



Società
Missionaria di Maria
Parma

Allegato 2 - Rev. 04 del 21.10.2025

CASA “MISSIONARIE DI MARIA” – CEGGIA (VE)
Casa per anziani autosufficienti

CARTA DEI SERVIZI

1. PERCHÈ UNA CARTA DEI SERVIZI

La Società “Missionaria di Maria”, in accordo con l’ente gestore Cooperativa Sociale di Solidarietà “Promozione Lavoro” (d’ora in avanti “Gestore”), adotta la Carta dei servizi della Casa “Missionarie di Maria” (d’ora in avanti “Casa”) di Ceggia (VE) e la mette a disposizione dei propri fruitori (d’ora in avanti “Utenti”) per consentire loro di esercitare consapevolmente il proprio diritto di scelta. In questa Carta sono indicati i servizi offerti, le caratteristiche strutturali ed organizzative della Casa e i principali obiettivi di qualità che possono essere direttamente verificati dagli stessi Utenti. La Carta dei servizi:

- costituisce un patto scritto tra Utente e Gestore;
- permette di conoscere i servizi, le finalità e gli obiettivi che si intendono raggiungere garantendo all’Utente gli strumenti di verifica della qualità offerta;
- è un documento di trasparenza a tutela dell’Utente e dei suoi Familiari.

Con la Carta dei servizi l’Utente verifica il rispetto degli impegni assunti dal Gestore ed eventualmente segnala i disservizi, mediante lo strumento del reclamo.

2. CHI SIAMO

La Casa è di proprietà della Società Missionaria di Maria con sede a Parma. La Casa e l’attività ad essa correlata trovano la loro origine nella donazione a rogito notaio Marcello Cavicchioni in data 9 marzo 1972, con il quale la Santa Sede ha donato alla Congregazione vari immobili siti nel Comune di Ceggia (Ve) ricevuti a titolo di legato alla morte della signora Teresa Lavena Genovese.

Il 13 agosto 2020 la Società Missionarie di Maria ha stipulato un accordo di collaborazione con la Cooperativa Sociale di Solidarietà Promozione Lavoro, con sede legale a San Bonifacio (VR) per la gestione della Casa.

Tale gestione, in continuità con lo spirito originario, è improntata allo spirito e ai principi cristiani che animano la Società Missionaria di Maria nello svolgimento della propria missione in ogni sua espressione e, con particolare riferimento all’attività della Casa, nell’assistenza alla persona in senso sia materiale, sia morale e spirituale.

3. LA VISION

Un “progetto di vita” che aiuti l’Utente a esprimere sé stesso all’interno della comunità della Casa che è costituita dagli Utenti, dai Familiari, dal Personale e dai Volontari.

Casa “Missionarie di Maria” – Vicolo Carducci, 91 – 30022 Ceggia (VE)
Telefono 0421 329252 – e-mail: info.ceggia@promo-lavoro .it

Ente gestore





4. LA MISSIONE

La missione della Casa è mettere a disposizione degli Anziani che non possano o non desiderino più abitare nella loro casa, un luogo ove vivere serenamente, aiutandoli a mantenere il più possibile l'autonomia delle loro azioni e delle loro scelte.

L'impegno dell'organizzazione s'ispira a questa filosofia e si traduce, sul piano operativo, nel prendersi cura delle persone fornendo risposte adeguate ai bisogni, in modo da consentire a ognuno di esprimere abitudini, interessi e decisioni proprie nel rispetto della vita all'interno di una comunità.

