

Centro Servizi Dott. Pederzoli



Carta Servizi







Introduzione alla Carta dei Servizi pag. 7

PRESENTAZIONE DEL CENTRO SERVIZI DOTT. PEDERZOLI pag. 8

La collocazione geografica

Scopi e principi fondamentali del Centro Servizi

LA MISSIONE DELL'ENTE pag. 9

COME SI ACCEDE AL CENTRO SERVIZI DOTT. PEDERZOLI pag. 10

La procedura di ammissione

La procedura di ingresso

L'ingresso e la valutazione della persona

P.A.I. (Piano di Assistenza Individuale) pag. 10

IL PERSONALE DEL CENTRO SERVIZI

Il personale pag. 11

LA STRUTTURA

Gli spazi per i servizi generali

Gli alloggi

I servizi igienici pag. 12

I SERVIZI OFFERTI pag. 13

Servizi amministrativi

Servizio di ristorazione

La lavanderia

Il servizio dell'igiene dell'ambiente

Il servizio psicologico pag. 14

Il servizio socio-educativo 0

Il servizio fisioterapico Pag.15

Il servizio logopedico Pag.16

Il servizio infermieristico

Il servizio socio-assistenziale Pag.17

STANDARD DI QUALITÀ

Lavoro per progetti

Indicatori di qualità

Formazione del personale

Servizio prevenzione e protezione

Sistemi informativi scritti

Reclami e suggerimenti pag. 18

ALTRE NOTIZIE UTILI

Il coinvolgimento familiare

Alcune norme da rispettare

Le visite esterne.....

Gli organismi rappresentativi dei Familiari degli ospiti

La tutela della privacy.....

Corrispettivi

Risoluzione del contratto.....

Effetti personali pag. 19

PER CONTATTARCI pag. 28



La carta dei servizi, è un valido strumento per presentare il Centro Servizi "Dott. Pederzoli", l'organizzazione ed 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.

Vogliamo proporre uno strumento con il quale chi usufruisce dei servizi proposti 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 ed i vostri giudizi riusciremo a fornire un servizio sempre più confacente alle esigenze delle persone che assistiamo quotidianamente.

La Direzione

“ Persone che assistono Persone ”

“ Lavoriamo per la qualità della vita ”





Collocazione geografica

Il Centro Servizi Dott. Pederzoli è sito in Via Piero Pederzoli a Castelnuovo del Garda (VR), sorge in prossimità della Casa di Cura Privata Polispecialistica Dott. Pederzoli, è facilmente raggiungibile con i mezzi di trasporto. È una delle strutture territoriali socio-assistenziali rivolte alla persona presenti sul territorio autorizzate 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 e alberghiere garantite alle persone che Vi risiedono, 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.
- 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 ed assistenziali.



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 ed aggiornare, attraverso valutazioni multidimensionali e multiprofessionali, progetti ed 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 ad integrarsi con la trasparenza dell'operato e dell'etica professionale.



3 MODALITÀ D'ACCESSO

La procedura di ammissione

La domanda viene compilata tramite l'assistente sociale del comune di residenza che attiva la scheda SVAMA, dalla quale scaturirà un punteggio (tramite la U.O.D.), contestualmente deve essere fatta richiesta esplicita di ammissione nella lista d'attesa del Centro Servizi Dott. Pederzoli in Via Piero Pederzoli n. 2 a Castelnuovo del Garda (Vr).

La procedura di ingresso

Al momento dell'ingresso l'ospite dovrà essere accompagnato in struttura (possibilmente in mattinata prima delle ore undici) e dovranno essere forniti i seguenti documenti:

- Documento di riconoscimento (in corso di validità) Tessera sanitaria
- Tessera sanitaria magnetica (Codice Fiscale)
- Tessera delle Esenzioni ticket
- Verbale di accertamento di invalidità civile o ricevuta di inoltro dell'istruttoria presso l'INPS
- Certificato medico indicante diagnosi e terapia in atto
- Documentazione sanitaria recente (ultimi due anni circa)
- Se già in possesso di ausili o protesi, portare gli ausili e la relativa documentazione di assegnazione dell'Ufficio Protesi dell'ULSS (non sono necessari il letto, il sollevatore, ed i pannolini)
- Se presente, portare copia della nomina di Amministratore di Sostegno, Tutore o Curatore.

L'ingresso deve avvenire entro tre giorni dalla data della comunicazione relativa alla disponibilità del posto. Diversamente, per mantenere il diritto acquisito, si dovrà comunque provvedere al pagamento della retta giornaliera totale (parte sanitaria + parte alberghiera).

Al momento dell'ingresso, verrà stipulato il contratto di accogliimento con un familiare o persona "garante" per la persona accolta che dovrà fornire i propri dati anagrafici, i nomi e gli indirizzi di familiari o conoscenti ai quali l'Amministrazione potrà rivolgersi in caso di necessità.

