PIO OSPIZIO SAN MICHELE
Nogara (VR)

Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (I.P.A.B.) - Centro Servizi -

Un servizio di solidarietà iniziato nel 1378

Sede Legale ed Amministrativa:

Via P. Sterzi, 139

37054 Nogara (VR)

P.Iva. 00553710237 C.F. 80009870231

Tel. 0442/88076 Fax. 0442/88311

E-mail: *info@pioospizio.it*

CARTA DEI SERVIZI

ANNO 2021

Pubblicazione e revisione a cura del Consiglio di Amministrazione con Deliberazione n.29 del 09/08/2021

INDICE

SIGNIFICATO DELLA CARTA DEI SERVIZI **2**

ORIGINE DELL'ENTE **3**

ORGANI DELL'ENTE - FINALITA' STATUTARIE **4**

LA STRUTTURA DELL'ENTE **5**

PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI **7**

MODALITA' DI ACCESSO DEGLI OSPITI **9**

STANDARS DI QUALITA' **11**

ORGANIZZAZIONE E SERVIZI **12**

SERVIZI SPECIALISTICI **13**

SERVIZI GENERALI **20**

SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI COMPLEMENTARI **22**

ATTIVITA' DI SUPPORTO ALLA STRUTTURA **23**

SIGNIFICATO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è lo strumento con cui l'Ente "Pio Ospizio S. Michele" di Nogara vuole fornire una visione chiara e trasparente dei Servizi erogati, nonché dei Principi che hanno ispirato la sua costituzione e continuano ad essere motivo di miglioramento per dare Aiuto alle Persone Fragili, Sostegno alle Famiglie che vivono le difficoltà dei propri cari non autosufficienti, apertura alla Comunità, come Casa accogliente e versatile.
La Carta dei Servizi "Pio Ospizio San Michele" è rivolta ai familiari degli Ospiti, parte integrante del contratto con gli stessi firmato, ma si rivolge pure a tutte le Persone che potrebbero essere interessate ad un soggiorno, anche per un periodo di tempo limitato, per recuperare e/o assestare la salute, l'autonomia, l'attività motoria modificate per incidenti, malattie o invecchiamento.
La Carta dei Servizi che abbiamo approvato in questo agosto 2021 è particolarmente importante perché speriamo possa essere perno per nuove iniziative da condividere con Istituzioni, Associazioni e Cittadini di ogni età.
Le difficoltà che ci hanno minato dal 2020, a causa del pericolo contagio da Covid, sono state motivo di miglioramento ed integrazione dei livelli di sicurezza ed hanno portato ad un notevole incremento dei Servizi soprattutto educazionali, di intrattenimento personalizzato e di sviluppo delle possibilità cognitive nel segno di umanità ed affettività.
Difficoltà come stimolo per potenziare l'offerta qualitativa.
Fragilità come stimolo per potenziare comprensione e solidarietà.
La Vita, un bene prezioso, da tutelare e sostenere sino all'ultimo respiro, in dignità.
In questo senso il significato dell'attuale Carta dei Servizi, conforme al quadro normativo regionale e nazionale, non è che l'evoluzione di un lascito per "Ospizio" fatto con amore in quel lontano 1378.

Nogara, 09/08/2021

LA PRESIDENTE
Zanetti Silvia Rita

ORIGINE DELL'ENTE

L'Ospizio fu fondato dal nobile veronese Bartolomeo Greppa, che lo affidò alle cure dei propri parenti, con testamento datato 12 Settembre 1378.
Nell'anno 1812 venne aggregato, sotto il Regno d'Italia, alla Congregazione di Carità e da questa passato ad un'amministrazione speciale, in forza all'ordinanza 6 Settembre 1821, n. 2095.
Con disposizione testamentaria del 05.05.1856, la Signora Marchiotti Maria vedova Formigar, di Nogara, donava all'Opera Pia il proprio patrimonio, incrementandone il valore e dando testimonianza dell'importanza che aveva già all'epoca tale Istituzione.
La Casa di Riposo in passato si trovava in zona Casotti, vicino all'Ospedale "Francesco Stellini" e veniva chiamata Pia Opera "San Michele", finchè negli anni 1975-1976 è stata inaugurata la nuova ed attuale sede in via Palmino Sterzi, n. 139.
La struttura era inizialmente configurata come "casa albergo" con al primo piano utenza maschile ed al secondo piano utenza femminile e destinata ad anziani autosufficienti o solo parzialmente bisognosi di cure, principalmente di accudimento.
L'evoluzione sociale della popolazione e la necessità di dare risposta ai cittadini non-autosufficienti per assicurare la migliore qualità di vita nel momento del ricorso alla struttura residenziale, hanno portato ad una progressiva modifica dell'Ente per garantire un elevato livello di prestazioni socio-sanitarie, di standard gestionali ed operativi e di professionalità del personale.
Attualmente la struttura, I.P.A.B. "PIO OSPIZIO SAN MICHELE", è riconosciuta come Centro Servizi e viene classificata Ente di classe 1B – Decreto n. 96 del 01/08/2003- del Dirigente Regionale per i Servizi Sociali.
Accreditata con idoneità per 60 Ospiti non autosufficienti, può accoglierli con Impegnativa Regionale di I°e II° Livello Assistenziale, oltre a 18 Ospiti in Regime privato. Sono possibili accoglienze per periodi limitati.

ORGANI DELL'ENTE

- Il Consiglio di Amministrazione è l'Organo di indirizzo e di controllo politico ed amministrativo. È composto da cinque membri, di cui uno è il Presidente, nominati dal Comune di Nogara.
  Il CdA definisce gli obiettivi ed i programmi da attuare, verificandone la rispondenza dei risultati.
- Il Presidente è Rappresentante Legale dell'Ente con funzioni di governo e di indirizzo. Presiede il Consiglio di Amministrazione, di cui è espressione, individua prospettive ed esplica funzioni di promozione e controllo dell'Ente.
- Il Segretario- Direttore ed Economo è Responsabile delle funzioni finanziarie, tecniche e amministrativo/gestionali dell'Ente. Lavora in stretto contatto con il Presidente ed il Consiglio d'Amministrazione, recependone le linee strategiche e attuandole nel rispetto delle normative vigenti.
- Il Revisore dei Conti è Organo di Controllo. Garantisce la regolarità contabile, finanziaria ed amministrativa della gestione dell'Ente.
- L'Organismo Indipendente di Valutazione (OIV) monitora e valuta la performance, verificando la trasparenza ed integrità interna. Costituito in forma monocratica, formula proposte e supporta l'Amministrazione sul piano metodologico.

