

REGIONE DEL VENETO



ULSS9
SCALIGERA

AZIENDA ULSS 9 SCALIGERA

CARTA DEI SERVIZI

RESIDENZA SOCIO-SANITARIA ASSISTENZIALE
CERRIS MARZANA



DIRETTORE:

DOTT.SSA EBBA CARMELA BUFFONE

SEDE DIREZIONALE:

Tel. 045 916033 – *e-mail*: cerris@aulss9.veneto.it

ÉQUIPE:

Direttore:

Dott.ssa Ebba Carmela Buffone

Sede direzionale RSA Cerris, Via Monte Novegno 4, 37128 Verona

Tel. 045 916033 - *e-mail*: cerris@aulss9.veneto.it

Coordinatore Infermieristico:

Dott.ssa Monica Peretti

Tel. 045 916033 - *e-mail*: monica.peretti@aulss9.veneto.it

Coordinatore Personale Area Educativa:

Dott.ssa Tiziana Bucella

Tel. 045 916033 - *e-mail*: tizianamaria.bucella@aulss9.veneto.it

Educatore Professionale Sanitario:

Dott.ssa Chiara Cordioli - *e-mail*: chiara.cordioli@aulss9.veneto.it

Dott.ssa Sofia Pigozzo - *e-mail*: sofia.pigozzo@aulss9.veneto.it

Assistente Sociale - Sede Cerris:

Dott.ssa Irene Filippi - Tel. 045 916033 - *e-mail*: irene.filippi@aulss9.veneto.it

Assistente Sociale - Sede Marzana:

Dott.ssa Domenica Doldo - Tel. 045 8075283 - *e-mail*: domenica.doldo@aulss9.veneto.it

Psicologa:

Dott.ssa Anna Franzon - Tel. 045 916033 - *e-mail*: anna.franzon@aulss9.veneto.it

ATTIVITÀ

Il mandato istituzionale è finalizzato all'accoglienza di persone con diverso grado di disabilità e di minori in situazione di difficoltà psicosociale.

Con l'obiettivo di recuperare, mantenere e, laddove possibile, potenziare l'autonomia residua e le competenze della singola persona accolta, vengono garantiti interventi integrati sanitari, infermieristici, assistenziali, educativi, sociali.

In un contesto che si caratterizza, per quanto possibile, da familiarità e serena accoglienza, si definiscono progettualità personalizzate attraverso un approccio globale, che riconosca la persona in quanto tale, anche con le proprie risorse e potenzialità, e non solo per le sue funzioni compromesse.

La *mission* si concretizza garantendo:

- Un elevato livello assistenziale e sanitario, risultato della formazione continua del personale
- La promozione del benessere psico-fisico dell'ospite
- Il mantenimento dei rapporti con i familiari

- La creazione di un ambiente di vita sereno indirizzato al rispetto dei bisogni e alla prevenzione di stati di disagio
- Il favorire occasioni di incontro con il tessuto sociale del territorio e con il mondo del volontariato

L'intento è di realizzare modelli di assistenza che siano, al contempo, rispondenti al mandato istituzionale e in grado di promuovere e sostenere il benessere e la qualità di vita delle persone accolte, attraverso lo sviluppo di servizi innovativi che sappiano confrontarsi efficacemente con i cambiamenti della società e con i nuovi bisogni emergenti.

Come previsto dalla normativa e dalla sinergia di intenti con la *mission* e la *vision* della struttura, sono istituiti ed operanti due comitati familiari presso le due sedi, uno per la sede del Cerris e uno per la sede delle RSA di Marzana, svolgendo funzioni di rappresentanza e di collaborazione con lo *staff* di direzione per garantire una corretta funzionalità dei servizi e una buona qualità delle attività svolte.

SERVIZI OFFERTI

La finalità dei servizi offerti dal Cerris è quella di offrire accoglienza e accudimento, in regime residenziale, a persone disabili non autosufficienti, in un contesto protetto e volto a ricreare il più possibile un ambiente rassicurante, attraverso l'erogazione di prestazioni di carattere assistenziale, sociale, educativo, sanitario e di recupero funzionale.

Il *target* di riferimento è costituito da persone disabili con gravi e gravissime limitazioni di autonomia fisica e/o mentale con elevato bisogno assistenziale socio sanitario, in possesso di certificazione di invalidità civile e di certificato dello stato di disabilità ai sensi della L.104/92.