L'ingresso e la valutazione della persona

Di norma, le ospitalità hanno luogo di mattina, entro le ore 11,00 (esclusi festivi e prefestivi).

Al momento dell'ingresso verrà effettuata una valutazione attraverso un colloquio tra la psicologa e il caregiver che viene accolta al fine di individuare le sue abitudini ed i suoi bisogni socio - sanitari.

Nei primi giorni di permanenza, il personale fornirà tutte le informazioni affinché la persona accolta possa formarsi un adeguato quadro di riferimento dei servizi offerti:

- Quali sono e come riconoscere le diverse figure professionali;
- a chi rivolgersi a seconda delle necessità;
- la configurazione e l'utilizzo dei luoghi interni ed esterni del Centro Servizi;
- gli orari quotidiani (alzata, colazione, pranzo, riposo pomeridiano, merenda, cena);
- la possibilità di depositare denaro ed effetti personali di valore presso l'ufficio amministrativo.

Trascorso un adeguato periodo di osservazione della persona accolta (circa 10-20 giorni), l'équipe multidisciplinare, previa valutazione multidimensionale, redigerà un Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.).

P.A.I. (Piano di Assistenza Individuale)

Un'équipe multi professionale costituita da direttore, medico, coordinatore infermieristico, coordinatore di nucleo, fisioterapista, logopedista, educatore, psicologo ed assistente sociale si riunisce settimanalmente in riunioni denominate U.O.I. (Unità Operativa Interna). Tale équipe si fa carico di redigere i programmi terapeutici e riabilitativi degli ospiti mediante il P.A.I. (ovvero Piano Assistenza Individuale), che consiste in un documento di sintesi relativo al progetto globale dell'ospite costituito essenzialmente da:

- una valutazione clinico sanitaria (di competenza medico infermieristica);
- una valutazione assistenziale, funzionale e psico - sociale (di competenza delle altre figure professionali);
- la rilevazione dei bisogni dell'ospite;
- l'individuazione degli obiettivi specifici;
- gli interventi programmati e finalizzati al raggiungimento degli stessi;
- i tempi di attuazione e di verifica.

Il P.A.I. viene redatto, dopo un congruo periodo di osservazione (che può variare dai 10 giorni al mese circa dall'ingresso) almeno semestralmente o ogni qualvolta la situazione subisca repentini cambiamenti, mentre le verifiche di rivalutazione hanno cadenza trimestrale e viene condiviso con il familiare di riferimento.

Nella nostra organizzazione abbiamo individuato come referente del P.A.I. la figura dell' Assistente Sociale che è a disposizione dei familiari per la condivisione del progetto.

4 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 degli ospiti, precisamente nello specifico:

- direzione
- servizi amministrativi
- assistenza fisioterapica
- assistenza alberghiera
- coordinamento
- assistenza sociale
- assistenza socio-sanitaria
- assistenza medica
- assistenza infermieristica
- assistenza logopedica
- servizio educativo
- assistenza psicologica

Nella bacheca dell'Ente è esposto l'organigramma/ funzionigramma del personale.



5 LA STRUTTURA

Il Centro Servizi dott. Pederzoli è una struttura socio-sanitaria residenziale che accoglie persone anziane non autosufficienti e persone autosufficienti, offre occasioni di vita comunitaria e nelle attività quotidiane; attività finalizzate al mantenimento delle abilità residue, assistenza medica, infermieristica e riabilitativa accompagnata da un elevato livello di assistenza tutelare ed 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

Nei nuclei:

- sale da pranzo
- sale animazione
- palestra
- ambulatori
- soggiorni

Gli alloggi

L'architettura degli interni, studiata secondo particolari criteri ergonomici sanitari è concepita per garantire all'ospite un comfort familiare e all'operatore tecnicità nel rispetto delle normative vigenti.

Ogni letto è dotato di un dispositivo di chiamata di emergenza, in ogni stanza c'è un televisore, una scrivania anche per uso tavolo, una poltrona reclinabile e un divano.

I servizi igienici

I servizi igienici presentano dimensioni e accorgimenti tali da permettere un utilizzo sicuro e agevolato, anche per coloro che presentano ridotte capacità motorie o che necessitano di ausili per muoversi.

6 I SERVIZI OFFERTI

Alle persone che risiedono presso il Centro Servizi Dott. Pederzoli vengono erogati i seguenti servizi:

- servizi amministrativi;
- vitto;
- lavanderia;
- servizio di pulizia;
- gestione emergenze
- sostegno psicologico;
- servizio sociale;
- servizio socio-educativo;
- servizio di fisioterapia;
- servizio di logopedia;
- assistenza medica;
- assistenza infermieristica;
- servizio socio-assistenziale;
- assistenza religiosa.