FINALITA' STATUTARIE

L'Ente promuove, realizza e gestisce i servizi residenziali ed altre iniziative socio-sanitarie e di assistenza a favore delle persone non autosufficienti, parzialmente autosufficienti, o autosufficienti fragili.
Le finalità statutarie vengono assicurate con i corrispettivi ricavati dai servizi erogati per retta alberghiera e quota sanitaria regionale stabilita per gli Ospiti non Autosufficienti, con il concorso dei canoni di locazione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica di proprietà dell'Ente, nei limiti e secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

LA STRUTTUTA DELL'ENTE

UBICAZIONE NEL TERRITORIO - COLLEGAMENTI – CONFIGURAZIONE STRUTTURALE

La struttura dell'Ente si affaccia direttamente nella centrale via Palmino Sterzi, al numero civico 139, del Comune di Nogara in provincia di Verona.
Il fabbricato è immerso in un ampio parco verde di proprietà, in prossimità del centro paese e vicino ai principali servizi cittadini esterni (Municipio, Chiesa Parrocchiale, Posta, Farmacie Pubbliche, Stazione Ferroviaria, Autocorriere, Bar, Pasticcerie, Studi Medici e Dentistici).
A pochi chilometri si trova il Centro Sanitario Polifunzionale "Francesco Stellini" fruibile per eventuali esami diagnostici o visite specialistiche Ulss9 Scaligera.
La Casa di Riposo è facilmente accessibile attraverso la strada Statale 12 Verona-Modena e la strada Statale 10 Mantova–Legnago, le quali si intersecano a m. 300 dalla struttura stessa.
La Stazione Ferroviaria, con le linee Verona-Bologna e Mantova-Monselice, si trova a circa 500 metri.
La città di Verona, rispetto alla quale Nogara è nella parte meridionale, dista 33 km, mentre la città di Mantova si trova a Km. 23.

La Casa di Riposo si distribuisce su 5 piani:
-Seminterrato: accoglie la Cucina, la Lavanderia, la Stireria, il Guardaroba, i Magazzini e Servizi di Struttura, lo Studiolo Educazionale, gli Spogliatoi del Personale, l'Officina di Manutenzione, la Stanza Azzurra per i Protocolli particolari autorizzati e la Stanza Rosa per i momenti "bellezza e salute" (Parrucchiera, Podologa, Estetista, etc).
-Piano Terra: accoglie l'Ingresso, la Portineria, l'Ufficio Amministrativo, L'Ufficio Personale e Socio-Assistenziale, la Sala del Consiglio di Amministrazione, la Sala Biblioteca per le attività ricreative degli Ospiti ed il Salone "Renato Franzini" utilizzato per i vari momenti di intrattenimento, le riunioni e presentazioni di Protocolli ed Attività. Entrambe le Sale sono dotate di televisione.
In due punti del piano si trovano distributori automatici di bevande calde e fredde.
-Primo Piano: accoglie il "Reparto Diamante" per gli Utenti non-autosufficienti più gravi o che necessitano di cure particolari. All'interno del Reparto Diamante, oltre alle Stanze degli Ospiti tutte dotate di bagno

privato, si trova l'Infermeria con l'Ambulatorio Medico, un magazzino, una Sala da Pranzo dedicata ai più Fragili, un Salottino multifunzione, un Bagno Attrezzato, cucinotto di servizio e stanza personale socio-sanitario. Sempre al primo piano si trovano le due stanze del "Settore Bianco", ciascuna con bagno privato, una Sala da Pranzo utilizzata dagli Ospiti meno gravi e la Chiesetta dedicata al protettore della Casa, San Michele.
-Piano Intermedio: accoglie il "Reparto Smeraldo" con stanze da letto, ciascuna con bagno privato, dedicate a persone che sono maggiormente autonome e non necessitano di sorveglianza continua da parte del Personale Socio-Sanitario. Un salottino.
-Secondo Piano: accoglie il "Reparto Rubino" con stanze da letto, ciascuna con bagno privato, per persone non autosufficienti, che necessitano di costante controllo, un Salottino multifunzione, una Sala da pranzo, un Bagno Attrezzato, cucinotto di servizio e stanza personale socio-assistenziale. Sempre al secondo piano due Stanze con bagno privato del "Settore Rosso", due stanze con bagno privato del "Settore Magenta", adiacenti alla palestra ed alla stanza utilizzata dai Fisioterapisti per le attività personalizzate degli Ospiti. Stanza attrezzature e magazzino. Salottino.

Attualmente la struttura ha una capacità ricettiva complessiva di 78 posti letto.
E' possibile l'accoglimento in stanze singole con bagno privato.
Tutte le stanze sono dotate, oltre del bagno privato, di predisposizione per TV, di sistemi di chiamata su ciascun letto, rilevatori di fumo, armadi dove vengono riposti gli indumenti personali in uso da ogni Ospite.

PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Il PIO OSPIZIO SAN MICHELE ha lo scopo di ospitare, per libera scelta degli interessati, Persone in condizioni di totale o parziale non-autosufficienza alle quali fornire, oltre alle normali prestazioni di natura alberghiera, servizi specifici di carattere assistenziale, sanitario e riabilitativo. Gli Ospiti possono risiedere per un periodo di tempo limitato predefinito, per un periodo che andrà verificato secondo eventuali progressi riabilitativi della Persona, in modo permanente.