5. I PRINCIPI

La Casa intende dare applicazione ai principi indicati dalle normative nell'ambito dell'erogazione dei servizi pubblici:

- *Uguaglianza e rispetto*: l'erogazione del servizio è ispirata a un'eguale considerazione per ogni persona. Ogni attività è personalizzata considerando l'*unicità* di ciascuno. Ogni intervento è gestito con rispetto per la dignità della persona e delle specificità individuali, senza distinzioni d'etnia, sesso, religione, lingua, condizioni economiche e opinioni politiche.
- *Imparzialità e obiettività*: ogni persona che presta un servizio all'interno dell'ente opera con imparzialità, obiettività e giustizia al fine di garantire un'adeguata assistenza.
- *Continuità*: l'organizzazione assicura la continuità del servizio mediante la predisposizione di turni di lavoro che garantiscano adeguati livelli di assistenza nell'arco delle 24 ore. Eventuali interruzioni sono espressamente regolate dalla normativa di settore per arrecare agli Utenti il minore disagio possibile.
- *La scelta*: ogni persona, qualunque sia la propria condizione di salute, ha diritto di vedere riconosciuta e promossa la propria autonomia. Le diverse figure professionali che operano all'interno della Casa hanno il compito di favorire e stimolare le scelte personali nello svolgimento delle attività quotidiane degli Anziani residenti nella struttura.
- *Partecipazione*: l'Anziano e la sua Famiglia sono i protagonisti centrali del servizio e a loro sono offerti gli strumenti per favorire una partecipazione attiva.
- *Efficacia ed efficienza*: l'organizzazione fa propri i principi di efficacia ed efficienza, verificando se gli obiettivi di salute riferiti ai fruitori siano stati raggiunti e se si operi in base al migliore utilizzo delle risorse disponibili.

6. DIRITTI DEGLI UTENTI

La Casa si rifà alla "Carta europea dei diritti e delle responsabilità delle persone anziane bisognose di cure ed assistenza a lungo termine" (giugno 2010):

- L'Utente conserva integralmente la propria dignità e individualità e ha diritto alla migliore qualità di vita che le sue condizioni personali e le risorse disponibili consentono.
- L'Utente ha diritto al rispetto e alla protezione della *privacy* e intimità.
- L'Utente ha diritto a un intervento che, riconoscendo e valorizzando le proprie potenzialità, tenda al miglioramento della propria condizione e comunque alla conservazione di ogni abilità residua posseduta.
- L'Utente ha diritto alla corretta informazione e alla libera scelta nei limiti previsti dalle normative di settore e determinati dai vincoli e dalle regole dell'organizzazione comunitaria.

Casa "Missionarie di Maria" – Vicolo Carducci, 91 – 30022 Ceggia (VE)
Telefono 0421 329252 – e-mail: info.ceggia@promo-lavoro.it



- L'Utente ha diritto a veder riconosciuto il proprio ruolo nel progetto di vita che lo riguarda e nella costruzione delle regole comunitarie.
- L'Utente e i propri Familiari hanno diritto a un'organizzazione efficiente ed efficace capace di ottimizzare, in favore degli Utenti, l'impiego delle risorse pubbliche e di quelle private derivanti direttamente dall'utenza.
- Hanno diritto di essere riconosciuti e valorizzati come membri e risorse della comunità: gli Utenti, i loro Familiari, il Personale, il Volontariato e ogni altro soggetto che interagisce con l'Utente nell'ambito e nei limiti del progetto di vita personale.

7. LE IDEE GUIDA

Nel rispetto dei principi e della missione delineati, le idee guida alle quali la Casa s'ispira sono le seguenti:

- *Rete dei servizi*: la Casa condivide e partecipa alla rete dei servizi sociali e sanitari con l'obiettivo principale di mantenere la persona anziana nel proprio ambiente di vita. In questo senso si propone come *Centro di servizi residenziali* del territorio, aperto alla reciproca e mutua relazione con gli altri servizi e in generale con i cittadini e la comunità.
- *Fruitori*: la Casa si rivolge a persone anziane autosufficienti, in modo particolare a quelle persone che per problemi sociali e sanitari necessitano di una maggiore protezione e assistenza.
- *Obiettivi*: obiettivo generale è promuovere la massima qualità di vita possibile agli Utenti che risiedono nella Casa; per raggiungere questo obiettivo devono essere garantiti servizi finalizzati a mantenere i massimi livelli possibili di autonomia funzionale, mentale e sociale essendo questa la condizione che permette, anche se in gradi diversi, l'autodeterminazione e il soddisfacimento dei propri bisogni, desideri e volontà.
- *Cultura*: la salute della persona anziana è considerata in modo globale, tenendo conto degli aspetti fisici, mentali, sociali e ambientali che contribuiscono a garantire il suo benessere.
- *Organizzazione*: la centralità della persona anziana obbliga i servizi che partecipano alla risposta assistenziale a coordinarsi e integrarsi tra loro in modo da rispettare una visione unitaria della singola persona. Le principali risorse di cui la Casa dispone per raggiungere i propri obiettivi sono il Personale, le Famiglie, gli Anziani stessi e il Volontariato.
- *Umanizzazione*: è convinzione del Gestore che un servizio di qualità sia il risultato di un insieme di attività caratterizzate da competenze tecnico-professionali e da un elevato livello di umanità nelle relazioni interpersonali.

