

FONDAZIONE “OPERA SAN CAMILLO”

*Più cuore in quelle mani*



## CARTA DEI SERVIZI

Centro Servizi per anziani non autosufficienti  
CASA SOGGIORNO “P.C.C. BRESCIANI”

VERONA





«Prima ognuno domandi gratia al Signore  
che gli dia un affetto materno  
verso il suo prossimo  
acciò possiamo servirli con ogni carità  
così dell'anima come del corpo,  
perché desideriamo con la gratia di Dio  
servir a tutti gl'infermi,  
con quell'affetto che suol  
una amorevole madre  
al suo unico figliuolo infermo».

*Ordini et modi che si hanno da tenere  
nelli hospitali in servire li poveri infermi,  
S. Camillo de Lellis*





Premessa / p. 06

Ispirazione carismatica / p. 07

Ubicazione / p. 08

La struttura e gli spazi / p. 09

Orario di visita / p. 10

Servizi ed attività / p. 12

- Lo staff / p. 12
- Assistenza medica / p. 12
- Assistenza Infermieristica / p. 13
- Assistenza ai bisogni primari / p. 13
- Figure di riferimento / p. 14
  - Coordinatore assistenziale
  - OSS Referente di Nucleo
- Servizio Educativo / p. 16
- Servizio Fisioterapico / p. 16
- Servizio di Psicologia / p. 17
- Servizio Sociale / p. 17
- Servizio di Logopedia / p. 18
- Assistenza Religiosa / p. 18

Giornata tipo / p. 20

Servizi alberghieri e comfort / p. 22

- Standard di qualità alberghiera / p. 22
- Servizio di sanificazione ambientale / p. 22
- Servizio di ristorazione / p. 23
- Servizio bar / p. 23
- Servizi tecnici / p. 23
- Servizio parrucchiere / p. 25
- Servizio di podologia / p. 25
- Servizio di lavanderia e guardaroba / p. 25

Comitato familiari / p. 25

Modalità di accesso alla struttura / p. 26

- In regime di convenzione
- In regime privato

Accoglienza e soggiorno / p. 27

Documentazione / p. 27

Standard di qualità assistenziale / p. 28

Contatti / p. 29

# PREMESSA

---

Il Centro Servizi per anziani non autosufficienti Casa Soggiorno “P.C.C. Bresciani” ha come obiettivo l’assistenza e la cura delle persone anziane non autosufficienti, ispirandosi ai principi di accoglienza e carità dettati da San Camillo de Lellis (1550-1614), Padre fondatore dei Camilliani.

L’Opera San Camillo è gestita dalla corrispettiva Fondazione, ente non a scopo di lucro, nata il 23 dicembre 2008 su iniziativa della Provincia Religiosa Lombardo-Veneta dell’Ordine dei Chierici Regolari Ministri degli Infermi.

I principi di fondo che la Fondazione ha assunto come guida sono:

- il rispetto della persona, della sua dignità e libertà, della riservatezza e delle esigenze individuali;
- la disponibilità all’ascolto come mezzo per costruire una relazione positiva di reciproca fiducia e vicinanza affettiva; l’attenzione ad un ascolto dei segni quando le capacità strumentali alla parola sono deficitarie;
- la ricerca quotidiana ad un’assistenza personalizzata attraverso uno sforzo continuo anche attraverso un adattamento organizzativo centrato sulle persone e non il contrario;
- la ricerca di condizioni per il miglior esercizio delle funzionalità fisiche, psichiche, sociali e spirituali delle persone residenti;
- la tutela della salute attraverso un’efficiente ed efficace assistenza sanitaria nelle sue dimensioni: preventive, curative, riabilitative e palliative ove vi siano le condizioni.



# ISPIRAZIONE CARISMATICA

Il Centro Servizi per Anziani non autosufficienti “Padre Cesare Camillo Bresciani” deve la sua ispirazione al Fondatore dell’Ordine dei Ministri degli Infermi (Camilliani), San Camillo de Lellis, che spese la sua vita a favore dei malati, specialmente i più abbandonati e ripugnanti (appestati).