Oltre alle succitate prestazioni, l'Ente eroga Servizi Socio-Assistenziali di tipo semi-residenziale, in regime diurno, per supportare le famiglie in un ambiente sicuro e protetto.

Sempre in regime diurno e protetto offre momenti di intrattenimento e svago, secondo Progetti predefiniti adatti alle persone Fragili, in ambito artistico, musicale e culturale.

L'Ente collabora con il Comune di Nogara, Sorgà, Salizzole e Comuni limitrofi, per l'Assistenza Domiciliare di Persone che necessitano di Servizi Socio-Assistenziali.

Tutti i Servizi erogati dal PIO OSPIZIO SAN MICHELE rispettano i seguenti principi, indifferibili:

UGUAGLIANZA

L'accesso ai Servizi viene garantito a tutti, senza discriminazioni di età, sesso, razza, lingua, provenienza, religione, status sociale, opinioni politiche, o condizioni di salute.

IMPARZIALITA'

La prestazioni Socio-Assistenziali avvengono con obiettività ed imparzialità, nel rispetto di Leggi e Protocolli, senza favoritismi.

RISPETTO

Ogni Ospite, od Utente, viene assistito con sollecitudine, cortesia ed attenzione, nel rispetto della Persona e della sua Dignità.

CONTINUITA'

L'Ente garantisce una regolare e continua erogazione dei Servizi.

Nel caso di problematiche che creassero irregolarità, vengono assicurate tutte le misure per arrecare il minor disagio possibile agli Utenti.

PARTECIPAZIONE
Il PIO OSPIZIO SAN MICHELE considera Fulcro del suo esistere Ospiti ed Utenti che usufruiscono dei Servizi.
Protagonisti della vita stessa della Casa, partecipano attivamente alla quotidianità e possono accedere a qualsiasi tipo di informazione, nell'ottica della massima tranquillità e chiarezza.
Tale principio si estende anche ai familiari, quali componenti fondamentali della rete di comunicazione, assistenza ed intermediazione che si costituisce intorno all'Ospite.
Ospiti e Familiari hanno diritto di presentare eventuali reclami, richieste ed osservazioni, nonché proporre suggerimenti sui Servizi. Verranno ascoltati con attenzione, come opportunità di crescita, coinvolgimento, miglioramento. I reclami, le osservazioni e le proposte possono essere presentati anche delegando il "Comitato Ospiti e Familiari".

PERSONALIZZAZIONE
L'Ente considera e protegge la singolarità di ciascuna Persona, in quanto Individuo Unico ed istituisce per ciascuno un percorso personalizzato di cura ed assistenza.
L'Unità Operativa Interna (UOI) valuta e definisce il Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) che le varie figure professionali adotteranno e si adopereranno a seguire per raggiungere e perseguire i migliori obiettivi Socio-Assistenziali riferiti a ciascuna Persona.

TRASPARENZA
L'attività gestionale ed amministrativa ha come caratteristica principale la trasparenza delle informazioni; vi è la possibilità di prendere visione e/o ricevere informazioni sugli atti relativi la gestione dell'Ente in conformità alla riservatezza dei dati personali.

EFFICACIA ED EFFICIENZA
I Servizi vengono erogati seguendo i criteri di efficacia ed efficienza, cercando di raggiungere gli obiettivi fissati, utilizzando con razionalità, professionalità e competenza, le risorse a disposizione.

TUTELA DELLA PRIVACY
L'Ente garantisce il rispetto dei principi di tutela della privacy, in osservanza alle vigenti disposizioni di legge.

MODALITA' DI ACCESSO DEGLI OSPITI

L'Ente può accogliere 18 Persone non autosufficienti, o parzialmente non autosufficienti in regime privato e fino a 60 Persone non autosufficienti con Impegnativa Regionale di I e II Livello Assistenziale.

- La procedura di accesso per l'utente non autosufficiente, in modo particolare per il bacino dell'Azienda Ulss 9, viene gestita dalla Direzione Amministrativa Territoriale della stessa Azienda Scaligera, la quale, previa valutazione dell'assistito da parte dell'Unità Operativa Distrettuale (U.O.D.), assegna un punteggio che permette l'inserimento del nominativo in una graduatoria unica per persone non-autosufficienti per le quali è richiesto un accesso nelle strutture residenziali.
- La graduatoria è gestita direttamente dalla Residenzialità Extra Ospedaliera, la quale provvede ad emettere, nell'ordine di punteggio, l'Impegnativa di Residenzialità, che può essere utilizzata dall'Assistito presso la Casa di Riposo, tra quelle scelte, che abbia disponibilità di posti letto. La domanda per l'inserimento del cittadino-utente nella Graduatoria sopracitata ordinariamente viene effettuata dai Familiari, attraverso l'Ass. Sociale del Comune di Residenza, della persona interessata all'inserimento in Casa di Riposo, oppure dall' Ass. Sociale dell'Ente in caso di Ospite già inserito. In alcuni casi la scheda SVAMA può essere compilata dal Reparto Ospedaliero dove è inserito l'Utente in dimissione.
- La modalità di accesso per gli Utenti non autosufficienti, o parzialmente non autosufficienti, in Regime Privato consiste nella compilazione di apposita domanda, il cui modulo è reperibile presso l'Ufficio Amministrativo dell'Ente, oppure sul sito della Struttura (www.pioospizio.it); detta domanda dà luogo all'inserimento nella lista d'attesa interna, con preferenza ai cittadini residenti nel Comune di Nogara –VR-.

