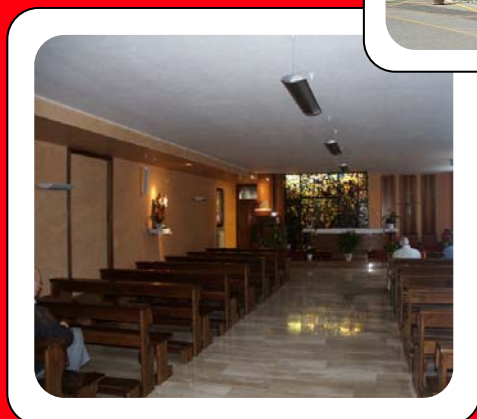


Istituto don Giovanni Calabria

CASA
Fr. FRANCESCO PEREZ
Negrar (VR)

Carta dei Servizi

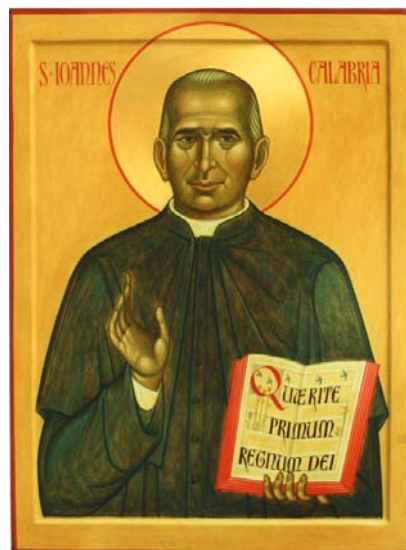


Strada del Recioto, 2 - 37024 NEGRAR (VR)

Tel. 045.601.30.51 - Fax 045.601.30.52 - E-mail casa.perez@sacrocuore.it

San Giovanni Calabria

Nacque a Verona da genitori poveri l'8 ottobre 1873 e fu consacrato sacerdote nel 1901. Il Signore gli inviò dei fedeli discepoli e gli ispirò la Congregazione dei "Poveri Servi della Divina Provvidenza", composta di Sacerdoti e Fratelli, e quella parallela delle "Povere Serve della Divina Provvidenza", con la finalità di vivere e portare nel mondo la fede in Dio Padre e la fiducia nella Divina Provvidenza, dedicandosi primariamente agli orfani, agli abbandonati, emarginati, ammalati ed anziani.



Tra le sue opere si annovera il complesso ospedaliero di Negrar che, nel suo intendimento, era destinato a divenire "la Cittadella della Carità". Dopo la morte, avvenuta il 4 dicembre 1954 a Verona, il suo ricordo non si è cancellato e, anche oggi, nella Chiesa, don Calabria è indicato come esempio di fede nel Padre Celeste e di amore verso i più bisognosi, nei quali egli vedeva le "vive immagini di Gesù".

Fu beatificato dal Santo Padre Giovanni Paolo II a Verona il 17 aprile 1988 e canonizzato dallo stesso Pontefice il 18 aprile 1999 a Roma. La sua Congregazione è ora presente, col suo stesso spirito, in varie città d'Italia e nel mondo.

SEZIONE 1 - LA CASA FR. FRANCESCO PEREZ

- Presentazione della “Casa” 4
- Valori e principi fondamentali 6
- Aspetti organizzativi 8

LA “CITTADELLA DELLA CARITÀ”

- Pianta dell’area sanitaria e sociale del complesso polifunzionale di Negrar* 10

SEZIONE 2 - INFORMAZIONI SUI SERVIZI FORNITI

- Modalità d’ingresso 12
- Accoglienza 12
- Direzione 12
- Segreteria di Direzione 13
- Residenza 13
- Assistenza sanitaria 13
- Assistenza medica e fornitura farmaci 13
- Assistenza infermieristica 13
- Assistenza alla persona 14
- Assistenza di riabilitazione e fornitura ausili 14
- Servizio di riabilitazione psico-sociale 14
- Assistente sociale 14
- Volontariato 14
- Servizio alberghiero 15
- Servizio ristorazione 15
- Parrucchiera 15
- Podologia 15
- Orari di visita 15
- Assistenza religiosa 16
- Bar 16
- Luoghi di incontro 16
- Attività occupazionale 16
- Telefono 16