Nel fare ciò attirò molti seguaci cui trasmise la sua passione e la sua inventiva assistenziale. Nell’atto di canonizzazione (1746) venne perciò insignito del titolo di Fondatore di una “nuova scuola di carità” (nova schola charitatis).

Tra i suoi seguaci più illustri, il veronese Padre Cesare Camillo Bresciani, la cui vocazione – maturata nel grande fiume della carità veronese dell’800 – trovò conferma e motivazione nella imitazione di San Camillo. Si deve a P. Bresciani la restaurazione dell’Ordine e la sua diffusione nel nord Italia e nell’Europa centro settentrionale.

Nel nome di Padre Cesare Camillo Bresciani, il Centro Servizi per persone anziane fu inaugurato nel 1985.

Attraverso varie ristrutturazioni, ampliamenti e aggiornamento delle finalità, si pregia oggi di continuare l’ispirazione carismatica di colui del quale porta il nome e del Santo cui si deve il carisma di “cura e assistenza con quell’amore totale che suole avere una madre verso l’unico figlio infermo” (libera traduzione di una frase di San Camillo).





## UBICAZIONE

---

Il Centro Servizi per anziani non autosufficienti Casa Soggiorno “P.C.C. Bresciani” è situata in Via Camillo Cesare Bresciani n.2; la struttura sorge nella zona nord ovest della città di Verona compresa tra quartiere Pindemonte e il quartiere di Quinzano, a pochissima distanza dall’Azienda Ospedaliera Integrata di Verona.

Si può raggiungere facilmente con i seguenti mezzi pubblici:

- linea bus n. 24 direzione Quinzano
- linea bus n. 22 direzione Parona

Il Centro Servizi è dotato di un ampio parcheggio privato interno.

*Verona*



## STRUTTURA E SPAZI

Il Centro Servizi ha una capacità ricettiva pari a 120 posti letto per Ospiti non autosufficienti.

L'area di degenza si articola in quattro Nuclei di 30 posti letto ciascuno con:

- stanze doppie o singole con bagno interno;
- infermeria/studio medico;
- bagno assistito;
- sala da pranzo e cucinetta;
- area sociale per attività educative e ricreative;
- aree di disbrigo;
- bagni comuni per visitatori.

Il collegamento tra i vari piani è assicurato da cinque ascensori.



I servizi comuni si trovano al Piano Terra ed al Primo Piano e comprendono:

- centralino con ampio salone di accoglienza e area ristoro;
- cappella interna;
- servizi amministrativi e direzione;
- palestra e salone multiuso.

La struttura è circondata da un ampio giardino normalmente utilizzato per le attività ricreative e per eventi vari.



## ORARIO DI VISITA

Indicativamente, le visite sono possibili tutti i giorni dalle 10.00 alle 11.30 e dalle 15:00 alle 17.30 salvo disposizioni diverse.

Eventuali deroghe devono essere concordate con il coordinatore.







# SERVIZI ED ATTIVITÀ

---

## LO STAFF

Lo staff è composto da Medici di Medicina Generale, da coordinatori infermieristici, infermieri, operatori socio sanitari, educatori, fisioterapisti, psicologa, assistente sociale e logopedista.

Le diverse figure professionali partecipano a periodiche riunioni di lavoro (U.O.I.) orientate alla discussione e alla redazione, per ogni Residente, del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) condiviso con il Medico Coordinatore dell'Azienda AULSS 9 Scaligera e con i famigliari del Residente. La revisione del PAI avviene di norma, ogni sei mesi.

Secondo la mission comune, i membri dello staff s'impegnano a stabilire con i Residenti ed i loro familiari rapporti basati sul dialogo e sulla disponibilità.

## ASSISTENZA MEDICA

I Medici di Medicina Generale operano in regime di convenzione in virtù di un contratto stipulato con l'Azienda Ulss 9 Scaligera.