La struttura dispone di un posto destinato alla pronta accoglienza di persone disabili che necessitano di inserimento temporaneo, con l'obiettivo di offrire un sollievo ai familiari o a sostegno di situazioni di necessità.

MODALITÀ DI ACCESSO

L'ingresso viene proposto dal servizio territoriale competente che attiva presso il Distretto una Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale (UVMD), per valutare il bisogno e predisporre un progetto appropriato.

Lo *staff* valuta i dati raccolti, comunica la disponibilità all'ingresso e attua l'accoglienza.

Le famiglie e le persone interessate possono chiedere informazioni sulle modalità di inserimento in RSA anche all'assistente sociale della struttura, che provvederà ad indirizzarle al servizio territoriale competente.

ULTERIORI INFORMAZIONI PER GLI UTENTI

LA STORIA

Il Cerris ha origini antiche, risale infatti al 1426 quando il Collegio dei Notai di Verona fonda la Santa Casa di Pietà per assistere i bambini abbandonati; nel 1808 diventa un settore della Pubblica Amministrazione fino a quando l'Amministrazione Provinciale comincia a interessarsi sia dell'assistenza alle famiglie bisognose che alle persone diversamente abili e affida all'ex Ulss 20 la gestione delle attività socio-assistenziali. Nel 1982 la struttura prende la forma attuale con l'istituzione del Centro Educativo Riabilitativo di Ricerca e di Inserimento Sociale con la finalità di accogliere e sostenere madri in difficoltà, tutelare ed educare minori in situazione di disagio socio-familiare e di riabilitare e assistere persone diversamente abili.

All'interno della struttura di Marzana ci sono i nuclei "Tamerici 1" e "Tamerici 2", la cui storia inizia nel 1968 con l'inaugurazione del nuovo Ospedale Psichiatrico di Marzana che sostituisce il vecchio Manicomio Provinciale; nel 1980 l'ospedale si trasforma in Ospedale di Lungodegenza mantenendo un residuo psichiatrico. Nel 1997 i padiglioni vengono convertiti in RSA per dare una risposta più adeguata alle esigenze di persone non autosufficienti.

UNITÀ DI OFFERTA

Le unità di offerta dell'UOSD Cerris-Marzana sono distribuite in due aree minori e disabilità.

1 - Cerris Area Disabilità:

- N.1 Comunità Alloggio "Aliseo"
- N.2 Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA) "Pegaso" e "Andromeda"
- N.2 Centri Diurni "Arca" e "Girasole"

2 - RSA Marzana Area Disabilità:

- N.2 Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA) "Tamerici 1" e "Tamerici 2"

SERVIZI E ATTIVITÀ FORNITI – SANITARI

- Servizio medico:

Presenza di medici di medicina generale convenzionati con l'Ulss 9 dal lunedì al sabato secondo orario prestabilito. Il Servizio notturno e festivo, in caso di urgenze, è coperto attraverso il servizio di continuità assistenziale (ex Guardia Medica).

Il medico provvede all'accoglimento del residente non autosufficiente in struttura con valutazione clinica, compilazione della cartella e ricognizione farmacologica. L'ospite, durante tutta la permanenza in struttura, viene sottoposto a regolare visita medica e valutazione delle necessità in *équipe*.

- Servizio infermieristico:

Il Servizio Infermieristico è garantito 24 ore al giorno per tutto l'anno. L'infermiere provvede alla predisposizione del Piano Assistenziale Individuale (PAI)

- Servizio di psicologia:
Lo psicologo effettua colloqui individuali di supporto psicologico e strategie di psicologia comportamentale, colloqui motivazionali, *test* cognitivi, valutazione abilità residue.
- Servizio di riabilitazione:
Il fisioterapista sulla base delle prescrizioni del medico fisiatra consulente, esegue interventi riabilitativi per il mantenimento e recupero della capacità e potenzialità motorie, funzionali residue e respiratorie. L'attività viene svolta all'interno delle strutture utilizzando spazi attrezzati (palestre) o quando necessario nella stanza dell'ospite.

