



CENTRO SERVIZI ALLA PERSONA

MORELLI BUGNA

Villafranca di Verona



Carta dei servizi

**CASA DI RIPOSO
"MORELLI BUGNA"**

Via Rinaldo da Villafranca, 16 - 37069 Villafranca di Verona (VR)

Tel. 045/6331500 – Fax 045/6300433

Sito internet: www.morellibugna.com

Foto di Davide Ortombina

Centro servizi alla persona

CR Morelli Bugna

**"Un servizio di qualità attento alle esigenze degli anziani
e delle loro famiglie"**

IL CENTRO SERVIZI

Il Centro servizi alla persona CR Morelli Bugna è un'Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (I.P.A.B.) ed ha lo scopo di prestare assistenza residenziale e non residenziale a persone anziane in stato di auto e non autosufficienza.

Con DGRV n. 302 del 15.03.2011 è stato accreditato per 152 posti per non autosufficienti e 4 posti per autosufficienti.

L'accoglimento presso la struttura può avere le seguenti finalità:

- assistenza continuativa a tempo **indeterminato** diretta a quelle persone autonome o meno che per condizioni psico-fisiche o sociali non sono assistibili a domicilio in maniera idonea;
- sollievo temporaneo dei familiari nell'assistenza al proprio caro per un periodo **massimo di un mese**, eventualmente prorogabile solo alle condizioni indicate nel Regolamento dell'Ente (vedi pag. 14).

PRINCIPI sull'erogazione del servizio

L'obiettivo che ci poniamo è far sì che le persone che vivono nella struttura si sentano come a casa propria, pur con le "limitazioni" derivanti dal vivere con gli altri.

Per raggiungere questo scopo, il Centro servizi alla persona CR Morelli Bugna dà concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali relativi all'erogazione del servizio:

- **Uguaglianza:** viene garantito agli Ospiti un trattamento che non discrimini le persone per razza, sesso, censo, convinzioni religiose o politiche.
- **Imparzialità:** il Centro servizi alla persona CR Morelli Bugna garantisce che il personale in servizio opera con trasparenza e diligenza.
- **Continuità:** l'Ente garantisce un servizio di assistenza permanente, valorizzato da momenti di verifica dei piani individuali che consentono di dare la necessaria continuità alle prestazioni socio-assistenziali e sanitarie.
- **Riservatezza:** le prestazioni sanitarie ed assistenziali vengono prestate con riservatezza e rispetto, garantendo il segreto professionale sulle informazioni relative a diagnosi e cure.
- **Dignità umana:** le prestazioni sanitarie ed assistenziali vengono prestate nel rispetto della dignità umana e nella massima considerazione della sfera privata e personale.
- **Partecipazione:** la struttura si impegna a coinvolgere gli Ospiti e i loro parenti, ponendoli in condizione di esprimere la propria opinione sulla qualità delle prestazioni, incentivando la formulazione di eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio e garantendo una risposta pronta, chiara ed esauriente ad eventuali reclami.

- **Professionalità:** il Centro servizi garantisce che il personale in servizio è dotato della necessaria professionalità, mantenuta ed accresciuta attraverso un processo di formazione continua.
- **Efficacia ed efficienza:** viene perseguita l'efficienza dei servizi (cioè l'erogazione delle prestazioni previste senza inutili perdite di risorse) senza comprometterne l'efficacia (cioè il raggiungimento dell'obiettivo).
- **Individualità:** ogni Ospite è considerato come unico e vengono previsti piani assistenziali personalizzati.

Il Centro servizi alla persona CR Morelli Bugna, al fine di mantenere elevato il servizio offerto, ha ottenuto nel 2003 la certificazione del proprio Sistema di Gestione per la Qualità secondo la normativa UNI EN ISO 9001.