Successivamente alla chiamata per l'inserimento (che può essere fatta dall'Azienda Ulss 9 Scaligera, o dall'Ente stesso) l'Ente procede all'accoglimento espletando gli obblighi amministrativi che gli competono. L'accoglienza e la sistemazione logistica devono rispettare le esigenze dell'Ospite, attraverso un periodo di inserimento, con modalità di

assistenza mirata alla conoscenza dei suoi bisogni e della sua condizione di salute, intesa come benessere psico- fisico e sociale.
L'Ente è particolarmente attento alla fase di inserimento ed accoglienza dell'Ospite nella struttura, perché carica di emozioni e di vissuti personali. Molto importante risulta la fase di ambientamento dell'Utente immediatamente successiva all'inserimento, perché sarà necessario adattare vecchie abitudini ad un nuovo modo di vivere la quotidianità. Importantissimo il contributo dei Familiari, che a loro volta avranno bisogno di impostare un diverso modo di relazionarsi col proprio Caro, rispetto a quanto avveniva nell'ambito domestico o ospedaliero.
Psicologa, Assistente Sociale, Educatrici, Fisioterapisti, con i Medici di Struttura e tutto il Personale Infermieristico, di Coordinamento ed Assistenziale, faranno da cuscinetto e stimolo in questo delicatissimo primo approccio.
Contestualmente all'ingresso viene sottoscritto il Contratto di Accoglimento firmato dal Segretario-Direttore e dai Familiari dell'Utente. Il documento definisce gli obblighi ed i diritti di entrambe le parti contraenti, inoltre evidenzia informazioni su organizzazione e condizioni economiche relative al servizio. La presente Carta dei Servizi, soggetta a periodico aggiornamento, nonché il Regolamento di Pubblica Tutela, sono di corollario al Contratto di Accoglimento.
La conferma di effettivo inserimento, conseguente ad un primo periodo di soggiorno, necessario per valutare da un lato la capacità di adattamento dell'Ospite, dall'altro la possibilità da parte dell'Ente di offrirgli una sistemazione logistica adeguata in modo da garantire i servizi necessari, verrà definita dall'Unità Operativa Interna (UOI) contestualmente alla costruzione di un piano coordinato di intervento assistenziale/riabilitativo individuale, sottoposto a periodiche verifiche (Piano Assistenziale Individualizzato).

Gli incontri tra Familiari ed Ospiti sono favoriti con tutti i mezzi, per consentire un collegamento costante ed affettuoso tra Famiglia, Amici e Struttura.
Le visite sono previste ogni giorno al mattino dalle 09,30 alle 11,30 ...
Purtroppo attualmente a causa dei protocolli Covid-19 gli incontri possono avvenire solo su appuntamento, da fissare con le Educatrici e sono possibili sia nel corso della mattinata che in orari pomeridiani personalizzabili.

STANDARDS DI QUALITA'

CORRETTO UTILIZZO DELLE RISORSE

E' garantita l'ottimizzazione nella gestione delle risorse umane, materiali ed economiche. La dotazione di organico professionale si adegua per ogni tipo di servizio erogato agli standard regionali, nazionali, nonché alle normative vigenti.

PREVENZIONE RISCHI

Le condizioni generali (pluri-patologie, iniziale disorientamento e disagio sociale) che caratterizzano l'Ospite in struttura, determinano un quadro di debolezza e fragilità che può implicare un aumento del grado di rischio ed una maggiore supervisione.
Vengono, pertanto, messe in atto procedure di prevenzione volte a limitare tali rischi, oltre ai vari adeguamenti strutturali (maniglie, ascensori, scivoli, porte anti-uscita, porte taglia-fuoco, sistemi di allarme e di chiamata, sistema di video-citofono e video-sorveglianza).

PROCEDURE DI PULIZIA E SANIFICAZIONE

La Struttura è dotata di protocolli che definiscono le procedure di pulizia e sanificazione sia delle aree comuni, sia delle stanze di degenza. Particolare attenzione è stata posta, a causa del periodo pandemico e post pandemico, per limitare in modo continuativo ed apicale il rischio da contagio Covid.

PROGETTI MULTIDISCIPLINARI

Il lavoro educazionale viene gestito a Progetto, con coinvolgimento di tutte le figure professionali per competenza e/o predisposizione.
Quindi i singoli interventi sono frutto di uno studio a monte, in collaborazione con Associazioni ed Enti del Territorio, per un interagire fruttuoso e trasversale che possa arricchire le varie generazioni. I Nonni, i Fragili, hanno molto da offrire in termini di umanità, storia, esperienza, un vero Patrimonio del Paese.

ORGANIZZAZIONE E SERVIZI

GLI UFFICI aperti al pubblico si trovano a Piano Terra dell'edificio e sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 10,00 alle 13,00.
È possibile accedere agli Uffici, previo appuntamento, il sabato dalle 9,00 alle 12,00.

Ufficio Amministrativo: occupa due unità, coordinate da un **Segretario Direttore** che sovrintende a tutte le attività amministrative e gestionali proprie dell'Ente.
Le addette all'Ufficio assicurano assistenza continuativa alle pratiche amministrative di Ospiti e Familiari, nonché l'effettuazione corretta e puntuale di acquisti di beni e servizi.
Si occupano dei rapporti con Fornitori, Commercialisti, Professionisti, Enti, CCIAA.
Predispongono report per valutazioni contabili/amministrative da sottoporre al Consiglio d'Amministrazione.

Ufficio Coordinamento Socio-Assistenziale: responsabile dell'Ufficio è la Psicologa, coadiuvata dall'Assistente Sociale.
La Dottoressa si occupa di seguire in prima persona l'accoglienza e l'inserimento degli Ospiti in Struttura, coordinando le altre figure socio-sanitarie e presiedendo le Unità Operative Interne (UOI), indispensabili per la personalizzazione della cura all'Ospite.
Dispone i modelli di procedura per la permanenza degli Utenti e ne verifica la buona e corretta esecuzione da parte del personale incaricato.
Cura i rapporti coi familiari, con verifiche puntuali periodiche già da prima dell'inizio inserimento in Struttura.
Gestisce i rapporti con la Regione Veneto, le varie Aziende Ulss, le Strutture per Anziani del territorio, i Servizi Sociali del Comune di Nogara e dei Comuni limitrofi, gli Amministratori di Sostegno degli Ospiti, i Tribunali Civili e Penali.
Predispone e verifica, in collaborazione coi Professionisti interessati (Educatrici, Fisioterapisti, Cuochi, etc) il percorso di tutoraggio con Studenti e Laureandi.