SERVIZI E ATTIVITÀ FORNITI – EDUCATIVI, OCCUPAZIONALI

- Servizio Educativo:
L'educatore è presente in struttura dal lunedì al venerdì, in orario diurno.
L'educatore professionale sanitario svolge attività occupazionale, laboratoriale e ricreativa all'interno dei laboratori di stimolazione cognitiva individuale o a piccoli gruppi; laboratorio di stimolazione sensoriale (orto sensoriale con materiali e suoni diversi); sala musica; laboratorio occupazionale con carta riciclata; laboratorio occupazionale di fotografia, laboratorio occupazionale di ceramica (attività in parte svolta con la collaborazione della Fondazione Thun di Bolzano); laboratorio occupazionale di piccola falegnameria; laboratorio occupazionale di cucina; attività di gruppo occupazionali e psicologiche; *pet-therapy*, attività di inclusione sociale, Attività di stimolazione multisensoriale (Stanza Snoezelen). L'educatore professionale è coordinatore responsabile del nucleo e ne garantisce la corretta funzionalità. Tra le sue funzioni vi sono la definizione della turnistica degli operatori socio-sanitari e le funzioni di indirizzo e controllo degli stessi. L'educatore predisponde i PREI degli ospiti (Progetto Riabilitativo Educativo Individuale).
- Servizio di assistenza e cura alla persona:
Il servizio è garantito 24 ore al giorno per tutto l'anno. L'operatore socio sanitario si occupa della cura e dell'igiene del residente. Sostiene le attività di vita quotidiana e partecipa alla stimolazione del mantenimento e recupero delle capacità residue.

SERVIZI E ATTIVITÀ FORNITI – SOCIALE

- Servizio Sociale Professionale:
L'assistente sociale è presente in struttura dal lunedì al venerdì in orario diurno.
L'assistente sociale si occupa insieme allo *staff* delle domande di ingresso o di eventuali percorsi di trasferimento interno/esterno degli ospiti. Dopo l'accoglimento in struttura l'assistente sociale ha la presa in carico degli ospiti. Tra le funzioni vi sono il Segretariato Sociale e la consulenza socio-assistenziale a familiari, rappresentanti legali e servizi territoriali, rapporti con le associazioni di volontariato.

SERVIZI E ATTIVITÀ FORNITI – SERVIZI GENERALI E LOGISTICI

- Servizi amministrativi:
I servizi amministrativi consistono in un centralino telefonico e servizio di accoglienza e

informazione, servizio per la gestione della disponibilità economiche degli ospiti, servizio di economato, smistamento della posta, organizzazione dei servizi generali e controllo del capitolato di appalto.

- Servizio di ristorazione:

I pasti caldi vengono quotidianamente forniti da una ditta specializzata che si serve di appositi contenitori termici. Per ciascun ospite viene predisposto un menù personalizzato.

- Servizi di guardaroba, lavanderia e pulizia:

Gli indumenti degli ospiti vengono lavati presso una ditta esterna. All'interno della struttura vi è un servizio di guardaroba e sartoria che facilita lo smistamento degli indumenti, si occupa di piccole riparazioni sartoriali e provvede a contrassegnare adeguatamente gli indumenti. Il servizio di pulizia viene fornito da una ditta esterna qualificata.

- Servizio di trasporto

- Servizio di portineria:

È attivo 24 ore al giorno per tutto l'anno.

CENTRO DIURNO

All'interno della struttura è accolto un centro diurno composto da due nuclei: Arca e Girasole. Le famiglie e le persone interessate possono chiedere informazioni sulle modalità di inserimento presso il Centro Diurno all'assistente sociale del servizio territoriale competente.

Gli ultimi anni sono stati duramente segnati dall'epidemia da Covid-19.

L'UOSD Cerris e Marzana si è adoperata al massimo per mettere in campo tutte le misure possibili per prevenire e contenere il contagio, sia applicando puntualmente le indicazioni *in itinere* del Ministero della Salute, della Regione Veneto e aziendali, sia attuando azioni volte a tutelare la salute dei propri utenti e operatori. La tutela della salute è sempre stato il principio guida delle scelte intraprese, mai messo in secondo piano rispetto al criterio economico.

In particolare, per assicurare la massima tutela di utenti e operatori, l'UOSD Cerris e Marzana, attraverso il coordinamento dello *staff*, garantisce l'effettiva applicazione del piano organizzativo-gestionale con procedure/istruzioni operative in materia di contenimento e gestione dell'infezione da SARS-CoV-2 specifiche per tutti i servizi erogati.