CENTRO SERVIZI ALLA PERSONA
MORELLI BUGNA
Villafranca di Verona

POL	QM	Rev 2 del 23.10.2009	Pag. 1 di 1
-----	----	----------------------	-------------

POLITICA DELLA QUALITÀ

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

La Direzione della casa di riposo ha implementato, in ottemperanza agli indirizzi definiti dal Consiglio di Amministrazione, un Sistema di Gestione della Qualità che soddisfa i requisiti espressi nella Norma internazionale UNI EN ISO 9001:2008.

La politica della qualità si concretizza nei seguenti impegni:

- capire chiaramente i bisogni degli ospiti e delle loro famiglie, fornendo i servizi sanitari, assistenziali ed alberghieri adeguati alle varie esigenze, personalizzandoli per quanto possibile;
- promuovere la formazione continua del personale della struttura per favorirne la crescita professionale al fine di migliorare continuamente i servizi;
- stabilire i requisiti di qualità dei servizi e coinvolgere tutti i dipendenti nel loro raggiungimento.

OGNI RISORSA INTERNA DEVE SENTIRSI COINVOLTA A REALIZZARE IL SISTEMA QUALITÀ E AD ATTUARE QUANTO VIENE PREVISTO DAL SISTEMA.

TUTTI SONO INVITATI A SUGGERIRE OGNI POSSIBILE MIGLIORAMENTO!

II DIRETTORE

Villafranca di Verona, 23 Ottobre 2009

STRUTTURA

Il Centro servizi, ubicato nel centro storico di Villafranca di Verona, è disposto su cinque livelli: tre piani di degenza, un piano rialzato e un piano seminterrato.

Ogni piano di degenza dispone di 52 posti letto localizzati in undici stanze singole e quindici stanze a due o più letti. Tutte le stanze sono dotate di bagno privato e aria condizionata.

Ai piani vi sono inoltre un ambulatorio medico e infermieristico, un ufficio a disposizione della coordinatrice di piano, un cucinino, un locale per i bagni assistiti, una sala ristorante e uno spazio per varie attività.

Al piano rialzato si trovano, all'ingresso, la portineria, il bar, la zona soggiorno con sala tv, la sala da pranzo e la cucina. Dopo la portineria, sulla destra, si trovano l'ufficio dell'Assistente Sociale, della logopedista e della psicologa e l'ufficio animazione.

E' presente anche una piccola Cappella dove potersi raccogliere in preghiera.

Nel seminterrato sono presenti la palestra per la fisioterapia, la stanza per la parrucchiera, la lavanderia, il locale di sterilizzazione e l'ufficio del servizio manutenzione.

Gli uffici amministrativi si trovano al primo piano di un antico palazzo ristrutturato denominato Corte Bottacini-Bisinelli che si affaccia sul parco del Centro Servizi.

All'esterno un ampio e curato parco consente di godere dell'ombra e della frescura di piante secolari. Nel medesimo, durante la stagione estiva, vengono svolte varie attività di intrattenimento.

SERVIZI OFFERTI

Assistente Sociale e Uffici Amministrativi

L'assistente sociale del Centro servizi è la figura di riferimento per chi voglia presentare la domanda di accoglimento.

L'assistente sociale e gli uffici amministrativi, nell'ambito delle rispettive competenze, sono a disposizione degli Ospiti e dei loro familiari per informazioni relative ai procedimenti amministrativi dell'Ente.

Per gli Ospiti non in grado di attendervi personalmente o mediante i loro familiari, il disbrigo di eventuali adempimenti di carattere amministrativo è garantito dagli uffici preposti.

Valutazione di ingresso

All'ingresso in struttura, ogni professionista effettua una valutazione dell'ospite, con lo scopo di conoscerlo ed individuare eventuali bisogni in vista della predisposizione del Piano di Assistenza Individualizzato.