SERVIZI SPECIALISTICI

Le figure professionali afferenti alla Struttura svolgono un lavoro coordinato ed integrato finalizzato al benessere dell'utenza. Conoscendo le prerogative del singolo, l'attività dell'Ente si propone, attraverso interventi individuali e/o programmati, il mantenimento ed il continuo miglioramento delle capacità residue e della qualità della vita del singolo ospite. Tutti i Professionisti, sia Interni che Esterni, che entrano in contatto con gli Ospiti sono vaccinati Covid-19

ASSISTENZA MEDICA

L'Assistenza Medica viene garantita presso la struttura dalla presenza attualmente di un Medico di Assistenza Sanitaria Programmata il cui intervento è regolato dalla normativa regionale vigente e da apposita convenzione con l'Azienda Ulss 9 Scaligera. L'impegno orario settimanale riconosciuto dall'assistenza medica è pari a 3 ore e 40 minuti ogni 10 Ospiti.

Lo studio medico è ubicato nel Reparto Diamante.

Ciascun Medico negli orari di servizio si rende disponibile per chiarimenti ai Familiari, telefonicamente, o in presenza previo appuntamento.

L'attività medica prevede Diagnosi, Cura, indicazioni per Prevenzione e Riabilitazione, Certificazioni, Richieste di visite specialistiche di consulenza, partecipazione ad U.O.I. e lavoro in equipe, Coordinamento infermieristico.

Un Medico si occupa, secondo apposito Progetto, dell'inserimento di ciascun nuovo Ospite in termini sanitari, valutando al momento dell'accoglienza con il Curante che lo seguiva all'esterno il nuovo assetto terapico, nonché disponendo specificatamente per i primi importanti giorni di vita nella Struttura.

Nei giorni festivi, pre-festivi e nelle fasce orarie notturne (20.00/8.00) l'assistenza medica è garantita dal Servizio di Continuità Assistenziale/Guardia Medica del Distretto Socio Sanitario dell'Azienda Ulss 9 Scaligera.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

L'Assistenza Infermieristica è garantita da personale qualificato nell'arco dell'intera giornata (24 h). E' prevista la compresenza in alcune fasce orarie. L'Infermeria è ubicata nel Reparto Diamante.

Gli Infermieri, durante il loro turno, sono a disposizione telefonica dei Familiari che richiedono informazioni sullo stato di salute degli ospiti.

Il Personale Infermieristico si occupa di Sorvegliare lo stato di salute dell'Ospite; della somministrazione di terapia medica personalizzata; di Medicazioni e procedure infermieristiche specifiche; di prelievi per gli esami ematochimici periodici o urgenti, disposti dal Medico.

Gli Infermieri effettuano controllo glicemia, misurazione parametri vitali, secondo indicazione medica, sia come procedura standard che di emergenza. Si occupano di preparazione intestinale per intervento specialistico, controllo alvo/diuresi giornaliero, posizionamento di ausili, protesi e contenzioni, previo parere Medico e/o Fisioterapico. Prenotano visite specialistiche. Applicano e curano le procedure per i ricoveri ospedalieri, con tempestiva informazione al Familiare di riferimento.

Tutto il Personale Infermieristico effettua interventi educativi agli Ospiti, soprattutto tramite l'ascolto e la comprensione dei bisogni, curando sia l'aspetto prettamente fisico che l'altrettanto importante bisogno di umanità e dignità nel dolore.

SERVIZIO DI FARMACIA

L'Ente garantisce agli Ospiti non autosufficienti con Impegnativa Regionale la fornitura dei farmaci e di presidi sanitari attraverso apposita convenzione stipulata con l'Azienda Ulss 9 Scaligera.

Per gli Utenti in Regime Privato, la fornitura dei farmaci avviene tramite la normale prescrizione medica, con pagamento dei relativi tickets (se dovuti) e dei farmaci in fascia C. L'Ente si occupa di recuperare i farmaci prescritti.

SERVIZIO PSICOLOGICO OSPITI E DIPENDENTI

La Psicologa Interna gestisce l'inserimento dell'Ospite in Struttura, curando i rapporti con i Familiari dal momento della domanda di inserimento e fornendo informazioni e supporto professionale in questa importante e delicata fase.

Collabora alla valutazione funzionale in termini di misura delle abilità concernenti le attività di base e strumentali della vita quotidiana della persona, programmando interventi individuali e/o di gruppo, colloqui di

sostegno agli Ospiti e Familiari, attività finalizzate alla riabilitazione cognitiva, momenti di svago, gruppi di reminiscenza.
L'attività psicologica specifica personalizzata viene ordinariamente svolta il mercoledì e venerdì dalle 10.00 alle 12.00 ed ogni volta che la situazione degli Ospiti lo richieda.

Una Psicologa Esterna si occupa di incontri periodici di gruppo e/o individuali coi Dipendenti aventi funzioni socio-sanitarie.
Il Progetto è stato ideato come supporto all'elaborazione del difficile periodo che ha seguito il contagio da Covid-19 e prosegue come momento pregnante per verifica ed approfondimento di eventuali problematiche, anche nell'ottica di prevenzione "bornout" e difficoltà relazionali.

SERVIZIO FISIOTERAPICO

Il Servizio Fisioterapico occupa due persone, anche in compresenza e si pone come obiettivo quello di mantenere e migliorare il livello di autonomia degli Ospiti, mediante la stimolazione di potenzialità residue presenti nella persona, con lo scopo di prevenire nuove disabilità e di riattivare funzionalità perse in conseguenza di un evento acuto.
Le prestazioni attualmente rivolte all'utenza sono le seguenti:
- rieducazione funzionale individuale;
- riabilitazione ortopedica;
- riabilitazione respiratoria;
- Kinesiterapia passiva ed attiva;
- rieducazione neuro-motoria;
- terapia occupazionale;
- posizionamento di argilla per la pesantezza degli arti;
- elettroterapia antalgica;
- radar-terapia.

