

Carta dei Servizi



Casa di Riposo “CESARE BERTOLI”

Via Sorte, 25 – 37060 Bagnolo di Nogarole Rocca – VR

Tel. Uffici: 045 792 0002 – Fax: 045 792 0344
Tel. Ambulatorio: 045 792 0059 – Fax: 045 639 3175

P.IVA e C.F. 80007690235 <http://www.cesarebertoli.it>

Mail: infocb@cesarebertoli.it Pec: cesarebertoli@open.legalmail.it

Gentile Signora, Egregio Signore, Gentile Famiglia,

Le diamo il nostro benvenuto nella Casa di Riposo “Cesare Bertoli”.

Ci auguriamo che il suo arrivo in questa struttura possa avvenire nel migliore dei modi e che la sua permanenza possa essere tranquilla e serena. Da parte nostra cercheremo di renderla il più confortevole possibile, assicurandoLe impegno e disponibilità.

Le offriamo quindi questa Carta, attraverso la quale Lei potrà conoscere la nostra organizzazione, i nostri impegni e programmi, nonché le tipologie e le modalità di erogazione dei servizi offerti, in modo tale da consentirLe di accedervi con consapevolezza.

Nel rinnovarLe il nostro benvenuto, La salutiamo cordialmente.

IL DIRETTORE

Dott. Carlo Gaiardoni

IL PRESIDENTE

Pino Caldana

Casa di Riposo “Cesare Bertoli”

“Un servizio di qualità attento ai bisogni degli anziani e delle loro famiglie”

La Casa di Riposo “Cesare Bertoli” è un’ Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (I.P.A.B.) avente lo scopo di prestare assistenza residenziale e aperta a persone anziane e non in stato di non autosufficienza.

Dispone di 49 posti letto per persone non autosufficienti convenzionati dalla Regione Veneto e 1 posto in regime di sollievo.

PRINCIPI sull’erogazione del servizio

Le persone che vivono nella struttura devono potersi sentire come a casa propria, pur con le “limitazioni” derivanti dal vivere con gli altri, e sono pertanto stimolate ad essere partecipi delle decisioni e delle scelte adottate dall’Ente.

La Casa di Riposo "Cesare Bertoli" intende quindi dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali relativi all’erogazione del servizio:

- **Uguaglianza:** viene garantito ai Signori Ospiti un trattamento che non discrimini le persone per razza, sesso, censo, convinzioni religiose o politiche. Ogni Ospite è quindi considerato come unico e vengono previsti piani assistenziali personalizzati.
- **Imparzialità:** la Casa di Riposo "Cesare Bertoli" garantisce che il personale in servizio operi con trasparenza ed onestà.
- **Continuità:** l’Ente garantisce un servizio di assistenza permanente, valorizzato da momenti di verifica dei piani individuali che consentono di garantire la necessaria continuità alle prestazioni socio-assistenziali e sanitarie.

- **Riservatezza:** l'assistenza socio- sanitaria e assistenziale viene prestata con riservatezza e rispetto, garantendo il segreto professionale sulle informazioni relative a diagnosi e cure.
- **Dignità umana:** l'assistenza socio-assistenziale e sanitaria viene prestata nel rispetto della dignità umana e nella massima considerazione della sfera privata e personale.
- **Partecipazione:** la struttura si impegna a coinvolgere i Signori Ospiti e i loro parenti, ponendoli in condizione di esprimere la propria opinione sulla qualità delle prestazioni, incentivando la formulazione di eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio e garantendo una risposta pronta, chiara ed esauriente ad eventuali reclami.
- **Professionalità:** la Casa di Riposo garantisce che il personale in servizio è dotato della necessaria professionalità, mantenuta ed accresciuta attraverso un processo di formazione continua.
- **Efficacia ed efficienza:** viene perseguita l'efficienza dei servizi (cioè l'erogazione delle prestazioni previste senza inutili perdite di risorse) senza comprometterne l'efficacia (cioè il raggiungimento dell'obiettivo).

La Casa di Riposo “Cesare Bertoli”, al fine di mantenere elevato il servizio offerto, ha ottenuto la certificazione del proprio Sistema di Gestione per la Qualità secondo la normativa UNI EN ISO 9001.

Struttura

La struttura si articola su tre piani, così suddivisa: seminterrato dove si trovano gli uffici amministrativi, la cucina, la lavanderia, la cappella, la palestra e la stanza per la cura della persona; un nuovo ingresso al piano terra dove si trovano alcuni distributori automatici di bevande calde, fredde e snacks; piano rialzato dove si trovano una sala TV, gli uffici per l'accogliimento e servizi assistenziali, le stanze degli Ospiti, il salone per varie attività e la sala lettura; primo piano dove si trovano le

stanze degli Ospiti, l'ambulatorio infermieristico, studi medici, e la sala ristorante.