Unità Operativa Interna e Piano di Assistenza Individualizzato

Per ogni nuovo Ospite, entro il mese successivo da quello di ingresso, si riunisce l'Unità Operativa Interna (UOI), coordinata dall'assistente sociale e costituita da: medico, coordinatrice di piano, infermiere, operatore socio sanitario, educatore, fisioterapista, logopedista in occasione della quale viene redatto un Piano Assistenziale Individualizzato o PAI. Scopo del Piano è di stabilire degli obiettivi per l'Ospite e quindi orientare verso gli stessi gli interventi socio-assistenziali e sanitari monitorando nel tempo i risultati raggiunti.

L'obiettivo di lavoro all'interno di questo progetto è di stimolare e valorizzare le capacità residue dell'Ospite nonché di contenere, ove è possibile, il naturale decadimento psico-fisico.

L'aggiornamento del PAI avviene con frequenza annuale e l'assistente sociale si preoccupa di informare il familiare di riferimento della modifica degli obiettivi.

SERVIZI SANITARI:

Servizio medico

All'interno della struttura sono presenti tre medici di medicina generale, nominati dall'Azienda U.L.S.S. 9 Scaligera, che garantiscono in collaborazione con il personale infermieristico, la cura dell'ospite sotto l'aspetto sanitario, ognuno per gli ospiti del piano a cui è assegnato.

Servizio di coordinamento

Per ogni piano di degenza, ciascuna Coordinatrice Socio Assistenziale organizza l'attività degli Infermieri Professionali e degli Operatori Socio Sanitari.

In caso di problematiche o richieste di vario genere di natura assistenziale si consiglia di rivolgersi prioritariamente a tale figura.

Servizio infermieristico

Quotidianamente gli infermieri preparano e distribuiscono le terapie, collaborano con i medici durante le visite, nella tenuta delle cartelle degli ospiti e nell'organizzazione delle visite specialistiche. Effettuano le

medicazioni, il monitoraggio dei parametri vitali e tutte le azioni volte al raggiungimento degli obiettivi stabiliti nel piano assistenziale individualizzato. Il Centro servizi garantisce la presenza di almeno un Infermiere Professionale 24 ore su 24 e provvede, senza alcun costo aggiuntivo, all'approvvigionamento dei farmaci e dei presidi sanitari necessari (pannoloni, cateteri, ausili, ecc.).

Servizio di fisioterapia

Le attività riabilitative mirano al recupero e/o al mantenimento delle capacità funzionali residue attraverso interventi riabilitativi individuali o ginnastica di gruppo.

La struttura è dotata di una palestra attrezzata per le attività fisioterapiche dove vengono svolte le terapie e utilizzati strumenti appropriati per il raggiungimento degli obiettivi.

Gli interventi dei fisioterapisti vengono effettuati su indicazione del medico e vengono preferibilmente stabiliti degli appuntamenti regolari allo scopo di raggiungere gli obiettivi legati alla patologia e di aiutarli nell'orientamento spazio-temporale.

Riabilitazione logopedica

La logopedista, previa propria valutazione, attiva percorsi riabilitativi psicocognitivi, relazionali e comunicativi.

Servizio di podologia

L'Ente si avvale della collaborazione di un podologo esterno che si occupa della cura e medicazione dei piedi, nella normalità e nella patologia, e delle mani in caso di necessità.

SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI

Igiene e cura della persona: igiene quotidiana personale, bagno assistito, rasatura barba, aiuto nell'assunzione dei pasti, sostegno nella deambulazione. In tutte queste attività gli Ospiti sono seguiti ed assistiti da Operatori Socio Sanitari.

Sostegno psicologico

La psicologa garantisce l'eventuale supporto psicologico agli Ospiti e, qualora richiesto, ai loro familiari.

Servizio parrucchiera

All'interno della struttura è presente il servizio di parrucchiera di cui l'ospite usufruisce senza nessun costo aggiuntivo.

L'ente dispone di una stanza-parrucchiera attrezzata, ma l'attività viene svolta anche presso i piani degenza per agevolare gli ospiti che si spostano con difficoltà. Sono offerti i servizi di piega, taglio, tinta e permanente. L'acquisto dei prodotti per tinta e permanente è a carico dell'ospite.

