





Servizi Socio-Sanitari per Persone Anziane Parzialmente Autosufficienti e non Autosufficienti

www.piaoperaciccarelli.org



## **CARTA** dei **SERVIZI**



CENTRO SERVIZI Mons. GIUSEPPE CICCARELLI San Giovanni Lupatoto

VILLA ITALIA

CASA FERRARI

POLICELLA Castel D'Azzano

VILLA SAN GIACOMO
BOSCOCHIESANUOVA

**CHERUBINA MANZONI** 

**CASA DEL SORRISO** 

CENTRO SERVIZI

CENTRO DIURNO

B. BARBARANI • G. CRISTOFORI

CENTRO SERVIZI

CENTRO DIURNO CASA SERENA • ACHILLE FORTI



### SOMMARIO

<b>PREMESSA</b>
-----------------

PREMESSA	
Nota di Accoglienza	Pag. 3
Che cosa è la Carta dei Servizi?	Pag. 4
La Carta dei Servizi della Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS	Pag. 4
I Centri Servizi della Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS	Pag. 5
SEZIONE PRIMA - Presentazione delle Strutture e Principi Fondamentali	
Cenni storici	Pag. 6
Presentazione delle Strutture	Pag. 10
Presentazione del Contesto Territoriale	Pag. 14
Principi Fondamentali	Pag. 16
Rispetto della Carta dei Diritti della Persona	Pag. 18
SEZIONE SECONDA - Informazioni sulle Strutture e i Servizi Erogati	
Come raggiungere le strutture della Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS	Pag. 19
Le Strutture	Pag. 22
Modalità Organizzative	Pag. 25
Tipologia delle Prestazioni Erogate	Pag. 30
Informazioni sulle Strutture e i Servizi erogati	Pag. 32
Attività Ambulatoriali - Medici Specialisti	Pag. 38
Servizio di Assistenza Religiosa	Pag. 38
Servizio Mortuario	Pag. 38
Parrucchiera / Estetista / Pedicure	Pag. 38
Servizio di Assistenza Ospedaliera	Pag. 38
Servizi non Compresi	Pag. 40
Inserimento: Modalità ed Informazioni Generali	Pag. 40
l Servizi Offerti a Domicilio	Pag. 42
Orari e Modalità di Accesso	Pag. 42
Modalità di Incontro Individuale e di Gruppo con gli Ospiti e i Familiari	Pag. 43
Associazioni di Volontariato	Pag. 43
Rette	Pag. 43
Informazioni	Pag. 44
SEZIONE TERZA - Standard di Qualità, Impegni e Programmi	
Fattori e Standard di Qualità	Pag. 45
Impegni e Programmi	Pag. 45
SEZIONE QUARTA - Meccanismi di Tutela e di Verifica	
Reclami	Pag. <b>4</b> 6
Verifica degli Impegni e Adeguamento Organizzativo	Pag. <b>46</b>

Gentile Abitante di questa Fondazione,

Voglia gradire il nostro benvenuto presso la Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS, nella speranza che la sua accoglienza nei Centri Servizi avvenga nel migliore dei modi e che la sua permanenza possa essere il più possibile in armonia con il suo spirito.

Da parte nostra Le possiamo assicurare impegno consapevole e partecipazione affinché il risultato possa garantirle una convivenza fatta di umanità e di attenzione.

Con questo spirito abbiamo preparato la Carta dei Servizi, con la quale avere un valido strumento di tutela dei diritti e altresì uno strumento per aiutarci a migliorare l'efficienza e la qualità dei servizi che Le vengono offerti.

È suo dovere leggere con attenzione questo documento che mette in evidenza i vari aspetti della vita nella Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS.

Le informazioni che troverà all'interno di questa brochure Le saranno di aiuto per conoscere meglio l'organizzazione delle residenze, lo spirito che caratterizza la missione della Fondazione e le modalità per socializzare con la comunità dei residenti, degli operatori e dei volontari.

Comunicare con noi non sarà difficile, potrà facilmente incontrare tutti gli operatori ai vari livelli, inoltre potrà compilare, anche in modo anonimo, il questionario sul "Grado di soddisfazione dell'Abitante" che Le verrà periodicamente consegnato.

Inoltre potrà esprimere il suo giudizio e proporre le Sue osservazioni sui servizi offerti anche attraverso apposito modulo dei reclami e/o suggerimenti che troverà presso le residenze.

Ogni Sua indicazione sarà presa in esame dalla Direzione Servizi per venire incontro, nel modo più completo possibile, alle attese ed esigenze degli abitanti.

Inoltre per qualunque necessità o informazione può rivolgersi al personale in servizio identificabile dal cartellino di riconoscimento.

Siamo certi di poter contare sulla Sua collaborazione Cordialmente

Il Presidente



2



### **PREMESSA**

### Che cosa è la Carta dei Servizi?

La Carta dei Servizi è un documento nel quale l'abitante trova:

- la presentazione del Centro Servizi e la dichiarazione dei propri fini istituzionali e dei principi fondamentali ai quali il Centro si ispira per la stesura dei progetti educativi assistenziali e i progetti assistenziali individuali di ogni abitante e/o ospite temporaneo o diurno;
- le informazioni utili per conoscere e socializzare nel migliore dei modi con il Centro Servizi e tutta l'organizzazione che lo caratterizza;
- la presentazione, sotto forma di standard di qualità e di impegni programmatici, degli obiettivi che l'Ente intende raggiungere;
- le modalità con le quali l'abitante può tutelarsi rispetto ai disservizi;
- le modalità di verifica degli impegni assunti dall'Ente erogatore.

### La Carta dei Servizi della Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS

La Carta dei Servizi è una forma di impegno verso i cittadini-utenti, è uno strumento di gestione interna/esterna e di coinvolgimento sia degli operatori professionali che di tutti i nostri portatori di interesse, sugli obiettivi di miglioramento delle prestazioni e del servizio.

Con la Carta dei Servizi la Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS mette a disposizione dell'abitante (residente e suoi familiari) un idoneo strumento per conoscere con chiarezza i servizi socio-sanitari offerti e per essere informati su tutta l'organizzazione generale della stessa struttura.

La Direzione della Fondazione vuole, attraverso la Carta dei Servizi, fare una corretta comunicazione di quanto viene offerto e garantito ai propri "clienti" che abitano il Centro.

Nella Carta dei Servizi sono messi in evidenza non solo la natura e la qualità dei servizi che il personale della Fondazione è in grado di offrire ma anche gli obiettivi e i traguardi che la struttura intende raggiungere.

Tutto il personale della Fondazione lavora per garantire al meglio le proprie attività in sintonia con le esigenze dell'abitante, in un'ottica di progressiva evoluzione dei servizi erogati, anche in base ai suggerimenti e consigli del singolo abitante.

Questo documento è quindi da interpretare in chiave dinamica e la Direzione della Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS si impegna ad aggiornarlo.

### I Centri Servizi della Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS

I Centri Servizi della Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS sono stati realizzati in conformità alla normativa vigente in materia e pertanto sono strutture residenziali di I e II livello di assistenza extra-ospedaliera esclusivamente destinata a persone anziane non autosufficienti o disabili adulti di età inferiore a 65 anni, non assistibili a domicilio e richiedenti trattamenti assistenziali continui con prestazioni sanitarie e di recupero funzionale e riattivazione psico-sociale. La Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS dispone inoltre di due Centri Diurni chiamati "Gabriella Cristofori" presso il Centro Servizi Barbarani e "Achille Forti" presso il Centro Servizi Casa Serena, dedicati a persone anziane non autosufficienti. Ogni Centro Servizi della Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS, predispone un proprio specifico progetto educativo/assistenziale per promuovere la continua crescita della persona (abitante e operatore). L'esperienza maturata dalla Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS nel campo delle residenze extra ospedaliere, a favore di tutte le persone in stato di necessità, ha consentito di raggiungere significativi obiettivi di riabilitazione globale e di riattivazione psico/sociale in armonia con le normali "attività quotidiane" quali: il lavarsi, l'alimentarsi, l'alzata mattutina, il riposo pomeridiano e notturno, l'attività fisica (occupazionale), l'attività culturale (tempo libero). I residenti trovano nei Centri Servizi il loro spazio abitativo, quindi l'organizzazione dell'abitare è l'obiettivo primario sia per l'assistenza tutelare, nursing infermieristico, l'assistenza medica e le attività riabilitative, nonché per favorire una migliore socializzazione con il quartiere (la rete amicale). Tutti i contenuti operativi sopra descritti e derivanti da un'esperienza di oltre un secolo di attività trovano la loro base culturale nella Legge Regionale 6 settembre 1991 n. 28 (attività delle prestazioni socio sanitarie domiciliari).

### ▶ The Service Centres of the Pia Opera Ciccarelli ONLUS Foundation

The Service Centres of the Pia Opera Ciccarelli ONLUS Foundation have been created in compliance with the current legislation. They are first-level and second-level residential structures for out-of-hospital care, exclusively destined for elderly people requiring care or disabled adults under the age of 65 who cannot receive in-home assistance and require continuous care through health services for functional recovery and psychosocial reintegration. The Pia Opera Ciccarelli ONLUS foundation has also two Day Centres: the "Gabriella Cristofori" centre located in the Barbarani Service Centre and the "Achille Forti" centre in the Casa Serena Service Centre, both destined for elderly people who are not self-sufficient. All Service Centres of the Pia Opera Ciccarelli ONLUS foundation have their own specific educational/care project to promote the continuous growth of the individual (both residents and workers). The experience acquired by the Pia Opera Ciccarelli ONLUS foundation in the sector of out-of-hospital care for the benefit of all the people in need has allowed it to achieve significant goals in terms of comprehensive rehabilitation and psychosocial reintegration, specifically in "daily activities" such as: washing, eating, getting up in the morning, afternoon and night rest, physical activities (occupational), cultural activities (free time). Residents find a new home in the Service Centres. Therefore, the primary objective is the organisation of living spaces to provide care, nursing services, medical assistance and rehabilitation activities, as well as to promote better socialization with the people in the neighbourhood (relationships). The cultural background of all the operational goals described above, deriving from an experience of over a century of activity, is Regional Law no. 28 of 6 September 1991 (in-

home health care activities).

PIA OPERA CICCARELLI



### Presentazione delle Strutture e Principi Fondamentali

### Cenni storici della FONDAZIONE PIA OPERA CICCARELLI ONLUS

La "Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS" è nata nel 1885, dal cuore di pastore di Mons. Giuseppe Ciccarelli, parroco di San Giovanni Lupatoto, e dalla disponibilità, generosità e carità cristiana delle Sorelle della Misericordia.

A queste origini essa attinge lo spirito cristiano che la contraddistingue ed il nome che porta.

A questo spirito ed a queste caratteristiche essa desidera restare fedele.

Secondo lo spirito del fondatore che vedeva in questa istituzione lo strumento concreto per venire incontro alle diverse necessità dell'intera comunità umana e cristiana, la "Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS" è un ente con ampie finalità caritative, assistenziali, di educazione e di promozione umana sociale.

Essa, infatti, ha avuto inizio come scuola materna e come ricovero femminile, diventando poi casa di ricovero, ospedale, pensionato ed, infine, centro polivalente di risorse materiali e spirituali. Tutta l'azione della "Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS" è legata alla visione cristiana dell'uomo e della società, alla dottrina sociale cristiana quale emerge dal Vangelo, dai documenti della Chiesa e dalle indicazioni dei Vescovi.

Per mantenere l'ispirazione cristiana originaria, la "Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS" ritiene importante il collegamento con le comunità parrocchiali del territorio.

La "Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS" considera la formazione e l'aggiornamento permanente del personale strumento necessario per mantenere viva l'ispirazione cristiana e per favorire la crescita professionale e deontologica.

La "Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS" garantisce e promuove l'assistenza spirituale della confessione cattolica, nel rispetto della libertà di coscienza e di espressione religiosa di tutti gli ospiti e del personale dipendente.



### Some history of the PIA OPERA CICCARELLI ONLUS FOUNDATION

The "Pia Opera Ciccarelli ONLUS foundation" was founded in 1885 thanks to the good heart of Mgr Giuseppe Ciccarelli, the parish priest of San Giovanni Lupatoto, and to the kindness, generosity and Christian goodness of the Sisters of Mercy.

It is from these origins that are derived the Christian values that characterise it and the name it bears.

It is its goal to be always faithful to those values and those characteristics.

Adhering to the ideas of the founder, who saw this institution as a concrete instrument to meet the various needs of the entire community, the "Pia Opera Ciccarelli ONLUS foundation" is an organisation with charitable, care, educational and social-promotional purposes.

In fact, it began as a nursery school and a women's shelter, turning later into a nursing home, a hospital, a retirement home and, finally, a multi-purpose centre for material and spiritual assistance.

All the activities of the "Pia Opera Ciccarelli ONLUS foundation" are connected with the Christian view on man and society, the Christian social doctrine according to the Gospel, the documents of the Church and the indications of the Bishops.

To maintain its original Christian inspiration, the "Pia Opera Ciccarelli ONLUS foundation" gives much importance to the relationships with the parish communities in the territory.

The "Pia Opera Ciccarelli ONLUS foundation" believes that the constant training of personnel is a necessary instrument to keep its Christian inspiration alive and to promote professional and deontological growth.

The "Pia Opera Ciccarelli ONLUS foundation" guarantees and promotes the spiritual assistance of Catholic confession, respecting the freedom of thought and religion of both residents and employees.





### Presentazione delle Strutture e Principi Fondamentali

### Cenni storici di CASA SERENA - COMUNE DI VERONA

Casa Serena di San Michele Extra nasce dall'O.N.P.I. (Opera Nazionale per i Pensionati d'Italia), un ente di diritto pubblico con sede a Roma, istituito con D.L. 23.03.1946 n. 361, per prestare assistenza ai pensionati italiani dell'I.N.P.S.

Il Presidente dell'O.N.P.I., On. Roberto Cuzzanti, presentò il progetto per la realizzazione di un complesso edilizio da adibire a Casa di Riposo sul terreno donato dal Comune di Verona in frazione S. Michele Extra, contraddistinto in catasto alla sezione Z., foglio 2, mappale 38/d e 40/a.

La Regione Veneto, con Legge n. 55 del 15/12/1982, ha assegnato in via definitiva al Comune di Verona la proprietà dell'immobile sito in Verona, Via Unità d'Italia n. 245 - adibito a Casa di Riposo denominato "Casa Serena", con il vincolo di destinazione a servizi di assistenza sociale, secondo le indicazioni contenute nell'art. 6 della medesima legge.

Il Comune di Verona, dopo aver gestito direttamente tale struttura fino al 31/03/1992, è addivenuto, con deliberazione consiliare n. 254 del 17/12/1991, esecutiva ai sensi di legge, alla decisione di affidare la gestione di tale struttura all'Istituto Assistenza Anziani di Verona.

Con deliberazione n. 127 del 29/06/1993, esecutiva ai sensi di legge, il Consiglio Comunale ha revocato, con effetto dal 01/07/1993, il rapporto di convenzione di cui sopra approvando, nel contempo, una nuova convenzione per la gestione provvisoria, per un periodo di sei mesi fino al 31/12/1993, del Centro Anziani Casa Serena da parte della Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS di San Giovanni Lupatoto.

Con propria deliberazione n. 2825 del 30/11/1993, esecutiva ai sensi di legge, ha autorizzato la proroga di tale convenzione per il trimestre 01/01/1994-31/03/1994 per la gestione provvisoria delle attività socio assistenziali e dei servizi svolti presso Casa Serena, nelle more dell'espletamento delle procedure di gara per la stipula di una nuova convenzione.

Con deliberazione del Commissario Straordinario del Comune di Verona n. 592 del 31/03/1994, esecutiva ai sensi di legge, è stata indetta licitazione privata per l'affidamento delle attività socio assistenziali e dei servizi svolti nella Casa di Riposo Casa Serena per un triennio.

In esito alla procedura di gara il servizio è stato affidato alla Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS, con provvedimento n. 77762/94 P.G. del Dirigente del Settore Servizi Sociali e successivo contratto 17/01/1995 n. 65810 R.M..

Con deliberazione n. 1319 del 08/07/1997, venne indetta dal Comune di Verona una nuova licitazione privata per l'affidamento del servizio di gestione della Casa di Riposo con onere accessorio di adeguamento della struttura alle vigenti normative in materia di R.S.A. per anziani non autosufficienti.

In esito alla procedura di gara con provvedimento in data 10/09/1997 n. 59 e contratto in data 13/11/1997 n. 73665 di repertorio è stato affidato il servizio alla Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS per 15 anni a far tempo dal 01/10/1997. Nel periodo 2003-2007 sono stati completati i lavori di ristrutturazione dell'intero edificio.

Nel corso dell'anno 2005 è stato approvato il Progetto Sperimentale Alzheimer per la Città di Verona sottoscritto tra: Comune di Verona, Azienda ULSS 20, Azienda Ospedaliera di Verona, Fondazione Cassa di Risparmio di VR VI BL AN e la Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS, all'interno del quale venne destinato il Piano Terra del Centro Anziani Casa Serena alla realizzazione di un Centro Servizi per persone anziane non autosufficienti con maggior bisogno assistenziale ed affette da demenza anche di tipo Alzheimer che, in occasione dell'assemblea annuale con i residenti e i loro famigliari, è stato identificato con il nome "Margherita" e di un Centro Diurno per persone anziane non autosufficienti affette da demenza anche di tipo Alzheimer, denominato "Achille Forti", a ricordo del benefattore veronese che donò, nella metà del secolo scorso, i terreni su cui venne costruito il Centro Residenziale Casa Serena ed il parco tuttora esistente.

Con DDR n. 291 del 21/10/2008 il Centro Servizi "Casa Serena" ha acquisito l'Autorizzazione all'Esercizio per una capacità ricettiva complessiva di n. 210 posti letto per non autosufficienti, di cui n. 177 di primo livello e n. 33 di secondo livello.

Con DDR 338 del 16/12/2008 il Centro Servizi Centro Diurno per anziani "Achille Forti" ha acquisito l'Autorizzazione all'Esercizio per una capacità ricettiva totale di 20 posti.