L'attività medica è regolata da orari prestabiliti avendo cura di assicurare una copertura di presenza per gran parte della giornata.

I famigliari possono essere ricevuti a colloquio previo appuntamento. Nelle fasce orarie notturne e festive, in caso di bisogno, l'assistenza medica è assicurata dall'intervento di Guardia Medica o del 118.

## **ASSISTENZA INFERMIERISTICA**

Il servizio infermieristico viene garantito in modo continuativo nell'arco delle 24 ore. L'infermiere è il professionista sanitario responsabile dei processi assistenziali: individua i bisogni del Residente ed eroga interventi efficaci nell'ambito delle sue competenze; prende nota di situazioni di urgenza e di criticità e le segnala al medico, mettendone in atto le prescrizioni; ed eventualmente avviando le procedure di ricovero se necessarie; fornisce informazioni appropriate ai familiari entro il suo ambito di competenza, sovrintende l'operato degli OSS; organizza i periodici controlli dei Residenti, mantiene aggiornata la loro cartella cartacea ed elettronica, verifica la disponibilità di farmaci e presidi.

Nel mutare delle condizioni di salute dei residenti, formula obiettivi pertinenti e valuta il proprio operato all'interno di un intervento assistenziale interdisciplinare. Collabora con tutto il personale socio-sanitario nella stesura e revisione dei protocolli e nella loro corretta applicazione. Infine, collabora al miglioramento dei servizi con il continuo aggiornamento professionale.

## **ASSISTENZA AI BISOGNI PRIMARI**

L'assistenza ai bisogni primari è garantita continuativamente nell'arco delle 24 ore ed è svolta da operatori socio-sanitari (OSS) formati, qualificati e motivati alla professione. L'OSS si occupa della soddisfazione dei bisogni primari, secondo la scala dei bisogni di Virginia Henderson, e della tutela del Residente sulla base del piano di lavoro personalizzato e concordato nell'equipe di lavoro. È una delle figure professionali di rilievo del sistema assistenziale residenziale in quanto mantiene uno stretto contatto con ogni Residente, ai quali assicura interventi di prevenzione e di cura in collaborazione con gli altri professionisti.

Collabora ai progetti di recupero o mantenimento delle capacità psicofisiche del Residente, alla rieducazione, recupero funzionale, animazione, socializzazione dei singoli e dei gruppi.

## FIGURE DI RIFERIMENTO

### **A. COORDINATORE ASSISTENZIALE**

I coordinatori assistenziali assicurano una assistenza di qualità come indicato nelle direttive della Fondazione. Raggiungono questo obiettivo attraverso una varietà e molteplicità di interventi quali: pianificazione dei turni e verifica della adeguata presenza di operatori; programmazione di processi formativi; coordinamento e implementazione delle decisioni dei raduni d'équipe; liaison tra le varie figure assistenziali; diffusione di procedure e protocolli al fine di uniformare l'assistenza.

Nell'area delle risorse, provvedono all'approvvigionamento di farmaci e presidi con una particolare attenzione alla dotazione di strumentazione. Collaborano nella esecuzione delle prestazioni assistenziali soprattutto nei momenti di maggiore criticità. Nell'area normativa e legale, diffondono normative emesse a livello statale, regionale e/o della Istituzione di appartenenza. Collaborano alla stesura dei Piani assistenziali e rimangono i primi interlocutori dei famigliari dei Residenti.

### **B. OSS REFERENTE DI NUCLEO**

All'interno di ogni nucleo vi è un OSS referente, punto di riferimento per svolgere al meglio l'attività assistenziale. Favorisce un clima organizzativo positivo con colleghi e famigliari, per il massimo beneficio dei residenti.

Il referente OSS, per quanto di competenza, è a disposizione dei familiari per incontri personalizzati, con il fine di migliorare gli aspetti logistici ed alberghieri.