Attività di animazione

Il servizio di animazione provvede all'organizzazione e gestione di diverse attività a carattere ricreativo e di divertimento, ma anche di stimolazione e socializzazione, quali giochi di gruppo come la tombola, feste a tema in occasione del Natale, del Carnevale e dei compleanni, uscite in paese, incontri con cori e gruppi musicali, gite in varie località sia della provincia di Verona che delle province limitrofe.

Sono attivati progetti specifici come la musicoterapia, pet-teraphy e attività individuali.

Assistenza religiosa

Viene garantita la presenza di un sacerdote due volte la settimana per l'assistenza spirituale agli ospiti, nonché l'appoggio del parroco e dei frati cappuccini del convento di Villafranca per la messa domenicale e le altre ricorrenze.

SERVIZI ALBERGHIERI:

Servizio ristorante

Il Centro servizi alla persona CR Morelli Bugna ha affidato il servizio di ristorazione in appalto ad una ditta esterna che, per la preparazione dei pasti, utilizza la cucina dell'Ente. Il servizio ristorazione viene effettuato nelle sale da pranzo presenti nei reparti e al piano terra nella sala ristorante

Servizio di lavanderia

Il Centro servizi alla persona CR Morelli Bugna ha affidato il servizio di lavaggio e stiratura della biancheria piana e degli indumenti degli ospiti in appalto ad una ditta esterna, mentre la lavanderia interna si occupa prevalentemente della distribuzione del guardaroba.

Servizio bar

Il bar, gestito da un'associazione di volontariato che opera all'interno del Centro servizi, è collocato all'ingresso del Centro servizi ed è aperto tutti i giorni escluso il lunedì.

In alternativa al servizio bar sono a disposizione, al piano seminterrato, alcuni distributori automatici di bevande calde, fredde e snacks.

Servizio trasporti

E' a disposizione degli Ospiti un servizio che prevede il trasporto con automezzo dell'Ente per l'accompagnamento per visite mediche esterne alla struttura, per uscite concordate preventivamente con l'Assistente Sociale, o per gite.

POSTO SOLLIEVO

Il posto sollievo rappresenta un ricovero temporaneo, un mese eventualmente prorogabile, che offre alloggio, assistenza e vigilanza sanitaria.

Dato il breve periodo di permanenza, non è possibile attivare le seguenti attività previste per gli ingressi definitivi:

- PAI (Piano di assistenza individualizzato)
- VALUTAZIONE DI INGRESSO DEI PROFESSIONISTI (logopedista, psicologo, animatrice, fisioterapista) -

Un'attenzione particolare è posta al servizio di fisioterapia.

E' possibile attivare interventi fisioterapici e riabilitativi, soprattutto per gli anziani dimessi dalle divisioni ospedaliere non immediatamente assistibili a domicilio e che necessitano di un periodo di convalescenza.

Questi periodi in struttura possono essere quindi utili per svolgere attività di riabilitazione, promuovere il recupero dell'anziano e il mantenimento delle abilità funzionali.

Perchè tutto ciò sia fatto nel rispetto della sicurezza dell'ospite, è richiesto che sia il fisiatra, cioè il medico specialista, ad indicare la specifica attività riabilitativa da svolgere, attraverso una prescrizione da farsi predisporre possibilmente prima dell'ingresso in struttura.

ALTRE INFORMAZIONI UTILI

Ricoveri ospedalieri

In caso di ricovero ospedaliero dell'Ospite, non è possibile per il Centro servizi garantire la presenza di proprio personale presso la struttura ospedaliera. Il servizio lavanderia interno rimane a disposizione per il lavaggio della biancheria sporca dell'ospite degente in ospedale ma è richiesto ai famigliari di provvedere personalmente al ritiro/consegna della biancheria sporca e pulita.