### Some bistory of CASA SERENA - CITY OF VERONA

Casa Serena of San Michele Extra was built by the O.N.P.I. (Opera Nazionale per i Pensionati d'Italia), a public law body based in Rome legislated with decree no. 361 of 23.03.1946 to provide assistance for Italian I.N.P.S pensioners.

O.N.P.I.'s president, Roberto Cuzzanti, presented a project for the construction of a complex to be used as a retirement home on some land donated by the City of Verona in the area of S. Michele Extra, listed in section Z, sheet 2, mapping 38/d and 40/a of the cadastre.

The Veneto region, with Law no. 55 of 15/12/1982, definitively gave to the City of Verona ownership of the property located in Via Unità d'Italia 245, Verona, to be used as a retirement home with name "Casa Serena", with use restricted to social care services in accordance with the regulations contained in art. 6 of the same law.

The City of Verona was directly responsible for the management of the building until 31/03/1992 when, following Executive Council Decision no. 254 of 17/12/1991, in compliance with the law, it entrusted its management to the Istituto Assistenza Anziani of Verona

With executive decision no. 127 of 29/06/1993, with effect from 01/07/1993, the City Council revoked the above agreement, approving at the same time a new agreement for the temporary management of the Casa Serena retirement home, for a period of six months until 31/12/1993, by the Pia Opera Ciccarelli ONLUS foundation of San Giovanni Lupatoto.

With executive decision no. 2825 of 30/11/1993, it authorised the extension of this agreement to the three-month period 01/01/1994-31/03/1994 for the temporary management of the social care activities and services provided by Casa Serena pending completion of the tendering procedures for the conclusion of a new agreement.

With executive decision no. 592 of 31/03/1994, the temporary Commissioner of the City of Verona, authorised a restricted call for tenders for the assignment of the social Care activities and services performed in Casa Serena retirement home for a three-year period.

Following the result of the tender procedure, the services were entrusted to the Pia Opera Ciccarelli ONLUS foundation with provision no. 77762/94 P.G. of the Director of the Social Services Sector and subsequent contract no. 65810 of 17/01/1995 R.M.

With decision No. 1319 of 08/07/1997, the City of Verona organised a new restricted call for tenders to assign the management of the Retirement Home, including the compulsory adjustment of the structure in compliance with current regulations regarding nursing and care homes for elderly people.

Following the tender procedure with decision no. 59 of 10/09/1997, registered as contract no. 73665 of 13/11/1997, the services were entrusted to the Pia Opera Ciccarelli ONLUS foundation for 15 years starting from 01/10/1997.

The works for the renovation of the entire building were completed in the period 2003-2007.

In 2005, an Alzheimer Experimental Project for the City of Verona was launched and approved, signed between: City of Verona, ULSS 20, Verona Hospital, Fondazione Cassa di Risparmio of VR VI BL AN and the Pia Opera Ciccarelli ONLUS foundation. According to the project, the ground floor of the Casa Serena retirement home was destined for the creation of a Service Centre for elderly people requiring special care and suffering from dementia, in particular from the Alzheimer's disease, that during the annual assembly with residents and their families was named "Margherita". The project also included the creation of a Day Centre for elderly people suffering from dementia, including the Alzheimer's disease, called "Achille Forti", in memory of the Verona benefactor who, in the middle of last century, donated the land on which the Casa Serena Residential Centre and the park were built.

With regional decree no. 291 of 21/10/2008, the "Casa Serena" Service Centre received the authorization to operate for a total accommodation capacity of 210 beds for people requiring care, 177 for primary care and 33 for secondary care. With regional decree no. 338 of 16/12/2008, the "Achille Forti" Service Centre Day Centre for the elderly received authorisation to operate for a total accommodation capacity of 20 people.



### Presentazione delle Strutture e Principi Fondamentali

### Presentazione delle Strutture e Destinatari

### FONDAZIONE PIA OPERA CICCARELLI ONLUS

#### "Centro Servizi Mons. G. Ciccarelli"

SEDE: Via Carlo Alberto, 18 - San Giovanni Lupatoto (VR) - Tel. 045. 8296111 (Centralino)

- Residenza Arcobaleno 1°P **Tel**. 045. 8296131
  - Residenza Roseto 2°P **Tel**. 045. 8296136
- Residenza Tre Fontane 3°P Tel. 045. 8296140
- Residenza Mimosa A 4°P **Tel**. 045. 8296143
- Residenza Mimosa B 5°P **Tel**, 045, 8296120

"Villa Italia" • Via Italia, 24 - San Giovanni Lupatoto (VR) - Tel. 045. 8751089

"Casa Ferrari" • Vic. Ospedale, 1 - San Giovanni Lupatoto (VR) - Tel. 045/8750291

"Residenza Barbarani" • P.L.A. Scuro, 12 - Verona - Tel. 045. 8230319
"Centro Diurno G.Cristofori" • Tel. 045. 504960

"Residenza Policella" • Via Scopella, 3 - Castel d'Azzano (VR) - Tel. 045. 8521233

"Residenza Cherubina Manzoni" • Via Marconi, 64 - Minerbe (VR) - Tel. 0442. 641388

"Villa San Giacomo" • Via Passo Buole, 20 - Boscochiesanuova (VR) - Tel. 045. 7050880

"Casa del Sorriso" • Via C. Battisti, 24D - Roncolevà di Trevenzuolo (VR) - Tel. 045. 7350511

"Casa Serena" • Via Unità d'Italia, 245 - San Michele Extra (VR) - Tel. 045. 8923500
"Centro Diurno Achille Forti" • Tel. 045. 8923510

- Residenza Margherita P.T. Tel. 045. 8923510
- Residenza Melograno 1°P Tel. 045. 8923550
  - Residenza Edera 2°P **Tel**. 045. 8923570
- Residenza Girasole 3°p **Tel**. 045. 8923590
- Residenza Boscoverde 4°P Tel. 045. 8923610





















### Presentazione delle Strutture e Principi Fondamentali

I Centri Servizi della Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS si propongono di offrire, nell'ambito del sistema residenziale e semiresidenziale e diurno, prestazioni socio-sanitarie di qualità a persone anziane e/o malati cronici e a persone disabili con grave perdita dell'autosufficienza, tale da necessitare di essere ospitati in strutture socio-assistenziali.

The service centres of the Pia Opera Ciccarelli ONLUS foundation aim at offering, in the sector of full-residential, half-residential and day services, quality social and health services for elderly people, people with chronic conditions or with disabilities who suffer from severe loss of self-sufficiency and need to be accommodated in social care facilities.



CLASSIFICAZIONI RESIDENTI ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI E DISABILI ADULTI	POSTI LETTO AUTORIZZATI
I Livello Minimo/Ridotto bisogno assistenziale	
Centro Servizi Mons. G. Ciccarelli - Villa Italia - Casa Ferrari	130 posti letto
Centro Servizi Casa Serena	144 posti letto
Centro Servizi Policella	30 posti letto
Centro Servizi Cherubina Manzoni	40 posti letto
Centro Servizi Villa San Giacomo	36 posti letto
Centro Servizi Casa del Sorriso	14 posti letto
Il Livello Medio bisogno assistenziale	
Centro Servizi Mons. G. Ciccarelli	72 posti letto
Centro Servizi Casa Serena	66 posti letto
Centro Servizi Policella	30 posti letto
Centro Servizi Cherubina Manzoni	20 posti letto
Disabili < 65 anni Centro Servizi Barbarani	30 posti letto
Autosufficienti Villa San Giacomo	16 posti letto
Autosufficienti Mimosa B	10 posti letto
POSTI LETTO COMPLESSIVI	TOT 638
Centro Diurno non autosufficienti "A. Forti" Centro Servizi Casa Serena	20 posti
Centro Diurno non autosufficienti "G. Cristofori" Barbarani	20 posti

Con il seguente standard assistenziale ai sensi della LR 22/2002 e successive integrazioni.

STANDARD FONDAZIONE PIA OPERA CICCARELLI ONLUS NUCLEI RESIDENZIALI				STANDARD REGIONE	STANDARD DISABILI	
Figure Professio- nali:	Nuclei RSA/Alzheimer liv. san. Media/Ridotta alta ass. tutelare	Nuclei RSA/Base Iiv. san. Media media ass. tutelare	Nuclei RSA/cron.deg. liv. san. Ridotta media ass. tutelare	Nuclei RSA/cron.deg. liv. san. Ridotta bassa ass. tutelare	Nuclei RSA	Nuclei RSA/Disabili
Coord. Socio/sanit.	1: 90 ospiti	1: 90 ospiti	1: 90 ospiti	1: 90 ospiti	1: 90 ospiti	1: 90 ospiti
Operatore Socio/sanit.	1: 1,5 ospiti	1: 1,8 ospiti	1: 2 ospiti	1: 2,4 ospiti	1: 2,4-2,5 ospiti	1: 1,4 ospiti
Infermiere	1: 10 ospiti	1: 12 ospiti	1: 15 ospiti	1: 15 ospiti	1: 12-15 ospiti	1: 20 ospiti
Area Sociale:						
Educatore animatore	1: 60 ospiti	1: 60 ospiti	1: 60 ospiti	1: 60 ospiti	1: 60 ospiti	1: 20 ospiti
Psicologo	1: 120 ospiti	1: 120 ospiti	1: 120 ospiti	1: 120 ospiti	1: 120 ospiti	1: 40 ospiti
Assistente sociale	1: 120 ospiti	1: 120 ospiti	1: 120 ospiti	1: 120 ospiti	1: 120 ospiti	1: 40 ospiti
Conven- zione Ulss:				1		
Fisioterapista	1: 60 ospiti	1: 60 ospiti	1: 60 ospiti	1: 60 ospiti	1: 60 ospiti	
Logopedista	1: 200 ospiti	1: 200 ospiti	1: 200 ospiti	1: 200 ospiti	1: 200 ospiti	

STANDARD ASSISTENZIALI CENTRI DIURNI	STANDARD
Coordinatore di Struttura	1/90
Assistente qualità	1/180
Infermiere professionale	1/40
Operatore Socio Sanitario	1/4
Educatore/Animatore terapista occupazionale	(*)
Psicologo	(*)
Assistente Sociale	(*)
Terapista della Riabilitazione	(*)
Logopedista	(*)

(\*) Figure previste dal progetto assistenziale individuale e personalizzato



12



### Presentazione delle Strutture e Principi Fondamentali

### Presentazione del Contesto Territoriale

11 Centro Servizi Mons. G. Ciccarelli di Via Carlo Alberto n. 18 situato nel Comune di San Giovanni Lupatoto, a circa 10 Km da Piazza Brà raggiungibile con l'auto in 17 minuti dal Centro Storico della Città. La struttura si trova in prossimità dell'imbocco della tangenziale 434, una importantissima arteria stradale che collega il territorio di San Giovanni Lupatoto a tutte le direzioni della Città di Verona e della Provincia. L'edificio, circondato da un'ampia area verde, opportunamente attrezzata per attività ludiche all'aperto sia per gli abitanti della Casa che per i residenti del territorio di San Giovanni Lupatoto (strutture di gioco per bambini, giardini attrezzati e teatro all'aperto per manifestazioni di drammatizzazione e canto) e di pertinenza del Centro Servizi, è localizzato in un contesto urbano edificato al fine di poter favorire azioni integrate fra la struttura stessa e la rete dei servizi socio-sanitari (Ospedali, istituti di ricovero, diagnosi e cura, poliambulatori e strutture per attività ricreative...) esistenti sul territorio. Un servizio di trasporto privato per i soli abitanti del Centro Servizi, su progetto personalizzato condiviso e sottoscritto dall'abitante o familiare o amministratore di sostegno e il transito di autobus di linea in prossimità della struttura consentono di favorire la continuità dei rapporti sia familiari, sia sociali dell'abitante con il territorio.

Villa Italia di Via Italia n. 24 è situata nel Comune di San Giovanni Lupatoto, a circa 10 Km da Piazza Brà raggiungibile con l'auto in 17 minuti dal Centro Storico della Città. La struttura si trova in prossimità dell'imbocco della tangenziale 434, una importantissima arteria stradale che collega il territorio di San Giovanni Lupatoto a tutte le direzioni della Città di Verona e della Provincia. L'edificio è circondato da un giardino ad uso esclusivo della residenza che in alcuni appuntamenti annuali può favorire l'incontro dei residenti con gli abitati del quartiere. Un servizio di trasporto privato per i soli abitanti del Centro Servizi, su progetto personalizzato condiviso e sottoscritto dall'abitante o familiare o amministratore di sostegno e il transito di autobus di linea in prossimità della struttura consentono di favorire la continuità dei rapporti sia familiari, sia sociali dell'abitante con il territorio.

Casa Ferrari di Vicolo Ospedali n. 1 è situata nel Comune di San Giovanni Lupatoto, a circa 10 Km da Piazza Brà raggiungibile con l'auto in 17 minuti dal Centro Storico della Città. La struttura si trova in prossimità dell'imbocco della tangenziale 434, una importantissima arteria stradale che collega il territorio di San Giovanni Lupatoto a tutte le direzioni della Città di Verona e della Provincia. L'edificio è circondato da un piccolo giardino ad uso esclusivo dei residenti ma con uno sbocco sul più ampio giardino della confinante scuola materna e inoltre sull'ampio parco del Centro Mons. G. Ciccarelli. Un servizio di trasporto privato per i soli abitanti del Centro Servizi, su progetto personalizzato condiviso e sottoscritto dall'abitante o familiare o amministratore di sostegno e il transito di autobus di linea in prossimità della struttura consentono di favorire la continuità dei rapporti sia familiari, sia sociali dell'abitante con il territorio.

Centro Servizi Berto Barbarani e Centro Diurno G.Cristofori di P.le L.A.Scuro n. 12 sono situati nel Comune di Verona quartiere B.go Roma in prossimità del Policlinico G.B.Rossi, a circa 5 Km da Piazza Brà raggiungibile con l'auto in meno di 10 minuti dal Centro Storico della Città. La struttura si trova in prossimità dell'imbocco dell'autostrada A4 e della tangenziale sud, una importantissima arteria stradale che collega il territorio di B.go Roma a tutte le direzioni della Città di Verona e della Provincia. L'edificio è caratterizzato da un ampio giardino interno, non visibile dall'esterno e inoltre l'abitante può godere del parco S. Giacomo di B.go Roma in prossimità della residenza e del centro diurno. Dietro allo stabile si trova il distretto sociosanitario n. 4 dell'ULSS 20. Un servizio di trasporto privato per i soli abitanti del Centro Servizi, su progetto personalizzato condiviso e sottoscritto dall'abitante o familiare o amministratore di sostegno e il transito di autobus di linea in prossimità della struttura consentono di favorire la continuità dei rapporti sia familiari, sia sociali dell'abitante con il territorio.

**Centro Servizi Policella di Via Scopella n. 3** è situato nel Comune di Castel d'Azzano, a circa 9 Km da Piazza Brà raggiungibile con l'auto in 15 minuti dal Centro Storico della Città. La struttura si trova in prossimità dell'imbocco

dell'autostrada A4 e della tangenziale sud, una importantissima arteria stradale che collega il territorio di Castel d'Azzano a tutte le direzioni della Città di Verona e della Provincia. L'edificio è circondato da un ampio parco giardino ad uso esclusivo dei residenti. Un servizio di trasporto privato per i soli abitanti del Centro Servizi, su progetto personalizzato condiviso e sottoscritto dall'abitante o familiare o amministratore di sostegno e il transito di autobus di linea in prossimità della struttura consentono di favorire la continuità dei rapporti sia familiari, sia sociali dell'abitante con il territorio.

Centro Servizi Cherubina Manzoni di Via Marconi n. 64 è situato nel Comune di Minerbe, a circa 41 Km da Piazza Brà raggiungibile con l'auto in 40 minuti dal Centro Storico della Città, inoltre dista 8 km da Legnago. La struttura si trova in prossimità dell'imbocco dell'arteria automobilistica 434, una importantissima via stradale che collega il territorio di Minerbe (uscita Roverchiara nord o Legnago nord) a tutte le direzioni della Città di Verona e della Provincia. L'edificio è circondato da un ampio parco ad uso dei residenti e di tutta la popolazione di Minerbe che può accedere allo spazio verde e alla casa nei momenti di festa e di socializzazione che il Centro Servizi organizza per creare un contatto significativo con i territori dell'Unione Adige-Fratta. Un servizio di trasporto privato per i soli abitanti del Centro Servizi, su progetto personalizzato condiviso e sottoscritto dall'abitante o familiare o amministratore di sostegno e il transito di autobus di linea in prossimità della struttura consentono di favorire la continuità dei rapporti sia familiari, sia sociali dell'abitante con il territorio.

Centro Servizi Villa San Giacomo di Via Passo Buole n. 20 è situato nel Comune di Boscochiesanuova, a circa 33 Km da Piazza Brà raggiungibile con l'auto in 43 minuti dal Centro Storico della Città. La struttura è raggiungibile attraverso l'imbocco del raccordo autostradale di Verona Est, una importantissima via stradale che collega il territorio a tutte le direzioni della Città di Verona e della Provincia. L'edificio è circondato da un ampio cortile ad uso dei residenti che, nella parte posteriore dello stabile si estende verso un ampio bosco di proprietà della Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS. Un servizio di trasporto privato per i soli abitanti del Centro Servizi, su progetto personalizzato condiviso e sottoscritto dall'abitante o familiare o amministratore di sostegno e il transito di autobus di linea in prossimità della struttura consentono di favorire la continuità dei rapporti sia familiari, sia sociali dell'abitante con il territorio.

Centro Servizi Casa del Sorriso di Via C. Battisti n. 24/D è situato nel Comune di Trevenzuolo frazione di Roncolevà, a circa 32 Km da Piazza Brà raggiungibile con l'auto in 43 minuti dal Centro Storico della Città o con la A22 uscita Nogarole Rocca. L'edificio è circondato da un cortile attrezzato ad uso dei residenti con alcuni spazi dedicati a verde. Un servizio di trasporto privato per i soli abitanti del Centro Servizi, su progetto personalizzato condiviso e sottoscritto dall'abitante o familiare o amministratore di sostegno e il transito di autobus di linea in prossimità della struttura consentono di favorire la continuità dei rapporti sia familiari, sia sociali dell'abitante con il territorio.