Ha provveduto a redigere, integrare e aggiornare procedure e misure *ad hoc* nei seguenti ambiti:

- I Individuazione di criteri per la presa in carico progressiva di nuovi ospiti/pazienti secondo criteri di priorità riferibili a livelli di urgenza improcrastinabile e commisurati alla disponibilità di risorse strumentali e umane idonee;

- II Adozione delle misure igienico-sanitarie definite dal Ministero della Salute per l'uso dei DPI per operatori, ospiti/pazienti ed eventuali altri soggetti esterni, in base al profilo di rischio oltre ad eventuali misure alternative quali il distanziamento sociale, in caso di non applicabilità funzionale;
- III Adozione delle procedure per la sorveglianza sanitaria per esposizione a SARS-CoV-2 di tutti gli operatori tenendo conto delle previsioni nazionali e regionali;
- IV Adozione delle precauzioni *standard* e specifiche nell'assistenza a tutti gli ospiti/pazienti e loro monitoraggio clinico/laboratoristico;
- V Gestione di eventuali casi positivi o sospetti di Covid-19 tra ospiti/pazienti, operatori ed eventuali altri soggetti esterni;
- VI Gestione della sanificazione ordinaria e straordinaria di ambienti, di apparecchiature e di eventuali mezzi di trasporto per operatori e ospiti/pazienti, oltre alla verifica delle caratteristiche di areazione dei locali e degli impianti di ventilazione/climatizzazione;
- VII Predisposizione di specifici piani di informazione e formazione per la prevenzione da SARS-CoV-2 rivolti a tutte le tipologie di operatori e predisposizione di piani di informazione rivolti ai visitatori;
- VIII Aggiornamento del Progetto di struttura e di quelli individuali, ove previsti;
- IX Aggiornamento della Valutazione del Rischio di cui al titolo X D.Lgs. 81/08 e degli eventuali adempimenti conseguenti.

IMPEGNI NEI CONFRONTI DEGLI UTENTI

Per l'anno 2023 l'UOSD Cerris - Marzana assume l'impegno di orientare l'attività quanto più possibile alla persona, considerata nella sua interezza fisica, sociale e psicologica (età, genere, particolari condizioni di salute e di fragilità fisica e psicologica, specificità religiose, etniche, culturali e linguistiche) tenendo conto delle esigenze degli utenti, nei diversi contesti di erogazione dei servizi.



L'OSPEDALE PARLA LA TUA LINGUA

SERVIZIO DI MEDIAZIONE INTERCULTURALE

The hospital speaks your language. If you are hospitalized and need an interpreter you can obtain one, the service is free and by appointment.

المستشفى يتكلم لغتك: إذا كنت بحاجة لمترجم بالمستشفى يمكنك ان تطلب مساعدة شخص يتكلم لغتك. الخدمة مجانية لكن عليكم اخذ موعد

医院会说 您的语言: 如果您住院和需要翻译, 您能得到一个。这是免费的服务(应该约定)

Bolnica govori tvoj jezik. Ako ti je potreban prevodilac u bolnici možeš zatražiti pomoć osobe koja govori tvoj jezik. Usluga je besplatna ali je potrebno prethodno zakazati sastanak.

Spitalul vorbește limba ta: dacă ai nevoie de un traducator în spital, poți cere ajutorul unei persoane care vorbește limba ta. Serviciul este gratuit și cu programare.

O hospital fala a tua lingua. Se vocè precisa de um intèrprete no hospital, pode pedir ajuda a uma pessoa que fala a tua lingua. O serviço é gratuito e com hora marcada.

El hospital habla su idioma. Si usted necesita un intérprete en el hospital, se puede pedir ayuda a alguien que hable su idioma. El servicio es gratuito y con cita previa.

अस्पताल आपकी भाषा बोलता है। आपकी मदद के लिए अस्पताल में एक अनुवादक उपस्थित है जो आपकी भाषा बोलता है। यह सेवा मुफ्त है और अपॉइंटमेंट के द्वारा उपलब्ध है।

PER INFORMAZIONI

OSPEDALE DI SAN BONIFACIO

e-mail: mara.fasoli@aulss9.veneto.it

OSPEDALE DI LEGNAGO

e-mail: pdz.dist3@aulss9.veneto.it

OSPEDALI DI BUSSOLENGO-VILAFRANCA

e-mail: gabriella.franzon@aulss9.veneto.it



Questa Carta dei Servizi è stata realizzata dal personale dell'Unità Operativa. È una delle Carte che compongono la Carta dei Servizi dell'Azienda Ulss 9 Scaligera, realizzata secondo il modello definito dall'UOS Ufficio Relazioni con il Pubblico - Comunicazione e Marketing, condiviso con le Associazioni di Tutela dei Diritti dei cittadini che operano nel territorio (Tribunale dei Diritti del Malato – Cittadinanzattiva – sezione di Verona).

Data di redazione e approvazione: 24 luglio 2023