## SERVIZIO EDUCATIVO

Il servizio educativo si occupa della programmazione, organizzazione e gestione di interventi educativi con gli obiettivi di:

- valorizzare la persona instaurando una relazione empatica con l'anziano ed il suo mondo significativo;
- favorire la socialità;
- incentivare l'autonomia.

I laboratori proposti sono di tipo creativo, musicale, ludico-ricreativo, sensoriale.

Tra i nostri laboratori: lavori a maglia, tempo del caffè e lettura del quotidiano, tombola, pittura, ecc..

Inoltre, si avvale della collaborazione di professionisti esterni per progetti specifici e del supporto dei volontari per la realizzazione di feste ed eventi.

Le educatrici concorrono alla redazione del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) insieme all'equipe multiprofessionale.

## SERVIZIO FISIOTERAPICO

Il Centro Servizi offre attività di fisioterapia attraverso interventi individuali mirati al recupero e al mantenimento dell'autonomia residua.

Gli interventi fisioterapici comprendono:

- Addestramento ai passaggi posturali e deambulazione
- Rieducazione funzionale delle disabilità motorie in palestra (cyclette, parallele, scale, pedaliera)
- Recupero funzionale/motorio a letto per Residenti in particolari condizioni di fragilità e post-traumatologici.
- Ginnastica di gruppo
- Prevenzione danni secondari e terziari (lesioni da decubito)

Le singole attività vengono valutate e riadattate sulla base delle esigenze specifiche dei Residenti mirando al loro benessere bio-psico-sociale.

## SERVIZIO DI PSICOLOGIA

L'intervento psicologico mira a creare un rapporto empatico, a facilitare il processo di ricovero e di distacco dal mondo familiare, a instaurare una relazione di accettazione, a favorire uno spazio comunicativo, a sostenere nei momenti di difficoltà durante i ricoveri ospedalieri e/o nel fine vita.

Per queste ragioni, il servizio è finalizzato a:

- sostenere gli ospiti e i loro familiari sia nel delicato momento d'ingresso sia nei grandi e piccoli problemi di convivenza e adattamento alla struttura (sportello di sostegno psicologico);
- favorire inserimento e partecipazione dell'anziano ad attività in gruppo per stimolarne abilità cognitive e dimensione espressiva ed emotiva;
- predisporre valutazioni specifiche necessarie per definire l'evoluzione del quadro di decadimento cognitivo;
- collaborare con il servizio educativo per realizzare attività di piccolo gruppo;
- collaborare con le altre figure professionali nell'elaborazione di progetti.

## SERVIZIO SOCIALE

Il Servizio Sociale è gestito dall'Assistente Sociale della Struttura, una figura professionale che rappresenta un punto di collegamento tra il Centro Servizi ed il territorio. Svolge attività di Segretariato Sociale fornendo informazioni sulle caratteristiche dell'Ente, sui requisiti e sulle procedure di accoglimento, le modalità di accesso alla Struttura, la tipologia e le caratteristiche dei servizi offerti. In particolare:

- collabora nella fase di ingresso dei Residenti facilitandone l'integrazione;
- supporta la famiglia nell'istruire pratiche amministrative e nei rapporti con la rete dei servizi sociosanitari;
- organizza e coordina le riunioni dell'Unità Operativa Interna, finalizzate a sottoscrivere il Piano Assistenziale Individualizzato coinvolgendo attivamente tutti i vari professionisti ed i familiari di riferimento;
- offre uno spazio di ascolto e consulenza professionale a Residenti e familiari;
- si occupa dell'analisi di soddisfazione della qualità dei servizi e della gestione di segnalazioni/suggerimenti.