Centro Servizi Casa Serena e Centro diurno "Achille Forti" di Via Unità d'Italia 245 San Michele Extra, territorio del Comune di Verona dell'area est di Verona, a circa 8 Km da Piazza Brà raggiungibile con l'auto in 14 minuti dal Centro Storico della Città. La struttura si trova in prossimità dell'imbocco autostradale A4 -Verona Est e dell'adiacente tangenziale Est di riferimento, una importantissima arteria stradale che collega il territorio di San Michele Extra a tutte le direzioni della Città di Verona e della Provincia. L'edificio, circondato da un'ampia area verde, opportunamente attrezzata per attività ludiche all'aperto sia per gli abitanti della Casa che per i residenti del territorio di San Michele Extra (strutture di gioco per bambini, giardini attrezzati e teatro all'aperto per manifestazioni di drammatizzazione e canto) e di pertinenza del Centro Servizi, è localizzato in un contesto urbano edificato al fine di poter favorire azioni integrate fra la struttura stessa e la rete dei servizi socio-sanitari (Ospedali, istituti di ricovero, diagnosi e cura, poliambulatori e strutture per attività ricreative...) esistenti sul territorio. Un servizio di trasporto privato per i soli abitanti del Centro Servizi, su progetto personalizzato condiviso e sottoscritto dall'abitante o familiare o amministratore di sostegno e il transito di autobus di linea in prossimità della struttura consentono di favorire

la continuità dei rapporti sia familiari, sia sociali dell'abitante con il territorio.

IA OPERA ICCARELLI



### Presentazione delle Strutture e Principi Fondamentali

### Principi Fondamentali

L'erogazione dei servizi offerti dai Centri Servizi della Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS viene effettuata nel rispetto dei principi di seguito elencati.

**Eguaglianza** • I Centri Servizi si impegnano ad erogare servizi nel rispetto di regole uguali per tutti senza distinzione di sesso, di nazionalità, di religione, di condizioni economiche e sociali (grado di istruzione, opinione politica ecc.). Il personale dei Centri Servizi prende in considerazione l'individuo come "persona", cui prodigare l'assistenza socio-assistenziale di cui necessita, consapevole di svolgere un servizio "vitale" che come tale deve essere prestato a tutti coloro che lo necessitano, senza discriminazione di alcun genere.

Imparzialità • Tutti gli operatori dei Centri Servizi sono impegnati a svolgere le loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti.

**Continuità** • Tutte le prestazioni svolte dal personale dei Centri Servizi vengono erogate con continuità, regolarità e senza interruzione.

**Umanità** • L'attenzione centrale degli operatori dei Centri Servizi è posta alla persona nel pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali.

Gli operatori si rivolgono agli utenti con cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità.

Partecipazione • La partecipazione alle prestazioni del servizio offerto dai Centri Servizi è garantita all'abitante (residente o suo familiare) sia mediante suo intervento diretto (formulazione di proposte o suggerimenti per migliorare il proprio progetto assistenziale) sia attraverso il Comitato Familiari, le Associazioni di Volontariato e di Tutela dei diritti del cittadino.

La Direzione del Centro Servizi si impegna a dare immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate

Annualmente la Direzione prende in esame le valutazioni degli abitanti circa la qualità del servizio reso e ne terrà conto nella stesura del Progetto Educativo Assistenziale per la formulazione di obiettivi sostenibili che dovranno rispondere ai bisogni degli abitanti.



Efficacia ed efficienza • Presso i Centri Servizi della Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS, le risorse disponibili vengono impiegate in modo razionale ed oculato al fine di produrre i massimi risultati possibili sia in termini di soddisfazione degli utenti, sia di gratificazione del personale. La Direzione dei Centri Servizi si impegna ad adottare misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi. La Direzione dei Centri Servizi della Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS, garantisce agli utenti le seguenti funzioni:

- Informazione - Accoglienza - Tutela - Partecipazione

Tali funzioni sono assicurate dal Responsabile Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) la cui attività è rivolta all'esterno (fornendo informazioni ai richiedenti) e all'interno (per la valutazione dell'efficienza ed efficacia dei servizi).

Informazione • La funzione relativa all'informazione è svolta dal Responsabile URP o suo delegato. Questa funzione assicura all'utente (abitante o suo familiare) la piena conoscenza delle prestazioni, attività e servizi offerti dai Centri Servizi, inoltre la Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS si avvale, quale organo informativo, anche del trimestrale di informazione "InFormazione" giornale registrato al Tribunale di Verona n° 1551 del 28/7/2003, oltre al sito internet www. piaoperaciccarelli.org, www.fondomonsignorciccarelli.org e la pagina di Facebook.

Accoglienza • L'accoglienza all'interno dei Centri Residenziali e dei Centri Diurni "Achille Forti" e "G.Cristofori" è svolta dal Coordinatore di Area responsabile del Progetto Assistenziale di ciascun abitante, dal Responsabile di Nucleo per la gestione quotidiana delle risorse umane e dei materiali per il raggiungimento degli obiettivi descritti nel Progetto Assistenziale di ciascun abitante/ospite, dal personale Infermieristico laureato in Scienze Infermieristiche presso Università Statali del territorio nazionale e dagli operatori OSS, forniti di attestato regionale rilasciato dalla Regione Veneto. Il suddetto personale provvede, nei confronti del richiedente, a garantire un'adeguata accoglienza all'interno della struttura 24 ore su 24 ed è in grado di instaurare con l'abitante/ospite una relazione tale da limitare i suoi disagi e di metterlo in grado di esprimere i propri bisogni, di ascoltare e comprendere le sue aspettative. È in grado di curare l'accoglienza del richiedente in ogni momento della giornata.

Tutela • La funzione relativa alla Tutela dell'utente è assolta attraverso i seguenti strumenti:

- Responsabile URP che attiva le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi, riceve i reclami e ne garantisce la trasmissione alla Direzione per la decisione nel merito (vedi modulo Scheda per segnalazioni di disfunzioni-suggerimenti-reclami);
- Regolamento per l'individuazione delle procedure di accoglimento e definizione delle segnalazioni e dei reclami (protocollo certificato dalle procedure qualità dell'Ente);
- Operatore Referente che si fa carico delle istanze dell'abitante/ospite e si preoccupa con l'équipe di individuare e garantire l'assistenza personalizzata di cui necessita.

Partecipazione • La Direzione dei Centri Servizi della Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS e dei Centri Diurni "Achille Forti" e "G.Cristofori" ha già attivato un sistema di iniziative atte a favorire l'interazione tra l'Ente stesso e gli abitanti delle Residenze; favorisce inoltre all'interno delle proprie strutture la presenza e l'attività di Organismi di Volontariato e di Tutela dei Diritti degli utenti e il Comitato Familiari dei residenti. La funzione della partecipazione viene realizzata attraverso le seguenti modalità:

- Messa a disposizione di spazi adeguati per le associazioni di Volontariato e di Tutela;
- Predisposizione di progetti operativi per favorire l'adeguamento della struttura e delle prestazioni erogate alle esigenze dell'utente stesura annuale del Progetto Educativo Assistenziale di Residenza (P.E.A.) sulla base delle esigenze comunicate dai Residenti, Familiari e Operatori e condiviso ulteriormente attraverso riunioni dedicate durante il corso dell'anno;
- Rilevazioni periodiche del gradimento dei servizi da parte dell'utente;
- Esame congiunto delle segnalazioni e dei reclami proposti dell'abitante con le Associazioni di Volontariato, il Comitato Familiari e gli organismi di Tutela;
- Pubblicazione della relazione periodica relativa ai dati raccolti su informazioni, reclami e suggerimenti;
- Istituzione della figura dell'Operatore Referente, che diventa punto di collegamento fra l'abitante, i suoi familiari e l'équipe assistenziale di residenza.



6

### SEZIONE PRIMA SEZIONE SECONDA Informazioni sulle Strutture e i Servizi Erogati Presentazione delle Strutture e Principi Fondamentali Rispetto della Carta dei Diritti della Persona Come raggiungere le strutture della Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS La Direzione della Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS, sottoscrive annualmente la Convenzione con l'ASL 20 per INDICAZIONI E PIANTINE STRADALI il governo dei rapporti fra Centri Servizi e ULSS e i rapporti con i medici di medicina generale. Inoltre lo stile di comunicazione adottato intende riferirsi alla "Carta dei Diritti della Persona" di seguito riportata integralmente (L. 218 Il Centro Servizi Mons. Giuseppe Ciccarelli si trova a San Giovanni Lupatoto - Verona in Vicolo del 1995 art. 24 legge di riforma del Diritto Internazionale privato) Ospedale, 1 con un ingresso di cortesia in Via Carlo Alberto, 18. CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA Residenza Villa Italia si trova a San Giovanni Lupatoto - Verona in Via Italia, 24 con parcheggio adiacente al perimetro dello stabile. Diritto alla vita • Ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria, appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, ventilazione, igiene, protezione Residenza Casa Ferrari si trova a San Giovanni Lupatoto - Verona in Vic.Ospedale, 1 con parcheggio ambientale, movimento, evacuazione, riposo, sonno, comunicazione ecc.). pertinenziale in Via Carlo Alberto, 18. Diritto di cura ed assistenza • Ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà. Il Centro Servizi Mons. G. Ciccarelli e le Residenze Villa Italia e Casa Ferrari si possono raggiungere mediante un servizio di trasporto di linea extraurbana oppure con la propria auto, potendo usufruire di un **parcheggio\*\*\*** sito in Via Carlo Diritto di difesa • Ogni persona in condizioni psico-fisiche di svantaggio, deve essere difesa da speculazioni e/o Alberto nella cinta perimetrale dell'area della Fondazione, oppure un ampio parcheggio in Via Belluno a circa 200 m. raggiri e danni derivanti dall'ambiente circostante. dalla sede della Fondazione. Diritto di prevenzione • Ad ogni persona devono essere assicurati, quanto possibile, attività, strumenti, presidi \*\*\* la nota sui parcheggi pertinenziali è riferita al Centro Mons. Ciccarelli e a Casa Ferrari sanitari, informazione atti a prevenire peggioramenti e/o danni alla salute e alla sua autonomia. Diritto di parola e di ascolto • Ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono venire accolte nel VILLA ITALIA - CASA FERRARI" A SAN GIOVANNI LUPATOTO limite del possibile.

Diritto di informazione • Ogni persona deve essere informata circa le procedure e le motivazioni che

Diritto di partecipazione • Ogni persona deve poter partecipare alle prese di decisione che riguardano sé stesso.

Diritto di accettazione • Ogni persona deve essere accettata come individuo portatore di valore e non di etichetta.

Diritto alla critica • Ogni persona può esprimere liberamente il suo pensiero e la sua critica inerente le attività e

Diritto al rispetto e al pudore • Ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve

Diritto di riservatezza • Ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza, anche secondo quanto previsto dalla legge 675/96 e successive

Diritto di pensiero e di religione • Ogni persona deve poter esplicitare le sue ideologie filosofiche, sociali e

### MAPPA STRADALE PER RAGGIUNGERE IL CENTRO SERVIZI "MONS. G.CICCARELLI -





www.piaoperaciccarelli.org

modificazioni.

sostengono gli interventi di cui è oggetto.

essere rispettata la sua riservatezza e il concetto di pudore.

politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

le disposizioni che la riguardano.

Sezione SECONDA: Informazioni sulle Strutture e i Servizi Erogati



### Informazioni sulle Strutture e i Servizi Erogati

Il Centro Servizi "Berto Barbarani" e Il Centro Diurno "G. Cristofori" si trovano a Verona - B.go Roma in Ple Ludovico Antonio Scuro, 12 a 150 m dal Policlinico G.B. Rossi.

Le strutture si possono raggiungere mediante un servizio di trasporto di linea urbana ed extraurbana oppure con la propria auto, potendo usufruire di un parcheggio sito di fronte allo stabile di riferimento.



Il Centro Servizi "Policella" si trova a Castel d'Azzano (VR) in Via Scopella, 3.

La struttura si può raggiungere mediante un servizio di trasporto di linea extraurbana oppure con la propria auto, potendo usufruire del parcheggio esterno lungo il muro di cinta perimetrale dello stabile.



Il Centro Servizi "Cherubina Manzoni" si trova a Minerbe (VR) in Via Marconi, 64.

La struttura si può raggiungere mediante un servizio di trasporto di linea extraurbana oppure con la propria auto percorrendo l'arteria stradale 434 uscita Roverchiara nord direzione Bonavigo o Legnago nord con direzione Padova. La casa può usufruire del parcheggio comunale esterno lungo il perimetrale del Centro Servizi.



**11 Centro Servizi "Villa San Giacomo"** si trova a **Boscochiesanuova** (VR) in Via Passo Buole, 20. La struttura si può raggiungere mediante un servizio di trasporto di linea extraurbana oppure con la propria auto percorrendo il raccordo stradale della tangenziale est Verona.

La casa può usufruire di parcheggio interno o degli spazi comunali adiacenti al Centro Servizi.



Il Centro Servizi "Casa del Sorriso" si trova a Roncolevà di Trevenzuolo (VR) in Via C. Battisti, 24/D. La struttura si può raggiungere mediante un servizio di trasporto di linea extraurbana oppure con la propria auto percorrendo la rete stradale provinciale o l'arteria autostradale A22 uscita Nogarole Rocca. La casa può usufruire di parcheggio comunale esterno posto di fronte al Centro Servizi.



Il Centro Servizi Casa Serena e Centro Diurno "Achille Forti" si trovano a San Michele Extra (VR) in Via Unità d'Italia, 245, con un ingresso di cortesia e parcheggio auto da Via Fedeli.

Il Centro Servizi si può raggiungere mediante un servizio di trasporto di linea urbana oppure con la propria auto, potendo usufruire di un ampio parcheggio sito in Via Fedeli.



SERVIZIO DI TRASPORTO DI LINEA PER CASA SERENA LINEA 11-12-90 serale/festiva - 91 serale/festiva - 93 serale/festiva





### Informazioni sulle Strutture e i Servizi Erogati

### Le Strutture

### LE AREE dei centri servizi della Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS

### CENTRO SERVIZI MONS. G. CICCARELLI - San Giovanni Lupatoto

Superficie totale = 21000,00 mq Superficie coperta = 3350,00 mq Superficie giardino = 17800,00 mq Superficie utile pavimento = 8100,00 mq Volume = 50370,00 mc

L'edificio si sviluppa su 6 livelli fuori terra. Ha una capacità ricettiva di 174 posti letto (+ 12 di Foresteria), suddivisi in 4 nuclei costituiti da un'area abitativa (camere + bagni) e locali destinati ai servizi di nucleo (soggiorno, sala pranzo, distribuzione pasto, lavaggio stoviglie, bagno assistito, coordinamento, farmacia, locali di servizio per il personale).

La struttura non ospita al momento alcun Centro Diurno.

Completano la struttura i locali e gli spazi dedicati ai servizi di vita collettiva, servizi sanitari e servizi generali.

### **CASA FERRARI - San Giovanni Lupatoto**

Superficie totale = 1324,00 mq Superficie coperta = 967,00 mq Superficie giardino = 357,00 mq Superficie utile pavimento = 1613,00 mq Volume = 6706,00 mc

L'edificio si sviluppa su 3 livelli fuori terra + 1 livello interrato.

La struttura ha la capacità ricettiva di 33 posti letto suddivisi in due livelli costituiti da area abitativa (camere e bagni) e locali destinati ai servizi di nucleo (soggiorno, sala da pranzo, bagno assistito, coordinamento). Sono inoltre presenti 2 mini alloggi per una capacità ricettiva di n°12 posti letto.

La struttura non ospita al momento nessun Centro Diurno.

### **VILLA ITALIA - San Giovanni Lupatoto**

Superficie totale = 1500,00 mq Superficie coperta = 480,00 mq Superficie giardino = 1020,00 mq Superficie utile pavimento = 691,00 mq Volume = 3150,00 mc

L'edificio si sviluppa su 2 livelli fuori terra.

Ha una capacità ricettiva di 25 posti letto, costituendo un unico nucleo.

La struttura non ospita al momento alcun Centro Diurno.

Completano la struttura i locali e gli spazi dedicati ai servizi di vita collettiva, servizi sanitari e servizi generali.

### VILLA SAN GIACOMO - Boscochiesanuova

Superficie totale = 5746,61mq Superficie coperta = 916,99 mq Superficie giardino = 4829,62 mq Superficie utile pavimento = 2370,30 mq Volume fuori terra = 6704,87 mc Volume totale = 8794,54 mc

L'edificio si sviluppa su 3 livelli fuori terra e 1 interrato. La struttura non ospita al momento alcun Centro Diurno. Ha una capacità ricettiva di 52 posti letto: 2 nuclei per persone non autosufficienti e 1 nucleo per persone autosufficienti.

### **CASA DEL SORRISO - Roncolevà**

Superficie totale = 560,00 mq Superficie coperta = 310,00 mq Superficie giardino = 220,00 mq Superficie utile pavimento = 600,00 mq Volume = 1920,00 mc

L'edificio si sviluppa su 2 livelli fuori terra. Ha una capacità ricettiva di 14 posti letto, costituendo un unico nucleo. La struttura non ospita al momento alcun Centro Diurno.

Completano la struttura i locali e gli spazi dedicati ai servizi di vita collettiva, servizi sanitari e servizi generali

### RESIDENZA POLICELLA - Castel D'Azzano (VR)

Superficie totale = 4690,00 mq Superficie coperta = 1090,00 mq Superficie giardino = 3600,00 mq Superficie utile pavimento = 2212,00 mq Volume = 8700,00 mc

L'edificio si sviluppa su 3 livelli fuori terra. Ha una capacità ricettiva di 60 posti letto suddivisi in 4 nuclei costituiti, a loro volta, da un'area abitativa (camere e bagni) e locali destinati ai servizi di nucleo (soggiorno, sala da pranzo, bagno assistito, coordinamento). La struttura non ospita al momento nessun Centro Diurno.

