



FONDAZIONE "OPERA SAN CAMILLO"

*Più cuore in quelle mani*



# Carta dei servizi

*Centro Servizi per anziani non autosufficienti*  
**CASA SOGGIORNO "P.C.C. BRESCIANI"**

**VERONA**

Via C.C. Bresciani, 2 – 37124 VERONA

Tel. 045 8372711 – Fax 045 8347864

E-mail: [bresciani@camilliani.net](mailto:bresciani@camilliani.net)

[bresciani.verona@pec.operasancamillo.net](mailto:bresciani.verona@pec.operasancamillo.net)

## **RESPONSABILI**

### **Amministratore Delegato Fondazione "Opera San Camillo":**

Dott. Andrea Pantò

### **Direttore:**

Dott. Vincenzo Filippi

### **Coordinatore Infermieristico:**

Dott.ssa Angela Meneghini

### **Medici Medicina Generale:**

Dottoressa Paola Garonzi

Dottor Luca Ballarini

Dottor Angelo Guido

Dottor Giancarlo Melotti

Verona 01 marzo 2018

## INDICE

Storia .....	p. 4
Finalità .....	p. 4
Ubicazione e Struttura .....	p. 5
Contatti e orari di visita.....	p. 6
Convenzionamento e standard assistenziali .....	p. 6
Modalità di accesso alla struttura .....	p. 6
Accoglienza e soggiorno .....	p. 7
Giornata tipo .....	p. 8
Equipè multiprofessionale.....	p. 9
Assistenza medica .....	p. 9
Assistenza infermieristica .....	p. 9
Oss referente di nucleo .....	p. 10
Servizio socio-assistenziale .....	p. 10
Servizio educativo .....	p. 10
Servizio fisioterapico .....	p. 11
Servizio di sostegno psicologico .....	p. 11
Servizio sociale .....	p. 11
Assistenza religiosa .....	p. 12
Standard di qualità alberghiera .....	p. 12
Servizi vari.....	p. 13
Modulo per segnalazioni .....	p. 14

## **STORIA**

La località dove ora sorge Il Centro Servizi per anziani non autosufficienti Casa Soggiorno "P. C. C. Bresciani" è chiamata da sempre San Giuliano, dal nome della vicina chiesa che risale nel suo nucleo originario all'inizio del Quattrocento.

Per quattro secoli "San Giuliano" fu chiesa e casa di campagna degli Agostiniani di Sant'Eufemia e nel 1808 fu demaniata.

Nel 1846 fu acquistata dai Camilliani che la adibirono a luogo di riposo e poi a casa di noviziato e di studio per i loro giovani religiosi.

Nel 1902, accanto alla casa religiosa, fu costruito un piccolo ospedale di trenta posti letto, per accogliere malati e invalidi del circondario e per poter offrire ai giovani religiosi l'occasione di esercitare il servizio secondo lo spirito dell'Istituto.

Nel 1962, in seguito al rifacimento generale della casa, l'ospedale dovette essere demolito e nel 1982 una parte della casa fu ristrutturata in conformità alle norme sanitarie per realizzare una Casa di Riposo.

Inaugurata nel 1985, Casa Soggiorno "P. C. C. Bresciani" ha preso il nome dal Fondatore dei Camilliani a Verona, Padre Camillo Cesare Bresciani (1783-1871).

Egli fu sacerdote letterato e oratore di fama e dal 1828, fino alla sua morte, cappellano e pioniere dell'assistenza ai malati presso l'Ospedale e il Ricovero di Verona.

## **FINALITÀ**

Il Centro Servizi per anziani non autosufficienti Casa Soggiorno "P. C. C. Bresciani" ha come obiettivo l'assistenza e la cura delle persone anziane non autosufficienti. Casa Soggiorno "P. C. C. Bresciani" si ispira ai principi di accoglienza e carità dettati da San Camillo de Lellis (1550-1614), Padre e Fondatore dell'Ordine.