## SERVIZIO DI LOGOPEDIA

La figura della Logopedista si occupa di:

- valutazione delle competenze linguistico-comunicative mediante l'utilizzo di strumenti specifici e sulla base della propria competenza professionale;
- valutazione della deglutizione con test e strumenti specifici, redazione di tabelle relative al rischio di malnutrizione e conseguenti monitoraggi ai pasti al fine di garantire un adeguato apporto nutrizionale del/della Residente ed un'alimentazione in sicurezza;
- collaborazione con il personale infermieristico ed il personale OSS in merito a:
  - a) tipologia di dieta e postura del/della Residente con lo scopo di prevenire il rischio di ab-ingestis e lo stato di malnutrizione e disidratazione;
  - b) gestione e cura dell'igiene del cavo orale del/della Residente;
- formazione del personale, dei famigliari e delle assistenti private per la corretta assistenza alla persona con disfagia.

## ASSISTENZA RELIGIOSA

La presenza di Religiosi Camilliani anima e accompagna le attività dei Residenti in varie forme tra le quali ascolto, dialogo e amicizia. L'assistenza religiosa mira a soddisfare il bisogno spirituale del singolo Residente con la celebrazione dei Sacramenti (Santa Messa quotidiana; Preghiera Comunitaria; celebrazione del rito dell'Unzione degli Infermi e della Confessione; dialogo di sostegno).

Al Piano 1 è disponibile una Cappella per la preghiera ed il raccoglimento individuale. Per coloro di fede diversa o indifferenti alla vita spirituale e/o religiosa il Cappellano manifesta rispetto e, se richiesto, favorisce i contatti con i rispettivi ministri di culto di altre religioni.



# GIORNATA TIPO

Al risveglio, particolare attenzione è data alla cura ed igiene della persona. Gli OSS assistono i Residenti nel soddisfacimento di questo bisogno, incentivando il più possibile le autonomie residue.



La colazione è servita dalle 08.15 nelle sale da pranzo. Il Residente può scegliere tra le varie opzioni, in base al proprio gusto e/o alle prescrizioni degli specialisti. Dopo la colazione, e fino all'ora di pranzo, iniziano le varie attività gestite dai Fisioterapisti, dagli Educatori e dalla Psicologa negli spazi comuni del Nucleo o della struttura. In queste ore il Residente può ricevere le visite dei propri cari. Alle ore 10:00 è possibile partecipare alla celebrazione della S. Messa. A metà mattina, per favorire l'idratazione, sono offerte bibite e/o bevande calde o fredde. Il pranzo è servito dalle 12.00 ed il menù proposto prevede una variabilità stagionale. Dopo il riposo pomeridiano, viene distribuita la merenda e continuano le attività educative, ricreative e di intrattenimento ed è sempre possibile ricevere le visite dei propri familiari o amici. La cena è servita a partire dalle 18.00, sempre in sala da pranzo, a meno che il Residente non debba rimanere nella propria stanza. Al termine della cena inizia la messa a letto con un'ultima attenzione all'igiene personale per favorire il riposo notturno.

I Residenti che lo desiderano possono trascorrere del tempo in autonomia, guardando la televisione, conversando tra di loro, leggendo o altro nella propria stanza o negli spazi comuni





*La signora* **PASQUA**

*“Se osserviamo gli occhi di un anziano, mentre racconta il suo passato, possiamo comprendere che la vita è un’opera perfetta”*

*Carmine De Masi*

*Il signor* **ANDREA**

*“Non si è mai troppo vecchi per fissare un nuovo obiettivo o per sognare un nuovo sogno”*

*C. S. Lewis*



# SERVIZI ALBERGHIERI E COMFORT

---

## STANDARD DI QUALITÀ ALBERGHIERA

La Direzione è impegnata a garantire condizioni ottimali per quanto concerne le attività alberghiere ed assistenziali ed a questo scopo valorizza le relazioni umane, la formazione e l'aggiornamento degli operatori stessi.

Al fine di monitorare la percezione della qualità dei servizi erogati, la direzione effettua, a cadenza annuale, la Customer Satisfaction ed i risultati vengono diffusi attraverso degli incontri con il Comitato Anziani e tra il personale. L'arredamento delle stanze è comprensivo di letti elettrici per favorire la mobilitazione e la movimentazione dei Residenti. Nella stanza, per ogni Residente, sono disponibili un armadio per gli effetti personali, una sedia, un comodino ed un tavolino di appoggio. Sono, inoltre, dotate di apparecchio televisivo. Tutte le stanze sono dotate di servizi igienici.