Servizi amministrativi

Gli Uffici Amministrativi del Centro Servizi Dott. Pederzoli provvedono alla regolare gestione tecnico-organizzativa e finanziaria della struttura ed 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 19,00
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
chiuso sabato e festivi

Servizio di ristorazione

La distribuzione del vitto avviene con l'ausilio di appositi carrelli termici, che assicurano la corretta protezione degli alimenti e il mantenimento della giusta temperatura.

Il vitto è preparato con rigorosa osservanza delle norme a carattere igienico-sanitario.

Il menù è strutturato secondo supervisione medica e con la presenza di menù personalizzati a seconda delle varie necessità.

Gli ambienti sono arredati con tavolini per 4 persone, in modo da assicurare intimità e socializzazione al tempo stesso.

Ogni giorno viene proposto un menù differenziato, con due/tre diverse scelte per i primi, i secondi, i contorni e la frutta, realizzando così un'offerta in grado di soddisfare ogni gusto e richiesta. Il servizio può essere valutato tramite apposita scheda "Gradimento Pietanze", parte integrante degli indicatori di qualità, da parte degli ospiti stessi.

A metà mattina e nel corso del pomeriggio vengono serviti spuntini e bevande che gli ospiti possono consumare nei diversi luoghi di aggregazione.



I pasti sono serviti nei seguenti orari:

- prima colazione: dalle ore 8,00 alle ore 9,00;
- pranzo: tra le ore 12,00 e le ore 13,00;
- merenda: ore 15,00;
- cena: tra le ore 18,30 e le ore 19,30;

Durante la somministrazione del pasto i familiari/visitatori devono accomodarsi all'esterno della sala da pranzo per ragioni igieniche e per permettere a tutti gli ospiti di poter pranzare/cenare tranquillamente.

Familiari ed amici che dovessero deliberatamente e ripetutamente lasciare alimenti o farmaci agli ospiti senza comunicarlo saranno segnalati come persone pericolose per la salute degli ospiti residenti presso il Centro Servizi Dott. Pederzoli e, come tali, allontanati dalla struttura. Tutto il personale si adopererà sull'osservanza di tale disposizione.

La lavanderia

Il servizio di lavanderia dei capi di ciascun ospite è assicurato dal Centro Servizi Dott. Pederzoli.

Sono a carico dell'ospite le provviste di vestiario, compresa la biancheria personale.

Gli effetti verranno contrassegnati, al momento dell'ingresso, dal personale della lavanderia del Centro Servizi Dott. Pederzoli, per facilitare l'attribuzione dei capi sottoposti a lavaggio, la spesa dell'etichettatura sarà a carico dell'ospite.

Il 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.

Gestione dell'emergenza

Il medico è presente in struttura tutti i giorni della settimana eccetto festivi, secondo orari dallo stesso comunicati.

Nelle ore di assenza del medico (ore notturne e festive) gli infermieri possono, valutata la gravità del caso, chiamare la Guardia Medica territoriale che garantisce l'intervento presso il Centro Servizi.

Per eventi clinici acuti che richiedono indagini ed interventi sanitari non effettuabili presso il Centro Servizi o per urgenze indifferibili, l'ospite viene inviato presso ospedali limitrofi.

La famiglia è avvisata contestualmente e l'ospite viene trasferito con l'ambulanza del servizio 118.

Il servizio psicologico

È garantita la presenza di uno psicologo, che si occupa di:

- accogliere, attraverso un colloquio con i parenti al fine di raccogliere dati anamnestici e le aspettative più o meno esplicite. Attraverso un colloquio con l'ospite si valuteranno le funzioni cognitive e il tono dell'umore, aspetti che verranno monitorati per tutta la presenza dell'ospite in struttura;
- verificare l'adattamento della persona all'ambiente;
- promuovere il benessere psicologico dell'ospite al fine di migliorare la qualità della vita, lavorando in stretta sinergia con tutto lo staff;
- effettuare colloqui (su appuntamento) con i familiari o caregivers al fine di rispondere ad esigenze o chiarimenti, contenere gli stati d'ansia o deflessioni dell'umore conseguenti all'istituzionalizzazione del proprio caro;
- formare il personale attraverso corsi tematici;

- condurre gruppi di sostegno per lo staff;
- supervisionare le attività ludico-ricreative.

Il servizio sociale

All'interno del Centro Servizi opera un'Ass. Soc. che è la professionista che svolge la sua attività all'interno del cosiddetto processo di aiuto. Il suo compito principale è quello di attivare le risorse personali ed istituzionali al fine di risolvere situazioni di disagio, è inoltre la responsabile del P.A.I. (Progetto Assistenziale Individuale) ed in particolare svolge attività di:

- segretariato sociale
- attivazione della procedura d'ingresso dell'ospite
- organizzazione dell'accoglienza
- verifica e coordinamento P.A.I.

Il servizio socio-educativo

Il Centro Servizi Dott. Pederzoli intende garantire alle persone accolte servizi di assoluto rilievo per quel che concerne la qualità della vita, ben al di là del puro soddisfacimento dei bisogni primari.