Accesso alla documentazione

Per ottenere il rilascio di una copia della cartella clinica o altra documentazione riguardante l'ospite occorre rivolgersi all'Assistente Sociale che fornirà l'apposito modulo da compilare ed eventuali informazioni su modi e tempi di consegna.

Suggerimenti e reclami

I suggerimenti e gli eventuali reclami sui servizi erogati vanno segnalati all'Assistente Sociale oppure alla Coordinatrice di piano utilizzando la modalità preferita (verbale, telefonica o tramite posta).

Tutti i reclami vengono gestiti nel rispetto di una procedura che, se necessario, prevede un'indagine su quanto accaduto e la valutazione di un'eventuale azione correttiva che assicuri il non-ripetersi del problema/errore.

A tutti i reclami viene garantita una risposta verbale o scritta.

Comitato parenti

E' attivo presso il Centro servizi alla persona CR Morelli Bugna un "Comitato Familiari Ospiti". In fase di accoglimento l'Assistente Sociale provvede a consegnare al familiare il modulo di sottoscrizione e a dare le necessarie informazioni.

DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

PER L'ACCOGLIMENTO

Prima dell'ingresso presso il Centro Servizi, sarà necessario presentare i seguenti documenti:

- fotocopia della carta d'identità o altro documento d'identità valido;
- fotocopia del codice fiscale;
- tessera sanitaria in originale;
- tessera elettorale (nel caso di ospitalità prolungata);
- eventuale documentazione dell'invalidità civile;
- documentazione sanitaria recente e completa;
- certificato del medico curante con diagnosi, terapia, dosaggi e orari di somministrazione (se previsti in terapia è necessario siano specificati anche i dosaggi coumadin e i dosaggi insuline);
- modulo della contenzione in uso compilato e firmato dal medico di base (fac simile consegnato dall'assistente sociale);

Solo per gli ospiti in posto temporaneo di sollievo è necessario presentare prima dell'ingresso:

- nome, cognome e numero di telefono del medico curante con specificati gli orari di ambulatorio;
- impegnative per esami ematici e/o visite specialistiche programmate nel periodo di accoglimento;
- dichiarazione del medico curante che non sussistono controindicazioni all'attività motoria (ginnastica di gruppo, utilizzo pedaliera);
- referto di visita specialistica fisiatrica, in caso di necessità di attivazione del servizio di fisioterapia, con indicazione del trattamento riabilitativo da attivare (per recupero da trauma il referto deve essere immediatamente precedente all'accoglimento, negli altri casi deve essere recente – massimo un mese dall'emissione).

RETTE DI DEGENZA ANNO 2017

Le rette in vigore, determinate annualmente con deliberazione del Consiglio di Amministrazione, sono comprensive di tutti i servizi descritti in precedenza e così stabilite:

CATEGORIA	RETTE 2017
POSTO CON IMPEGNATIVA di residenzialità (1° livello N.A. – 2° livello R.S.A.)	
▪ stanza multipla	€ 53,50
▪ stanza doppia ala nuova	€ 54,20
▪ stanza singola	€ 56,70
POSTO PRIVATO (senza impegnativa)	
▪ stanza multipla	€ 75,50
▪ stanza doppia ala nuova	€ 76,20
▪ stanza singola	€ 77,70

In caso di ASSENZA, la retta per il mantenimento del posto convenzionato e non convenzionato è ridotta del 25% nei seguenti casi:

- per i giorni di ricovero ospedaliero;
- per i soli primi 5 giorni, nel caso di assenza diversa dalla ospedalizzazione.

Nel caso di richiesta di conservazione del posto con impegnativa per un periodo superiore a 5 giorni, per motivi diversi dal ricovero ospedaliero, la retta giornaliera viene incrementata del valore dell'impegnativa di residenzialità (€ 49,00 per il 1° livello N.A. ed € 56,00 per il 2° livello R.S.A)

Si fa presente che la retta è omnicomprensiva, ovvero non è richiesto alcun costo aggiuntivo per farmaci, trasporti in ambulanza per visite esterne alla struttura e tutti gli altri servizi offerti.