Le tipologie di camere a disposizione degli utenti prevedono stanze a due o più letti, alcune con bagno privato, altre con servizi vicini alla camera e tutte con aria condizionata. Come indicato nel contratto sottoscritto al momento dell'ingresso, si autorizza la Casa di Riposo ad effettuare eventuali spostamenti di stanza dell'Ospite, per motivi organizzativi o sanitari, valutati dalla coordinatrice in collaborazione con il servizio infermieristico.

All'esterno dell'ampio e curato giardino è possibile godere dell'ombra delle piante e della visuale della campagna veneta: quando la stagione lo permette vengono svolte varie attività di animazione dei Residenti.

SERVIZI OFFERTI

Il servizio è strutturato mediante accoglimento di utenti per i posti convenzionati e utenti per i posti privati e provvisori.

Tutti i servizi sotto elencati sono onnicomprensivi, ovvero nessun'altra spesa verrà addebitata all'ospite o al parente oltre la quota alberghiera:

- PAI: progetti assistenziali individuali definiti dopo la valutazione multidimensionale dell'Ospite
- Assistenza infermieristica giornaliera e notturna
- Assistenza medico di base e specialistica
- Igiene e cura della persona (Igiene quotidiana personale, bagno assistito, aiuto nell'assunzione dei pasti, sostegno nella deambulazione...tutte attività seguite da Operatori Socio Sanitari)
- Podologo, barbiere, parrucchiere
- Lavanderia
- Segretariato sociale
- Riabilitazione psico – fisica
- Interventi educativi – animativi

- Riabilitazione logopedica
- Sostegno psicologico
- Assistenza religiosa

(La descrizione dettagliata dei servizi si può trovare nel regolamento interno)

Altre informazioni utili

Servizio sanitario e infermieristico

I farmaci necessari per la cura degli ospiti che non sono inseriti all'interno del Prontuario Farmaceutico Nazionale sono a carico dei familiari

Servizio ristorante

La Casa di Riposo "Cesare Bertoli" ha presente in struttura il servizio di ristorazione il quale, per la preparazione dei pasti, utilizza la cucina dell'Ente. Il servizio ristorazione viene effettuato nella sala da pranzo presente al primo piano.

Gli Ospiti invece, che per vari motivi rimangono in camera, hanno sempre garantito il servizio dei pasti.

I menù variano settimanalmente e per la preparazione dei cibi vengono utilizzati ingredienti di stagione. Inoltre vengono eseguiti piatti particolari in occasioni speciali o su richiesta dei Signori Ospiti.

⇒ “Per motivi di sicurezza e igiene non è consentito introdurre e conservare nelle camere degli ospiti cibi o bevande senza autorizzazione. Qualora i familiari desiderino portare in dono qualche alimento, devono consegnarlo al personale in servizio, che provvederà alla custodia e alla corretta distribuzione all'interessato, compatibilmente con le indicazioni mediche. Il personale è autorizzato a controllare gli armadi e i comodini per eliminare eventuali generi alimentari deteriorati. La struttura declina ogni responsabilità per quanto introdotto senza autorizzazione”

Servizio trasporti

E' a disposizione dei Signori Ospiti il servizio che prevede il trasporto e l'accompagnamento per uscite di gruppo organizzate dal personale dell'Ente.

Si ricorda però che i trasferimenti per l'accoglimento e la dimissione dalla struttura sono a carico dell'Ospite o della famiglia.

Per le visite di controllo il trasporto è a pagamento dei familiari dell'Ospite. Inoltre si richiede la presenza di un familiare che possa accompagnare l'Ospite durante il trasferimento per le visite e che rimanga in Sua compagnia per tutta la durata della prestazione.

Uscite degli ospiti

Nel caso in cui i Signori Ospiti trascorrono del tempo all'esterno della struttura, è necessario compilare sempre il modulo per le uscite, disponibile presso l'ambulatorio della struttura.

Ricoveri ospedalieri

Si avvisano i signori parenti che in caso di ricovero ospedaliero dell'Ospite, la Casa di Riposo non fornisce assistenza di nessun tipo. Inoltre è possibile utilizzare il servizio guardaroba solo per il lavaggio degli indumenti, ma la consegna di biancheria pulita e il prelievo di quella sporca deve essere effettuato dalla famiglia.

Accesso alla documentazione

Per ottenere il rilascio di una copia della cartella clinica o altra documentazione occorre inoltrare domanda all'Ufficio Segreteria che fornirà informazione sui temi di consegna e sul costo di rimborso.

Suggerimenti e reclami: i suggerimenti e gli eventuali reclami sui servizi erogati vanno segnalati alla Coordinatrice o all'infermiera Professionale in turno utilizzando la modalità preferita (verbale, telefonica o tramite posta). A tutti i reclami viene garantita una risposta verbale o scritta.

Divise del personale: permettono di riconoscere per professione i componenti dell'equipe. Ogni divisa, sul taschino riporta, per motivi di privacy, il solo nome di battesimo e il ruolo che ne permette il riconoscimento di chi la indossa.