SEZIONE 3 - STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

- Standard di qualità e strumenti di verifica 17
- Verifiche 17

SEZIONE 4 - MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

- Diritti degli ospiti 18
- Doveri degli ospiti 18
- Tutela della privacy 18
- Partecipazione 19
- Ufficio Relazioni col Pubblico 19

Presentazione della “Casa”

La Casa “Fr. Francesco Perez” è una struttura residenziale con idoneità professionale e autorizzazione al funzionamento, convenzionata con l’Azienda ULSS 22 / Veneto, situata in Strada del Recioto, 2 a Negrar (VR), nell’area del complesso polifunzionale dell’Ospedale di Negrar, definito la “Cittadella della Carità”, e comprende:

- **una Casa di Riposo che ospita a tempo indeterminato persone non autosufficienti con problemi sociali e psichiatrici cronici, comprendente 85 posti letto;**
- **un nucleo di Residenza Sanitaria Assistenziale che ospita a tempo indeterminato persone con problemi sociali e psichiatrici cronici che necessitano di alto impegno sanitario, con 24 posti letto.**

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

I compiti della Casa “Fr. Francesco Perez” sono: erogare un’assistenza socio-sanitaria finalizzata alla riabilitazione psico-sociale per la persona non autosufficiente con problemi sociali e psichiatrici cronici, presa a carico globalmente dall’equipe assistenziale multiprofessionale, garantendo:

- un’assistenza qualificata;
- ricerca di livelli ottimali di salute anche con interventi mirati;
- ricerca del mantenimento e per quanto è possibile del potenziamento della capacità funzionale residua nella persona con problemi sociali o psichiatrici;
- ricerca della riacquisizione o acquisizione delle abilità socio-cognitive;
- formazione continua del personale per sostenere la qualità delle prestazioni e la motivazione ad operare.

La “Casa Fr. Francesco Perez” e la Storia

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

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

La “Casa Fr. Francesco Perez” e i suoi ospiti

Presentazione

L'età degli ospiti, sul totale di 103, varia fra i 42 e gli 86 anni.

Come tipologia, le patologie più frequenti sono la psicosi, la schizofrenia e l'oligofrenia ma pure: demenza senile ed organica, psicosi epilettica, sindrome dissociativa, paranoide, psicosi conica e depressione. Progressivamente il fattore anzianità si associa alle patologie psichiatriche. Ma si tratta per lo più di situazioni non acute, con discrete potenzialità residue, compatibili con un numero di ospiti stabilmente sul centinaio. Pertanto l'intervento terapeutico è finalizzato a migliorare le capacità relazionali e le possibilità di interazione attiva della persona, di un reinserimento nell'ambiente d'origine in prospettiva di una maggiore autonomia e dove se ne intravede la possibilità. Non possiamo sottovalutare il fatto che i nostri ospiti ci vengano indirizzati dopo aver sperimentato il fallimento di tipi di interventi istituzionalizzati e non, dopo aver ricercato nell'ambiente di origine ogni possibile aiuto e supporto. Si tratta il più delle volte di accogliere in modo definitivo persone rimaste sole nella vita con difficoltà personali a gestirsi. Per loro si tratta di “casa” nel senso vero del termine, ed è nostro impegno conservare, per quanto possibile, quel clima familiare che è la caratteristica storicamente consolidata dell'Istituto don Calabria.

La giornata dell'ospite

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

Il progetto di Riabilitazione Psico-Sociale Individualizzato individua specifiche attività per dare ad ogni ospite stimoli, proposte secondo le richieste, i bisogni e le potenziali-

tà, lasciando spazio anche a momenti non strutturati, creativi, ad esplorazioni e contatti protetti o in autonomia, con l'ambiente esterno alla casa.