Nella Costituzione dell'Ordine dei Camilliani viene dichiarata come finalità dell'Istituto "la gloria di Dio e la santificazione dei suoi membri attraverso le opere di misericordia evangeliche, praticando l'assistenza corporale e spirituale degli infermi. Tale assistenza deve essere applicata ad ogni categoria di persone, da qualsiasi malattia affette (...), in qualsiasi luogo, Ospedale, Casa di Cura e Riposo anziani e anche a domicilio dell'infermo" (art. 4).

La Comunità Camilliana, la Direzione e i collaboratori operanti nella Casa Soggiorno sono perciò impegnati a garantire:

- corretta informazione sui servizi erogati;
- informazione circa gli standard di qualità presenti e in fase di raggiungimento;
- l'opportunità per tutti, operatori e utenti, di intervenire per il miglioramento del servizio offerto.

Richiamano inoltre i principi fondamentali di:

- uguaglianza dei diritti degli utenti;
- imparzialità e continuità nell'erogazione dell'assistenza;
- diritto di scelta della struttura in cui trascorrere gli ultimi giorni di vita;
- efficacia ed efficienza per garantire la conservazione dello stato di salute ed evitare sprechi di risorse.

#### **UBICAZIONE**

Il Centro Servizi per anziani non autosufficienti Casa Soggiorno "P. C. C. Bresciani" è situata in Via Camillo Cesare Bresciani n. 2; la struttura sorge nella zona nord ovest della città di Verona compresa tra quartiere Pindemonte e il quartiere di Quinzano, a pochissima distanza dall'Azienda Ospedaliera Integrata di Verona. Si può raggiungere facilmente con i seguenti mezzi pubblici:

- linea bus n. 24 direzione Quinzano
- linea bus n. 22 direzione Parona

Il Centro Servizi è dotato di un ampio parcheggio privato interno.

#### **STRUTTURA**

Il Centro Servizi in seguito alla recente ristrutturazione ed ampliamento, ha una capacità ricettiva pari a 120 posti letto per Ospiti non autosufficienti così articolati:

- 90 posti di primo livello assistenziale (minor bisogno)
- 30 posti di secondo livello assistenziale (maggior bisogno)

L'area di degenza si articola, a grandi linee, in quattro nuclei a sviluppo orizzontale e ciascuno comprende:

- 30 posti letto di degenza suddivisi in stanze doppie o singole,
- Un'infermeria
- Un bagno assistito

- Una sala da pranzo e un'area sociale adibita alle attività educative e di intrattenimento.

Al piano terra si trovano il servizio di portineria ed un ampio salone d'accoglienza. I servizi amministrativi e la palestra sono collocati al piano primo.

Il collegamento tra i vari piani è assicurato da cinque sistemi di mobilitazione verticali.

#### **CONTATTI**

Servizio di centralino (orario 7.30-20.30) telefono 045-8372711

E-mail: [bresciani@camilliani.net](mailto:bresciani@camilliani.net)

Posta PEC [bresciani.verona@pec.operasancamillo.net](mailto:bresciani.verona@pec.operasancamillo.net)

Si precisa inoltre che il Direttore, il Coordinatore infermieristico, l'assistente sociale e la psicologa sono disponibili su appuntamento.

Gli uffici amministrativi sono aperti al pubblico dal lunedì al sabato dalle 9.00 alle 12.00.

#### **ORARIO DI VISITA**

Gli Ospiti possono ricevere visite tutti i giorni dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.30, particolari esigenze verranno valutate dal coordinatore infermieristico in accordo con il Medico di Medicina Generale e la Direzione.

#### **CONVENZIONAMENTO**

La Struttura è gestita dalla Fondazione "Opera San Camillo" ed è convenzionata, fin dall'anno duemila, con l'ULSS di Verona mediante una convenzione per gli Ospiti non-autosufficienti di minor e maggior bisogno assistenziale.

Per gli Ospiti non autosufficienti, in particolari difficoltà economiche, è possibile ottenere un contributo del Comune di Verona attraverso il Settore Servizi Sociali.

#### **STANDARD DI QUALITÀ ASSISTENZIALI**

**AUTORIZZAZIONE ALL'ESERCIZIO:** ultimo rinnovo con Decreto n°288 della Regione Veneto del 20.10.2015;

**ACCREDITAMENTO:** ultimo rinnovo con Decreto n° 2003 del 23.12.2015 della Regione Veneto e delibera n.933 del 23.12.2015 del Direttore Generale dell’Azienda ULSS 20 di Verona.