FIGURA PROFESSIONALE	COLORI DIVISA
Responsabile gestione risorse umane (e animazione)	Casacca bordeaux /bianca e pantalone bordeaux

Infermiere Professionale	Divisa completa bianca con casacca bordata di rosso
Operatore socio sanitario	Casacca bianca bordata di azzurro e pantalone azzurro
Addetto alla lavanderia	Polo bianca e pantalone azzurro
Fisioterapista	Polo gialla e pantalone bianco

ORARI

Orario servizio ristorazione

Colazione dalle ore 7:30 alle ore 9:00

Pranzo alle ore 12:00

Cena alle ore 18:30

Per questioni logistiche, durante i pasti si rende necessaria la presenza nella sala da pranzo delle sole persone che aiutano nella somministrazione dei pasti.

Orario di visita

La Casa di Riposo " Cesare Bertoli", per non limitare Ospiti e parenti, non pone nessun orario di visita, ricordando però il rispetto della privacy. Infatti è cortesemente vietato accedere nelle stanze prima delle ore 15:30. Per una visita diversa dagli orari abituali degli Ospiti, come il pranzo, la cena e il riposo pomeridiano e notturno, sarà opportuno concordare con l'infermiera in turno la possibilità di visitare i propri cari in altri momenti.

Come contattarci:

Uffici tel. 045/7920002 Fax: 045/ 7920344

Ambulatorio tel. 045/7920059 Fax: 045/ 6393175

www.cesarebertoli.it

mail: infocb@cesarebertoli.it

DOCUMENTI DA PRESENTARE PER L'ACCOGLIMENTO

Prima dell'ingresso presso la Casa di Riposo "Cesare Bertoli", sarà necessario presentare i seguenti documenti:

- ❖ tesserino sanitario (magnetico e di carta) ed eventuale esenzione. Il familiare nei primi giorni successivi all'accoglimento, è tenuto a recarsi presso gli uffici Amministrativi del Distretto di Isola della Scala, Via Roma n° 60 dal lunedì al venerdì dalle 8.00 – 12.30, tel: 045 6648422 - 045 6648419 per il cambio del medico. La modulistica necessaria, già compilata, verrà fornita dall'Ente.
- ❖ foglio riepilogativo della terapia in atto firmato dal medico di base e medicinali (se li assume)
- ❖ prescrizione per la contenzione in atto firmata dal medico di base (se in uso)
- ❖ documento di identità non scaduto
- ❖ codice fiscale
- ❖ certificato d'invalidità
- ❖ tessera elettorale
- ❖ versamento del deposito cauzionale
- ❖ cambio residenza (facoltativo). Il familiare può richiedere in ufficio che venga inoltrata la domanda del cambio di residenza presso gli uffici Demografici del Comune di Nogarole Rocca. Il personale addetto effettuerà quanto richiesto entro 15 giorni lavorativi.

Data la libertà di cui godono gli Ospiti all'interno della struttura , è sconsigliabile lasciare gioielli, oggetti di valore o grosse somme di denaro dei quali la struttura non risponde.

L'Ospite può possedere articoli personali quali piccoli oggetti d'arredamento come radio, televisione ecc, previo però l'autorizzazione da parte del personale preposto all'organizzazione dei servizi.



Casa di Riposo "CESARE BERTOLI"

ACCOGLIMENTO IN STRUTTURA

La Casa di Riposo "Cesare Bertoli" ospita prevalentemente persone anziane e offre le seguenti tipologie di servizi:

- a) posto con impegnativa di residenzialità*
- b) posto privato temporaneo senza impegnativa di residenzialità*
- c) posto provvisorio / sollievo*
- d) posto sollievo diurno*

Per i posti in convenzione è necessario presentare domanda presso il Comune di residenza dell'interessato, il quale verrà valutato (scheda SVAMA) ed inserito nella lista unica di attesa del Servizio di Residenzialità Extraospedaliera dell'U.L.S.S. 9 Scaligera.

I posti che l'ULSS non provvede a coprire con relativa impegnativa di residenzialità, possono essere temporaneamente occupati privatamente. Per questi posti l'ufficio preposto provvederà a contattare le persone già valutate in sede di UVMD ed inserite nella lista unica per l'inserimento nelle case di riposo.

Per il posto provvisorio / sollievo la finalità è l'accoglimento temporaneo della persona, del quale si può usufruire per un periodo continuativo fisso da una a quattro settimane, eventualmente prorogabili. La domanda viene fatta su apposito modulo, previo colloquio su appuntamento con il personale incaricato.

Agli Ospiti occupanti un posto sollievo sono garantiti i servizi specificati nella Carta dei Servizi, escluso il servizio medico da parte del personale convenzionato con l'Ente.

Per il posto sollievo diurno la finalità è quella di usufruire di spazi comuni ed eventualmente di alcuni servizi interni quali ad esempio l'animazione o il pranzo.

Per eventuali informazioni relative alle modalità di accoglimento rivolgersi all'Assistente Sociale Dott.ssa Elisa Cagliari al numero 342 020 51 77.