In dettaglio, gli strumenti utilizzati sono:

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

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

La collocazione della Struttura, attigua all'"Ospedale Sacro Cuore - Don Calabria", facilita le prestazioni specialistiche, le indagini diagnostiche e quelle di Pronto Soccorso, favorendo così un continuo aggiornamento dei protocolli assistenziali e terapeutici nella realizzazione del progetto assistenziale dell'ospite.

Valori e principi fondamentali

Valori

L'attività socio-sanitaria rientra nella missione evangelizzatrice di tutte le attività dell'Istituto che ha come carisma l'annuncio e la testimonianza della Paternità di Dio e della sua Provvidenza.

Il conseguimento della salute è frutto e obiettivo della collaborazione tra il paziente, i suoi famigliari e il personale socio-sanitario.

Tutti coloro che operano in questa Struttura si impegnano quotidianamente per garantire un'assistenza sanitaria di elevata professionalità e in linea con le più recenti indicazioni cliniche e normative ma anche per considerare il paziente e i suoi famigliari secondo i principi morali, umanitari ed evangelici della tradizione cristiana ereditata da San Giovanni Calabria.

Oltre al contratto di lavoro della propria categoria professionale, tutti gli operatori sottoscrivono anche un documento ("*Natura e fini istituzionali degli Ospedali di Negrar*") in cui dichiarano di rispettare nella pratica e nello spirito i principi in esso contenuti.

“Natura e fini istituzionali della Cittadella della Carità”

Estratto dallo statuto approvato dal Consiglio Generale della Congregazione dei Poveri Servi della Divina Provvidenza in Verona il 12.1.1979 e riconfermato il 17.3.1991.

- art. 6 - “Il malato è, dopo Dio, il nostro vero padrone” (Don Calabria). Egli è l’unico centro di ogni interesse, ricerca, provvedimento, struttura, organizzazione dell’Ospedale. Ogni altro interesse collettivo o personale, materiale o morale, deve essere subordinato al bene del malato.
- art. 7 - Il malato è persona e come tale ha diritto alle prestazioni sanitarie più aggiornate e complete, offerte con il rispetto, la premura, lo spirito di servizio che gli sono dovuti per le leggi dell’umana convivenza e per i principi dell’amore cristiano.
- art. 8 - L’ammalato soffre per la sua malattia, per la sua solitudine, per la limitazione della sua autonomia e necessita pertanto di una comprensione e di una vicinanza particolari.
L’ammalato non è un peso per la società, non è inutile, è stimolo all’esercizio della solidarietà fraterna dei sani; nella visione della Fede rappresenta Cristo sofferente e perciò svolge una missione redentrice e riparatrice.

Principi fondamentali

La Casa “Fr. Francesco Perez” si impegna a garantire il rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- **EGUAGLIANZA** dei cittadini che hanno diritto all’assistenza senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizione sociale, fisica e psichica.
- **IMPARZIALITÀ** nei confronti dei pazienti affinché l’assistenza socio-sanitaria sia assicurata con giustizia ed obiettività.
- **CONTINUITÀ** per garantire un’assistenza regolare e senza interruzioni.
- **PARTECIPAZIONE** degli ospiti e dei loro familiari alla verifica dei servizi erogati. In tal senso si utilizzano appositi questionari allo scopo di raccogliere giudizi, di formulare suggerimenti ed inoltrare reclami. Inoltre si collabora con il Comitato degli ospiti e/o dei familiari e le associazioni di volontariato per il miglioramento del servizio.

- **EFFICIENZA ED EFFICACIA** dei servizi per garantire una assistenza che offra il massimo beneficio possibile in un'ottica di economicità.
- **LIBERTÀ DI SCELTA:** la possibilità offerta all'ospite di scegliere sempre liberamente tra varie alternative proposte è uno dei cardini delle attività della Struttura.