**CERTIFICAZIONE UNI EN ISO 9001.2008** conseguito in data 30.07.2010 per la progettazione ed erogazione di servizi socio assistenziali individualizzati per Ospiti autosufficienti e non autosufficienti in regime residenziale. Erogazione di servizi alberghieri. Ultimo rinnovo, rilasciato da Intertek, il 10.07.2017.

#### **MODALITÀ DI ACCESSO ALLA STRUTTURA**

##### **✓ ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI ACCOLTI IN REGIME CONVENZIONALE**

L’accoglimento degli Ospiti non autosufficienti tramite la procedura prevista e regolamentata dall’Azienda ULSS 9 Scaligera, in linea di massima, è così articolata:

- a) il richiedente presenta domanda di Valutazione Multidimensionale (tramite scheda SVAMA) al Distretto Socio Sanitario di appartenenza, segnalando le Strutture di preferenza;
- b) l’ULSS, dopo gli accertamenti delle condizioni socio sanitarie del richiedente, esprime con un punteggio l’esito della Valutazione Multidimensionale;
- c) Il nominativo della persona viene inserito in una graduatoria gestita direttamente dall’Ufficio Residenzialità dell’Azienda ULSS 9 Scaligera;
- d) Persone non autosufficienti in possesso di impegnativa dell’ULSS, possono chiedere il trasferimento tramite apposita procedura.

##### **✓ ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI ACCOLTI IN REGIME PRIVATO**

Il modulo per l’accoglimento in struttura viene, di norma, preso in carico dall’assistente sociale dopo un colloquio informativo con i richiedenti.

L’Ospite viene accettato successivamente alla visita sanitaria del Medico di Medicina Generale che valuta le condizioni cliniche. La Direzione stabilisce tempi e modi di ingresso, in base alle disponibilità dei posti; di norma i criteri presi in considerazione per l’accoglimento sono:

- Il criterio temporale di presentazione della domanda,
- La residenza a Verona e in particolare nei quartieri limitrofi alla Centro Servizi (Borgo Trento, Avesa, Quinzano, Parona) costituisce titolo preferenziale

all'accoglienza; si intende dar modo all'Ospite di rimanere, anche fisicamente, vicino al proprio ambiente di vita (parenti e amici).

- Ricongiunzione familiare.

### **ACCOGLIENZA E SOGGIORNO**

Al momento dell'entrata, per ogni singolo Ospite vengono redatte due cartelle:

- **La cartella amministrativa**
- **Il fascicolo sanitario FASAS**

L'accoglienza vera e propria è concordata tra la Direzione, l'Ospite e i suoi familiari; di norma viene effettuata al mattino che risulta essere il momento più adeguato per fare conoscenza con l'ambiente e con il ritmo di vita della Casa.

- nel giorno stabilito per l'entrata l'Ospite e i suoi famigliari vengono ricevuti in Segreteria per assolvere alle pratiche amministrative previste dal Regolamento interno;
- l'Ospite viene poi accompagnato dal coordinatore infermieristico e/o dall'Assistente Sociale nella sua camera e presentato alla referente di nucleo e agli operatori in servizio;
- viene aiutato, se lo richiede, a sistemare il corredo personale;
- viene informato circa gli orari e le modalità di funzionamento della Struttura;
- viene presentato agli altri Ospiti;
- all'ingresso viene compilato il fascicolo sanitario e psicosociale e dopo un periodo di osservazione viene definito il PAI.
- In caso di accoglimento in stanza doppia il personale valuterà le affinità con l'Ospite già residente per eventuali esigenze di servizio o manifesta incompatibilità potranno essere previsti spostamenti da parte del coordinatore infermieristico.

Nei primi giorni di presenza l'Ospite è seguito con particolare attenzione da tutta l'équipe multi professionale per favorire il processo di integrazione.

### **GIORNATA TIPO**

La prima parte della mattinata viene dedicata alla cura e igiene della persona.

La colazione è servita nelle sale da pranzo ai piani tra le ore 08.00 e le ore 9.00.