### **CHERUBINA MANZONI - Minerbe**

Superficie totale = 6150,00 mq Superficie coperta = 2350,00 mq Superficie giardino = 3800,00 mq Superficie utile pavimento = 2350,00 mq Volume = 9600,00 mc

L'edificio si sviluppa su 2 livelli fuori terra e uno interrato. Ha una capacità ricettiva di 60 posti letto, suddivisi in 3 nuclei costituiti da un'area abitativa (camere + bagni) e locali destinati ai servizi di nucleo (soggiorno-sala pranzo, cucinetta, bagno assistito, coordinamento, locali di servizio per il personale). La struttura non ospita al momento alcun Centro Diurno ma a completamento della ristrutturazione dovrà essere attivato. Completano la struttura i locali e gli spazi dedicati ai servizi di vita collettiva, servizi sanitari e servizi generali.

25



### ☐ SEZIONE SECONDA

### Informazioni sulle Strutture e i Servizi Erogati

### Le Strutture

### LE AREE dei centri servizi della Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS

### C. SERV. "BERTO BARBARANI" E C. DIURNO "G. CRISTOFORI" - Verona

Superficie totale = 3.030,64 mq
(somma superficie lorda piano scantinato, terra e primo)
Superficie coperta = 1.317,39 mq
Superficie giardino = 574,77 mq
Superficie utile pavimento = 2.131.72 mq
(somma superficie utile piano scantinato, terra e primo)
Volume fuori terra = 5.879.17 mc
Volume totale = 8.265,17 mc

### CASA SERENA E CENTRO DIURNO A. FORTI - Verona

Superficie totale = 29.900 mq Superficie coperta = 1.922 mq Superficie giardino = 27.078 mq Cubatura vuoto per piano (incluso sottotetti) = 32.460 mc

La struttura è ubicata all'interno di un'area verde di circa 27.000 m² di superficie, opportunamente attrezzata per attività all'aperto. L'edificio si sviluppa su 7 livelli di superficie. È stato costruito con assenza totale di barriere architettoniche e lo spazio disponibile è pienamente usufruibile da tutti. Sono stati adottati tutti gli accorgimenti tecnici possibili per rendere la struttura fruibile anche da persone con autonomia ridotta:

- Parcheggio con comunicazione non interrotta con l'accesso al percorso pedonale;
- Percorsi pedonali in piano, di larghezza minima 1,5 m. e realizzati in materiale antisdrucciolo;
- Varchi e porte esterne allo stesso livello dei percorsi pedonali e con essi raccordati mediante rampe;
- Corrimano in vista, lungo i corridoi interni:
- Porte di facile manovrabilità, prive di spigoli, riporti e cornici sporgenti, con apertura mediante leggera pressione e chiusura ritardata. I locali e i diversi spazi che compongono la struttura sono privi di pilastrature e/o spigoli vivi e soddisfano i requisiti igienici previsti dalla normativa vigente. Particolare attenzione è stata posta nella disposizione degli arredi fissi e mobili della struttura affinché gli arredi siano completamente e liberamente fruibili da persone con ridotta autonomia di movimento e disabili in carrozzella. La struttura ha una capacità recettiva di 210 posti letto in camere doppie dotate di servizi igienici. Ospita inoltre un Centro Diurno predisposto per l'accoglienza di 20 persone anziane non autosufficienti al giorno, dal lunedi al venerdi. Le camere di degenza con i servizi igienici di pertinenza costituiscono l'area abitativa dei nuclei protetti di cui la struttura è dotata. In ciascun nucleo sono inoltre presenti i locali destinati ai "servizi di nucleo": soggiorno, sala da pranzo per singola residenza con cucinetta, servizi igienici e bagno assistito', locali di servizio per il personale di assistenza dotato di servizi igienici. Completano la struttura i locali e/o gli spazi dedicati ai:
- "Servizi di vita collettiva": ingresso/portineria operativo dalle 8.00 alle 20.00, 7 giorni su 7 festività comprese, ufficio amministrativo, ufficio per l'assistente sociale, soggiorno comune, bar, sala polivalente/locale per attività occupazionale, sala per la formazione, palestra, parrucchiere/pedicure, locale per il culto (cappella officiata), camera mortuaria;
   "Servizi sanitari": ambulatorio;
- "Servizi generali": cucina/dispensa e locali accessori, magazzino, spogliatoio per il personale, locale deposito a disposizione degli ospiti, deposito biancheria pulita, deposito biancheria sporca.

<sup>1</sup> Locale igienico opportunamente attrezzato (ad es. con ogni elemento accostabile dai tre lati) in modo da permettere al personale di assistere adeguatamente l'ospite.

### Modalità Organizzative • Drganisational Structure

I Centri Servizi della Fondazione Pia Opera Ciccarelli sono strutture che offrono servizi socio-sanitari in regime residenziale 24 ore su 24 e diurno dalle ore 9.00 alle ore 18.00, per l'intera settimana (il servizio diurno viene garantito dal lunedi al sabato, domenica il servizio diurno può essere garantito in regime semiresidenziale) e per 365 giorni l'anno. Caratteristiche salienti del modello organizzativo attuato presso i Centri Servizi:

- Stesura di un Progetto Educativo Assistenziale (PEA) della Residenza;
- Organizzazione della giornata secondo una scansione temporale il più vicino possibile alle abitudini familiari e non a quelle ospedaliere;
- Presenza per ciascun abitante di una cartella del Medico di Medicina Generale compilata e costantemente aggiornata dal medico:
- Presenza di un Piano di Assistenza Individuale (PAI) per ciascun abitante;
- Presenza di una équipe interna multi professionale di valutazione dell' abitante composta da personale interno e da consulenti medici specialisti esterni (fisiatra, neurologo, psichiatra, odontoiatra);
- Presenza di procedure informatizzate per la stesura delle consegne operative;
- Presenza di protocolli operativi;
- Presenza di una Carta dei Servizi aggiornata.

The Service Centres of the Pia Opera Ciccarelli foundation can offer health care services for residents 24 hours a day and day services from 9 am to 6 pm, all days of the week (daytime services are provided from Monday to Saturday, on Sundays daytime services can be guaranteed only for the half-residential system), 365 days a year. Salient features of the organisational model implemented in the Service Centres:

- Drawing up of an Educational Care Plan for the Residents;
- Planning of the day according to a schedule that is as close as possible to the residents' family habits and not to hospital times;
- Presence of a medical file created by the General Practitioner for each resident, which is compiled and constantly kept up to date by the doctor;
- Presence of an Individual Care Plan for each resident;
- Presence of an internal team for the evaluation of the residents, composed of internal personnel and external specialists and medical consultants (physiatrist, neurologist, psychiatrist, dentist);
- Presence of computerised procedures for operational delivery drafting;
- Presence of operational protocols;
- Presence of an up-to-date Services Charter.

### RISORSE UMANE

I Centri Servizi sono amministrati e gestiti dalla Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS con sede amministrativa in San Giovanni Lupatoto Vicolo Ospedale n.1. L'organico delle risorse umane della Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS è così composto:

**Direzione generale** • Il Direttore Generale è nominato dal Consiglio di Amministrazione per un periodo massimo di 5 anni. Egli dà esecuzione alle delibere del Consiglio di Amministrazione. A lui potrà essere delegata dal Presidente la rappresentanza dell'Ente per tutti gli atti di gestione previsti nel regolamento di Amministrazione, mediante procura speciale.

**Direzione Servizi** • È responsabile della programmazione e organizzazione delle attività che si svolgono all'interno della struttura e del loro coordinamento con gli altri servizi di zona.



**Direzione amministrativa •** Il direttore amministrativo gestisce, con funzione di coordinamento, le attività amministrative e tecniche.

**Direzione sistema qualità e sicurezza •** Implementa e controlla il Sistema di Qualità conformemente alle norme di riferimento, alla Politica per la qualità decisa dal Consiglio di Amministrazione ed alle azioni stabilite nel riesame della Direzione. Redige tutti i piani di manutenzione del patrimonio della Fondazione con particolare riguardo agli impianti e alle attrezzature.

Tutto il personale operante nella struttura è specializzato, ciascuno secondo le proprie competenze specifiche. È adeguatamente sostenuto da una formazione permanente sia nel rispetto di tutta la normativa vigente in campo di sicurezza e prevenzione, norme e procedure antincendio ed evacuazione, oltre ad essere costantemente interessati alla formazione che riguarda la gestione ed evoluzione dei progetti assistenziali per affrontare le frontiere evidenti delle nuove povertà sociosanitarie della comunità.

#### Équipe di Residenza

**Coordinatore di Area Sociale** è il responsabile del progetto di intervento globale e personalizzazione per ogni residente (P.A.I.), concordato con lo stesso e/o i suoi familiari, nei limiti delle capacità psicofisiche come previsto dalla carta dei servizi e/o contratto individuale.

Coordinatore di Area Tecnica è il responsabile della gestione del personale e sicurezza.

**Coordinatore di Area Sanitaria** è il responsabile dell'assistenza parasanitaria (preventiva, terapeutica, riabilitativa, compresi gli aspetti cognitivi, mobilità, autonomia funzionale, logopedici, podologici, odontoiatrici).

**Coordinatore di Residenza** è il responsabile del processo delle attività sull'anziano e/o Disabile adulto in rapporto alla capacità di autodeterminazione della persona.

**Infermiere** la cui attività è resa in conformità a quanto disposto al punto 4.7 del regolamento regionale n.8 del 17/12/1984, h.24 e alla normativa specifica del profilo professionale.

**Operatore SocioSanitario Referente** che si fa carico delle istanze dell'abitante/ospite e si preoccupa con l'equipe di individuare e garantire l'assistenza personalizzata di cui necessita.

**Educatore Professionale Animatore** è il responsabile, all'interno dell'équipe, del programma annuale di attività culturali, di relazione occupazionale e laboratori per favorire la prevenzione e la riattivazione come previsto dal Progetto Assistenziale di ciascuno.

**Medico di Base** responsabile della cura come a domicilio è nominato dall'Asl ed è il responsabile dell'assistenza sanitaria del Centro Servizi.

Svolge attività di prevenzione, diagnosi e cura; garantisce visite, adeguate terapie e provvede al collegamento con specialisti del distretto o dell'ospedale.

Il medico riceve i familiari degli utenti ad orari prestabiliti ad esclusione della domenica.

**Fisioterapista** svolge l'attività su indicazione del competente servizio sanitario, è la figura professionale che in accordo con il medico fisiatra e il MMG, definisce il programma delle attività di riabilitazione psicomotoria individuale e per gruppi di residenti.

Il **Logopedista** è la figura professionale che si occupa dei disturbi del linguaggio, della comunicazione e della deglutizione in età avolutiva, adulta e geriatrica.

**Psicologo**, le cui prestazioni, svolte in collaborazione con il restante personale del Centro Servizi, sono rivolte sia ai residenti per valutazioni cognitive e funzionali, sia ai familiari per counselling e sostegno psicologico, sia al personale delle residenze per interventi di valutazione dello stress del caregiver professionale.

#### Estetista.

**Odontotecnico** si dedica alla ribasatura delle protesi e interventi di ricostruzione.

Musicoterapista che si affianca alle attività dell'Educatore Professionale Animatore.

Coordinatore del Servizio Ristorazione con esperienza di alta ristorazione.

### Informazioni sulle Strutture e i Servizi Erogati

Cuochi diplomati all'Istituto Alberghiero Statale per i servizi alberghieri e della ristorazione.

**Coordinatore del Servizio guardaroba lavanderia** formato per la gestione di lavanderie complesse dove tutto il personale di servizio ha una formazione specifica oltre ad aver conseguito il titolo di OSS per garantire la migliore relazione con il residente non autosufficiente multiproblematico.

**Coordinatore del Servizio Pulizia e Sanificazione** formato per la gestione e la cura di spazi complessi, tipici delle nostre comunità residenziali multiproblematiche e dove tutto il personale di servizio ha una formazione specifica oltre ad aver conseguito il titolo di OSS per garantire la migliore relazione con il residente non autosufficiente multiproblematico.

**Assistente Sociale** le cui prestazioni sono rese in conformità a quanto disposto al 2° capoverso del punto 4.6 del regolamento regionale n. 8 del 12/12/1984 e dalla normativa specifica del profilo professionale.

### **HUMAN RESOURCES**

The Service Centres are administered and managed by the Pia Opera Ciccarelli ONLUS foundation headquartered in Vicolo Ospedale 1, San Giovanni Lupatoto. The human resources staff of the Pia Opera Ciccarelli ONLUS foundation is composed of:

**General director** • The General Director is appointed by the Board of Directors for a maximum period of 5 years. He authorises the decisions of the Board of Directors. He can be designated by the President to represent the Organisation in the signing of all management deeds in accordance with the Administrative regulations by means of a special power of attorney.

**Director of Services** • He is responsible for the planning and organisation of the activities taking place within the facility and their coordination with other local services.

Administration • The administrative director manages with a coordinating role administrative and technical activities.

**Quality and safety director** • He implements and checks the quality system in compliance with current regulations, the quality Policy adopted by the Board of Directors and the actions set out by management review. He prepares all maintenance plans for the Foundation's properties with regard, in particular, to plants and acquirement

All the personnel working in the structure is specialised, each according to their specific competencies. Each member of the staff is provided continuous training in compliance with all current laws and regulations in the field of security and prevention, fire safety and evacuation rules and procedures, and is also constantly kept up to date regarding the management and evolution of care projects to be able to deal with the changes in social poverty and care within the community.

#### Residence Team

The **Social Area Coordinator** is responsible for the drafting and personalisation of a global intervention plan for each resident (P.A.I.), agreed with the resident and his family within the limits of the individual's psychophysical skills, according to the services charter and/or the individual contract. The **Technical Area Coordinator** is responsible for managing staff and security. **The Health Area Coordinator** is responsible for paramedical care (preventive, therapeutic, rehabilitative, including cognitive, mobility, functional autonomy, speech, podiatric and dental aspects).

The **Residence Coordinator** is responsible for the planning of activities for elderly people and disabled adults in relation to their level of self-determination. **Nurses**, whose activities are carried out in accordance with the provisions of section 4.7 of regional regulation no. 8 of 17/12/1984, h. 24 and the specific regulations for the profession.





**Social Workers and Referrers** who are responsible for the needs of the residents and work with the team to identify and guarantee personalised assistance to each resident.

The **Culture and Entertainment Coordinator** is the member of the team responsible for the annual programming of the cultural and social activities and workshops to promote prevention and reintegration in accordance with each resident's Care Plan.

The **General Physician** provides the same treatment the residents would have at home, is designated by the ASL and is responsible for the health services of the Service Centre.

He carries out prevention activities, diagnosis and treatment of the residents; he performs visits and prescribes adequate therapies and can guarantee communication with district and hospital specialists.

The doctor is available to speak with the residents' relatives at fixed hours except on Sundays.

The **physiotherapist** carries out his activities according to the instructions of the relevant health care system; he is the professional who, in agreement with the physiatrist and the GP, defines a program of activities for the psychomotor rehabilitation of individuals and groups of residents.

The **speech therapist** is the professional dealing with language, communication and swallowing disorders in adults and elderly people.

The services of the **psychologist** are carried out in collaboration with the staff of the Service Centre. They are addressed both to residents for cognitive and functional assessments and to their family members for counselling and psychological support, as well as to staff for the stress assessment of professional caregivers.

An **aesthetician** is available on request. The **dental technician** is specialised in the rebasing of prostheses and teeth reconstruction. Also a **music therapist** who adds his services to those of the Culture and Entertainment Coordinator. A **Coordinator of the Catering Service** with experience in high catering. **Chefs** with a diploma in hotel services and

A **coordinator for the laundry** and wardrobe services, specialised in the management of complex laundries where all staff have specific training as well as having received training to work as a social worker, to ensure the best relationships with residents requiring care and having multiple needs.

A **coordinator for the Cleaning and Sanitisation services**, specialised in the management of complex areas that are typical in structures like ours, where residents have multiple needs and where all staff have specific training as well as having received training to work as a social worker, to ensure the best relationships with residents who require care.

**Social worker**, whose activities are carried out in accordance with the provisions of paragraph 2, section 4.6 of regional regulation no. 8 of 12/12/1984 and the specific regulations for the profession.

### IL PROGETTO EDUCATIVO/ASSISTENZIALE DELLA FONDAZIONE PIA OPERA CICCARELLI ONLUS

La Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS si propone di tradurre continuamente la propria missione statutaria con scelte operative indicate in uno specifico progetto educativo assistenziale e la condivisione con gli abitanti e loro familiari, con gli operatori dipendenti e volontari, con la comunità civile e religiosa.

L'obiettivo prioritario di tale progetto educativo/assistenziale è quello di aiutare la famiglia a continuare a valorizzare le proprie relazioni di affetto nei confronti dei propri cari mediante la partecipazione attiva alla vita delle Residenze. Il progetto educativo/assistenziale comprende:

11 programma di animazione Cristiana • L'équipe di Residenza prepara annualmente, in accordo con la Parrocchia di riferimento, il programma delle celebrazioni di religione cattolica. Tutti i Residenti potranno comunque farsi assistere, con la stessa collaborazione dell'Ente, dai ministri di altre confessioni religiose alle quali essi appartengono.

Il programma di integrazione territoriale • Ogni Residenza svolge una attività come centro servizi aperto

### Informazioni sulle Strutture e i Servizi Erogati

alla comunità esterna, nello specifico è rivolta alla popolazione della zona dove è ubicato il Centro Servizi. L'équipe approva annualmente il programma delle attività sociali, culturali e di relazione predisposto dall'educatore animatore.

Il programma di formazione del personale • Il personale svolge, sulla base di una programmazione annuale di priorità, la formazione continua quale strumento necessario per mantenere viva l'ispirazione cristiana e per favorire la crescita professionale e deontologica.

Il programma di assistenza personalizzata (P.A.I.) • L'équipe di Residenza elabora per ogni abitante un piano individuale di prevenzione, di assistenza personalizzata e riabilitativa allo scopo di promuovere quei processi d'aiuto che permettono la migliore qualità possibile della vita, indipendentemente dal livello di capacità ed autonomia e dalle risorse economiche delle singole persone.