CATEGORIA	RETTA 2017
POSTO SOLLIEVO	€ 80,50

Per il posto sollievo i farmaci ed gli eventuali trasporti in ambulanza sono a carico dell'ospite.

DEPOSITO CAUZIONALE

Prima dell'effettivo accoglimento a tempo indeterminato è necessario provvedere ad un deposito cauzionale pari a € 2.500,00.

Per il posto sollievo, il deposito cauzionale è sostituito dal pagamento anticipato della retta 60 giorni prima della data di accoglimento o all'atto della domanda o della proroga (rimborsabile solo in caso di decesso).

Agg. 16.05.2017

Allegato 2 – CARTA DEI SERVIZI

*Alleghiamo di seguito alcuni standard dei servizi e
alcuni indicatori con i dati relativi all'anno 2016*

Processo	PRESENZA DA DOTAZIONE ORGANICA
Medico al piano	15 o 12 ore alla settimana in base al numero di assistiti
Infermieri professionali	24 ore su 24
Logopedista	18 ore alla settimana (su 4 giorni)
Psicologa	18 ore alla settimana (su 4 giorni)
Podologo	1 mattina alla settimana
Fisioterapiste	5 giorni la settimana (mattina o pomeriggio). Il servizio è sospeso nei giorni festivi infrasettimanali.
Servizio animazione	Dal lunedì al venerdì sia mattina che pomeriggio. Il sabato solo mattina. Il servizio è sospeso nei giorni festivi infrasettimanali.
Processo	FREQUENZA GARANTITA
Rilevazione parametri per ospiti senza particolari esigenze sanitarie: visita medica, pressione arteriosa, saturazione, frequenza cardiaca, peso	Semestralmente
Analisi del sangue per ospiti senza particolari esigenze sanitarie	Annualmente
Igiene personale assistita (pulizia del viso, occhi, orecchie, torace, mani, piedi e igiene intima)	Quotidianamente
Mobilizzazione in poltrona o in carrozzina ospiti, salvo diversa indicazione del medico	Mattina e pomeriggio
Taglio e piega capelli	1 intervento al mese
Taglio della barba	3 volte la settimana
Pasti	Menù invernale ed estivo articolati su 4 settimane
Pulizie	1 volta al giorno delle stanze ospiti e 2 volte al giorno dei servizi igienici

Allegato 2 – CARTA DEI SERVIZI

Processo	Descrizione Indicatore	INDICATORE	Valori anno 2016
Risorse umane	Ore di formazione svolte in generale	<i>N° ore di formazione</i>	1739,5
Assistenza ospiti	Efficienza elaborazione primo PAI	<i>Tempo medio di elaborazione (gg)</i>	37,88
	Efficienza aggiornamento PAI	<i>Tempo medio di aggiornamento PAI (mesi)</i>	6,59
	<i>Immagine e presenza sul territorio</i>	<i>N° domande d accogliamento gestite</i>	354
	Media mensile bagni per ospite	$\frac{\text{N° bagni}}{\text{gg presenza ospiti}}$	4,11

Aggiornato al 16.05.2017

Orari di visita

Sono consigliati a familiari ed amici i seguenti orari di visita:

dalle ore 09:30 alle ore 11:30

dalle ore 15:30 alle ore 18:00

Nel caso in cui non fosse possibile rispettare gli orari indicati, sarà opportuno concordare con l'infermiera del piano la possibilità di visitare i propri cari in altri momenti, sempre nel rispetto delle abitudini degli altri Ospiti del Centro servizi.

Come contattarci:

Centralino tel. 045/6331500

Fax 045/6300433

Assistente Sociale 045/6331526

Primo piano tel. 045/6331533

Secondo piano tel. 045/6331534

Terzo piano tel. 045/6331535

E-mail: info@morellibugna.com

assistentesociale@morellibugna.com

SITO INTERNET: www.morellibugna.com

Il Direttore