Alle ore 9.45 viene celebrata la Santa Messa.

Alle 10.30 iniziano le varie attività della giornata secondo un programma settimanale che prevede momenti ricreativi, di aggregazione e trattamenti fisioterapici.

Il pranzo viene servito dalle ore 12.00 alle ore 13.00 nelle sale da pranzo; dopo segue la messa a letto per il riposo pomeridiano.

Nel pomeriggio, dopo la merenda, si svolgono le attività educative, ricreative e di intrattenimento.

Alle ore 16.30, in sala sociale del terzo piano, recita del santo Rosario.

La cena viene servita dalle ore 18.00 alle ore 19.00 nelle sale da pranzo.

Ore 19.30 inizio fase di allettamento per il riposo notturno.

Sono previsti programmi individuali e di gruppo che possono modificare le attività indicate nella giornata tipo in funzione della capacità, del bisogno individuale e delle esigenze psico-fisiche dell'Ospite.

Per i punti qui non espressi si rinvia al vigente Regolamento Interno della Casa.

#### **ÉQUIPE MULTI PROFESSIONALE**

La Direzione pone particolare attenzione al continuo aggiornamento del personale. Lo staff multi professionale è composto da Medico di Medicina Generale, coordinatore infermieristico, operatore socio sanitario, educatore, fisioterapista, psicologo, Assistente Sociale. Le diverse figure professionali partecipano a periodiche riunioni di lavoro (R.U.O.I.) orientate alla discussione e alla redazione, per ogni Ospite, del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) condiviso con il medico Coordinatore dell'AULSS 9. Il PAI viene poi condiviso con i famigliari dell'Ospite con un incontro personalizzato che, di norma, avviene ogni sei mesi.

#### **ASSISTENZA MEDICA**

L'attività medica agli Ospiti viene garantita dall'Azienda ULSS 9 Scaligera che si avvale di Medici di Medicina Generale.

Per gli Ospiti non autosufficienti, accolti in regime convenzionale, il medico è presente dal lunedì al sabato e riceve su appuntamento.

Nelle fasce orarie notturne e festive per eventuali urgenze ci si rivolge al servizio di Guardia Medica.

### **ASSISTENZA INFERMIERISTICA**

All'interno della Struttura è presente l'incaricata al coordinamento infermieristico che sovrintende e coordina l'attività assistenziale.

Il servizio infermieristico viene garantito in modo continuativo nell'arco delle 24 ore. L'infermiere è il professionista sanitario responsabile dell'assistenza: individua i bisogni dell'Ospite, formula obiettivi pertinenti, eroga interventi efficaci e valuta il proprio operato all'interno di un intervento assistenziale interdisciplinare. Collabora con tutto il personale socio-sanitario nella stesura e revisione dei protocolli e nella loro corretta applicazione. Partecipa all'Unità Operativa Interna (UOI) e collabora alla stesura e attuazione del Piano Assistenziale Individuale (PAI). In assenza del coordinatore infermieristico, garantisce la continuità dell'assistenza e un'attiva collaborazione con tutte le figure professionali, al fine di garantire prestazioni efficienti, efficaci e di qualità.

### **OSS REFERENTE DI NUCLEO**

All'interno di ogni nucleo vi è un OSS referente punto di riferimento per svolgere al meglio l'attività socio-assistenziale secondo il carisma camilliano "un cuore per il malato: più cuore in quelle mani". Favorisce un clima organizzativo positivo con Ospiti, colleghi e famigliari. La referente OSS è a disposizione dei familiari per incontri personalizzati, previa appuntamento, due volte al mese.

### **SERVIZIO SOCIO-ASSISTENZIALE**

Il servizio socio-assistenziale è garantito continuativamente nell'arco delle 24 ore ed è svolto da operatori socio-sanitari formati, qualificati e motivati alla professione. L'operatore socio-assistenziale si occupa della soddisfazione dei bisogni primari e della tutela dell'Ospite. E' una delle figure professionali di rilievo del sistema assistenziale residenziale in quanto mantiene uno stretto contatto con l'Ospite vivendone tutti gli aspetti quotidiani.