La finalità è quella di attivare ogni giorno gli stimoli affinché, compatibilmente con le proprie condizioni psico-fisiche, chi risiede possa trovare anche le motivazioni per una vita attiva e ricca di interessi. Per questa ragione è operativo un articolato e qualificato servizio socio-educativo dove viene conferito all'ospite il significato della propria esistenza quotidiana presente, nonché valorizzare il vissuto passato

In ogni nucleo sarà presente un coloratissimo calendario che illustra le diverse attività, articolate durante la settimana.

Di seguito Vi elenchiamo alcune attività:

- Attività ludico-cognitive;
- Lavori manuali/creativi;
- Laboratori del ricordo;
- Attività con la musica;
- Lettura guidata di riviste e quotidiani;
- Cineforum;
- Ascolto di audiolibri;
- Cura di sé;
- Giardinaggio;
- Gite;
- Giochi di società;
- Lavoro a maglia; ...

Durante la settimana vengono inoltre proposti:

- giochi collettivi;
- uscite e gite;

Periodicamente vengono organizzate:

- feste.

Durante la bella stagione – indicativamente da maggio ad ottobre – alcune attività di animazione si svolgono all'esterno.

Il giardino percorso da vialetto e le logge al primo piano consentono ai nostri ospiti di trascorrere all'aperto, in piacevole relax, molte ore della giornata.

Il servizio fisioterapico

Il servizio di fisioterapia è finalizzato da un lato a prevenire ogni disabilità legata all'immobilità e dall'altro ad applicare interventi di recupero in tutte le situazioni di necessità.

La fisioterapia, inoltre, esercita un benefico influsso sulle



condizioni mentali degli ospiti, riuscendo quasi sempre a stimolare in essi l'automiglioramento della qualità della vita.

Si garantiscono interventi riabilitativi personalizzati, sia al letto degli ospiti, sia nell'area verde attrezzata che nella palestra del Centro Servizi.

La fisioterapia ha come obiettivo il mantenimento del maggior grado di autonomia della persona.

Attraverso il suo intervento mira a:

- prevenire menomazioni e disabilità legate ad handicap motori e alla immobilizzazione;
- informare ed educare la persona a fronteggiare le conseguenze disabilitanti della malattia;
- operare per mantenere le migliori condizioni concesse dalla malattia invalidante, ottenendo il massimo recupero funzionale possibile.

Il fisioterapista, in concreto:

- si attiva, anche previo confronto in équipe;
- insegna l'uso di ausili, valutandone l'efficacia;
- effettua interventi riabilitativi personalizzati sia a letto, che in palestra;
- svolge attività di ginnastica sia individuale che di gruppo;
- effettua interventi di supporto per gruppi di persone con problemi cognitivi e di orientamento (demenze);
- svolge funzioni di supporto al personale per il miglioramento degli interventi assistenziali, nel contesto di un progetto di recupero di autonomia della persona.

Il servizio logopedico

Il logopedista è l'operatore sanitario che interviene nel

campo della prevenzione e del trattamento riabilitativo dei disturbi del linguaggio e della comunicazione. L'attività di logopedista è volta all'educazione e rieducazione di tutte le malattie che provocano disturbi della voce, della parola, del linguaggio orale e scritto e degli handicap comunicativi, inoltre interviene in caso di disfagia.

Il logopedista opera attraverso sedute individuali o di gruppo.

In particolare, sulla base di una diagnosi e della prescrizione medica il logopedista:

- elabora, anche in équipe multidisciplinare, il bilancio logopedico volto all'individuazione e al superamento del bisogno di salute della persona;
- pratica autonomamente attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità comunicative e cognitive, utilizzando terapie logopediche di abilitazione e riabilitazione della comunicazione del linguaggio, verbali e non verbali;
- valuta e stende un piano di intervento riabilitativo nel trattamento della disfagia, al fine di adottare un regime alimentare idoneo per la persona;
- propone l'adozione di ausili, ne addestra all'uso e ne verifica l'efficacia;
- verifica la rispondenza della metodologia riabilitativa attuata agli obiettivi di recupero funzionale;
- può svolgere attività di studio, di didattica, di consulenza professionale.

La logopedista collabora con le altre figure professionali all'interno della struttura.

Servizio medico

L'attività medica di medicina generale agli ospiti della Struttura viene garantita dall'Azienda U.L.S.S. n. 22.

Vengono erogati gli interventi di prevenzione ritenuti necessari, orientando l'intera organizzazione ad adottare

comportamenti e accorgimenti che possano promuovere lo stato di salute degli ospiti. In caso di necessità, il medico, dispone il ricovero dell'ospite presso l'Ospedale di riferimento più vicino, fornendo la collaborazione necessaria ai colleghi ospedalieri per la soluzione dell'evento che ha determinato il ricovero. In caso di ricovero ospedaliero l'assistenza deve essere garantita dai familiari.

L'assistenza farmaceutica viene erogata secondo le modalità fissate dalle Leggi sanitarie vigenti.