Aspetti organizzativi

Il Consiglio di Amministrazione dell'Ospedale "Sacro Cuore - Don Calabria" ha previsto un direttore unico per la casa "Fr. Pietro Nogarè", "Casa del Clero" e casa "Fr. Francesco Perez" che rappresentano le strutture territoriali della "Cittadella della carità".

Direzione

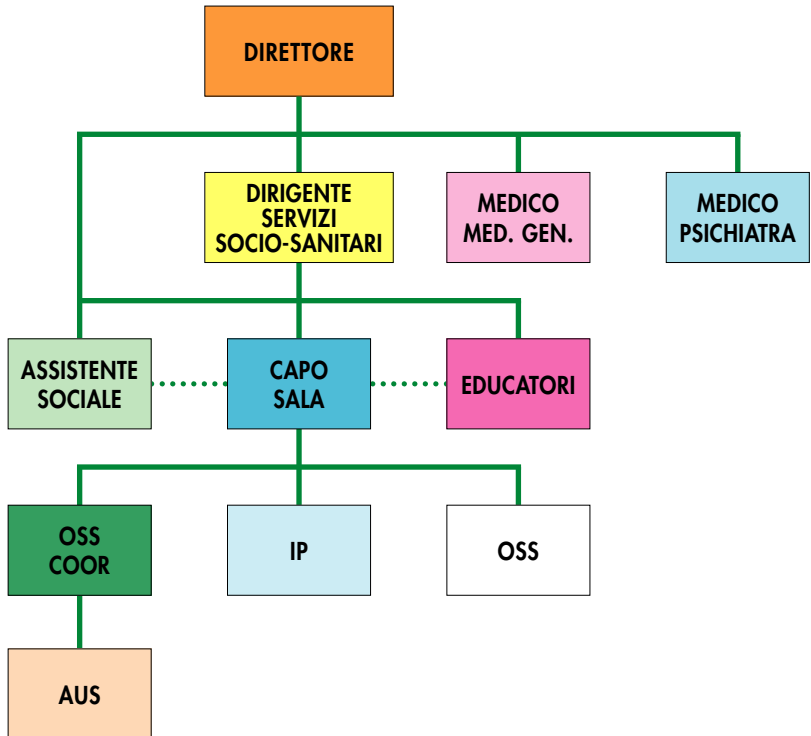
- **PRESIDENTE**
Fratel Mario Bonora, via Don Sempreboni, 5 - Negrar (Vr) - tel. 045.601.32.10
- **DIRETTORE AMMINISTRATIVO**
Dott. Mario Piccinini, via Don Sempreboni, 5 - Negrar (Vr) - tel. 045.601.32.15
- **DIRETTORE SANITARIO**
Dott. Fabrizio Nicolis, via Don Sempreboni, 5 - Negrar (Vr) - tel. 045.601.32.29
- **RESPONSABILE CASA NOGARÈ, CASA CLERO E CASA PEREZ**
Rag. Graziano Bottura, Strada del Recioto, 2 - Negrar (Vr) - tel. 045.601.30.03
- **DIRIGENTE SERVIZI SOCIALI SANITARI CASA NOGARÈ, CASA CLERO E CASA PEREZ**
Dott.ssa Rosalba Dall'Olio, Viale Rizzardi, 4 - Negrar (Vr) - tel. 045.601.30.03

REPARTO

Casa di Riposo e Residenza Sanitaria Assistita

- **Medico di Medicina Generale**
Dott. Gaetano Calabria - tel. 045.601.30.03
- **Medico specialista in Psichiatria**
Dott. Massimiliano Gelmetti - tel. 045.601.30.03
- **Pedagogista**
Dott. Giuseppe Cupperi
- **Capo-sala**
Damiano Fiorazzo - tel. 045.601.30.03
- **Educatore Professionale Coordinatore**
Ottorina Tonin - tel. 045.601.30.03
- **Assistente Sociale**
Dott.ssa Margarete Schmidt

Organigramma



La “Cittadella

Pianta dell'area sanitaria e sociale de

① Ospedale don Calabria

Piano terra:

Scintigrafia, Radioterapia, Radiologia, Ufficio Cartelle Cliniche, Mensa e Cucine, C.E.D.