Collabora ai progetti di recupero o mantenimento delle capacità psicofisiche dell'Ospite, alla rieducazione, riattivazione, recupero funzionale, animazione, socializzazione dei singoli e dei gruppi.

### **SERVIZIO EDUCATIVO**

Il servizio educativo è svolto, dal lunedì alla domenica, dagli educatori che si avvalgono della collaborazione di volontari ed associazioni.

Le principali finalità dei laboratori proposti riguardano il benessere psico-fisico e sociale, in un'ottica di tutela della Persona attraverso il mantenimento e il recupero delle capacità residue degli ospiti e la promozione delle relazioni.

Le attività proposte dagli Educatori hanno l'obiettivo di creare momenti di condivisione e di ascolto, di valorizzare le attitudini personali e collettive, di stimolare le capacità cognitive, manipolative, sensoriali attraverso: laboratori creativi e di riciclo, cineforum, lettura, laboratori musicali (canto/ascolto) e cognitivi, cura della persona, attività ludiche (carte, tombola ecc.), feste ed eventi (in collaborazione con varie realtà del territorio: associazioni, scuole ecc.).

Vengono inoltre proposte attività personalizzate sulla base dei bisogni specifici degli Ospiti.

### **SERVIZIO FISIOTERAPICO**

L'attività fisioterapica viene svolta dal lunedì al sabato. Sono previsti interventi individuali mirati al recupero e al mantenimento dell'autonomia, soprattutto nella deambulazione e nei passaggi posturali. Le attività si svolgono principalmente in palestra dove vi sono strumenti quali parallele, scale standing, bike e pedaliera.

Ogni giorno inoltre, nel salone polifunzionale, viene proposta la ginnastica di gruppo indirizzata a tutti gli Ospiti.

### **SERVIZIO DI SOSTEGNO PSICOLOGICO**

Obiettivo di questo intervento è creare un rapporto empatico, instaurare una relazione di accettazione, definire uno spazio comunicativo entro il quale l'anziano possa sentirsi accolto, compreso e ascoltato.

Lo psicologo ha il compito di:

- sostenere gli ospiti e i loro familiari sia nel delicato momento dell'ingresso sia nei grandi e piccoli problemi di convivenza e adattamento alla struttura;
- valutare e stimolare le funzioni cognitive e psichiche degli ospiti;
- favorire l'inserimento e la partecipazione dell'anziano ad attività di gruppo, luogo protetto che offre occasione di confronto, di discussione e di apprendimento;
- supportare i care giver dal punto di vista motivazionale e formativo;
- collaborare con le altre figure professionali nell'elaborazione di progetti;
- supportare l'équipe con momenti di formazione e supervisione.

## **SERVIZIO SOCIALE**

Il servizio sociale è gestito dall'Assistente Sociale della Struttura, una figura professionale che opera secondo i principi, le conoscenze ed i metodi specifici della professione.

- Rappresenta un punto di riferimento, interno ed esterno, tramite l'attività di segretariato sociale (con l'obiettivo di fornire informazioni sulle caratteristiche dell'ente, sui requisiti e sulla procedura di accoglimento, modalità di accesso alla Struttura, tipologia e caratteristiche dei servizi offerti) e svolge la propria funzione in diverse aree.
- In particolare si occupa dell'accoglienza, collaborando agli inserimenti degli Ospiti e facilitandone l'integrazione.
- Supporta la famiglia nell'istruire pratiche amministrative e nei rapporti con la rete dei servizi socio sanitari.
- Partecipa alle U.O.I. e alle riunioni di équipe.
- Svolge attività di consulenza e sostegno psico-sociale agli Ospiti e ai loro familiari.

Tutti i collaboratori, consapevoli dell'importanza delle relazioni umane, si impegnano a stabilire con gli Ospiti e i loro familiari rapporti basati sul dialogo e sulla disponibilità.

## **ASSISTENZA RELIGIOSA**

La presenza di Religiosi Camilliani anima e accompagna le attività ricreative degli Ospiti, nonché momenti di ascolto, dialogo e amicizia. L'assistenza religiosa mira a soddisfare il bisogno spirituale del singolo Ospite, mette a disposizione la celebrazione quotidiana della Santa Messa e momenti di Preghiera Comunitaria. Per coloro che non sono di religione cattolica sono previste modalità per il rispetto del proprio culto attraverso i contatti che il Padre Cappellano ha con i rispettivi ministri delle altre religioni.