Il Servizio, inoltre, si occupa della fornitura di ausili, protesi ed ortesi curandone l'iter di fornitura presso l'Azienda Ulss di residenza dell'Ospite.
Un Fisioterapista partecipa a tutte le riunioni U.O.I. in cui si discutono e si programmano le necessità degli Ospiti.
L'attività fisioterapica interna viene svolta dal Lunedì al Sabato dalle ore 8.30 alle 13.00; in casi particolari vengono effettuate attività nei pomeriggi. La Palestra è ubicata al secondo piano.
L'attività fisioterapica è rivolta anche agli Utenti giornalieri e nell'ambito "Progetto sollievo".

SERVIZIO SOCIALE

L'Assistente Sociale dell'Ente si occupa della predisposizione e dello svolgimento di pratiche relative alle Schede SVAMA (Schede di Valutazione Multidimensionale dell'Anziano), segue gli inserimenti in graduatoria per non autosufficienti di Ospiti in Regime Privato e le domande pensionistiche, di invalidità civile, o di indennità di accompagnamento per tutti gli Utenti che lo necessitano, colloquiando con le Famiglie e fornendo informazioni verificate.

Effettua consulenza con Ospiti, Familiari, Cittadini interessati per questioni sociali, richieste di contributi ai Comuni, indicazioni in merito alle possibilità per Anziani e Fragili di miglioramento della qualità di vita dal punto di vista socio-assistenziale.

Partecipa a UOI e predispone in Equipe Multidisciplinare i Piani Assistenziali Individualizzati (PAI) relativi agli ospiti della Struttura.

Collabora e si relaziona con i principali Enti territoriali Pubblici e Privati, per pratiche e verifiche Protocolli.

L'Assistente Sociale cura l'organizzazione di Progetti di Servizio Domiciliare con personale esperto, secondo convenzioni apposite coi Comuni di Nogara, Sorgà, Salizzole.

Attualmente l'Assistente Sociale si occupa di tutto ciò che riguarda l'emergenza Covid-19 seguendo la campagna screening (tamponi) di Ospiti e Lavoratori, le vaccinazioni e la presa d'atto formale dei Protocolli; la partecipazione a videoconferenze relative a procedure di sicurezza e prevenzione anti-contagio Covid-19; segue progetti relativi alla campagna vaccinazioni.

Si occupa della formalità per le Consultazioni Elettorali Amministrative e/o Politiche, in collaborazione con l'apposito Ufficio del Comune di Nogara.

SERVIZIO LUDICO- EDUCATIVO

Occupa due unità ed è un servizio che coinvolge, su coordinamento delle Educatrici, molte altre figure professionali quali Fisioterapisti, Infermieri, Operatori, ma anche Personale degli Uffici ed Amministratori, affinché in qualsiasi momento gli Ospiti possano sentire il coinvolgimento di una vera e propria Famiglia che li segue.

Le Educatrici seguono la sfera ricreativa degli Ospiti attraverso mirati e condivisi interventi individuali e di gruppo, in un'ottica di svago e di potenziamento delle relazioni interpersonali.

L'attività ludico-ricreativa comprende in maniera continuativa:

- Tombola settimanale;
- Cartellonistica a tema secondo gli eventi e le feste;
- Organizzazione di feste di compleanno e Sante Messe dedicate;
- Biglietti di auguri all'utenza secondo le ricorrenze;
- Musica e canto;
- Visione e commento film;
- Lettura quotidiano e libri;
- Gruppi di reminiscenza;
- Gite e visite esterne personalizzate;
- R.O.T. (Terapia di Orientamento alla Realtà) informale da esporre nella struttura.

Soprattutto durante il periodo Covid-19 gli Ospiti sono stati continuamente stimolati e coinvolti in attività progettuali e ricreative, per evitare il senso di isolamento che l'impossibilità di visite in presenza aveva inevitabilmente creato. Questo "gap" ha permesso di sperimentare nuovi motivi e metodologie di stimolo cognitivo nei confronti degli Ospiti, che si è previsto di continuare ad adottare.

Le Educatrici, oltre alle attività continuative, seguono specifici Progetti che coinvolgono Amministrazione Comunale, Parrocchia, Enti, Associazioni del Territorio, Direzione Didattica con lo scopo di interfacciare la realtà della Casa con il Territorio, perché il "Pio Ospizio San Michele" non sia mai un luogo isolato, ma parte integrante ed integrata del tessuto sociale.

La tecnologia, in periodo contagio, ha aiutato ed alcuni Progetti sono stati realizzati via web, con collegamento virtuale, che ha introdotto gli Ospiti in un "mondo" nuovo, che hanno subito apprezzato, comprendendo che computer e tablet erano strumenti importanti di contatto, anche se non fisico.

Sia l'Educatrice Professionale che l'Educatrice Sanitaria, in sinergia, si occupano di organizzare al meglio gli incontri contingentati con i Familiari, senza tralasciare l'attività ludico-ricreativa con gli Utenti, che viene costantemente potenziata con Progetti multidisciplinari.

SERVIZIO LOGOPEDIA E NUTRIZIONE

Collaborano con l'Ente una Nutrizionista ed una Logopedista.
Entrambe, in sintonia con le altre figure professionali della Struttura, si occupano di migliorare la qualità della vita degli Ospiti.
La Logopedista principalmente valuta le abilità deglutitorie sulla base di osservazioni durante i pasti e segnalazioni per problemi riferibili all'alimentazione. Monitora la situazione singola, valutando con i Fisioterapisti modalità di intervento. Aggiorna il Personale circa i disturbi che potrebbero intervenire a causa dell'aggravamento di alcuni casi specifici, prevenendo il più possibile le problematiche conseguenti.
La Nutrizionista lavora in sinergia con il Capo Cuoco, controllando e verificando la stesura dei menù stagionali. Partecipa al "Progetto Nutrizione" con Educatrice Sanitaria e Medico Incaricato.
La dottoressa si occupa di assicurare che gli standard fissati in qualità e composizione dei menù settimanali vengano rispettati, secondo le normative vigenti.
La Nutrizionista effettua periodici corsi sulla nutrizione dell'anziano per informare gli Operatori che seguono la Refezione.