Primo piano:

Palestra/Medicina Fisica, DH Oncologico, Assistente sociale, Cappella, Cappellano

Secondo piano:

Reparto di Riabilitazione Intensiva

Terzo piano:

Reparti di Medicina Fisica e Riabilitativa, Lungodegenza

Quarto piano:

Reparto di Geriatria

Quinto piano:

Reparto di Oncologia

Sesto piano:

Reparto e Centro Malattie Tropicali

② Anatomia Patologica

③ Casa Fr. Nogarè

Seminterrato:

Poliambulatori, Cappella, Servizi di Diabetologia, Endocrinologia, Medicina del lavoro, Donatori di sangue, Medicina dello sport, Palestra di riabilitazione

Piano terra:

Portineria, Direzione, Assistente sociale, Sezione stati vegetativi permanenti, Bar-Edicola, Cappellano

Primo piano:

Residenza Sanitaria Assistenziale

Secondo piano:

Casa di riposo

Terzo piano:

Sezione Autosufficienti

Quarto piano:

Foresteria



della Carità”

el complesso polifunzionale di Negrar



4 Casa Fr. Perez - Casa Sacerdoti

5 Ospedale Sacro Cuore

Seminterrato:

Farmacia

Piano terra:

Laboratorio analisi, Accettazione degenze, Ufficio Ticket

Piano rialzato:

Cappella, Cappellano

Primo piano:

Palestra, Endoscopia digestiva, Endoscopia toracica, Radiologia, TAC, Risonanza magnetica, Mammografia, Ecografia, Angiografia, Servizio di Cardiologia

Secondo piano:

Reparti di Medicina Generale, Neurologia, Diabetologia, Cardiologia, Gastroenterologia, Servizio di Neurologia

Terzo piano:

Reparti di Ostetricia-Ginecologia, Gruppo Operatorio, Terapia Intensiva, Urologia, Ambulatori oculistica

Quarto piano:

Reparti di Ortopedia, Pediatria, Chirurgia Vascolare, Chirurgia Generale, Oculistica

Quinto piano:

Reparti di ORL, Chirurgia Plastica

6 Pronto Soccorso

7 Entrata Sacro Cuore - Amministrazione

Portineria, Segreteria Centrale/URP, Presidenza, Direzione Sanitaria, Direzione Amministrativa, Ufficio Cassa, Uffici Amministrativi, Centro Formazione e Solidarietà, Ufficio Tecnico

8 Entrata Don Calabria

Portineria, Ritiro referti e copie cartelle cliniche

Modalità d'ingresso

La domanda per essere accolta dalla Struttura va presentata all'Assistente Sociale del Comune di residenza che attua la procedura di valutazione dell'ospite attraverso la scheda S.VA.M.A. (Scheda di Valutazione Multidimensionale Adulti Anziani) accompagnata da una relazione da parte del Servizio di Salute Mentale di provenienza sul profilo clinico e sociale della persona, la descrizione della terapia farmacologica in atto e la valutazione della U.V.M.D. del distretto sanitario di appartenenza dell'ospite.

L'ospite deve essere presentato dall'equipe del servizio inviante all'equipe socio-assistenziale di Casa Perez composta dal direttore o suo delegato, dallo psichiatra, dal capo-sala, dall'assistente sociale, dall'educatore.

All'ospite viene presentata la struttura di Casa Perez, si valuta l'adeguatezza di questa e si comunica al servizio di provenienza dell'ospite l'accettazione o meno della domanda.

Nel caso di accoglimento è previsto un periodo di prova al termine del quale verrà fatta una nuova valutazione da parte dell'equipe interna che potrà confermare l'accoglimento, negarlo o prolungarne il periodo di prova.