### THE EDUCATIONAL/CARE PLAN OF THE PIA OPERA CICCARELLI ONLUS

The Pia Opera Ciccarelli ONLUS foundation is committed to continuously adhering to the principles of its statutory mission by carrying out operational choices in accordance with a specific educational care project and to sharing them with the residents and their families, with employees and volunteers, with the civil and religious community. The primary objective of this educational/care plan is to help families to continue to enhance their relations with their loved ones through the active participation in the life of the Residents. The educational/care plan includes:

**Christian programme** • Every year, the team prepares, in cooperation with the local Parish, a programme of Catholic celebrations. In any case, any Resident can ask to receive the support of leaders of any other religious community of their chose, receiving the same level of collaboration from the organisation.

**The territorial integration programme** • Each Residence carries out its activities as a service centre that has a dialogue with the external community, specifically, with the population of the area where the Service Centre is located. The team approves every year a programme of social, cultural and relationship activities organised by the culture coordinator.

**The staff training programme** • On the basis of the annual programming of priorities, the staff receives constant training as a tool necessary to keep alive the Christian inspiration and to encourage their professional and deontological growth.

**Personalised care plan** • The team design for each resident individually a plan of prevention, personalised care and rehabilitation to promote those aid processes that help to enhance the best quality of life possible, regardless of the level of self-sufficiency and autonomy or the economic resources of the residents.



28

catering from the State Hospitality School.



### Informazioni sulle Strutture e i Servizi Erogati

### Tipologia delle Prestazioni Erogate

Il Centri Servizi della Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS sono in grado di accogliere ospiti anziani e adulti di età inferiore ai 65 anni di età, totalmente non autosufficienti, con varie disabilità. I Centri offrono assistenza residenziale e sanitaria diversificata, a seconda del livello di disabilità, certificata dall'ASL di riferimento, attraverso una valutazione riportata su scheda S.VA.M.A per le persone anziane e SVAMDI per le persone disabili adulte, compilate dall'Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale di riferimento.

Centri Servizi per persone anziane non autosufficienti di PRIMO LIVELLO - Casa Ferrari, Villa Italia, Centro Servizi Mons. Ciccarelli, Residenza Policella, Villa San Giacomo, Centro Servizi Cherubina Manzoni, Casa del Sorriso, Casa Serena - (il livello determina la quota economica di rilievo sanitario deliberato dalla Regione di riferimento e messa a disposizione del cittadino, come previsto dal Regolamento Registro Unico Residenzialità dell'Azienda ULSS di riferimento) • Questo livello prevede l'erogazione di prestazioni di assistenza sanitaria standard, tutelare ed alberghiera a favore di persone anziane non totalmente autosufficienti per le quali non sia possibile attivare un programma di assistenza domiciliare integrato (A.D.I.) e che non necessitano delle cure e prestazioni sanitarie tipiche delle residenze sanitarie assistenziali (R.S.A.).

Centri Servizi per persone anziane non autosufficienti di SECONDO LIVELLO - Centro Servizi Mons. Ciccarelli, Casa Serena, Policella, Centro Servizi Cherubina Manzoni - • Questo livello prevede l'erogazione di prestazioni di assistenza sanitaria superiore, tutelare ed alberghiera a favore di persone anziane totalmente non autosufficienti per le quali non sia possibile attivare un programma di assistenza domiciliare integrato (A.D.I.) e che necessitano delle cure e prestazioni sanitarie tipiche delle residenze sanitarie assistenziali (R.S.A.) per le seguenti criticità sanitarie:

- Diabete insulinodipendente - Scompenso cardiaco in classe 3-4 NYHA con necessità di monitoraggio frequente del bilancio idrico(≥75 mg. Furosemide pro die), alimentare e parametri vitali (polso, pressione, frequenza cardiaca) - Cirrosi scompensata e altre forme di ascite con necessità come sopra elencate - Tracheostomia - Ossigenoterapia continuativa a lungo termine (>3 h al di) - Sondino naso-gastrico, gastrostomia (PEG) - Catetere venoso centrale o nutrizione parenterale totale o terapia infusionale quotidiana - Catetere vescicale - Ano artificiale e/o ureterostomia - Nefrostomia o terapia peridurale a lungo termine o terapia antalgica con oppioidi che richiede adeguamento della posologia - Ulcere distrofiche agli arti e/o altre lesioni della cute chirurgiche, traumatiche, oncologiche - presenza di 2 o più piaghe (almeno 2 con interessamento del sottocutaneo gradi III-IV) - severo disturbo neuro comportamentale certificato dalle Unità Valutative Alzheimer (U.V.A.) di riferimento.

Centri Servizi Berto Barbarani per persone disabili minori di 65 anni di età di PRIMO LIVELLO • Questo livello prevede l'erogazione di prestazioni di assistenza sanitaria superiore, tutelare ed alberghiera a favore di persone disabili < 65 anni di età, totalmente non autosufficienti per le quali non sia possibile attivare un programma di assistenza domiciliare integrato (A.D.I.) o di altra tipologia di assistenza residenziale specifica e che necessitano delle cure e prestazioni sanitarie tipiche delle residenze sanitarie assistenziali (R.S.A.).

Centro Diurno "G.Cristofori" e "Achille Forti" per persone anziane non autosufficienti • Il Centro Diurno è una struttura aperta almeno sei-otto ore al giorno, che offre vari servizi di natura socio-assistenziale agli anziani. L'obiettivo è quello di aiutare le persone anziane non autosufficienti a mantenere la propria autonomia e a vivere nella propria casa. Gli utenti possono usufruire dell'ospitalità e dei servizi del Centro per una parte della loro giornata. Il Centro Diurno è indicato per l'anziano che presenta due condizioni: non autosufficienza e disagio sociale. Il Centro Diurno è inquadrato nel contesto di un più ampio ed articolato intervento territoriale complessivo a favore della popolazione anziana e concorre così al raggiungimento degli obiettivi prefissati dalla normativa regionale, dai singoli Piani di Zona e dal Progetto Anziani a livello territoriale e distrettuale. Le caratteristiche del Centro Diurno "G.Cristofori" e "Achille Forti" per le persone anziane non autosufficienti, anche dementi, rispondono sia a bisogni sporadici sia a bisogni di durata più lunga che possono essere di accudimento e/o di riabilitazione. L'accudimento è essenziale per le famiglie che necessitano di momenti liberi che ne consentano il sollievo o la possibilità di dedicarsi a impegni personali. Un accudimento che può essere di qualche ora, per mezza giornata o per tutto il giorno. La riabilitazione è una attività mirata che stimola, anche se per breve tempo, le funzionalità esistenti. Soprattutto in tale ambito le risposte sono molto diverse e di conseguenza l'accesso al Centro Diurno non può che essere personalizzato.

### Types of Services Provided

The Service Centre of the Pia Opera Ciccarelli ONLUS foundation can accommodate elderly people and adults younger than 65 years old who require complete assistance or who have various disabilities. The Centres offer personalised health and home care services, depending on the level of disability certified by the ASL, through an evaluation recorded on an S.VA.M.A. sheet for elderly people and an S.VA.M.DI. sheet for disabled adults, compiled by their District Assessment Unit.

Service Centres for elderly people requiring care of FIRST LEVEL - Casa Ferrari, Villa Italia, Service Centre Mgr Ciccarelli, Residenza Policella, Villa San Giacomo, Service Centre Cherubina Manzoni, Casa del Sorriso, Casa Serena - (The level determines the economic share for health services as decided by the applicable Region and made available to the citizen, in compliance with the regulations of the Registro Unico Residenzialità of the ULSS) • This level includes the provision of standard care, nursing and accommodation services for elderly people who are not entirely self-sufficient, who cannot be assigned to an in-home integrated care programme and who do not require the typical health care services of social care facilities (R.S.A.).

Service Centres for elderly people requiring care of SECOND LEVEL - Service Centre Mgr Ciccarelli, Casa Serena, Policella, Service Centre Cherubina Manzoni • This level includes the provision of higher care, nursing and accommodation services for elderly people who require complete assistance, who cannot be assigned to an in-home integrated care programme and who need the typical health care services of social care facilities (R.S.A.) for the following medical conditions:

- Insulin-dependent diabetes - NYHA class 3-4 heart failure with the need of frequent monitoring of fluid balance (≥ 75 mg. Furosemide per day), food intake and vital signs (pulse, blood pressure, heart rate) - Decompensated cirrhosis and other forms of ascites with the same needs as those listed above - Tracheostomy - Long-term continuous oxygen therapy (> 3 h per day) - Nasogastric tube, gastrostomy (PEG) - Central venous catheter or total parenteral nutrition or daily infusion therapy - Urinary catheter - Artificial anus and/or ureterostomy - Nephrostomy or long-term epidural therapy or opioid analgesic therapy requiring dose adjustment - Dystrophic limb ulcers and/or other skin lesions of surgical, oncological or traumatic nature - presence of 2 or more sores (at least 2 involving the subcutaneous tissue, grade III-IV) - severe neurobehavioural disorder diagnosed by an Alzheimer Assessment Centre (U.V.A.).

**Berto Barbarani FIRST-LEVEL Service Centre for disabled adults younger than 65** • This level includes the provision of higher care, nursing and accommodation services for disabled adults, younger than 65, who require complete assistance, who cannot be assigned to an in-home integrated care programme or to any other hospital-at-home care programme and who need the typical health care services offered by social care facilities (R.S.A.).

"G.Cristofori" and "Achille Forti" Day Centres for elderly people requiring care • The Day Centres are open at least six to eight hours per day and provide various types of social welfare services for the elderly. The aim is to help elderly people who are not self-sufficient to maintain their independence and live in their own homes. The users can take advantage of the Centre's hospitality and services for some part of their day. The Day Centres are indicated for elderly people who suffer from two conditions: not being self-sufficient and social hardship. The Day Centres are part of a wider and more comprehensive context of territorial intervention in favour of the elderly and, thus, contribute to the achievement of the objectives set by regional legislation, the Area Plans and the Project for the Elderly at territorial and district level. The services of the "G.Cristofori" and "Achille Forti" Day Centres for elderly people requiring care, even suffering from dementia, respond both to sporadic needs and to the need of longer treatments that can either be attendance or rehabilitation.

Attendance is essential for families who need free time to have some relief or to be able to deal with their own

personal commitments. The care could last a few hours, half a day or even all day. Rehabilitation is a targeted activity that stimulates existing functionalities, even for a short time. In this context in particular, answers are very different and, consequently, access to the Day Centre must be personalised.





### Informazioni sulle Strutture e i Servizi Erogati

### Attività • • Activities

### ASSISTENZA SANITARIA (MEDICA, INFERMIERISTICA, RIABILITATIVA)

Assistenza medica di base per l'attività residenziale di I e II livello • L'assistenza medica è garantita attraverso la presenza del medico di medicina generale che svolge la propria attività sulla base di una apposita convenzione ULSS che prevede i seguenti percorsi: - Accoglimento dell'abitante non autosufficiente in struttura, con valutazione e compilazione del diario clinico al primo accesso utile del medico; - Visita medica generale periodica dell'abitante non autosufficiente durante tutta la permanenza in struttura con cadenza minima mensile e comunque immediata ad ogni richiesta del personale paramedico; - Prescrizione di accertamenti diagnostici; - Prescrizione di visite specialistiche; - Prescrizione di farmaci, secondo le direttive dell'Azienda Sanitaria; - Prescrizione di presidi/ausili ivi compresi i presidi atti all'eventuale contenzione, secondo le indicazioni dell'Azienda ULSS; - Rilascio di certificazioni; - Compilazione del diario clinico e suo costante aggiornamento (annotazione di interventi/visite/ricoveri/considerazioni cliniche/accertamenti diagnostici richiesti/ visite specialistiche/ eventuali altre indicazioni utili); - Partecipazione all'U.O.I. per la predisposizione/attivazione/aggiornamento di programmi individuali; - Collaborazione con il personale della struttura, con particolare riferimento alle indicazioni sulla effettuazione delle terapie prescritte, sia ordinarie che al bisogno; - Indicazioni scritte, in casi di particolare necessità, per i colleghi di continuità assistenziale chiamati durante il loro servizio (ore notturne-prefestive e festive). L'attività medica viene prestata, sia presso l'ambulatorio del Centro Residenziale, sia nell'Unità Abitativa dell'abitante. Il medico è presente in struttura tutti giorni feriali come prevede la convenzione e su orari concordati con la Direzione. L'assistenza medica è inoltre garantita durante le ore notturne, nei giorni festivi attraverso il servizio di continuità medica (guardia medica) o attivando il 118 per casi di emergenza.

Assistenza infermieristica • L'assistenza infermieristica è garantita 24 ore al giorno tutti i giorni dell'anno. Il personale infermieristico svolge le seguenti prestazioni: - Somministrazione di farmaci a seguito di prescrizione medica; - Medicazioni; - Sorveglianza dello stato di salute degli ospiti; - Integrazione con la figura dell'OSS per i residenti maggiormente compromessi; - Controlli alimentari - integrità cute - igiene ambienti e persone; - Registrazioni dati - conservazione documentazione sanitaria; - Registrazione movimento farmaci e presidi; - Disinfezione e sterilizzazione strumenti; - Assistenza ai medici; - Attività di stimolazione cognitiva, funzionale e di movimentazione residenti. Le attività del personale infermieristico sono coordinate dal responsabile operativo della residenza protetta (responsabile di area infermieristica).

Attività di riabilitazione • L'attività di riabilitazione è assicurata mediante la presenza del terapista che svolge le seguenti prestazioni: - Mobilizzazione passiva per limitare i danni legati all'immobilità; - Interventi che comprendono prestazioni atte a ridurre le conseguenze delle menomazioni; - Ginnastica attiva (quando l'abitante è in grado di svolgere movimenti senza l'ausilio dell'operatore) e passiva (quando l'abitante per compiere determinati movimenti necessita dell'ausilio dell'operatore). Tale attività viene prestata sia in palestra, sia negli spazi abitativi. Il terapista della riabilitazione è presente in struttura tutti i giorni feriali con un programma personalizzato legato al progetto educativo assistenziale di ogni singolo centro servizi.

Attività di Logopedia • Esegue una valutazione e imposta un piano di terapia per pazienti che hanno già ricevuto una diagnosi da parte del medico di riferimento. In ambito neuroriabilitativo, il logopedista si occupa di ricostruire, o mantenere, la capacità di comunicare e deglutire in pazienti con patologie neurologiche o con cerebrolesioni acquisite.

### HEALTH CARE (MEDICAL, NURSING, REHABILITATING)

Basic medical care for residential activities of first and second level • Medical care is guaranteed by the presence of a general practitioner who carries out the activities on the basis of a special agreement with the ULLS that includes the following procedures: - Reception of the resident requiring care in the facility with evaluation and compilation of a clinical file during the doctor's first visit; - Periodic general medical examination of the resident requiring care during the entire stay in the facility, at least once a month and immediately at the request of the paramedical staff; - Prescription of diagnostic tests; - Prescription of specialist visits; - Prescription of drugs, according to the guidelines of the Health System; - Prescription of devices/aids, including devices necessary for possible restraint, according to the indications of the ULSS; - Release of certifications; - Filling in of the clinical records and constant updating (annotation of interventions / visits / admissions / clinical considerations / diagnostic tests requested / specialist visits / any other

useful information); - Participation in the internal medical activities for the preparation / activation / updating of the individual programs; - Collaboration with the staff, with particular reference to the instructions on how to carry out the prescribed therapies, ordinary and extraordinary; - Written instructions in case of particular need for the colleagues who provide continuous care and may be called during their service (night-time and festive hours). The medical services are provided both in the clinic of the Residential Centre and at the resident's own home. The doctor is present in the structure every weekday as per agreement and at times agreed with Management. Medical assistance is also guaranteed during the night hours and on public holidays through the medical continuity service (medical service) or by calling 118 in case of emergency.

**Nursing care** • Nursing care is guaranteed 24 hours a day every day of the year. The nursing staff provides the following services: - Administration of drugs according to medical prescriptions; - Application of dressings; - Supervision of the residents' health condition; - Cooperation with the OSS staff for severely ill residents; - Monitoring of dietary habits - skin integrity - hygiene of environment and people; - Recording of data - conservation of health records; - Recording of drug and device purchases; - Disinfection and sterilisation of instruments; - Assistance to doctors; - Cognitive stimulation, functional and motor activities for the residents. The activities of the nursing staff are coordinated by each residence's operational director (responsible for the nursing department).

**Rebabilitation activities** • The rehabilitation activities are guaranteed by the presence of a therapist who provides the following services: - Passive motion to limit damages connected with immobility; - Medical interventions that include surgeries to reduce the consequences of impairments; - Active exercise (when the resident is able to perform movements without the aid of the operator) and passive exercise (when the resident needs the help of the operator to perform certain movements). These exercises can be carried out both in the gym and in the residents' rooms. The rehabilitation therapist is present in the facility on weekdays with a personalised programme linked to the educational care project of each service centre.

**Speech and language therapist** • He carries out an assessment and sets up a therapy programme for patients who have already received a diagnosis from their physician. Regarding neurorehabilitation, the speech and language therapist is responsible for rebuilding or maintaining the ability to communicate and swallow for patients with neurological diseases or brain lesions.

#### ATTIVITÀ TUTELARE ED ASSISTENZIALE

Quest'attività mira a curare il recupero e il reinserimento di soggetti portatori di menomazioni. L'attività tutelare ed assistenziale è garantita 24 ore al giorno tutti i giorni dell'anno con la presenza di personale in possesso di qualifica di OSS (operatore socio sanitario con attestato della Regione Veneto) che svolge le seguenti prestazioni:

Interventi rivolti all'assistenza diretta della persona • Aiuto nelle fasi quotidiane di alzata dal letto e coricamento, preparazione ed aiuto per il riposo pomeridiano e notturno, Aiuto e/o esecuzione dell'igiene personale quotidiana, Aiuto per il bagno/doccia assistito settimanale e/o al bisogno, Aiuto nella scelta dell'abbigliamento e nella vestizione, Aiuto nell'assunzione del cibo, Aiuto nell'attività di mobilizzazione quotidiana, Aiuto nell'uso di ausili atti a favorire l'espletamento autonomo di alcune attività di mobilizzazione delle persone allettate e/o in carrozzella, Aiuto nella pulizia del cavo orale e bocca compresa la protesi.