## **STANDARD DI QUALITÀ ALBERGHIERA**

La Direzione è impegnata a garantire condizioni ottimali per quanto concerne le attività alberghiere ed assistenziali e a questo scopo valorizza le relazioni umane, la formazione e l'aggiornamento degli operatori stessi.

Le nuove stanze, singole o doppie, sono dotate di servizi igienici e di un arredamento funzionale comprensivo di letti elettrici per favorire la mobilitazione e la movimentazione degli Ospiti.

Tutte le stanze sono collegate, mediante circuito di chiamata, al controllo di nucleo (infermeria) e sono dotate di apparecchio televisivo.

Il microclima è garantito da un moderno sistema di trattamento dell'aria tramite pannelli radianti a soffitto. La Direzione verifica e sovrintende l'efficacia e l'efficienza dei servizi esternalizzati (cucina e sanificazione ambientale).

## **SERVIZI**

### **SERVIZIO DI RISTORAZIONE**

Il servizio di ristorazione è appaltato ad una società esterna ma la preparazione dei pasti avviene nei locali della Struttura. La Direzione pone particolare attenzione al soddisfacimento del bisogno di alimentazione mediante il controllo qualitativo sui cibi e la rotazione stagionale del menù. Si attiene inoltre con scrupolo alle diete specialistiche e personali, gestite direttamente in sede. Vengono effettuati con i responsabili del servizio di ristorazione, di norma, due incontri annui aperti ad Ospiti e familiari per un continuo monitoraggio sul gradimento del servizio.

Il menu viene esposto giornalmente in modo che gli Ospiti ne possano prendere visione.

### **SERVIZIO DI SANIFICAZIONE AMBIENTALE**

E' data in appalto ad una ditta esterna: presenza assicurata anche nei giorni festivi.

### **SERVIZI TECNICI**

La Struttura ha contratti di manutenzione ordinaria e straordinaria per il mantenimento degli impianti nella loro efficienza e per dare una pronta risposta alle richieste degli Ospiti.

### **SERVIZIO BAR**

Sono presenti distributori automatici di bevande calde e/o fredde.

### **SERVIZIO PARRUCCHIERE**

Il servizio parrucchiere viene garantito una volta a settimana (non compreso nella retta).

### **SERVIZIO PODOLOGO**

Il servizio podologo viene garantito una volta al mese (non compreso nella retta).

### **SERVIZIO LAVANDERIA E GUARDAROBA**

E' assicurato un servizio interno di lavanderia limitato ai soli capi intimi.



FONDAZIONE "OPERA SAN CAMILLO"

Centro Servizi per anziani non autosufficienti Casa Soggiorno "P.C.C. Bresciani"  
37-24 VERONA Via C. C. Bresciani, 2  
Tel. 045.8372711 – Fax 045.8347864  
Email: bresciani@camilliani.net  
www.operasancamillo.net

MODULO PER SEGNALAZIONI,  
(suggerimenti, reclami, apprezzamenti)

Il/la sottoscritto/a \_\_\_\_\_  
in qualità di (paziente, parente di) \_\_\_\_\_  
desidera evidenziare:  suggerimenti  
 reclami  
 apprezzamenti

Al sensi della legge 196/03 autorizza la Fondazione Opera San Camillo al trattamento dei dati di cui sopra.

La segnalazione può essere anonima; nel caso in cui sia indicato un recapito, l'URP si impegna a dare una risposta scritta entro 30 giorni dalla data di ricevimento della stessa.

Si garantisce la massima riservatezza.

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Recapiti \_\_\_\_\_

**N.B. Inserire il modulo nella cassetta delle segnalazioni appositamente adibita.**

*Spazio riservato alla Direzione*

*Sono state intraprese le seguenti azioni:*

Aperta con confidenzialità (Mod. 92) in data: .....

Altro: .....

\_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_ Firma della Direzione \_\_\_\_\_