Le stanze sono collegate, mediante circuito di chiamata, al controllo di nucleo (infermeria) e se necessario vengono dotate di un campanello di allarme (sistema anti-allontanamento).

Il microclima è garantito da un moderno sistema di trattamento dell'aria e pannelli radianti a soffitto. La direzione verifica e sovrintende l'efficacia e l'efficienza dei servizi esternalizzati (cucina e sanificazione ambientale).

Per i Residenti allettati o che devono rimanere a letto per più ore consecutive, sono disponibili dei materassi antidecubito scelti in base ai bisogni rilevati.

Anche per le carrozzine ci sono a disposizione dei cuscini antidecubito per migliorare il comfort della seduta. La movimentazione dei Residenti è facilitata dall'utilizzo di ausili minori o sollevatori, deambulatori, ecc...

## SERVIZIO DI SANIFICAZIONE AMBIENTALE

Il servizio è esternalizzato, avendo cura di assicurare la pulizia quotidiana di tutti gli ambienti con un ripasso pomeridiano ad esclusione dei giorni festivi. Mensilmente si procede ad una valutazione della qualità del servizio mediante l'uso di apposite schede.

## **SERVIZIO DI RISTORAZIONE**

Il servizio è appaltato ad una società esterna scelta sulla base della qualità.

La preparazione dei pasti avviene nei locali della Struttura.

La Direzione, proprio perché la ristorazione assicura il benessere fisico e psicologico, pone particolare attenzione al soddisfacimento del bisogno di alimentazione mediante il controllo qualitativo sui cibi e la rotazione stagionale del menù. Per coloro che lo necessitano, sono fornite diete speciali e personali, gestite direttamente in sede.

Di norma la bozza del menu stagionale, fornita dal servizio ristorazione, viene elaborata sulle indicazioni dei Residenti e della dietista e condivisa con una rappresentante del Comitato Familiari, prima della sua attivazione.

Il menu presenta una varietà di piatti, tra i quali il Residente può esprimere la preferenza in base ai propri gusti ed alle indicazioni dietetiche.

Nella bacheca all'ingresso del 1° Nucleo è disponibile il menù stagionale completo (variazioni settimanali che ruotano ogni quattro settimane).

## **SERVIZIO BAR**

Il servizio bar funziona sul sistema vending, attraverso distributori automatici di bevande calde e/o fredde, snack vari.

È disponibile anche un distributore di acqua fresca, a temperatura ambiente, liscia o gassata, fruibile gratuitamente e fornito di bicchieri.

La zona ristoro è ubicata al Piano Terra, in prossimità del salone d'ingresso dotato di tavoli e sedute per la consumazione.

## **SERVIZI TECNICI**

La Struttura ha contratti di manutenzione ordinaria e straordinaria per il mantenimento dell'efficienza degli impianti e per dare una pronta risposta alle richieste dei Residenti. I lavori di manutenzione ordinaria e le varie attività necessarie per consentire il corretto funzionamento degli strumenti, sono affidati a due manutentori dipendenti di Fondazione "Opera San Camillo".





## **SERVIZIO PARRUCCHIERE**

Il servizio è garantito due volte a settimana da una libera professionista (non compreso nella retta).

## **SERVIZIO DI PODOLOGIA**

Il servizio è garantito una volta al mese da un libero professionista (non compreso nella retta).

## **SERVIZIO LAVANDERIA E GUARDAROBA**

È assicurato un servizio interno di lavanderia e di sartoria per i piccoli rammendi, compreso nella retta. Ogni indumento personale è identificato mediante un'etichetta personalizzata.