SERVIZIO PODOLOGIA

La Struttura si avvale di una Podologa professionista, che si occupa della cura e del trattamento terapeutico del piede. La dottoressa segue tutte le patologie sia dolorose che non dolorose ed istruisce gli Operatori sui più corretti interventi per prevenire problematiche.
Segue gli Ospiti deambulanti ed anche coloro che non possono camminare.
La cadenza degli interventi viene stabilita dalla Podologa secondo i problemi del singolo Utente.

SERVIZI PER LA CURA ESTETICA DELLA PERSONA

E' previsto un servizio di Parrucchiera e su richiesta sarebbe possibile offrire un servizio di Estetista. L'aspetto curato degli Ospiti contribuisce a migliorare la qualità della vita.
Periodicamente, in modo stabile, una Parrucchiera si occupa di taglio, colore ed acconciatura.
Nei periodi di contingentamento entrate degli esterni, il servizio di cura dei capelli è stato espletato regolarmente da alcune Operatrici per le Signore ed Operatori per i Signori, che hanno trasformato un semplice atto di igiene e pulizia in un vero e proprio momento di condivisione e confidenza. Professionalità ed umanità al servizio degli Ospiti.

SERVIZIO ASSISTENZIALE

Il Servizio di Assistenza alla persona è sempre garantito da personale qualificato (Operatori Socio Sanitari) nell'arco delle 24 ore.

L'attività assistenziale prevede mansioni di natura igienico- sanitaria e cura della persona quali:

- La detersione, il lavaggio e la disinfezione della cute dell'ospite;
- Il bagno di pulizia;
- Bagno preventivo agli Ospiti in ingresso;
- La mobilizzazione attiva e passiva con cura particolare delle posture;
- La vestizione con particolare attenzione ad un abbigliamento idoneo secondo le necessità e la comodità dell'Ospite;
- L'uso ponderato di ausili per incontinenti, adeguato alle necessità individuali;
- Posizionamento e manutenzione di eventuali ausili e protesi;
- Alimentazione assistita;
- Tutoraggio dell'Ospite e supervisione del vestiario negli armadi o comunque di qualsiasi sua necessità specifica;
- Pulizia degli ausili e di tutte le apparecchiature utilizzate nei reparti;
- Pulizia dei luoghi comuni, ad integrazione del Servizio di Pulizia dell'Ente;
- Attività di Refezione e cura delle Sale da pranzo;
- Aiuto nella somministrazione di terapie e nell'applicazione di presidi sotto il diretto controllo degli Infermieri;
- Terapia occupazionale con gli Ospiti, capacità di ascolto ed accompagnamento ad uscite programmate;
- Collaborazione nelle attività infermieristiche e ludico-educative.

Redigono definendo Protocolli specifici e Coordinano le attività, per l'Ente la Coordinatrice del Personale, con quattro Referenti e per la Cooperativa una Responsabile in rappresentanza.

SERVIZI GENERALI

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Il Servizio di Ristorazione, posto nel Seminterrato della struttura è attivo tutti i giorni ed è garantito da personale professionalmente qualificato che svolge la propria attività avvalendosi della cucina interna all'edificio ed operando in conformità alle norme HACCP. Occupa cinque persone, di cui un Responsabile Capo Cuoco, che coordina l'attività.
Lo staff cucina prepara colazione, pranzo, cena e due momenti merenda a metà mattina e metà pomeriggio.
Nella scelta dei menù, strutturati, variati settimanalmente e concordati con le figure professionali socio-sanitarie, si considerano:
-Le condizioni fisio-patologiche specifiche dell'Utenza;
-L'equilibrio nell'apporto nutrizionale;
-Le diverse esigenze dietetiche ed alimentari;
-La scelta del tipo di prodotto;
-La cultura alimentare locale;
-Il soddisfacimento dei gusti e delle aspettative degli utenti;
-La stagionalità dei prodotti.
Una Nutrizionista collabora attivamente con il Responsabile della Cucina e con l'Educatrice Sanitaria al fine di concordare menù adeguati e specifici per qualsiasi peculiarità dell'Utenza, secondo le normative vigenti ed uno speciale Progetto "Progetto Nutrizione" multidisciplinare.

SERVIZIO DI PULIZIA

Il Servizio di Pulizia garantisce l'igiene di tutte le aree comuni e di degenza della struttura, con l'utilizzo di prodotti idonei, secondo le normative vigenti.
Il Servizio si svolge quotidianamente per l'intera settimana.
Viene monitorato attraverso rilevazioni periodiche, con compilazione di relative schede di controllo, secondo Protocolli specifici.

SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA

Il Servizio di Lavanderia, posto nel Seminterrato dell'edificio, è parzialmente esternalizzato.
La lavanderia interna con Personale dell'Ente provvede al lavaggio, asciugatura e stiratura degli indumenti degli Ospiti.
La lavanderia esterna provvede al lavaggio, asciugatura e stiratura della biancheria piana (lenzuola, corredi letto, asciugamani, tappeti e tovaglie).

Il Servizio di Guardaroba provvede ad idonea etichettatura degli indumenti con nome e cognome dell'Ospite all'ingresso e si occupa di suddividere nei Reparti i personali indumenti di ciascun Utente.
Il medesimo servizio cura pulizia e stiro delle divise del Personale.

SERVIZIO DI TRASPORTO

L'Ente assicura il Servizio di trasporto degli Ospiti per visite specialistiche, indagini radiologiche, progetti ludico-educativi, commissioni varie, ecc.
Durante i trasporti viene sempre garantita la presenza di un Operatore Socio Sanitario in supporto all'autista.
Nei casi di elevata gravità dell'Ospite viene contattato il Servizio di Ambulanza.
Il trasporto è gratuito nell'ambito di Ulss 9 Scaligera Distretto 3.

