



# CENTRO SERVIZI DOTT. PEDERZOLI



Carta Servizi





**“Persone che assistono Persone”**

# INTRODUZIONE ALLA CARTA SERVIZI

La carta dei servizi è un valido strumento per presentare il Centro Servizi "Dott. Pederzoli", l'organizzazione e i servizi offerti. Il Regolamento interno fissa le finalità, i compiti ed i principi generali ai quali il Centro Servizi Dott. Pederzoli ispira la propria attività.

Si vuole proporre uno strumento con il quale, chi usufruisce dei servizi, possa contribuire al miglioramento generale del Centro Servizi in termini di qualità ed efficienza, in sinergia con tutto il personale impegnato. Siamo convinti che anche attraverso le Vostre osservazioni e i vostri giudizi riusciremo a fornire un servizio sempre più confacente alle esigenze delle persone che assistiamo quotidianamente.

La Direzione

**“Lavoriamo per la qualità della vita”**



### Collocazione geografica

Il Centro Servizi Dott. Pederzoli è sito in Via Piero Pederzoli n. 2 a Castelnuovo del Garda (VR), sorge in prossimità dell'Ospedale P. Pederzoli, è facilmente raggiungibile con i mezzi di trasporto. È una delle strutture territoriali socio-sanitarie e sanitarie extraospedaliere rivolte alla persona, presenti sul territorio autorizzate/accreditate dalla Regione Veneto.

L'unicità di questa Struttura è data dal felice connubio tra l'ottima collocazione ambientale e l'elevato livello di prestazioni socio-sanitarie, sanitarie e alberghiere garantite alle persone che ne usufruiscono, con lo scopo di far sentire le stesse, parte di una "grande famiglia".

### Scopi e principi fondamentali

La gestione e l'erogazione di servizi assistenziali, socio-sanitari e sanitari integrati sono volti a garantire un'adeguata qualità di vita in favore delle persone assistite. L'attività del Centro Servizi Dott. Pederzoli si svolge nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

#### Uguaglianza e imparzialità

Ogni persona ha diritto di ricevere i servizi e l'assistenza più adeguata senza discriminazione di sesso, razza, religione, lingua, opinioni politiche e condizioni socio-economiche. La relazione tra staff e le persone assistite è ispirata ai criteri di giustizia, imparzialità e rispetto della persona.

#### Continuità

Il Centro Servizi assicura la regolarità e la continuità dell'assistenza mediante la predisposizione di opportuni turni di servizio.

#### Partecipazione

Il Centro Servizi:

- garantisce la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio; anche attraverso la compilazione del questionario di gradimento posto in reception, nucleo d'interesse o pubblicato sul sito web, condividendo i risultati tramite bacheca
- assicura l'accesso alle informazioni utili, secondo le modalità disciplinate dalla legge sulla trasparenza amministrativa e sulla riservatezza dei dati.

#### Efficacia ed Efficienza

Il raggiungimento degli obiettivi attraverso l'utilizzo ottimale delle risorse (efficacia ed efficienza) sono i criteri che caratterizzano le attività del Centro Servizi. L'organizzazione ha come obiettivo l'aumento del livello di qualità delle prestazioni socio-sanitarie e assistenziali.

## 2

## LA MISSIONE DELL'ENTE

La mission del Centro Servizi Dott. Pederzoli è ospitare, assistere, curare e riabilitare le persone che vi risiedono.

Gli obiettivi generali del Centro Servizi Dott. Pederzoli sono di seguito elencati:

1. Promuovere il benessere psico-fisico della persona ottimizzando la qualità di vita della stessa;
2. Garantire un'assistenza qualificata e personalizzata;
3. Effettuare una formazione continua al personale, al fine di sostenere la motivazione e rivalutare la preparazione tecnico-professionale;
4. Finalizzare gli interventi di tutte le figure professionali per il soddisfacimento dei bisogni dell'assistito.

Gli obiettivi si concretizzano nei seguenti aspetti:

- umanizzare le cure e l'assistenza;
- definire e aggiornare, attraverso valutazioni multidimensionali e multiprofessionali, progetti e interventi personalizzati, individuali e/o di gruppo;
- offrire occasioni di relazioni sociali in un ambiente confortevole e stimolante;
- favorire il mantenimento dei rapporti familiari, il contatto con amici o conoscenti;
- lavorare con serenità e disponibilità per formare una squadra sinergica.

Tutto ciò va a integrarsi con la trasparenza dell'operato e dell'etica professionale.



# 3

## IL PERSONALE DEL CENTRO SERVIZI

L'organigramma del personale del Centro Servizi Dott. Pederzoli prevede la presenza, in numero adeguato, delle professioni necessarie per garantire la migliore qualità di vita delle persone che usufruiscono dei servizi



# 4

## LA STRUTTURA

Il Centro Servizi dott. Pederzoli è una struttura composta da diverse unità d'offerta quali:

- **Residenza Socio-Sanitaria Assistenziale per persone anziane non autosufficienti;**
- **Ospedale di Comunità;**
- **Hospice;**
- **Centro diurno per persone anziane non autosufficienti.**

Offre occasioni di vita comunitaria e attività quotidiane, attività finalizzate al mantenimento delle abilità residue, assistenza medica, infermieristica e riabilitativa accompagnate da un elevato livello di assistenza tutelare e alberghiera.

### Gli spazi per i servizi generali comprendono:

- area di ingresso
- sede direzionale con uffici amministrativi
- bar
- cappella
- sala conferenze/teatro
- salotto per cura della persona
- giardino attrezzato

### Servizi amministrativi

Gli Uffici Amministrativi del Centro Servizi Dott. Pederzoli provvedono alla regolare gestione tecnico-organizzativa e finanziaria della struttura e alla custodia di tutta la documentazione anagrafica, amministrativa e sanitaria relativa alle persone accolte.