## **COMITATO FAMILIARI**

---

A norma della legge N° 5 del 2000, art. 58, è stato costituito l'organismo rappresentativo dei Residenti e/o dei loro familiari definito Comitato Anziani. Questo è composto dalla Direzione e da cinque membri composti da Residenti e familiari, eletti dall'Assemblea della struttura. Tra di essi è eletto il Presidente. Il Comitato dura in carica 3 anni e in caso di dimissione o altro, subentra di diritto il primo in graduatoria dei non eletti.

Gli scopi del Comitato Anziani sono:

- la collaborazione con l'Ente gestore per la migliore qualità dell'erogazione del servizio e la tempestività e la diffusione delle notizie alle famiglie;
- promuovere iniziative integrative per elevare la qualità di vita dei Residenti;
- partecipare alla fase concertativa prevista dalle vigenti normative in materia

# MODALITÀ DI ACCESSO ALLA STRUTTURA

Il Centro Servizi Casa Soggiorno “P.C.C. Bresciani” accoglie esclusivamente Anziani NON autosufficienti in base alla valutazione SVAMA (con punteggio pari o superiore a 60).

## IN REGIME DI CONVENZIONE

In via ordinaria:

- a) il richiedente presenta domanda di Valutazione Multidimensionale (tramite scheda SVAMA) al Distretto Socio-Sanitario di appartenenza, indicando i Centri Servizi di preferenza;
- b) l’Azienda ULSS 9 Scaligera, dopo aver completato gli accertamenti dovuti, esprime con un punteggio l’esito della Valutazione Multidimensionale;
- c) il nominativo della persona viene inserito in una graduatoria gestita dall’Ufficio Residenzialità dell’Azienda ULSS 9 Scaligera;
- d) l’Ufficio Residenzialità, informato della disponibilità di posti letto, dà inizio alla procedura per l’assegnazione dell’impegnativa di residenzialità, che può essere, a seconda dei casi, temporanea o definitiva.

In alternativa e su espressa richiesta dell’interessato, l’accoglimento in Struttura può avvenire anche con un trasferimento da altro Centro Servizi, preventivamente autorizzato dall’Ufficio Residenzialità.

## IN REGIME PRIVATO

La richiesta di ricovero, presentata su apposito modulo, viene presa in carico dall’Assistente Sociale dopo un colloquio informativo con i richiedenti.

Tempi e modi di ingresso vengono concordati con il Medico di Medicina Generale, in base anche ad una valutazione delle condizioni cliniche del futuro Residente e tenendo in conto i seguenti criteri:

- il tempo intercorso dalla presentazione della domanda;
- la residenza, favorendo i residenti nella città e/o nei quartieri limitrofi al Centro Servizi (Borgo Trento, Avesa, Quinzano, Parona);
- eventuali ricongiungimenti familiari;
- valutazione di condizioni organizzative contingenti e dei bisogni della persona.

## ACCOGLIENZA E SOGGIORNO

---

La data di ingresso è concordata tra la Direzione, il Residente ed i familiari e/o con le Strutture sanitarie di provenienza (in caso di trasferimento da altra Istituzione). Normalmente l'accoglimento è programmato al mattino per questioni organizzative. Prima dell'accoglienza in struttura, i familiari ed il Residente sono informati sul funzionamento del Centro Servizi, sui loro diritti e sul regolamento. Su specifica richiesta sono accompagnati a visitare la struttura. Dopo il momento di accoglienza, mentre il Coordinatore inizia a compilare il FASAS (Fascicolo Socio-Assistenziale-Sanitario) per le parti di pertinenza, il Residente è accompagnato dal personale in servizio presso la struttura al proprio piano. Ai familiari è data la possibilità di accompagnare il Residente nella stanza e, insieme, di sistemare gli effetti personali. Nei primi giorni, il nuovo Residente è seguito con particolare attenzione da tutta l'équipe multiprofessionale per favorire il processo di integrazione e la conoscenza degli altri ospiti, soprattutto il proprio compagno di stanza se in stanza a due letti. Eventuali difficoltà di adattamento nella convivenza sono prese in carico e gestite dal personale di riferimento e potrebbero comportare anche lo spostamento dalla stanza inizialmente attribuita, previa comunicazione ai familiari.

