o a posticipare il più possibile l'ingresso in strutture residenziali;
- fornire assistenza, sollievo del dolore, mantenimento della qualità di vita e delle relazioni significative per i pazienti affetti da malattie inguaribili (anche di natura neoplastica) ed altamente invalidanti;

STRUTTURA di DEGENZA

L'area di degenza dell'Ospedale di Comunità del Centro servizi Le Betulle è collocata al 1° piano del Centro servizi, è circondata da un giardino alberato ed attrezzato, ed è ben inserita nel tessuto urbano e sociale circostante. Ha la disponibilità di 28 posti letto, di cui 24 accreditati, suddivisi in stanze doppie e stanze singole, climatizzate, ognuna dotata di servizi privati. L'assegnazione del posto letto è decisa dal personale della struttura sulla base di una valutazione organizzativa e clinica del paziente. Ogni stanza è dotata di televisore ad alta definizione, tavolo e di sedia confortevole con braccioli ed è presente rete wireless ad alta velocità. È presente una stanza riservata al personale infermieristico, una stanza riservata ai vari professionisti (medico, assistente sociale, ecc.) adibita all'espletamento delle varie funzioni nel rispetto della privacy del paziente e dei familiari. Gli utenti hanno a disposizione un'area per l'attesa ed un locale soggiorno per le attività ricreative e per il consumo dei pasti.

UTENTI

Il bacino di utenza comprende principalmente i cittadini residenti nei comuni afferenti all'Azienda ULSS n. 9 Scaligera e in particolare nel Distretto 1, Verona città.

ORGANIZZAZIONE DELL'ASSISTENZA

L'Ospedale di Comunità è un nodo della rete dei servizi territoriali. L'assistenza medica è garantita da un Medico presente in Struttura con orario flessibile. È disponibile per colloqui durante la presenza in struttura o previo appuntamento telefonico. Nei giorni prefestivi, 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 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



Centro Servizi "Le Betulle"

Via Giovanni Cotta, 4 - Verona

CARTA dei SERVIZI Ospedale di Comunità

Ed. 3.3
Pag. 4/8

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

La giornata tipo in Ospedale di Comunità è così organizzata:

mattino:

- o rilevazione dei parametri clinici, prelievi ematochimici e somministrazione delle terapie
- o alle ore 08.00 viene servita la colazione
- o igiene dei pazienti e rifacimento letti con mobilitazione dei pazienti letto/carrozzina quando possibile
- o valutazione clinica del Medico
- o vengono garantite eventuali indagini diagnostiche, consulenze specialistiche, secondo programmazione
- o eventuali medicazioni e altre attività assistenziali secondo necessità
- o alle ore 12.00 viene servito il pranzo.
- o sistemazione a letto dei pazienti mobilitati in sedia/carrozzina o riposo pomeridiano

pomeriggio:

- o somministrazione di terapie
- o accoglimento nuovi entrati
- o mobilitazione dei pazienti letto/sedia-carrozzina quando possibile
- o alle ore 18.30 viene servita la cena
- o messa a letto dei pazienti e preparazione per il riposo notturno notte
- o sorveglianza dei pazienti e risposta ai bisogni assistenziali intercorrenti

PRIVACY

Il Medico di Struttura richiede il consenso al trattamento dei dati necessari allo svolgimento delle attività sanitarie e assistenziali. I pazienti possono scegliere se rendere nota la loro presenza presso l'Ospedale di Comunità ed indicare le persone autorizzate a ricevere informazioni riguardanti il proprio stato di salute.

PRESENZA DEI FAMILIARI

Sono previsti orari di visita adeguati alle esigenze del malato per poter favorire il mantenimento delle relazioni sociali. Salvo normative specifiche, l'accesso alla Struttura è consentito ai familiari ed ai conoscenti dei pazienti degenti, dalle ore 10.00 alle ore 11.30 e dalle ore 16.00 alle ore 17.30 di ogni giorno della settimana. Ai parenti che necessitano di entrare fuori orario verrà rilasciato, a richiesta, un permesso dal Coordinatore dei servizi.