Interventi rivolti all'assistenza indiretta della persona • Riordino e pulizia ordinaria degli ambienti di vita, arredi ed attrezzature dell'abitante, Cambio della biancheria ed utilizzo del servizio di lavanderia.

Attività occupazionale e di animazione • L'attività è garantita dall'educatore professionale animatore che ha il compito di coinvolgere gli ospiti in attività di intrattenimento mirate al recupero psico-fisico complessivo. Gli ambiti di interesse sono: allenamento cognitivo, attività motorie, attività occupazionali, attività espressive, attività multimediali, attività di relazione sensoriale, attività spirituale.

**Interventi di protezione della persona •** Controllo e sorveglianza dell'abitante, anche a distanza mediante l'ausilio di sistemi di allarme personale.

Interventi per favorire l'autosufficienza nell'attività giornaliera • Aiuto nella corretta deambulazione, Aiuto nel movimento degli arti invalidi, Accorgimenti per una giusta postura degli arti invalidi in condizioni di riposo, Aiuto nell'uso di accorgimenti o attrezzi per lavarsi, Mangiare da soli, Comunicare.





Interventi di segretariato sociale • Su progetto personalizzato e in accordo con la famiglia.

Interventi di accompagnamento per visite mediche o altre necessità • Quando l'abitante non è in grado di spostarsi in autonomia o non ci sono risorse parentali o di volontariato. Per attivare questo servizio il Coordinatore di residenza concorda con il referente dell'abitante la personalizzazione dell'intervento con regolare contratto di servizio. Gli ospiti che non avranno una capacità personale né riferimenti idonei, potranno godere di un servizio di trasporto secondo le norme di sicurezza, per raggiungere presidi sanitari o luoghi di aggregazione per assistere a funzioni o cerimonie religiose. Per un servizio barellato è previsto il servizio di 118 per le emergenze del caso o l'intervento dell'ambulanza a carico del SSN (DGRV 1411 del 6.9.2011).

### CARE AND WELFARE ACTIVITIES

These activities aim at helping the recovery and reintegration of people with disabilities. Care and welfare activities are guaranteed 24 hours a day, every day of the year, through the presence of staff with OSS qualification (social health workers with certification from the Veneto Region) who perform the following functions:

Interventions to provide direct assistance for the individual • Interventions to provide direct assistance for the individual • Help with the daily activities of getting out of bed and laying, preparation and help for afternoon and night rest, Assistance or carrying out of the daily personal hygiene activities, Assisted bath/shower weekly or as needed, Help with choosing clothes and dressing, Help with food intake, help with daily motor activities, Assistance in the use of devices designed to assist people forced in bed or in a wheelchair in carrying out some motor activities without help, Help with the cleaning of the oral cavity and the mouth, including prostheses.

**Speech and language therapist** • He carries out an assessment and sets up a therapy programme for patients who have already received a diagnosis from their physician. Regarding neurorehabilitation, the speech and language therapist is responsible for rebuilding or maintaining the ability to communicate and swallow for patients with neurological diseases or brain lesions.

Activities aimed at offering indirect assistance to the residents • Tidying up and ordinary cleaning of the residents' living environments, furnishings and objects, linen change and use of the laundry service.

**Activities for the protection of the individual** • Control and supervision of the residents, even remotely by means of individual alarm systems.

Activities to promote self-sufficiency in the daily activities • Help with walking correctly, Help with the movement of disabled limbs, Measures for the correct posture of disabled limbs when resting, Help with the use of devices or tools for washing, eating alone, communicating.

**Social secretariat assistance** • On a personalised project and in agreement with families.

Accompanying the residents to medical check-ups or for other needs • When the resident cannot move independently and there is no help from relatives or volunteers. To activate this service, the Residence Coordinator decides, together with someone on behalf of the resident, a personalised intervention with regular service contract. Residents who don't have the capacity to give their consent or lack suitable contacts, will be provided a transport service in compliance with safety rules to reach health centres or gathering places to attend religious functions or ceremonies. The 118 emergency service is available for the transport of patients or the intervention of an ambulance provided by the national health system (D.GRV no. 1411 of 6.9.2011).

#### ATTIVITÀ ALBERGHIERA

I Centri Servizi della Fondazione Pia Opera Ciccarelli offrono tutti i normali servizi di tipo alberghiero: ristorazione, pulizie, lavanderia/stireria, telefono.

#### Servizio Ristorazione

• Confezionamento dei pasti • Il servizio di confezionamento pasti viene effettuato presso i centri servizi. Per il confezionamento dei pasti la Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS si impegna ad utilizzare unicamente materie prime di prima qualità e a limitare l'utilizzo di prodotti surgelati allo stretto necessario, nonché ad utilizzare unicamente carni fresche. Il servizio di ristorazione è garantito dal Responsabile della Ristorazione interno, dai Cuochi e dagli Addetti alla Ristorazione interni che svolgono le attività previste per la lavorazione e preparazione degli alimenti secondo quanto richiesto dalla normativa vigente al fine di garantire la sicurezza igienica e la salubrità dei cibi somministrati agli ospiti (norme HACCP).

### Informazioni sulle Strutture e i Servizi Erogati

- Menù Il menù possiede le seguenti caratteristiche: Variazione su base quindicinale con una attenzione particolare alla cultura e alla tradizione culinaria dei residenti, inoltre il responsabile della ristorazione e l'équipe di residenza sono molto attenti a ricercare un menù e una mise en place che possano tutelare la dignità dei residenti multiproblematici con serie difficoltà cognitive e/o funzionali. In occasione delle festività natalizie, di fine anno e pasquali sono previsti dei menù particolari con pietanze che rispettino gli aspetti tradizionali della cucina locale. Esiste una personalizzazione in caso di particolari esigenze dietetiche, su richiesta espressa del medico curante. In accordo con la residenza e gli educatori professionali si organizzano momenti conviviali per festeggiare il compleanno del singolo residente, coinvolgendo anche la famiglia di riferimento.
- Servizio sala da pranzo Il servizio quotidiano prevede: l'allestimento dei tavoli, la somministrazione al tavolo dei pasti ed il successivo disbrigo per il lavaggio delle stoviglie.
- Servizio lavaggio stoviglie e pentolame
- Orario Il servizio ristorazione degli ospiti rispetta il seguente orario che potrà variare, nei singoli centri di servizio con una differenza oraria di circa mezz'ora in anticipo rispetto alla tabella di riferimento.

Casa Serena				
COLAZIONE *	Dalle ore 08.00 alle ore 09.00			
PRANZO * Dalle ore 12.00 alle ore 13.00				
CENA * Dalle ore 18.30 alle 19.00 (invernale)				
Dalle ore 19.00 alle 19.30 (estivo)				

<sup>\*</sup>In ogni sede della Fondazione potrebbero esserci delle lievi differenze di orario rispetto alla tabella indicata

Tutte le Altre Sedi				
COLAZIONE *	Dalle ore 7.30 alle ore 9.30			
PRANZO *	Dalle ore 12.00 alle ore 13.00			
CENA *	Dalle ore 18.30 alle ore 19.30			



The Service Centres of the Pia Opera Ciccarelli ONLUS foundation can offer all types of regular hospitality services: catering, cleaning, laundry/ironing, phone calls.

#### Catering

- Packaging of meals The packaging of the meals is carried out in the service centres. The Pia Opera Ciccarelli ONLUS foundation is committed to using only first quality raw materials for the packaging of meals and to using frozen products only when they are absolutely necessary, as well as to using only fresh meat. The catering service is guaranteed by the internal Director of Catering, the chefs and the internal catering staff who carry out food processing and preparation activities in compliance with the current legislation, in order to ensure the hygiene and the wholesomeness of the food for the residents (HACCP regulations).
- Menu The menu has the following characteristics:

  It changes every two weeks with particular attention to the culture and dietary habits of the residents. In addition, the catering manager and the team are very careful to choose a menu and a table arrangement that respect the dignity of any resident with different issues, severe cognitive and functional disorders. During the Christmas holidays, New Year and at Easter time, there are special menus with dishes prepared according to the local food tradition. A personalised menu can be provided in case of special dietary needs on specific request of a resident's family doctor. In agreement with management and staff, social events may be organised to celebrate the birthday of one of the residents, also involving their families.
- **Dining room service** The daily service includes: the decoration of the tables, the administration of the meals and the subsequent activities for the washing of the dishes.

PIA OPERA CICCARELLI



#### • Servizio lavaggio stoviglie e pentolame

• *Time tables* • The catering service for the residents has the following schedule that may vary among the various service centres, with a time difference of about half an hour in advance of the time table.

Casa Serena				
BREAKFAST *	From 8 am to 9 am			
LUNCH *	From 12 pm to 1 pm			
DINNER * From 6.30 pm to 7 pm (winter) From 7 pm to 7.30 pm (summer)				

<sup>\*</sup>Each of the centres of the Foundation may follow different time tables compared to the table shown

All the other centres			
BREAKFAST *	From 7.30 am to 9.30 am		
LUNCH *	From 12 pm to 1 pm		
DINNER *	From 8.30 pm to 7.30 pm		

#### **Pulizie**

La pulizia e l'igienizzazione di tutti gli ambienti della Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS è effettuato da personale interno OSS puntualmente formato sulle tecniche di pulizia e sull'uso dei prodotti, oltre ad essere formato a saper gestire la relazione con l'abitante della casa. La Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS ritiene questo un valore aggiunto per la tutela e la salvaguardia della qualità di vita e di relazione degli abitanti dei Centri Servizi.

• Pulizia ambienti • Le aree individuate sono incluse nel servizio di pulizia ordinaria e straordinaria come di seguito indicato:

Ambiente	Pulizia Ordinaria	Risanamento
Sale da pranzo e relativi servizi igienici	2 v./ gg.	semestrale
Ingresso e relativi servizi igienici	1 v./gg.	trimestrale
Camere	1 v. / gg.	semestrale
Servizi igienici camere	1 v. / gg.	trimestrale
Bagni assistiti	1 v. / gg.	trimestrale
Locale coordinamen- to / farmacia	1 v. / gg.	semestrale
Sale attività / Soggiorni	1 v. / gg.	semestrale
Terrazze	1 v./settimana	semestrale
Scale interne	1 v. / gg.	trimestrale
Ascensori	1 v. / gg.	/
Ambulatori	1 v. / gg.	semestrale
Palestre	1 v./gg.(6 gg.a settimana)	semestrale

Ambiente	Pulizia Ordinaria	Risanamento
Locali servizio odonto- iatrico e logopedico	1 v. / gg. (6 gg. a settimana)	semestrale
Locali parrucchiera, cura della persona	1 v./gg.	trimestrale
Chiesa e camera del commiato	1 v./gg.	semestrale
Giardino d'inverno (Centro Mons. Ciccarelli)	1 v./gg.	semestrale
Parchi	1 v./gg.	/
Lavanderia	1 v./gg.	semestrale
Cucina	1 v./gg.	mensile
Spogliatoi	1 v./gg.	semestrale
Locali tecnici, magazzini	1 v./gg.	semestrale
Parcheggi	1 v./gg.	/
Uffici	1 v./gg.(6 gg.a settimana)	semestrale

### Informazioni sulle Strutture e i Servizi Erogati

#### Lavanderia/stireria

Questo servizio è garantito dal personale interno OSS con funzione di guardarobiere. La Fondazione ritiene che il personale oss, anche in questa funzione, può dare un valore aggiunto per la tutela e la salvaguardia della qualità di vita e di relazione degli abitanti dei Centri Servizi della Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS. Il servizio comprende la raccolta, il lavaggio e l'asciugatura, la stiratura degli indumenti personali dell'abitante e di tutto il materiale lettereccio, la piegatura e la distribuzione al fine di garantire la massima pulizia e il decoro personale di ognuno, inoltre il livello di rintracciabilità degli indumenti è garantito dal sistema di microchip attivato già in questa Fondazione come documentato dall'articolo divulgato sul nostro trimestrale "InFormazione" di Marzo 2011 - www.piaoperaciccarelli.org.



The cleaning and sanitation of all the environments of the Pia Opera Ciccarelli ONLUS foundation is carried out by internal OSS staff, constantly trained on cleaning techniques and the use of the products, in addition to being trained to manage the relationships with the residents of the structure. The Pia Opera Ciccarelli ONLUS foundation believes that these principles are necessary for the protection and safeguarding of the quality of life and relationships of the residents of the service centres.

• Cleaning of the rooms • All mentioned areas are included in the ordinary and extraordinary cleaning services as follows:

Room	Ordinary elegating	Sanitisation
ROOM	Ordinary cleaning	Saminsanon
Dining rooms and toilets	Twice daily	every six months
Entrance hall and toilets	Once daily	every three months
Rooms	Once daily	every six months
In-room toilets	Once daily	every three month
Assisted baths	Once daily	every three month.
Coordination / pharmacy	Once daily	every six months
Entertainment rooms / Living rooms	Once daily	every six months
Terraces	Once weekly	every six months
Internal staircases	Once daily	every three month
Lifts	Once daily	/
Surgeries	Once daily	every six months
Gyms	Once daily (6 days a week)	every six months

Room	Ordinary cleaning	Sanitisation
Rooms for the dental, speech and language services	Once daily (6 days a week)	every six months
Hairdresser, personal care	Once daily	every three months
Church and farewell room	Once daily	every six months
Orangery (Mgr Ciccarelli Centre)	Once daily	every six months
Gardens	Once daily	/
Laundry	Once daily	every six months
Kitchen	Once daily	once monthly
Changing rooms	Once daily	every six months
Utility rooms, storage rooms	Once daily	every six months
Parking lots	Once daily	/
Offices	Once daily (6 days a week)	every six months
	Rooms for the dental, speech and language services  Hairdresser, personal care  Church and farewell room  Orangery (Mgr Ciccarelli Centre)  Gardens  Laundry  Kitchen  Changing rooms  Utility rooms, storage rooms  Parking lots	Rooms for the dental, speech and language services  Hairdresser, personal care  Church and farewell room  Orangery (Mgr Ciccarelli Centre)  Gardens  Church and farewell room  Once daily  Chardens  Once daily  Laundry  Once daily  Kitchen  Once daily  Changing rooms  Once daily  Utility rooms, storage rooms  Once daily  Once daily

#### Laundry/Ironing service

This service is guaranteed by the internal OSS staff providing cloakroom services. The Foundation believes that the OSS staff, also while providing this service, may offer added value for the protection and safeguard of the quality of life and relationships of the residents of the Service Centres of the Pia Opera Ciccarelli ONLUS foundation. The service includes the collection, washing, drying and ironing of the residents' personal clothes and bed linen, its folding and distribution in order to ensure the cleanliness and personal dignity of every person. Also, the traceability of the clothes is guaranteed by a microchip system already activated in this Foundation as documented by the article published on our quarterly magazine "InFormazione" of March 2011 - www.piaoperaciccarelli.org.

es is d on PIA OPERA CICCARELLI



### Informazioni sulle Strutture e i Servizi Erogati

#### ATTIVITÀ AMBULATORIALI - MEDICI SPECIALISTI

L'erogazione delle prestazioni di medicina generale sono effettuate dal medico di base secondo le modalità precedentemente riportate.

A seconda delle necessità dell'abitante è garantito il necessario apporto medico specialistico da parte del servizio di medicina specialistica dell'ASL, inoltre il Centro Servizi mette a disposizione degli abitanti della Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS alcuni specialisti con cui ha aperto delle consulenze specialistiche private (neurologo -

Svolgono attività di consulenza presso l'ambulatorio della struttura o presso il distretto sociosanitario, medici specialisti come previsto dalla convenzione ULSS su richiesta del medico di medicina generale.

Queste figure specialistiche possono integrare e supportare le attività degli operatori presenti stabilmente all'interno della struttura e possono far parte dell'Unità di Valutazione Interna (UOI) al fine di redigere il Piano di Assistenza Individuale per ciascun abitante.

#### SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA

Il servizio religioso cattolico è garantito dalle parrocchie in cui ha sede il Centro Servizi. All'interno del Centro Servizi Mons. Ciccarelli e Casa Serena, per gli ospiti di fede cattolica, si trova una Cappella o un luogo dedicato, dove ogni giorno festivo o su disponibilità del sacerdote, viene celebrata la Santa Messa.

Ogni abitante o suo familiare può ricevere l'assistenza personale rivolgendosi al religioso che collabora con il Centro. I residenti di altra confessione potranno farsi assistere, con la collaborazione dell'Ente, dai ministri delle confessioni di riferimento.

#### **SERVIZIO MORTUARIO**

La cerimonia funebre viene organizzata dai familiari o, in Ioro assenza, dal Coordinatore di Area del Centro Servizi. Le spese relative il funerale non sono a carico del Centro Servizi.

#### PARRUCCHIERA / ESTETISTA / PEDICURE

Trattamenti estetici del viso e del corpo, trattamenti di igiene e di cosmesi del piede al bisogno, taglio ed acconciatura dei capelli e/o barba sono effettuati dal personale con qualifica professionale apposita.

Il servizio è inteso a garantire il massimo del decoro di ogni singolo abitante.

Per le signore si prevede il taglio e la piega due volte al mese, per i signori il taglio giornaliero della barba e il taglio dei capelli una volta al mese.

#### SERVIZIO DI ASSISTENZA OSPEDALIERA

In caso di ricovero ospedaliero urgente, la residenza avvisa prontamente la famiglia dell'abitante perché possa garantire una presenza qualificata all'interno del presidio ospedaliero.

La residenza, salvo richiesta contraria, garantisce la visita periodica ed il cambio di biancheria.

Su richiesta della famiglia, il Centro Servizi può assicurare con contratto personalizzato, un'assistenza notturna e diurna per tutto il periodo di ospedalizzazione dell'abitante.

### SURGERIES - SPECIALISTS

The provision of treatments of general medicine is carried out by a doctor in the manner previously described.

Depending on the residents' needs, specialist medical assistance is guaranteed by the specialist service of the ASL. Also, the Service Centre can provide the residents of the Pia Opera Ciccarelli ONLUS foundation with the services of some specialists with whom it has private agreements (neurologists - psychiatrists).

Specialist doctors provide consultancy services in the building's surgery or in the socio-health district, as required by the ULSS regulations at the request of the general practitioner.