Accoglienza

L'Assistente Sociale con l'equipe interna accoglie l'ospite ed i familiari all'entrata della Struttura e li accompagna al piano stabilito fornendo tutte le informazioni sull'organizzazione interna. Un operatore socio-sanitario accompagna l'ospite nella stanza assegnata e lo assiste nei primi momenti di ambientamento. Tutta l'equipe gradualmente aiuta l'ospite ad assimilare le regole della "casa".

Il Medico di medicina generale e lo specialista psichiatra, assistito dal capo-sala, visita l'ospite e definisce la terapia farmacologica sulle indicazioni del servizio dimittente e sulla base della documentazione fornita.

Direzione

La Direzione ha la responsabilità complessiva della Struttura, fornisce le direttive principali sull'organizzazione socio-sanitaria e riabilitativa, nonché sugli aspetti finanziari e di comunicazione esterna.

La Direzione mette a disposizione tutte le risorse tecniche, strumentali ed umane previste nella legislazione regionale, nonché tutte le risorse aggiuntive che ritiene necessarie per il raggiungimento dei fini istituzionali.

Alla Direzione è possibile accedere direttamente senza alcuna formalità sia per gli ospiti che per i familiari.

Segreteria di Direzione

È aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00; al sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30.

La segreteria è responsabile:

- delle pratiche amministrative (procedure di ingresso e contratto)
- del rilascio di certificati
- della fatturazione ai clienti
- dei pagamenti e rimborsi.



Residenza

L'intera Struttura offre quali luoghi di residenza stanze a uno, due o tre posti letto con bagno.



Assistenza sanitaria

Le prestazioni sanitarie, mediche, infermieristiche, farmaceutiche, riabilitative e specialistiche vengono garantite in parte direttamente dalla Struttura e in parte dall'Azienda ULSS 22, che garantisce anche le protesi, gli ausili ed altri presidi sanitari con le modalità e le disposizioni previste dalla normativa nazionale e regionale.



Assistenza medica e fornitura farmaci

Nella Struttura è presente il Medico di medicina generale ogni giorno lavorativo e lo psichiatra due giorni alla settimana in base all'orario stabilito. Nelle rimanenti ore l'assistenza medica viene garantita da un medico di guardia della Struttura e/o dell'ULSS 22 e dal servizio di Pronto Soccorso dell'Ospedale. L'Ente non si assume alcun onere per prestazioni socio-sanitarie non previste dal programma definito. L'Azienda ULSS 22 fornisce alla Struttura tramite il servizio farmaceutico dell'Ospedale i farmaci presenti nel prontuario farmaceutico della casa di riposo. È vietato ai familiari o ai visitatori, fornire ai ricoverati farmaci se non autorizzati dal personale sanitario.



Assistenza infermieristica

L'assistenza infermieristica viene garantita in modo continuativo da infermieri professionali ogni giorno nell'arco delle 24 ore in ogni reparto, con una presenza corrispondente allo standard previsto dalla Regione.



Assistenza alla persona

L'assistenza diretta ed indiretta alla persona con particolare riferimento all'igiene, all'alimentazione, alla mobilizzazione, alla protezione, viene erogata da Operatori socio-sanitari qualificati con attività attribuite loro dal personale infermieristico. L'organizzazione delle attività fa riferimento al modello per Nuclei Assistenziali per ottenere quanto più possibile la personalizzazione dell'assistenza.



Assistenza di riabilitazione e fornitura ausili

L'assistenza riabilitativa, su richiesta del medico di medicina generale è fornita da un fisiatra dell'Ospedale Sacro Cuore e realizzata da terapisti della riabilitazione presenti quotidianamente in Struttura, in spazi destinati e con attrezzature specifiche.

L'erogazione, da parte dell'Azienda ULSS 22 di protesi ed ausili dipende dal riconoscimento ai richiedenti dell'invalidità civile, e/o concedibilità del presidio quale parte integrante di un programma di prevenzione, cura e riabilitazione della lesioni e dei loro esiti, che ne determinano l'invalidità.