SERVIZIO DI MANUTENZIONE

All'interno della struttura è operativo un Servizio di manutenzione per ovviare a tutte le necessità che si prospettano quotidianamente.
Tale Servizio ha la propria ubicazione, sotto forma di officina, nel Seminterrato.
Presso l'Ente sono presenti due Manutentori che si occupano anche del Trasporti degli Ospiti e di commissioni, tipo il ritiro farmaci, in Ospedali e Farmacie.
In relazione alla funzionalità interna della struttura, il Servizio provvede ad interventi di tipo elettrico, idraulico, di falegnameria, tinteggiatura e piccole costruzioni.
Per quanto riguarda l'esterno, il servizio assicura i lavori di pulizia quotidiana e manutenzione, mentre la cura e la pulizia del parco è affidata ad una ditta esterna.
L'obiettivo primario del servizio è la salvaguardia della sicurezza di Utenti e Personale, garantendo la manutenzione ordinaria delle strutture e degli impianti sia nelle stanze degli Ospiti, sia negli spazi comuni.

SERVIZIO RELIGIOSO

L'Ente garantisce libertà di religione per tutti gli Ospiti e segue l'effettivo esercizio di tale libertà.
Poiché la quasi totalità degli Ospiti professa la fede cattolica, sono assicurati la celebrazione dei riti sacri, l'ascolto e l'assistenza spirituale.

La Santa Messa domenicale viene celebrata, dai Parroci di Nogara, nella Cappella San Michele posta al Primo piano alle ore 9,15.
Quando il meteo lo consente ed in ottemperanza alle norme Covid la Santa Messa avviene in esterno.
Nell'impossibilità di avere un Sacerdote, la cura dell'aspetto religioso viene comunque seguita e l'assistenza devota alla spiritualità di ciascun Ospite non è mai mancata neppure nei momenti più difficili.

SERVIZI SOCIO - ASSISTENZIALI COMPLEMENTARI

ACCOGLIENZA DIURNA

L'Ente prevede la possibilità di due inserimenti diurni contemporanei.
Tale servizio è rivolto ad anziani, o fragili, in condizioni di disagio psico-fisico, oppure di solitudine, ma soprattutto ai loro Familiari, che non riescono completamente a gestirne la vita quotidiana avendo, a domicilio, una persona che necessita di attenzioni e cure specifiche.
L'Ospite inserito come Utente diurno (dalle ore 7.00 alle ore 19.00), può disporre di tutti i Servizi offerti agli Ospiti residenti ed avere un percorso personalizzato.
I Familiari che intendono usufruire di tale Servizio devono dotare l'Ospite di un certificato medico e della terapia necessaria. Il Medico di Struttura incaricato dell'accoglienza si occuperà di inserire, coordinare e disporre in collaborazione col Collega Curante.
Ad oggi il Servizio di Accoglienza Diurna è ancora sospeso per emergenza Covid-19.

ACCOGLIENZA TEMPORANEA - "PROGETTO SOLLIEVO"

L'accoglienza temporanea è un servizio di "Sollievo assistenziale", rivolto alle famiglie in difficoltà nella gestione di situazioni problematiche o di temporaneo disagio.
Il Progetto può rappresentare anche una forma di riabilitazione in seguito ad un periodo particolarmente difficile, dopo un intervento, dopo una malattia, un lutto che ha particolarmente debilitato psicologicamente e/o fisicamente una Persona Anziana, una Persona Fragile. Un modo per sostenere ed incoraggiare a riprendere una quotidianità minata, un sostegno alla Persona in difficoltà.

Questo servizio è attivato compatibilmente, con la disponibilità di posti letto all'interno della struttura.
La retta è determinata dal Consiglio d'Amministrazione.
La permanenza può variare da 15 a 60 giorni, anche per periodi prestabiliti nel corso dello stesso anno.
L'obbligo di pagare la retta di ospitalità temporanea sorge con la firma del contratto e decorre dal giorno in cui viene fissato l'ingresso dell'ospite nella struttura e termina con il giorno concordato di uscita.
Gli Ospiti in accoglienza temporanea usufruiscono di tutti i Servizi offerti agli utenti in regime residenziale.

ATTIVITA' DI SUPPORTO ALLA STRUTTURA

COMITATO OSPITI E FAMILIARI

Nell'ambito di quanto previsto dalla vigente normativa, per consentire agli Utenti di esprimere i loro problemi, reclami o suggerimenti, al fine di migliorare continuamente i Servizi e, possibilmente, di soddisfare le diverse esigenze e proposte degli Ospiti, presso l'Ente è costituito il Comitato Ospiti e Familiari (C.O.F.). Detto Comitato è di rappresentanza degli Ospiti ed è composto da due Ospiti e dai tre ai sette Familiari dei Residenti in Struttura.
La funzione del Comitato è quella di realizzare, mediante segnalazioni, proposte, relazioni ed incontri, la collaborazione degli Utenti con l'Amministrazione nella gestione della Casa di Riposo.

SERVIZIO DI STAGES, TIROCINI ED INSERIMENTI SOCIALI/LAVORATIVI

L'Ente ha normato, con opportuno Regolamento, l'inserimento di studenti e corsisti per Stage, Tirocini, Inserimenti Sociali e Lavorativi, in accordo con Istituti Superiori, Università, Tribunali Civili e Penali, nonché Azienda Ulss 9 Scaligera.
Si opera per Progetti, con individuazione di Tutor specifici che seguono il lavoro.
Le persone inserite, oltre a dare un valido e fattivo contributo nella gestione, apportano quel grado di novità che permette alla struttura di cercare continuamente il miglioramento.

SERVIZIO DI VOLONTARIATO

La ricchezza di Associazioni di Volontariato nel territorio, il legame con l'Amministrazione Comunale, con la Parrocchia, la Dirigenza Scolastica, con SSD Nogara Calcio e la disponibilità di singole Persone, consentono un costante arricchimento qualitativo della Struttura, un miglioramento in termini di umanità e la continuità delle principali tradizioni.

Il lavorare insieme, per gli Ospiti di Casa San Michele è sì un Servizio verso la Fragilità, ma anche verso noi stessi, le nostre Radici, il nostro Esserci.