OPERATORI

Nel reparto operano diverse figure professionali che hanno ruoli diversi. Il personale sanitario è riconoscibile attraverso nome, cognome e qualifica in evidenza sulla apposita tessera apposta sul taschino della divisa. Ognuno di essi indossa una divisa di diverso colore a seconda del ruolo. Medico: camice bianco; Infermiere Coordinatore: casacca e pantaloni bianchi con bordi rossi; Infermiere: casacca e pantaloni bianchi; Operatore Socio-Sanitario (O.S.S.): casacca e pantaloni blu con fascia verde. Il Medico svolge attività di diagnosi e cura delle patologie. L'Infermiere coordinatore garantisce le condizioni organizzative ed il coordinamento del personale (infermieri ed operatori socio-sanitari) affinché il reparto possa assolvere alle proprie funzioni, in un'ottica di qualità dei servizi offerti. Gli Infermieri sono i responsabili dell'assistenza infermieristica. Sono organizzati in tre turni giornalieri; nel proprio turno ogni infermiere garantisce l'assistenza infermieristica in collaborazione con il personale OSS. Gli Operatori Socio Sanitari svolgono attività domestico-alberghiere ed attività finalizzate a soddisfare i bisogni di base dell'utente.

Per una più compiuta descrizione delle figure operanti presso l'Ospedale di Comunità del Centro servizi Le Betulle si prega di fare riferimento al Piano organizzativo della Struttura.

PRESTAZIONI

I pazienti ricoverati in Ospedale di Comunità usufruiscono delle consulenze/accertamenti specialistici, delle prestazioni diagnostiche strumentali e di laboratorio richiesti dal Medico o prescritti durante la precedente degenza ospedaliera. Per i pazienti allettati che necessitano di prestazioni non eseguibili presso la struttura, viene garantito il trasporto in ambulanza presso il presidio ospedaliero. Per gli altri pazienti l'organizzazione del trasporto è a carico dei familiari.



Centro Servizi "Le Betulle"

Via Giovanni Cotta, 4 - Verona

CARTA dei SERVIZI Ospedale di Comunità

Ed. 3.3
Pag. 5/8

PROCEDURE DI RICOVERO

Il ricovero in struttura può essere richiesto da un medico di MMG, un medico dipendente, convenzionato o accreditato. La richiesta viene inviata alla Centrale Operativa Territoriale che, secondo le indicazioni del Distretto, la inserisce in lista di attesa. La COT, può, in casi selezionati, organizzare con un protocollo di triage, ingressi rapidi di pazienti eleggibili dall'ospedale o da altro luogo di cura, concordati con il responsabile medico della struttura. La Centrale Operativa Territoriale comunica al reparto di degenza (se il paziente è ricoverato in ospedale) o al paziente/familiare (se proveniente dal domicilio) il giorno e l'ora di ingresso in Ospedale di Comunità. All'ingresso il paziente viene accolto dal personale infermieristico. È comunque garantita la presa in carico e la somministrazione della terapia prescritta dal Medico ospedaliero o dal Medico di Medicina Generale. Il paziente proveniente dal domicilio dovrà consegnare al personale anche il piano terapeutico sottoscritto dal proprio Medico assieme alla terapia che sta assumendo. Il Medico ed il personale infermieristico forniscono tutte le informazioni relative alla struttura, al percorso di cura ed alle modalità assistenziali. Il collegamento funzionale tra la struttura, l'ospedale e il domicilio viene in ogni caso mediato dalla Centrale Operativa Territoriale del Distretto, che provvede alla gestione e allo scorrimento della lista di attesa, all'evasione delle richieste di ingresso in struttura, in sinergia con l'infermiere case-manager che coordina l'accoglimento del paziente in struttura.

ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

L'accesso in Ospedale di Comunità può avvenire da domicilio o da reparto ospedaliero per pazienti residenti nell'AULSS 9 Scaligera. L'UVMD, con il progetto assistenziale post-ricovero, verrà eseguita durante la degenza in ODC, con la partecipazione del MMG di scelta, che potrà, in quella occasione, valutare il paziente, ricevere consegne cliniche e assistenziali e concordare un accesso domiciliare post ricovero per favorire la continuità assistenziale del paziente e la collaborazione con il caregiver/familiare. L'UVMD, avvalendosi della compilazione di apposite Schede di Valutazione Regionali (SVAMA), valuta i bisogni, ne definisce il grado di autonomia ed il progetto assistenziale più idoneo. La durata della degenza è di norma inferiore a 30 giorni. Eventuali proroghe vengono autorizzate secondo necessità cliniche o socio/assistenziali. Qualora venisse autorizzata una proroga di degenza, la normativa regionale (DGR 2621/2012 e 2718/2012) con riferimento all'Ospedale di Comunità, prevede che il cittadino partecipi alla retta giornaliera, per ogni giornata successiva ai primi 30 giorni di ricovero, secondo i seguenti importi (DGR n. 1887 del 17 dicembre 2019):

- € 25,00 dal 31° al 60° giorno;
- € 45,00 dal 61° giorno in poi.