**Il front-office è aperto al pubblico con i seguenti orari:**

**dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle 18,00**

**sabato dalle ore 8,30 alle 12,00 chiuso i festivi**

**Gli Uffici amministrativi sono aperti al pubblico con i seguenti orari:**

**dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle 15,30**

**Sono chiusi il sabato e i festivi**

### La tutela della privacy

Tutto il personale che opera nel Centro Servizi Dott. Pederzoli è tenuto a mantenere la massima riservatezza in merito ai dati personali e sensibili riguardanti le persone accolte e loro familiari

### Effetti personali

La direzione del Centro Servizi Dott. Pederzoli declina ogni responsabilità in caso di furto o smarrimento di oggetti personali, pertanto consiglia agli ospiti di non tenere oggetti di valore o denaro in camere e/o lasciarli incustoditi.

Per smarrimento o danni di occhiali da vista, protesi dentarie, acustiche e di altri ausili di tipo sanitario, il Centro Servizi Dott. Pederzoli non può ritenersi responsabile.



### Lavoro per progetti

Lavorare per progetti finalizzati è una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata in un lavoro di condivisione di determinati obiettivi e risultati.

Il primo momento consiste nella rilevazione dei bisogni della persona per valutare la situazione fisica, psicologica e relazionale, questa fase valutativa viene effettuata all'interno dell'équipe multi-professionale.

Successivamente si definirà un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare o impedire il decadimento funzionale e cognitivo.

Si procederà, infine, alla verifica dei risultati conseguiti valutando se proseguire con lo stesso intervento o modificarlo. Tutte le figure professionali facenti parte dell'organizzazione lavoreranno in modo integrato e coordinato per ottenere un risultato, tramite un approccio funzionale e globale. Gli interventi saranno personalizzati, i comportamenti e le attenzioni di tutto il personale saranno finalizzate a soddisfare i bisogni della persona residente.

Numerosi sono i progetti terapeutico-riabilitativi realizzati quotidianamente all'interno dell'organizzazione.

Lo stato psico-fisico e relazionale della persona viene periodicamente monitorato. Tale valutazione consentirà di verificare se sono stati raggiunti gli obiettivi programmati.

### Indicatori di qualità

Con periodicità annuale vengono monitorati dalla Direttrice e dal Responsabile Servizio Qualità, gli indicatori di qualità che vengono stabiliti precedentemente con Riesame di Direzione.

### Gli alloggi

L'architettura degli interni, studiata secondo particolari criteri ergonomici sanitari è concepita per garantire alla persona che ne usufruisce un comfort familiare e all'operatore tecnici nel rispetto delle normative vigenti.

### Servizio dell'igiene dell'ambiente

La pulizia di tutti gli ambienti del Centro Servizi Dott. Pederzoli è curata quotidianamente da personale idoneo, così come quella delle aree esterne.

### Formazione del personale

La formazione del personale riveste una funzione fondamentale per la qualità dell'erogazione dei servizi alla persona, si caratterizza attraverso la partecipazione a corsi di aggiornamento, scambio di esperienze nonché sostegno alla partecipazione a convegni e percorsi di studio.

Periodicamente vengono organizzate riunioni con tutto il personale, allo scopo di migliorare l'attività lavorativa e organizzativa.

Viene inoltre pianificata la partecipazione delle diverse figure professionali a corsi di formazione esterni e a convegni su tematiche di specifico interesse.

### **Servizio prevenzione e protezione**

Una grande sensibilità, viene rivolta alla sicurezza delle persone che alloggiano o prestano la propria attività lavorativa presso il Centro Servizi. Tutto il personale viene formato per assicurare una vita di comunità tranquilla.

### **Sistemi informativi scritti**

Sono a disposizione del personale strumenti di informazione scritti e aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili.

Gli strumenti a disposizione del personale sono: protocolli, procedure, linee guida, circolari, piani di assistenza individuali e piani di lavoro.

### **Reclami e suggerimenti**

Qualora un ospite/paziente o un suo familiare, intenda segnalare un qualunque tipo di disservizio o di suggerimento, può rivolgersi direttamente al Responsabile Servizio Qualità, oppure tramite e-mail: [qualita@centroservizipederzoli.it](mailto:qualita@centroservizipederzoli.it).

Ogni segnalazione sarà accolta e valutata, con l'obiettivo di apportare continue migliorie a tutti i servizi.

In tale ottica, l'opinione degli ospiti/pazienti e dei loro familiari costituisce la migliore piattaforma progettuale possibile su cui costruire la qualità del servizio.

### **Alcune norme da rispettare**

Prima di accedere alle stanze da letto avvisare il personale in servizio.

Evitare qualsiasi comportamento che possa arrecare disturbo o disagio alle persone che sono accolte e lavorano presso il Centro Servizi (uso del telefono cellulare, rumori, urla etc.). In ottemperanza alle normative vigenti è vietato fumare all'interno della struttura.

È vietato far accedere animali all'interno del Centro Servizi senza autorizzazione della Direzione.





CENTRO SERVIZI  
DOTT. PEDERZOLI

Tel. 045-6444999 – Fax 045-6444923  
e-mail: [segreteria@centroservizipederzoli.it](mailto:segreteria@centroservizipederzoli.it)  
[www.ospedalepederzoli.it/il-centro-servizi/](http://www.ospedalepederzoli.it/il-centro-servizi/)