L'Amministrazione provvede all'approvvigionamento dei farmaci per le necessità di ciascun ospite. Oltre ai farmaci, vengono assicurati la pronta disponibilità dei presidi sanitari (garze, cateteri, eccetera).

I prelievi per le analisi di laboratorio sono effettuate all'interno del Centro Servizi.

In caso di necessità, il personale medico ed infermieristico organizzano per gli ospiti il trasferimento per l'espletamento di visite specialistiche o indagini diagnostiche presso strutture esterne, tale servizio sarà a carico dell'ospite.

Il servizio infermieristico

Per rispondere adeguatamente alle esigenze di ordine sanitario degli ospiti, la presenza di infermieri professionali viene predisposta dal coordinatore infermieristico.

Gli infermieri professionali sono presenti presso la struttura 24/24h e rappresentano un fondamentale punto di riferimento per gli ospiti che necessitano di essere curati, visitati, soccorsi.

Gli infermieri professionali intervengono come primo soccorso, procedono alla rilevazione dei bisogni e collaborano con il medico negli interventi del caso.

In particolare, quotidianamente gli infermieri:

- preparano e distribuiscono le terapie, secondo prescrizione medica;
- collaborano con gli altri operatori socio sanitari e con le altre figure professionali che lavorano nel Centro Servizi, all'attuazione del piano di assistenza individualizzato, secondo gli obiettivi di loro competenza;
- collaborano con i medici nell'espletamento delle visite e nella tenuta delle cartelle degli ospiti;

Il servizio socio-assistenziale

Il servizio socio-assistenziale, con un coordinamento specifico supportato da tre referenti, supporta o sostituisce la persona accolta nello svolgimento delle attività della vita quotidiana e nella propria cura dove essa non ne ha la capacità.

L'assistenza comprende, fra i vari compiti, anche quello di garantire la pulizia e l'ordine della persona accolta ed il controllo che l'abbigliamento risulti sempre adeguato e comodo oltre che a stimolarla nel corretto e costante utilizzo delle proprie capacità residue ed incoraggiarla ad instaurare relazioni interpersonali con chi la circonda.

Parrucchiere e podologo (servizi accessori)

Il Servizio è realizzato per consentire di conservare le proprie abitudini e di avere cura della propria persona.

Presso l'Educatore Professionale si possono prenotare i Servizi di parrucchiere, estetista (manicure e pedicure) e podologo, garantiti da professionisti esterni ed a pagamento, secondo un tariffario concordato.



7 STANDARD DI QUALITÀ



Lavoro per progetti

Lavorare per progetti finalizzati è una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata in un lavoro con 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. Tra questi si menzionano:

- progetto vestizione
- progetto socializzazione
- progetto igiene personale
- progetto laboratorio manuale
- progetto alimentazione
- progetto orientamento spazio-temporale
- progetto disfagia
- progetto deambulazione
- progetto riduzione della contenzione
- progetto ginnastica di gruppo
- progetto prevenzione lesioni da decubito
- progetto giardinaggio
- progetto incontinenza
- progetto musicoterapia

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 prestabilita vengono monitorati dalla Direzione gli indicatori di qualità che in particolare riguardano: la prevenzione di cadute, monitoraggio contenzione, prevenzione piaghe da decubito, il cateterismo, l'uso di psicofarmaci, l'incontinenza urinaria e l'efficacia dei Piani di Assistenza Individualizzati (PAI).

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 ed 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 ed 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, o un suo familiare, intenda segnalare un qualunque tipo di disservizio o di suggerimento, può rivolgersi direttamente alla Direzione, oppure può compilare l'apposito modulo e consegnarlo alla segreteria. Ogni segnalazione sarà accolta e valutata, l'Ente, si prefigge l'obiettivo di apportare continue migliorie a tutti i servizi. In tale ottica, l'opinione degli ospiti e dei loro familiari costituisce la migliore piattaforma progettuale possibile su cui costruire la qualità del servizio.

8 ALTRE NOTIZIE UTILI



Il coinvolgimento del familiare

Il Centro Servizi Dott. Pederzoli ritiene di dover attivare ogni azione atta al mantenimento delle relazioni affettive tra familiari.

In virtù di ciò, le famiglie vengono informate su iniziative, invitando gli stessi a partecipare a tutte le manifestazioni ed iniziative comunitarie che vengono organizzate all'interno del Centro Servizi.

I familiari vengono rappresentati dal "comitato parenti". Le comunicazioni ed informazioni sono esposte nella bacheca vicino al bar.

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 vivono 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.

Le visite esterne

Gli orari di visita sono consentiti dalle ore 8,30 alle ore 19,00.

Nei casi di comprovata gravità, la Direzione del Centro Servizi si riserva la facoltà di permettere ai parenti di permanere in struttura anche nell'orario notturno.