All'ingresso in struttura viene richiesta la sottoscrizione del Modulo di Accettazione delle Condizioni di Ricovero e della normativa in materia di riservatezza dei dati personali. Tutte le prestazioni di riabilitazione sono erogate in regime di esenzione ticket, mentre le prestazioni specialistiche ambulatoriali sono erogate in regime di esenzione ticket solo fino al 60° giorno di degenza, fatte salve le esenzioni di legge.

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.

CARTELLA CLINICA

La copia della documentazione sanitaria può essere richiesta dai pazienti, dopo la dimissione, presso l'ufficio del Coordinatore Infermieristico dell'Ospedale di Comunità. 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.



Centro Servizi "Le Betulle"

Via Giovanni Cotta, 4 - Verona

CARTA dei SERVIZI Ospedale di Comunità

Ed. 3.3
Pag. 6/8

RECLAMI

Gli utenti possono sporgere reclamo o segnalazione per disservizi o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni. Queste segnalazioni dovranno essere presentate o inviate a: Ufficio Qualità presso Centro servizi Le Betulle, via G. Cotta, 4 37131 Verona (VR) Tel. 045-525726 (r.a.) e-mail: segnalazioni@lebetulle.it

TARIFFE

La quota alberghiera a carico dell'utente è pari a:

- 25,00 euro dal 31° al 60° giorno di permanenza;
- 45,00 euro dal 61° giorno di permanenza.

Ai sensi della DGR n. 1887 del 17 dicembre 2019, in Bur n. 151 del 31 dicembre 2019.

	ODC attivati presso ospedali pubblici e privati accreditati	Altri ODC	URT
Tariffa giornaliera omnicomprensiva	145,00 Euro	145,00 Euro	145,00 Euro
Quota a carico dell'assistito per giornata di degenza	25,00 Euro dal 61° al 90° giorno	25,00 Euro dal 31° al 60° giorno	25,00 Euro dal 16° al 60° giorno
Quota a carico dell'assistito per giornata di degenza	45,00 Euro dal 91° giorno	45,00 Euro dal 61° giorno	45,00 Euro dal 61° giorno
Prestazioni di riabilitazione	Esenzione ticket	Esenzione ticket	Esenzione ticket
Prestazioni specialistiche ambulatoriali	Esenzione ticket fino al 60° giorno di degenza	Esenzione ticket fino al 30° giorno di degenza	Esenzione ticket fino al 30° giorno di degenza

Tutte le prestazioni di riabilitazione sono erogate in regime di esenzione ticket, mentre le prestazioni specialistiche ambulatoriali sono erogate in regime di esenzione ticket solo fino al 60° giorno di degenza, fatte salve le esenzioni di legge.

FUMO

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

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.



Centro Servizi "Le Betulle"

Via Giovanni Cotta, 4 - Verona

CARTA dei SERVIZI Ospedale di Comunità

Ed. 3.3
Pag. 7/8

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.

BARBIERE – PARRUCCHIERA

Durante il ricovero è possibile usufruire delle prestazioni del barbiere e/o della parrucchiera facendone richiesta al Coordinatore.

SERVIZIO DI ANIMAZIONE

I pazienti possono partecipare alle attività di animazione organizzate dagli Educatori per gli utenti del Centro Servizi.

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 RISTORAZIONE

La ristorazione viene preparata direttamente dal Centro Servizi dai propri cuochi: vengono forniti la colazione, i due pasti principali 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.

SERVIZIO DI PULIZIA DEGLI AMBIENTI

Il servizio è gestito internamente la struttura dal nostro personale. Attraverso questo servizio viene garantita giornalmente un'accurata pulizia di tutte le superfici con disinfezione dei servizi igienici e periodicamente una sanificazione di tutti i locali.

SERVIZIO DI LAVANDERIA GUARDAROBA

Il servizio di lavanderia e di stireria dei capi personali viene gestito, a richiesta, da una ditta esterna ed è a carico dell'Ospite.

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.

SERVIZI RELIGIOSI

È assicurata l'assistenza religiosa ai degenti di fede cattolica mediante la presenza di sacerdoti della vicina Parrocchia. I pazienti di fede non cattolica possono richiedere al Coordinatore di contattare un assistente religioso della loro fede. A tutti i ministri di culto è garantito l'accesso alle strutture del Centro servizi Le Betulle.



Centro Servizi "Le Betulle"

Via Giovanni Cotta, 4 - Verona

CARTA dei SERVIZI Ospedale di Comunità

Ed. 3.3
Pag. 8/8

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 dell'Ospedale di Comunità 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.