Servizio di riabilitazione psico-sociale

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



Assistente sociale

L'Assistente Sociale gestisce insieme con la Direzione la selezione delle domande di ingresso nella Struttura; dopo l'accoglienza nella struttura, segue la residenza degli ospiti e nel caso di dimissione cura il rientro a domicilio o in una altra Struttura. Svolge funzioni di segretariato sociale, le pratiche per l'invalidità civile, mantiene rapporti con i familiari per particolari situazioni di necessità.



Volontariato

L'Ente è titolare di un'Associazione di Volontariato, che prevede la presenza di gruppi di volontariato o di singoli volontari.

L'Ente è accreditato presso il Servizio Civile Nazionale che, tramite l'approvazione del progetto annuale presentato dall'equipe di Casa Perez, attribuisce un certo numero di "Volontari" che prestano servizio per la durata di un anno.



Servizio alberghiero

La Struttura garantisce il servizio alberghiero in base alle norme vigenti di igiene per quanto riguarda l'unità di degenza, il cambio della biancheria e l'igiene ambientale.



Servizio di ristorazione

Il servizio di ristorazione usufruisce della preparazione del vitto da parte della Cucina Centrale dell'"Ospedale Sacro Cuore - Don Calabria".

Il menù giornaliero articolato su 15 giorni, viene predisposto in collaborazione con la rappresentanza dei familiari degli ospiti e la consulenza di un medico e di una dietista.

La colazione, il pranzo e la cena sono serviti in sala da pranzo; nei casi particolari si autorizza il servizio dei pasti in stanza.



Parrucchiere

Nella Struttura è presente il parrucchiere un giorno alla settimana in base al calendario di presenza. L'ospite può usufruirne gratuitamente una volta al mese per il taglio dei capelli. Altre prestazioni diverse da queste in riferimento al tipo e alla frequenza sono a carico dell'ospite sulla base di un tariffario autorizzato dalla Direzione.



Podologo

Nella Struttura è presente un podologo alcuni giorni alla settimana in base al calendario di presenza. L'ospite può usufruire gratuitamente di tale servizio in base alle esigenze definite dal capo-sala del reparto.



Orari di visita

L'ospite gode della massima libertà salvo limitazioni imposte dallo stato di salute. Tali limitazioni sono di competenza del medico curante coadiuvato dallo psichiatra. Nel programma terapeutico i familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere degli ospiti e per la loro accettazione della vita di comunità. Pertanto, la loro presenza è concordata e stimolata come forma di condivisione ed alleanza terapeutica.

L'ospite può entrare o uscire previa autorizzazione del medico curante; può ricevere visite negli orari stabiliti dalla Direzione ed evitando di recare disturbo agli altri ospiti, specialmente nelle ore di riposo.

L'ospite deve osservare il silenzio nei seguenti orari:

- nei locali comuni, dalle 22.30 alle 06.00
- in stanza e nei corridoi attigui, dalle 13.30 alle 15.00 e dalle 21.00 fino alle 06.00



Assistenza religiosa

Casa “Fr. Francesco Perez” è una struttura religiosa dell’Istituto don Calabria, ed in essa alcuni sacerdoti e religiosi sono a disposizione degli ospiti per un accompagnamento spirituale. È presente una bellissima e raccolta cappella per il culto cattolico, dove hanno luogo le varie funzioni religiose nei vari periodi liturgici dell’anno.



Bar

La Struttura è fornita di un servizio Bar aperto dal lunedì alla domenica dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00. Inoltre è dotata di distributori automatici di bevande calde e fredde che permettono in qualsiasi momento della giornata un servizio di ristoro a disposizione degli ospiti e dei loro familiari.

Nella hall dell’attigua “Casa Fr. Pietro Nogarè” è allestito un bar con vendita di giornali, aperto nei giorni feriali dalle ore 8.00 alle ore 19.00; i giorni festivi dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle 17.45.



Luoghi di incontro

Nella Struttura sono presenti luoghi di socializzazione e di incontro per gli ospiti e i familiari; nei saloni sono presenti apparecchi tv.



Attività occupazionale

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



Telefono

Il servizio telefonico è garantito a mezzo di apparecchio a moneta o a schede o a mezzo impianto centralizzato.