Gli organismi rappresentativi dei Familiari degli ospiti

Il Centro Servizi Dott. Pederzoli favorisce la costituzione di organismi rappresentativi dei familiari degli ospiti (comitato dei parenti) che collaborano con la Direzione del Centro Servizi per il miglioramento qualitativo nell'erogazione del servizio.

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.

Corrispettivi

L'aspetto economico è dettagliato nel contratto di ospitalità. L'ufficio amministrativo sarà a Vostra disposizione per fornire delucidazioni.

L'ospite e/o il suo garante sono tenuti a pagare la retta mensile nella misura indicata dal contratto di ospitalità a fronte delle prestazioni ordinarie fornite dal Centro Servizi Dott. Pederzoli.

Detto corrispettivo dovrà essere versato presso la Direzione con cadenza mensile anticipata, entro il giorno 5 di ogni mese.

I costi aggiuntivi previsti sono:

- spese per acquisto farmaci non previsti nel prontuario di riferimento, o non a carico del servizio sanitario nazionale o regionale;
- spese per analisi e prestazioni sanitarie specialistiche non a carico del servizio sanitario nazionale o regionale;
- trasporto e accompagnamento per visite richieste dai familiari e per l'ottenimento di benefici economici;
- servizio di parrucchiera e podologa;
- etichette applicate sugli indumenti per identificazione;
- consumazioni bar;
- tutto ciò che non è contemplato nei servizi offerti.

Per i periodi di assenza delle persone accolte anche relativamente a "ferie" o ricoveri ospedalieri, la retta alberghiera è comunque integralmente dovuta.

Risoluzione del contratto

Il mancato pagamento anche di una sola mensilità comporta l'immediata risoluzione del contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 C.C.

In caso di cessazione del rapporto la persona accolta o il garante sono tenuti a liberare la stanza del Centro Servizi entro la data di scadenza del rapporto.

In caso di decesso della persona accolta, il corrispettivo sarà dovuto fino all'effettiva liberazione di tutti gli effetti personali che dovrà essere effettuata dal garante e sarà cura dello stesso provvedere ad ogni pratica connessa al decesso.

INFORMAZIONI VARIE

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

Uscite dell'ospite

Le uscite dell'ospite non organizzate dal Centro Servizi devono essere previamente autorizzate dalla Direzione e l'accompagnatore si assume la totale responsabilità dell'incolumità e del benessere psico-fisico dell'ospite e accordandosi preventivamente sull'orario del rientro.



39040 Varna BZ - Via Isarco, 1/B
Tel. +39 0472 273300
Fax +39 0472 837551
infovarna@zumtobelgroup.com
www.zumtobel.it

LUCE PER SALUTE E CURA



• PORTE BASCULANTI • PORTONI SEZIONALI • FACCIATE CONTINUE
• SERRAMENTI ALLUMINIO E PVC • COSTRUZIONI METALLICHE

BERTI s.n.c. di Berti Giuseppe, Luigi & C.

Bussolengo (VR) - Via Verona, 1 - Tel. 045.7150689 - Fax 045.6756927
E-mail: info@berti.vr.it - www.bertiserramenti.it



GIUSEPPE BOMPIERI
COMMERCIO INGROSSO ORTOFRUTTICOLI



Convenienza

Freschezza

Qualità

Garanzia

Assortimento

Servizio

Via Ortaglia, 2/bis
46040 Olfino di Monzambano (Mn)
Tel. 0376 800701/809173
Fax 0376 809493
info@bompieriortofrutta.it
www.bompieriortofrutta.it

Centro Ortofrutta "LA FIDUCIA"
di Giuseppe Bompieri

Via Peschiera 40/A
Ponti sul Mincio (Mn)
Tel. 0376 88017

www.bompieriortofrutta.it



s.r.l. **Cubi & Perina**[®]
IMPIANTI ELETTRICI

Via A. Volta, 31 - 37062 Dossobuono (VR)
Tel. 045/8600065 - Fax 045/513470 - e-mail: info@cubiperina.it - www.cubiperina.it

La ditta Cubi&Perina Impianti elettrici S.r.l di Cubi Luca e Perina Giancarlo, fondata nel 1985, opera nel settore elettrico tramite un servizio personalizzato che parte dalla progettazione, fino al collaudo finale delle opere realizzate. La serietà e professionalità della nostra Azienda si riscontra sotto il profilo tecnico, economico, professionale e nel rispetto dei termini di consegna del lavoro per garantire una totale soddisfazione del cliente.

L'Azienda è in possesso della certificazione S.O.A. (DPR 34/2000), ISO 9001:2008, OHSAS 18001:2007, ISO 14001:2004.

Da diversi anni, più precisamente dal 1996, la Cubi&Perina realizza impianti elettrici e speciali all'interno di strutture ospedaliere. In questi ultimi anni, grazie alla crescita tecnica, si è qualificata su impianti speciali di certo rilievo con una tecnologia elevata.



Gruppo

DAC
 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.