## DOCUMENTAZIONE

---

La documentazione amministrativa e sanitaria di ogni Residente viene conservata in un fascicolo socio-assistenziale-sanitario (FASAS), sia elettronico, sia cartaceo. Le informazioni sono raccolte sia prima dell'ingresso, sia all'entrata in struttura. La documentazione del FASAS, nel corso del tempo, è arricchita dalla raccolta dati svolta dai diversi professionisti utilizzando scale di valutazione universalmente riconosciute e sulla base dell'evoluzione clinica del Residente. Entro un mese dall'ingresso in struttura è stilato il PAI (Piano di Assistenza Individuale) del Residente. Trattasi di un documento multidisciplinare compilato dai diversi professionisti che si occupano del Residente finalizzato alla costruzione di un progetto socio-assistenziale personalizzato. Il PAI è condiviso con il Residente, il familiare o l'amministratore di sostegno. Ogni PAI è revisionato dall'équipe assistenziale ogni sei mesi o al variare delle condizioni di salute del Residente. Tutta la documentazione socio-assistenziale-sanitaria è conservata secondo la normativa vigente.





## STANDARD DI QUALITÀ ASSISTENZIALE

Il Centro Servizi, nel trascorrere degli anni ha mantenuto:

- l'**Autorizzazione all'Esercizio** riconosciuta mediante apposito Decreto dall'Azienda Zero Regione Veneto, rinnovata ogni 5 anni;
- l'**Accreditamento Istituzionale** riconosciuto mediante Decreto Regionale del Veneto, rinnovato ogni 3 anni;
- la **convenzione (accordo contrattuale) con l'Azienda ULSS 9 Scaligera** per l'erogazione di servizi a favore di Residenti non- autosufficienti.

Il settore Servizi Sociali del Comune di Residenza, su richiesta dei famigliari, valuta la possibilità di riconoscere un contributo per i Residenti non autosufficienti in convenzione;

- un **Sistema di Gestione della Qualità** attestato mediante il rinnovo dei riconoscimenti di certificazione:

- **UNI EN ISO 9001:2015** per la progettazione ed erogazione di servizi socio-assistenziali individualizzati per Ospiti non autosufficienti in regime residenziale e privato (numero di registrazione della certificazione 1315938);

- **UNI EN ISO 14001:2015** per la progettazione ed erogazione di servizi socio-assistenziali individualizzati per Ospiti non autosufficienti in regime residenziale: erogazione di servizi alberghieri (numero di registrazione della certificazione 0103339).

# CONTATTI

## Servizio di centralino

(orario: 7:30-20:30)

*Telefono* 045 8372711

## Servizi amministrativi

Gli uffici sono aperti dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 12:00 ed il pomeriggio su appuntamento.

*E-mail:* [bresciani@camilliani.net](mailto:bresciani@camilliani.net)

*Posta PEC:* [bresciani.verona@pec.operasancamillo.net](mailto:bresciani.verona@pec.operasancamillo.net)

[www.operasancamillo.net/verona-casa-soggiorno-bresciani](http://www.operasancamillo.net/verona-casa-soggiorno-bresciani)

## ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI

[Clicca qui per scaricarli](#)

A. Direzione, Medici, Persone di riferimento

B. Adeguamento rette annuali









FONDAZIONE "OPERA SAN CAMILLO"

*"Non rinchiudermi in una cartella clinica e non  
nasconderti dietro il ruolo professionale"*  
S.Camillo



Centro Servizi per anziani non autosufficienti  
CASA SOGGIORNO "P.C.C. BRESCIANI"

---

Via Camillo Cesare Bresciani, 2, 37124 Verona VR  
Tel. 045-8372711 / email [bresciani@camilliani.net](mailto:bresciani@camilliani.net)

AGGIORNAMENTO CARTA SERVIZI 2025