La Direzione della Struttura sta definendo una serie di fattori di qualità utili alla valutazione degli aspetti relativi all'informazione, alla personalizzazione ed umanizzazione, al servizio assistenziale, sanitario, riabilitativo, alberghiero, all'organizzazione interna.

Tali fattori di qualità (con opportuni strumenti di verifica che comprendono i valori standard, gli indicatori utilizzati e le modalità di rilevazione) permettono di valutare la qualità dei servizi offerti dalla Casa, nell'ottica di un miglioramento continuo volto al raggiungimento dell'efficacia ed efficienza delle cure e dell'assistenza prestate e alla soddisfazione dei bisogni dell'ospite.

Verifiche

La Struttura verifica il miglioramento della qualità dei servizi e l'attuazione degli standard attraverso strumenti quali questionari o interviste di soddisfazione degli utenti, analisi dei reclami, specifici monitoraggi e anche il Comitato degli ospiti e/o familiari alla quale partecipano la Direzione, gli ospiti e i loro familiari.

Diritti degli ospiti

All'ospite che si rivolge a Casa "Fr. Francesco Perez" si assicura:

- di ricevere un trattamento assistenziale, medico ed infermieristico non discriminante sulla base della razza o del sesso o del censo o delle convinzioni religiose o politiche professate;
- di ricevere l'identificazione della propria persona sempre attraverso il nome ed il cognome;
- di ottenere informazioni accurate e comprensibili sul proprio stato di salute, sull'esito degli accertamenti diagnostici effettuati, sulla terapia da praticarsi;
- formulare il proprio consenso o dissenso sul programma assistenziale e/o diagnostico terapeutico prospettato dall'equipe di assistenza;
- di godere di un'assistenza che contemperi le esigenze dell'efficacia e dell'efficienza;
- di potere contare sulla segretezza delle informazioni sulla propria persona e su quella dei propri familiari;
- di identificare facilmente a mezzo del cartellino personale dei dipendenti il personale con il quale entra in relazione.

Doveri degli ospiti

- L'ospite di Casa "Fr. Francesco Perez" è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri ospiti, volendo collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della Struttura socio-sanitaria in cui si trova.
- La scelta da parte dell'ospite di risiedere nella Struttura esprime la fiducia e la volontà di collaborare con il personale socio-sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un efficace programma assistenziale e terapeutico.

Tutela della privacy

Il trattamento dei dati personali degli ospiti della casa "Fr. Francesco Perez" viene attuato nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità della persona e della sua riservatezza.

Tutto il personale è vincolato dal segreto d'ufficio ed impegnato a garantire la privacy all'ospite.

Responsabile del trattamento dei dati è il Direttore.

Responsabile del trattamento dei dati sanitari è il Medico responsabile della Struttura.

Partecipazione

Questa funzione viene garantita a tutti gli ospiti attraverso il coinvolgimento degli ospiti stessi e dei loro familiari in tutte le attività di socializzazione della Casa in particolare modo per la Casa di Riposo attraverso il Comitato rappresentativo degli ospiti e/o dei loro familiari.

Ufficio Relazioni col Pubblico

La Casa "Fr. Francesco Perez" si avvale del servizio dell'Ufficio Relazioni col Pubblico dell'Ospedale Sacro Cuore che è finalizzato a migliorare la qualità dei servizi socio-sanitari, assicurando agli utenti informazione, accoglienza, tutela e partecipazione.

L'U.R.P. è diretto dal Direttore Sanitario ed Amministrativo che si avvalgono della segreteria di Direzione.

L'Ufficio si trova in via Don Sempreboni, 5 a Negrar (Vr) ed è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.00, tel. 045.601.32.12.

CASA Fr. FRANCESCO PEREZ

Strada del Recioto, 2 - 37024 Negrar (VR)

Tel. 045.601.30.51 - Fax 045.601.30.52 - E-mail: casa.perez@sacrocuore.it