AZIENDA AGRICOLA

Pivai
F.LLI BANTERLA

 VERONA CHE LAVORA
 ASSOCIAZIONE FLOROVIVAISTI VENETI

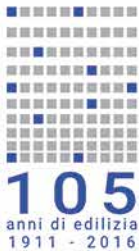
Località Incaffi - 37010 AFFI (Verona)
 Tel. 045 7235211 (2 linee r.a.) - Fax 045 7235454



*Casa di Cura Pederzoli
 realizzazione nuovo Centro Servizi*



Lonardi: il partner dei leader

 **IMPRESA EDILE**
LONARDI S.p.a.

Strada La Rizza 50/A - 37135 Verona (VR)
 Tel. 045 509600 - Fax 045 509758
 lonardi@lonardi.it - www.lonardi.it

105
 anni di edilizia
 1911 - 2016

ZUCCATO HC[®]
 medical & assistance solutions

PREVENZIONE E CURA DEL DECUBITO
 SUPERFICI AVANZATE AD ARIA
 SUPERFICI VISCOELASTICHE
 CUSCINI ANTIDECUBITO
 SISTEMI DI POSIZIONAMENTO

TERAPIA DELLE FERITE
 PRESSIONE TOPICA NEGATIVA
 ELETTROSTIMOLAZIONE

CONTROLLO DELLA POSTURA
 SISTEMI DI POSIZIONAMENTO



SERVIZIO H24

- VENDITA/NOLEGGIO
- SANIFICAZIONE
- MANUTENZIONE
- ASSISTENZA
- DISMISSIONE
- FORMAZIONE

ZUCCATO HC srl
 Via della Consortia, 2
 37127 Verona - Italia
 Tel. +39 045 8378555
 Fax +39 045 8378556
 info@zuccatohc.it

www.zuccatohc.it

agoravital



Via della Scienza, 7 - Zai 2 Bassone 37139 Verona (Vr)
Tel. 045 8510133 - Fax 045 8510014 - info@veronasaldatura.it

Verona Saldatura
di GAMBESI G. & MONTAGNOLI D.



TOSHIBA
Leading Innovation >>>

Soluzioni di stampa
personalizzate
per la gestione documentale

TOSHIBA TEC ITALIA IMAGING SYSTEMS S.p.A
Via delle Industrie, 31 - 20883 Mezzago (Mb)
Tel. +39 039 6241711 - Fax +39 039 6241721
info@toshibatec-tiis.com

da oggi stampa e riciclo
diventano una sola parola.

- > 5x1=1
- > Cancella e riutilizza il foglio almeno 5 volte



PORTE OSPEDALIERE

HOSPITAL

Porte scorrevoli e battenti a tenuta semplice ed ermetica



LABEL
AUTOMATIC DOORS SOLUTIONS



**PORTE AUTOMATICHE EVOLUS EVH-S
A TENUTA SEMPLICE IN ACCIAIO
VERNICIATO E IN ACCIAIO INOX CON VISIVA**

LABEL S.p.A.
Via U. Ilariuzzi, 17/A - S.Pancrazio P.se - 43126 PARMA
Tel. (+39) 0521 6752 - Fax (+39) 0521 675222
infocom@labelspa.it - www.labelspa.com



Guldmann Srl
Via Focherini 7
I-43058 Sorbolo (PR)
Tel 800 781 604
Cell 340 9087107
italia@guldmann.com
www.guldmann.it



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 |



reddot design award
honourable mention 2009

Guldmann™

JULIET

FORNITURE
OSPEDALIERE ED ALBERGHIERE



Settore notte - Materassi, reti, sommier, guanciali, coperte, copriletti, teleria piana ed affini.

Settore ristorazione - Platti, posateria, pentolame, carrelli-stica, tovagliato e affini.

Settore vestiario - Ospedaliero, cucina e sala ristorazione

Settore sanitario - Prodotti sanitari

Settore monouso - Piatti, bicchieri, posateria, carta igienica, tovaglette e affini.

Settore privati - Materassi, reti, guanciali, sommier.

Settore monouso ospedaliero

Settore calzature

JULIET di Stefano Battistoni

Forniture - Albergo - Enti -
Comunità - Istituti Religiosi -
Rivenditori

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

Tel. e Fax 045 8401018

Cellulare 348 2295257

www.juliet.altervista.org

juliet.s@fastwebnet.it

Impianti antincendio



Impianti elettrici



Consulenza acustica



**STUDIO
PROTECNO** S.R.L.

PROGETTAZIONE
IMPIANTI TECNOLOGICI

www.studioprotecno.it

Ottenimento certificati
bianchi



Energie rinnovabili



Impianti di climatizzazione
impianti idrico-sanitari



ALSCO
First in textile services worldwide

Servizio STERILIS: Noleggio set chirurgici sterili in TTR
Sicurezza, Comfort, Sostenibilità, Risparmio

ICA TECNOLOGIE CHIMICHE APPLICATE
www.tcaitalia.it - info@tcaitalia.it
Via Genova, 8 - Arbizzano di Negrar (VR)
Tel. 045 7514929

IT'S TIME TO THINK ABOUT NEWNESS

T.C.A. è
Il Futuro del pulito per le piccole superfici

T.C.A. è
La giusta scelta di dosatori innovativi ed eleganti per ogni ambiente.