These specialists can aid and support the activities of the workers permanently present within the structure and can be part of the Internal Assessment Unit in order to draw up an Individual Care Plan for each resident.

#### RELIGIOUS SUPPORT

Catholic religious services are guaranteed by the parishes of the areas where the Service Centres are located. Residents of Catholic faith will find a Chapel or other suitable places in the Mgr Ciccarelli and Casa Serena service centres; the Holy Mass is celebrated every public holiday or depending on the priest's availability.

Residents and their relatives can receive personal assistance by contacting the priest who collaborates with the

Residents with different faiths can ask to be assisted, with the collaboration of the Institution, by religious leaders of other

#### **MORTUARY SERVICES**

Funeral ceremonies are organised by the family members or, in their absence, by the Service Centre's Area

The Service Centre is not responsible for the costs of the funeral.

### HAIRDRESSER / BEAUTICIAN / PEDICURE

Beauty treatments of face and body, hygiene and cosmetic foot treatments if needed and the cutting and styling of hair and beard are carried out by qualified personnel.

The aim of these services is to guarantee each resident a high level of dignity.

A cutting and styling service is made available to women twice a month, daily shave for the men and hair cut once a month.

### HOSPITAL CARE SERVICE

In case of urgent hospitalisation, the structure promptly alerts the residents' families so that they can ensure the presence of qualified personnel in the hospital.

The residence, unless otherwise instructed, allows periodic visits and linen change.

At the family's request, the Service Centre can provide, through a personalised contract, day and night assistance throughout the whole period of hospitalisation of the resident.



### Informazioni sulle Strutture e i Servizi Erogati

### Servizi non Compresi

- 1. acquisto di medicinali e/o presidi sanitari al di fuori del prontuario farmaceutico
- 2. il servizio di ambulanza se a carico del SSN escluso il 118 per emergenza sanitaria
- 3. visite di specialisti, esami e analisi non concordate con la direzione
- 4. acquisto di apparecchi telefonici e utenze ad uso personale
- 5. costo per soggiorni / viaggi in luoghi di villeggiatura
- 6. manutenzione apparecchi personali, HI FI, televisori, PC, DVD
- 7. accompagnamenti visite specialistiche
- 8. interventi di segretariato sociale

### Inserimento: Modalità ed Informazioni Generali

Sono ammessi nei Centri Servizi della Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS tutte le persone anziane non autosufficienti di I e II livello e disabili adulti minori di 65 anni di età certificate dall'ULSS attraverso una scheda SVAMA / SVAMDI e con diverso grado di disabilità.

La richiesta per essere inseriti in una graduatoria di merito per l'accoglienza nei Centri Servizi va fatta presso il distretto socio-sanitario di pertinenza.

#### UFFICIO ACCOGLIENZA E ORARI DI RICEVIMENTO PUBBLICO

Si informano il pubblico di riferimento che la Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS ha vari punti di ascolto per il dialogo con il cittadino che necessita di informazioni per attivare servizi per la soluzione del problema assistenziale:

CENTRO SERVIZI "Pia Opera Ciccarelli"-"Villa Italia" - "Casa Ferrari" - "Policella" -"Casa del Sorriso" - "Barbarani" - CENTRO DIURNO "G. Cristofori"

Via C. Alberto, 18 - San Giovanni Lupatoto (VR)

RIF. SIG. GELSOMINA FALSIROLI

**Tel**. 045, 8296195 Fax 045.8751111

E-mail: g.falsiroli@piaoperaciccarelli.org

#### **ORARI DI RICEVIMENTO LIBERI:**

Mercoledì ore 15.30 - 18.00 Venerdì ore 10.00 - 13.00

#### **ORARI DI RICEVIMENTO SU APPUNTAMENTO:**

chiamare al numero telefonico indicato o inviare richiesta di appuntamento per mail

CENTRO SERVIZI "Casa Serena" - "Villa San Giacomo" - CENTRO DIURNO "A. Forti" Ingresso da Via Fedeli per usufruire del Parcheggio Auto - San Michele Extra (VR)

RIF. DOTT.SSA VALENTINĂ PASSUELLO Tel. 045, 8923508

Fax 045. 8920796

**E-mail**: assistentesocialecs@piaoperaciccarelli.org

#### **ORARI DI RICEVIMENTO LIBERI:**

Martedì ore 10.00 - 13.00

Giovedì ore 15.00 - 17.30

ORARI DI RICEVIMENTO SU APPUNTAMENTO:

chiamare al numero telefonico indicato o inviare richiesta di appuntamento per mail

CENTRO SERVIZI "Cherubina Manzoni"

Via Marconi, 64 - Minerbe (VR)

#### **RIF. SIG. PAOLO BONAGIUNTI**

Tel. 0442. 641388 Fax 0442. 6400251

**E-mail**: p.bonagiunti@piaoperaciccarelli.org

### **ORARI DI RICEVIMENTO LIBERI:**

Mercoledì ore 9.00 - 13.00

#### **ORARI DI RICEVIMENTO SU APPUNTAMENTO:**

chiamare al numero telefonico indicato o inviare richiesta di appuntamento per mail

Nella fase istruttoria, preparatoria dell'inserimento in struttura, il richiedente o suo delegato di riferimento deve consegnare all'ufficio ricoveri della Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS i seguenti documenti:

- Fotocopia carta di identità o altro documento di riconoscimento Fotocopia dello Stato Famiglia o autocertificazione
- Fotocopia tessera sanitaria rilasciata dall'Unità Sanitaria Locale Fotocopia Esenzione del Ticket Fotocopia codice fiscale • Fotocopia documentazione sanitaria rilasciata dal medico di base o da struttura ospedaliera con eventuale prescrizione di terapia e assenza di malattie infettive e contagiose in atto • Fotocopia documentazione sanitaria relativa a ricoveri ospedalieri e/o in case di cura (ad es. cartella clinica, esami diagnostici ecc.) • Fotocopia di altra documentazione sanitaria specialistica eventuale • Fotocopia Verbale per Indennità di Accompagnamento e Accertamento Handicap L.104/92 o copia dell'istruttoria se la domanda è in corso • Fotocopia del decreto di nomina dell'amministratore di sostegno o del tutore legale o istruttoria della domanda se in corso.

L'abitante, al momento dell'ingresso, deve avere con sé gli effetti personali dotati di microchip secondo le indicazioni e le schede orientative rilasciate dal nostro servizio di guardaroba lavanderia. Inoltre deve avere gli effetti personali di toilette come richiesto dalla residenza di riferimento.

L'abitante è invitato a non tener con sé oggetti di valore (ad esempio oggetti preziosi) e denaro.

La Direzione non si assume responsabilità per eventuali smarrimenti o furti di preziosi e/o denaro.

Sempre al momento dell'inserimento in struttura il richiedente o i suoi familiari devono indicare il nominativo della persona disposta ad intervenire in caso di urgenza. In ogni caso i Centri Servizi della Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS informeranno sempre sulla procedura per la richiesta di Amministratore di Sostegno che diventa il reale referente sia per l'abitante che per la struttura.





### Informazioni sulle Strutture e i Servizi Erogati

### I Servizi Offerti a Domicilio

- Servizi di appoggio domiciliare ordinario: segretariato sociale aiuti domestici cura della persona cambio della biancheria - trasporti - alzata dal letto - bagno assistito - aiuto assunzione pasti - attività di socializzazione nel territorio manutenzioni ordinarie dell'alloggio;
- Servizi di appoggio domiciliare con integrazione di interventi presso uno dei Centri Servizi: servizio di parrucchiera o barbiere - bagno assistito - podologia - lavanderia - guardaroba- assistenza infermieristica -fisioterapia - logopedia;
- Servizio di fornitura pasti con consegna a domicilio;
- Servizio di ristorazione presso uno dei Centri Servizi della Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS.

L'organizzazione del servizio è gestita dalla "FONDAZIONE PIA OPERA CICCARELLI O.n.l.u.s" mediante le sue residenze, che fungono da centri di servizio, suddividendosi la competenza delle aree di operatività secondo il criterio del principio di territorialità. L'attivazione del servizio di assistenza domiciliare può avvenire con le seguenti modalità:

- In forma diretta attraverso la sottoscrizione di un regolare contratto compilato dall'utente o suo familiare e dal responsabile del servizio;
- In forma convenzionata con il comune attraverso richiesta attivata dall'assistente sociale del comune di appartenenza su precisa convenzione stipulata fra Ente Pubblico e "FONDAZIONE PIA OPERA CICCARELLI ONLUS";
- Altre forme. Su richiesta di gruppi o associazioni che ne abbiano facoltà.



### Orari e Modalità di Accesso

I Centri Servizi della Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS sono aperti al pubblico (parenti e amici degli abitanti) con l'orario di seguito riportato.

> Orario apertura al pubblico DALLE ORE **10.00** ALLE ORE **20.00**

Per qualunque esigenza particolare i familiari degli ospiti possono frequentare il Centro al di fuori dell'orario dichiarato prendendo accordi con il coordinatore di area o suo delegato.

### Modalità di Incontro Individuale e di Gruppo con gli Ospiti e i Familiari

Ogni abitante può ricevere visite da parte di parenti ed amici. È necessario però che tali visite non siano d'ostacolo alle attività sanitarie (mediche, infermieristiche, riabilitative) e assistenziali svolte presso il Centro e che non arrechino disturbo al riposo degli altri ospiti soprattutto se tali visite avvengono all'interno dei nuclei e delle camere dove è doveroso tutelare e rispettare la privacy di ognuno.

Sono ammesse le visite dei bambini a tutte le aree comuni, i nuclei e le singole camere.

All'interno del Centro esistono appositi spazi destinati (sala polivalente) ad attività collettive di tipo ricreativo e di socializzazione a disposizione degli ospiti e dei loro familiari.

Sono previste riunioni e incontri tra il personale della struttura, i residenti e i loro familiari al fine di programmare insieme le attività.

### Associazioni di Volontariato

I Centri Servizi della Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS garantiscono la messa a disposizione di spazi adeguati (sala polivalente) per le attività svolte da associazioni di Volontariato con specifica competenza nel campo delle persone anziane e/o delle persone con disabilità.

Le attività sono comunque concordate e programmate con l'équipe di riferimento e generalmente sono attività di intrattenimento ludico e culturale e di animazione cristiana.

### Rette

Tutte le prestazioni elencate in questa Carta dei Servizi sono comprese nelle rette.

Tipologia di reparto protetto (nucleo)	Retta individuale giornaliera
Persone anziane non autosufficienti I livello	*
Persone anziane non autosufficienti Il livello	*
I livello senza contributo regionale	*
Il livello senza contributo regionale	*
Persone anziane non autosufficienti Centro Diurno	*

\* La retta sarà indicata dall'operatore di riferimento in fase di colloquio



- 3. Somministrazione annuale ai residenti e ai loro familiari di un questionario idoneo a valutare il gradimento dei servizi offerti;
- 4. Consegna ai residenti e ai loro familiari del trimestrale del Centro "InFormazione" per postalizzazione;
- 5. Sito internet www.piaoperaciccarelli.org e www.fondomonsignorciccarelli.org;
- 6. Bilancio sociale annuale:
- 7. Pubblicazione annuale dedicata ai progetti della Fondazione;
- 8. Organizzazione evento annuale (Convegno) che tratta temi di carattere socio-sanitario di interesse trasversale, aperto a tutti.

### **TELEFONO**

Tutte le camere di degenza possono essere dotate di telefono diretto la cui utenza sarà direttamente addebitata all'abitante o suo amministratore di sostegno o tutore legale. Nei locali di uso comune delle case, i residenti possono usufruire, in modo corretto, del telefono di servizio della residenza in cui vivono.

#### UTILIZZO DI STRUMENTI FOTOGRAFICI NEI CENTRI DELLA FONDAZIONE

Ai sensi di quanto disposto dal D.LGS.196/2003 e nel rispetto delle norme basilari è fatto divieto, nelle aree interne ed esterne dei centri servizi della Fondazione, di utilizzare strumenti per la ripresa di immagini degli ambienti e delle persone che in essi vivono, lavorano o transitano. Chiunque fosse interessato a realizzare riprese fotografiche dovrà farne formale e regolare richiesta alla Direzione.

È assolutamente vietato fumare all'interno delle strutture; questo non solo per le disposizioni di legge, ma anche per rispetto della salute altrui e propria. Gli anziani residenti non possono fumare all'interno della stanza da letto. La direzione ha individuato gli spazi idonei per consentire ai fumatori questa loro espressione di libertà personale.

#### TUTELA DELLA LIBERTÀ PERSONALE E ALLA RISERVATEZZA

Il Centro Servizi garantisce assistenza e vigilanza ai residenti ma non esercita alcuna misura coercitiva o di restrizione della libertà personale di ciascuno. L'abitante ha diritto di essere assistito nel pieno rispetto della propria dignità di individuo. I servizi e le prestazioni erogate ai residenti sono garantite nel rispetto del segreto professionale.

### SEZIONE TERZA

Standard di Qualità, Impegni e Programmi

La Direzione ha stabilito per oani fattore di aualità uno specifico obiettivo (Standard di qualità): 1. Regolarità orario distribuzione pasti;

- 2. Frequenza quotidiana delle visite mediche;
- 3. Frequenza e rispetto orari visite;
- 4. Acquisizione esauriente delle informazioni relative al PAI;
- Acquisizione esauriente delle informazioni sul trattamento terapeutico.
- 6. Definizione e attivazione di specifici programmi di formazione del personale.





### Impegni e Programmi

La Direzione della Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS si impegna a monitorare periodicamente la qualità dei servizi offerti attraverso opportuni Questionari da sottoporre agli ospiti e ad attivare specifici programmi di miglioramento della qualità del servizio.



Sezione TERZA: Standard di Qualità, Impegni e Programm



### SEZIONE QUARTA

### Meccanismi di Tutela e di Verifica

Al fine di rendere effettiva la tutela dell'utente, la Direzione della Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS ha individuato le procedure da osservare per l'accoglimento e la definizione dei reclami - in qualunque forma essi siano presentati - con la stesura di uno specifico regolamento.

La Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS garantisce la Tutela nei confronti dell'utente attraverso la procedura dei reclami/suggerimenti prevista dal Sistema Qualità.

#### Reclami

Nel garantire la funzione di tutela la Direzione della Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS offre all'abitante o suo familiare e a chiunque frequenti la casa a diverso titolo, la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la libertà o la dianità della persona.

I reclami possono essere depositati/imbucati nelle residenze in apposita casella per la raccolta dei reclami, in luoghi visibili e facilmente raggiungibili anche a persone con limitazione di movimento.

La Direzione Servizi riceve i reclami, le opposizioni e le osservazioni provvedendo a formulare le necessarie risposte entro l'arco temporale di un mese.



### Verifica degli Impegni e Adeguamento Organizzativo

#### Relazione sullo stato degli standard

I Centri Servizi della Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS garantiscono la verifica di attuazione degli impegni di miglioramento e degli standard di qualità attraverso una relazione annuale sia sui risultati conseguiti sia sui motivi che non hanno permesso il raggiungimento degli stessi.

La relazione redatta dalla Direzione avrà adeguati momenti di discussione con il personale e i residenti/familiari e verrà resa pubblica. Scopo della relazione: verificare l'andamento e il costante miglioramento della qualità dei servizi, monitorando la qualità stessa e verificando e riadeguando i fattori e gli standard di qualità.

### Indagini sulla soddisfazione degli utenti

La Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti promuovendo la somministrazione di questionari, indagini ed osservazioni dirette.





PRODOTTI PER L'ARREDAMENTO E L'ATTREZZAMENTO COMPLETO DI ENTI, COMUNITÀ, ISTITUTI RELIGIOSI, CASE DI RIPOSO, ALLOGGI DI PERSONE, CASERME, OSPEDALI.

La JULIET, con oltre 25 anni DI esperienza, ha potenziato la sua attività, allargando il settore produttivo Materassi e affini creando un'organizzazione commerciale seguita direttamente dal Titolare (SENZA RAPPRESENTANZE):



### **SETTORE NOTTE**

MATERASSI, RETI, SOMMIER, GUANCIALI, COPERTE, TELERIA PIANA E AFFINI



### **SETTORE RISTORAZIONE**

PIATTI, POSATERIA, PENTOLAME, CARRELLISTICA, TOVAGLIATO E AFFINI



### SETTORE VESTIARIO e CALZATURE

**OSPEDALIERO, CUCINA E SALA RISTORAZIONE** 



### SETTORE MONOUSO e SANITARIO

PIATTI, BICCHIERI, POSATERIA, CARTA IGIENICA, TOVAGLIETTE E AFFINI



### **SETTORE PRIVATI**

MATERASSI, RETI, GUANCIALI, SOMMIER



### **SETTORE MONOUSO OSPEDALIERO**

Sede: Via C. Cipolla, 2/a-2/b-2/c - 37131 VERONA

Cell. 348 2295257 - Tel. 045 8401018

E-mail: juliet.s@fastwebnet.it - juliet.di.battistoni.stefano@gmail.com

www.juliet.altervista.org - juliet@pec.it





www.senoeseno.it - 045.820 17 88



37060 SONA (Verong) Italia via Veneto 1 www.sinko.it

T +39 045 6090401 R.A. F +39 045 6082111



### impresa edile **LESSINIA**

di Segala Bruno e Geom. Emanuele s.n.c.