T.C.A. è
Una flotta di lavasciuga e spazzatrici con servizi ed assistenza certificati

T.C.A. è
Una vasta gamma di detergenti per soddisfare ciascuna esigenza di pulito

FRINZI
L'IGIENE INTORNO A TE

Vendita prodotti e macchine per la pulizia industriale degli ambienti
Fornitura ed assistenza lavastoviglie e lavatrici professionali

Frinzi S.r.l. - via dell'Industria, 8 - 37068 Vigasio (VR)
t. 045.6685100 - f. 045.6685074 - p.iva 01802930238
info@frinzi.it - www.frinzi.it

we italia
professionale, globale

ECOERIDANIA SPA

Eco Eridania ECO TRAVEL

ECOMISTRAL srl PETICO BIO SUD

E2 sameco SPE

www.ecoeridania.it

FAR
Falegnami Artigiani Riuniti

Infissi Certificati • Progettazione Interni • Arredamento su Misura

Falegnami Artigiani Riuniti s.r.l.
Via F. Corridoni, 28 - 56024 Ponte a Egola (PI)
Tel. 0571.497863 - Fax. 0571.485987
www.falegnamiartigiani.it - info@falegnamiartigiani.it

HARTMANN

SALA OPERATORIA
MEDICAZIONE TRADIZIONALE e AVANZATA, BENDAGGI
INCONTINENZA
FARMACIA

Paul Hartmann S.p.A.
Via della Metallurgia, 12
37139 Verona
Per informazioni visitate il nostro sito
www.hartmann.it

KONE Ascensori
Scale e Tappeti mobili
Porte per edifici

KONE S.p.A.
Via Figino, 41 - 20016 Pero (MI)
Tel. 02 33923.1 - Fax 02 33923.654
www.kone.it - italy@kone.com

SIAD Tel. +39 02 45792257
www.siadhealthcare.com

SIAD Healthcare è la società del Gruppo SIAD attiva da anni nel settore ospedaliero, sia pubblico che privato. L'azienda offre prodotti, servizi e soluzioni tecnologiche per i seguenti segmenti:

- Specialità Chirurgiche • Criobiologia e Lifesciences • Gas Medicinali
- Servizi ed impianti di distribuzione dedicati ai gas medicinali.

I prodotti offerti da SIAD Healthcare si contraddistinguono per l'elevata qualità ed affidabilità, garantite dai prestigiosi marchi internazionali che l'azienda distribuisce in Italia.

SIAD Healthcare si affida inoltre all'esperienza e competenza della casa madre SIAD per quanto riguarda la fornitura dell'intera gamma di gas medicinali e dei servizi di Total Gas Management, oltre che per la progettazione e realizzazione dei relativi impianti di distribuzione ed utilizzo.

PIZZI

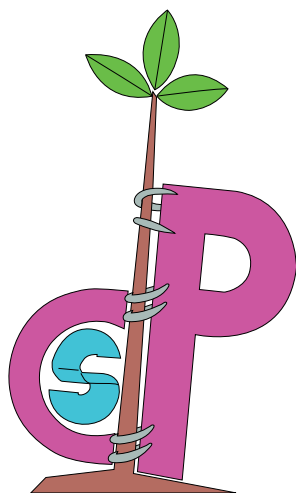
**FORNITURE MEDICO CHIRURGICHE
SANITARIE - OSPEDALIERE**

Pizzi srl - Via Vincenzo Monti, 17 - 42122 Reggio Emilia
Tel. 0522 556823/4 - Fax 0522 558358
Web: www.pizzisrl.com - E-mail: info@pizzisrl.com

GELMINI
IMPIANTI TECNOLOGICI

In oltre 50 anni di attività, la Gelmini Cav. Nello S.p.A. si è imposta tra le aziende italiane leader nel settore dell'ingegneria impiantistica meccanica ed elettrica, dell'energia e del Facility Management. Questo importante risultato è stato raggiunto attraverso il conseguimento di notevoli obiettivi che, negli anni, hanno favorito la crescita, l'affermazione ed il consolidamento della società.

Via Fenil Novo, 10 - 37036 San Martino Buon Albergo, Verona
Tel. +39 045 87 804 44 - Fax. +39 045 87 812 56
gelmini@gelminiimpianti.it - www.gelminiimpianti.it



CENTRO SERVIZI DOTT. PEDERZOLI
Tel. 045-6444999 – Fax 045-6444923
e-mail: segreteria@centroservizipederzoli.it
www.cdcpederzoli.it