Via Chiomati, 13 - 37020 Erbezzo (VR) Tel. 045 70 75 125 - Fax 045 70 75 935 info@impresalessinia.it - www.impresalessinia.it





### TENDAGGI TAPPEZZERIA FERIOTTI

TESSUTI E COMPLEMENTI D'ARREDO TENDAGGI DA INTERNO E TENDE DA SOLE IMBOTTITI, DIVANI, POLTRONE E SEDIE TENDE TECNICHE PER CASA E UFFICIO

Via C. Battisti 5/c • Pozzo di S. Giovanni Lupatoto (VR) Tel. /Fax 045, 548501 • Cell. 349, 7158825



rredamenti e attrezzature per: • Bar • Ristoranti • Pizzerie • Alimentari • Grandi cucine · Celle frigorifere · Sistemi di lavaggio · Assistenza tecnica

Via Palù, 6 - 37057 San Giovanni Lupatoto (Vr) - Tel. 045 9250002 Fax 045 9250912 - stilfr01@stilfrigor.191.it



### **Tecnoufficio**

di Gabriele Tavoso

Cancelleria • Modulistica fiscale e contabile Arredo ufficio • Fotocopia a colori Cartucce ink-jet e laser • Carta da plotter • Libri di testo

P.zza Umberto I, 72 - 37057 S. Giovanni Lupatoto (VR) Tel. 045 545003 - Fax 045 546945 info@tecnoufficiogt.it

www.tecnoufficiovr.it

### **BENETTI MOTORS VENDITA NUOVO E USATO ASSISTENZA**



**AUTOFFICINA, GOMMISTA, ELETTRAUTO** CLIMATIZZATORI, SOCCORSO STRADALE, REVISIONI, BOLLINO BLU, GANCI TRAINO

Via Maiella, 28 - 37132 S.Michele Extra - VERONA e-mail: benettimotors@benettimotors.it

Tel. 045/8921181 - Fax 045/971022 P.IVA 04184810234



studiopoletto

DESIGN & COMMUNICATION

T (+39) 045 925 1397 / F (+39) 045 925 1463

studiopoletto.com



Tel. 045 7335244 - 6630972 - Fax 045 7335292 • www.agrinord.it

# il centro è la Persona, il suo Essere.

Cell. 3492866139 - rosellaegione@gmail.com - www.rosellaegione.com

### Rosella Egione

servizi di consulenza per l'evoluzione delle organizzazioni

Corporate & Leadership Coaching Counseling Aziendale

L'organizzazione è un costrutto basato sullo sviluppo del business e lo fa attraverso le Persone che la compongono. Credo in un business Etico, possibile, sostenibile affinché ogni nostra scelta possa contribuire a rendere migliore il mondo di chi viene dopo di noi.

Credo in una comunità che lavora insieme e che mette al centro il Valore del potenziale umano al servizio del lavoro.

"Mi definisco una Coach Evolutiva

delle Persone all'interno del ruolo

ad un Business Sostenibile.

con la passione per la trasformazione

anni come Consulente, Corporate Coach

e Formatore a fianco di imprenditori e lavoratori per riprogettare le loro organizzazioni integrando i Valori Umani

#### Programmi di Sviluppo Personale e Professionale

- Leadership Etica
- Riprogettare la Cultura Aziendale: dal Fare all'Essere
- Guidare l'organizzazione attraverso i Valori Umani
- Guardare "Oltre": l'Organizzazione come "eco-sistema"
- Comunicazione non Violenta
- Mindfulness per una Leadership consapevole
- Mindfulness at work gruppi on line e in presenza
- La Servant Leadership per la promozione del benessere
- Team Coaching
- Group Coaching
- Formazione e Coaching per Dirigenti e Manager

#### Missione Professionale:

Sostenere l'Evoluzione della coscienza umana per permettere la creazione di modelli organizzativi di business etico e creativo al servizio dello sviluppo individuale, sociale ed economico

> Nessuna organizzazione può evolvere oltre il livello di consapevolezza dei suoi Leaders. [cit. Frederic Laloux]





VALORE NELL'EDILIZIA



IMPRESA DI COSTRUZIONI

Via Del Perlar, 37A 37135 Verona Tel 045 8300470 - Tel 045 8302067 info@ferrettiholding.it - www.ferrettiholding.it.



Via Malta 12 - Brescia - Tel. 030.220414



- Certificazione prodotto Verifiche periodiche
- Verifiche straordinarie



### **ATTREZZATURE** DI SOLLEVAMENTO







· Verifiche periodiche



CENPI.IT



#### MUSICOTERAPIA

· Musicoterapia: specializzazione modello Benenzon Formazione Modello Benenzon

· Supervisione in ambito musicoterapico · Formazione del personale socio-sanitario nella comunicazione non-verbale

• Supervisione sonoro-ambientale per il benessere della comunità Suonoterapia

#### Studio Infermieristico Ass. ELVI di Viola Patrizia e Eliotropio Stefania

Assistenza infermieristica di natura tecnica - relazionale - educativa - Naturopatia

Per contatti: tel. 3487048337 - E-mail: studio.elvi@libero.it - Verona



# **TECNOMISURE**

#### Tecnomisure s.r.l.

Via A. Volta, 23 - 37062 Dossobuono (VR) Tel. 045 860 09 76 - Fax 045 861 77 62 info@tecnomisure.com - www.tecnomisure.com







Tecnotherm s.r.l. - Via E. Fermi, 51 - 37136 Verona Tel. 045 583177 - Fax 045 8622110 E-mail: info@tecnotherm.it



Lo studio si occupa di progettazione architettonica, strutturale, antisismica. Creazione di render fotorealistici e consulenza per catasto, bonus energetico e sismabonus

> Bosco Chiesanuova (VR) Tel. 045.6780178 info@studiotecnicovalbusa.it

Arredo per case di riposo



CARE s.r.l. Strada Noalese, 69 31100 TREVISO

Tel. 0422 22479 E-mail: care@caresrl.com www.care-srl.it





PRODOTTI E SERVIZI PER ACCONCIATORI E CENTRI ESTETICI

Mavida Centro Cosmesi S.r.l. Via Staffali 7/a 37062 Dossobuono di Verona T+39 045 513180 F+39 045 8617640 www.mavidasrl.it

















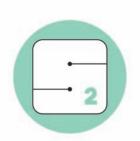


- Trasporto opere d'arte con imballaggio
- Spostamento e manutenzione uffici
- Noleggio elevatori con operatore
- Noleggio autogru con operatore
- Traslochi accurati con imballaggio

Via Gabbiola, 3 - 37057 S. Giovanni Lupatoto (VR) Gianni 335 8429619 - Davide 349 4342623 - scabarifullservice@alice.it



Lupatoto (VR) - Tel. e Fax 045/9250633 - omavsas@tiscali.it



### LA SANITARIA di Ferro Valeria & c. sas

Via Ospedale Vecchio, 11 37047 San Bonifacio (VR) Tel. 045 7611332 Fax 045 6102244 info@lasanitaria.com www.lasanitaria.com

Vendita e Assistenza Attrezzature Medico Sanitarie





OMEOPATIA - ERBORISTERIA - VETERINARIA - SANITARIA - DERMOCOSMESI - AUTOANALISI DEL SANGUE - NOLEGGIO ELETTROMEDICALI - TEST DELLA PELLE E DEL CAPELLO DIETE PERSONALIZZATE - CUP

> Via de Gasperi, 43 - 37057 Raldon (VR) - Tel. 045 8730010 la farmacia è aperta anche il sabato pomeriggio dalle 15,30 alle 19,30





### VIDEOISPEZIONI - RISANAMENTO TUBAZIONI

### Cacciatori Mario & Mirko s.n.c.

37134 VERONA - Via Palazzina, 71 - Tel. 045 8266018 - Fax 045 8202752 E-mail: cacciatori.snc@tiscalinet.it

**AUTOSPURGHI - DEPURAZIONI - LAVAGGIO TUBAZIONI LOCALIZZAZIONE TUBAZIONI E POZZETTI** 





Sede: Via Messedaglia, 6a 37135 Verona (VR) - Italia Tel: +39 045.504088 - Fax: +39 045.580288

Vaporusa Spa info@vaporusa.com www.vaporusa.com

Filiale: Via R. De Troja, 49 25010 Borgosatollo (BS) Italia Tel.: +39 030.2501753 - Fax: +39 030.2501754





L'energia ed il calore del tuo paese

Sede legale e sportello di SAN GIOVANNI LUPATOTO (VR) Via San Sebastiano, 6 - Tel. 045 8753215 - Fax 045 8779802 ORARI DI APERTURA SPORTELLO Da Lunedì a Sabato 09.00 - 12.00 Martedì 09.00 - 16.00 (orario continuato)

Sportello di BUTTAPIETRA (VR) - Via G. Garibaldi, 13 ORARI DI APERTURA SPORTELLO Lunedì 09.00 - 12.00

Numero Verde: 800 833 315 (attivo negli orari di sportello)

info@lupatotinagas.it | www.lupatotinagas.it



37062 DOSSOBUONO DI VILLAFRANCA (VR) Via Staffali, 11/F Tel. 045 8600933 - Fax 045 8600921 - E-mail: info@cbimpianti.it



### Capi lavati ed igienizzati per il benessere dei nostri ospiti.

La Fondazione Pia Opera Ciccarelli Onlus si prende cura di tutti i tessuti usati nella struttura, garantendo i massimi standard di qualità ed igiene.

Electrolux Professional S.p.a Viale Treviso, 15 - Pordenone Tel. 0434 380854 Web: www.electrolux.it/professional



☑ @ElectroluxProlt
☑ ElectroluxProfessionalIT













VIA DIETRO FILIPPINI, 18 - 37121 VERONA

TEL. 045 590866 - FAX 045 8003134

INFO@IMPRESACENGIA.IT

WWW.IMPRESACENGIA.IT

Dal 1962 costruiamo "valori" RISTRUTTURAZIONI E COSTRUZIONI CIVILI E INDUSTRIALI

# Sugzando impianti tecnologici

Via A. Salieri 8/A - 37060 Castel d'Azzano (VERONA)
Tel. 045 8520874 - Fax 045 8548000

- E-mail: posta@idraulicasguazzardo.191.it
- Impianti sanitari Impianti di riscaldamento Impianti di refrigerazione Pompe di calore
- Gas Impianti condizionamento Impianti vapore Impianti antincendio
- Impianti solari Impianti aeraulici Impianti aspirapolvere centralizzati Impianti irrigazione



#### VECO.COSTRUIRE CON CARATTERE

Il carattere, espressione tangibile dei nostri comportamenti, è la summa di stili diversi, di segni e di simboli.

### AREE DI INTERVENTO

Edilizia Civile // Edilizia industriale // Restauro ed edifici di pregio

#### SERVIZI

Energia // Sismica // Social housing // Lavori stradali

#### VE.CO SRL

via Monte Pastello, 5D | 37057 San Giovanni Lupatoto (VR) T +39 045 8753558 | F +39 045 8779154 | **info@vecocostruzioni.it** | **www.vecocostruzioni.it** 



#### SOL-Smoke Out Lucernari srl

Via del Lavoro, 16 - Frazione di Cavazzale 36010 Monticello Conte Otto (Vicenza) Tel. +39 0444 946 812 Fax. +39 0444 946 726 E-mail. info@solservizi.it Web. www.solservizi.it



### Assistenza, installazione e manutenzione

- Evacuatori di fumo e calore Estintori Rete idranti, manichette e attacchi W.F.
   Imprignti Sprinkler Lucerpari gunele tuppel e pengiline Sistemi d'appeture
  - d'emergenza Porte e portoni tagliafuoco U.S. Uscite di Sicurezza



Commercio e lavorazioni prodotti avicoli

Commercio prodotti surgelati



Via Fossa Contarina, 1 - 37057 San Giovanni Lupatoto (Verona) Tel. 045 545163 - E-mail: pollodelon@virgilio.it

Punto vendita: Via Garofoli, 80 - Tel. 045 545034

















VENDITA E ASSISTENZA • Officina Autorizzata
Centro Revisioni DEKRA ITALIA • Gommista • Carrozzeria

Via A. Manzoni, 90 • Loc. Campagnola di Zevio (VR) • Tel. 045.8731350 • www.fratellicompri.it



eccellenza per la ristorazione

Gruppo Dac è esperienza e qualità.





Da oltre 40 anni è azienda leader nella distribuzione di food&beverage per il canale Ho.re.ca. e per la ristorazione.



PROGETTAZIONE, INSTALLAZIONE e MANUTENZIONE IMPIANTI ELETTRICI

FIORINI & ADAMI S.R.L. - Soc. Unipersonale
Viale Archimede, 17 - 37059 Santa Maria di Zevio (Verona)
Tel. 045 8731573 - Fax 045 8739379
E-mail: info@fioriniadami.it - www.fioriniadami.it















# **EUROTENDA®**

Tende da sole - Pergolati Grandi impianti - Tende tecniche

Progettazione-produzione installazione-assistenza

Via Punta, 1/A Santa Maria di Zevio (VR) Tel. 045 545624 Fax 045 8776980 E-mail: info@eurotendavr.eu www.eurotendavr.eu



l'arte del verde

Fontana Group srl - Via Platano 14

San Giorgio in Salici 37060 - Sona (Vr) Tel. +39 045 6095555 - Fax +39 045 6095167

info@fontanalartedelverde.it www.fontanalartedelverde.it









#### PER IL PRIVATO:

Giardini / Terrazzi e giardini pensili / Bioarchitettura / Muri Vegetali / Giochi d'acqua / Piscine e vasche idro / Pavimentazioni esterne / Arredo e Illuminazione.

#### PER L'AZIENDA:

Giardini riabilitativi / Aree verdi / Sedi aziendali / Verde per interni / Allestimenti ed eventi Verde pubblico e parchi / Centri sportivi / Spa - Wellness





PROGETTAZIONE D'INTERNI E FORNITURE DI ARREDI

> Tel. 030 9305720 info@caremed.it www.caremed.it

#### Acros Srl - Studio di Brokeraggio Assicurativo.

Servizi di consulenza, assistenza ed intermediazione assicurativa dedicati ad Aziende, Libere Professioni, Enti Pubblici, Aziende sanitarie. La certezza per il Cliente di aver al proprio fianco un partners con cui confrontarsi al fine di valutare ogni investimento.



Acros S.r.l. - Via Marconi, 62 - 37122 Verona - Tel: +39 045.8083611 Fax: +39 045.8083600 - m.maraia@acrosbroker.it - acrosbroker@pec.it

www.acrosbroker.it



Ceramiche Grigoli s.a.s.

Via Degli Scaligeri 38, 37012 Bussolengo (VR) Tel. 045 7150684 - Fax 045 6700729

info@ceramichegrigoli.com - www.ceramichegrigoli.com www.pavimenti-verona.com





dal 1923



Dal 1923 produttori di Olio Extra Vergine di Oliva

UNICA SEDE:

### SALVAGNO GIOVANNI FRANTOIO PER OLIVE

Contrada Gazzego, 1 37142 Nesente Valpantena (Verona)

### PER INFORMAZIONI E ACQUISTI Tel. 045 526046 - Fax 045 528151

www.oliosalvagno.com - info@oliosalvagno.it



#### Guldmann Srl

Via Savani 20/A 43126 Parma Tel. 0521 660 132 Italia@guldmann.com www.guldmann.it



reddot design award



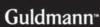


Guldmann è un'azienda specializzata nelle soluzioni per la movimentazione assistita dei pazienti. Produciamo e forniamo in tutto il mondo sistemi di sollevamento a binario, sollevapazienti a pavimento e un'ampia gamma di imbragature ed accessori.

Il nostro primo obiettivo è di garantire agli operatori sanitari di lavorare in sicurezza e di avere il tempo e le energie adeguate per compiere in modo efficiente le attività di assistenza e riabilitazione.

Guldmann mette a disposizione più di 30 anni di esperienza nel settore e uno staff di consulenti e di tecnici ogni giorno vicini ai nostri clienti.

Time to care







**788** 

## **OGNI CLIENTE** È UNICO.

## **BANCO BPM**

La Banca di Beatrice, Stefania, Carlo, Manuela, Giovanni, Barbara, Luca, Emanuele, Matteo, Caterina, Fulvio, Marina, Sabrina, Carlo, Guido, Elisa, Ettore, Matteo, Luisa, Aara, Don Carlo, Marina, Fabio, Ludovica, Simone, Paolo, Enzo, Roberto, Cristina, Giovanni, Luisa, Sonia, Alberto, Lorenza, Luisa, Camillo, Franca, Filippo, Bernard, Valeria, Andrea, Simona, Giorgia, Simone, Luisa, Luca, Giancarlo, Martina, Francesco, Gabriella, Gabriele, Alessandra, Ludovico, Aurora, Cesare, Alba, Germano, Luana, Marcello, Amita, Sergio, Maria Teresa, Guglielmo, Enrica, Salerio, Franca, Gian Piero, Simona, Gianluca, Barbara, Massimo, Erica...



Realizzazione e Manutenzione

### IMPIANTI ELETTRICI, TERMOMECCANICI E RINNOVABILI

#### ALCA IMPIANTI S.R.L.

via Ca' Nova Zampieri 13 - 37057 S. Giovanni Lupatoto - VR Tel. 045 8779020 - Fax 045 8779058 - info@alcaimpianti.it







L'obiettivo principale della Fedrigoli Costruzioni S.p.A. è quello di raggiungere un elevato livello qualitativo nelle costruzioni riducendo maggiormente i tempi di consegna e cercando di soddisfare completamente le esigenze della propria clientela.

Continuare a migliorarsi e non adagiarsi mai per poter seguire le esigenze di un mercato che cambia ormai molto rapidamente.

#### FEDRIGOLI COSTRUZIONI S.P.A.

Via Giacomo Matteotti n° 14/C - 37015 S. Ambrogio di Valpolicella (VR) Tel. 045/773.12.01 - Fax 045/686.03.66 - E-mail: info@fedrigoli.it - www.fedrigoli.it

### Edilizia RESIDENZIALE







#### Edilizia INDUSTRIALE - DIREZIONALE









Ferrari Antincendio è Centro Tecnico e Rivenditore autorizzato CEA estintori. Il nostro motto è: PRIMA DI TUTTO... SICUREZZA!

#### **SERVIZI**

- · Vendita materiale antincendio
- Manutenzione dei presidi antincendio
- Vendita materiale antinfortunistico
- Segnaletica
- Vendita dispositivi anticaduta
- · Medicina del lavoro



**ESTINTORE CEA** Progettato, Prodotto Collaudato in Italia Prodotto italiano al 100%

#### **FORMAZIONE**

- Corso Antincendio ·
  - Corso RSPP ·
- Corso Primo Soccorso ·
  - Corso Carrellisti ·
  - Corso Ple ·
- Corso spazi Confinati ·
- Corso per Trattoristi ·





Tel. 045. 8296111 • Fax 045. 8751111
E-mail: info@piaoperaciccarelli.org
 www.piaoperaciccarelli.org
www.fondomonsignorciccarelli.org

San Giovanni Lupatoto - Luglio 2018