8. LA STRUTTURA

La Casa è situata in vicolo Carducci 91 a Ceggia (VE), si trova a circa 5 minuti a piedi dal centro di Ceggia. È una struttura immersa nel verde, raggiungibile col pullman di linea e dispone di parcheggio per chi arriva in macchina. La Struttura si sviluppa su tre piani:

- al piano terra si trovano diversi ambienti della zona giorno, l'Ufficio segreteria, la Cappella, n. 2 sale da pranzo, l'ambulatorio medico-infermieristico, la cura della persona, l'area ristorazione, la lavanderia, servizi igienici;
- al primo e secondo piano si trovano le camere, tutte dotate di bagno, la guardiola notturna, i bagni attrezzati;

Casa "Missionarie di Maria" – Vicolo Carducci, 91 – 30022 Ceggia (VE)
Telefono 0421 329252 – e-mail: info.ceggia@promo-lavoro .it



- al terzo piano si trovano alcune camere per gli Utenti e gli alloggi della Comunità delle religiose.

Nel complesso, la Casa è autorizzata ad accogliere n. 49 Utenti autosufficienti, oltre ad ospitare le Religiose della Congregazione. Sono presenti un ascensore e un montalettighe. Le camere sono dotate di un sistema di chiamate di emergenza e hanno accesso diretto a servizi igienici privati e attrezzati per disabili, completi di lavandino, doccia e WC.

All'interno di ogni stanza è possibile personalizzare l'arredamento con oggetti propri (quadri, fotografie, eccetera). La Casa è dotata di locali climatizzati e dei dispositivi di sicurezza e prevenzione ai sensi del D. Lgs. 81/08 e successive modifiche (ascensori antincendio, rilevatori di fumo, impianto di allarme, impianto computerizzato per la segnalazione delle chiamate nelle stanze).

9. INFORMAZIONI PER L'ACCESSO AI SERVIZI

9.1 La domanda per l'accesso

Possono accedere ai servizi della Casa persone autosufficienti adulte, di norma Anziani, di entrambi i sessi e senza alcun vincolo di residenza, con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali e miste non curabili a domicilio.

La domanda per l'accesso deve essere presentata alla Casa e, una volta accettata la richiesta, viene perfezionata con la sottoscrizione del Contratto di ospitalità. L'ammissione alla Casa è subordinata alla disponibilità di posti letto e alla valutazione della compatibilità del richiedente con il servizio fornito dalla Casa.

9.2 La fase dell'accoglienza

Entrare nella Casa significa lasciare la propria abitazione per inserirsi in un nuovo ambiente di vita. Accompagnare l'Anziano e la sua Famiglia in questa fase è importante per cercare di diminuire il disagio che questo importante cambiamento normalmente comporta. Prima dell'inserimento, se possibile, gli Operatori si recano a domicilio dell'Anziano o effettuano una valutazione direttamente nella Casa e la decisione di entrare nella Casa viene condivisa con i Familiari più vicini. In quel contesto saranno anche acquisite tutte le informazioni sull'Utente in ordine ai suoi bisogni particolari, necessità e abitudini.

Qualora ne sussistano le condizioni, la Famiglia e l'Anziano vengono invitati, prima dell'ingresso, a visitare la struttura e la camera che lo ospiterà. Per rendere il distacco meno pesante si consiglia di portare in struttura qualche piccolo oggetto personale dell'Anziano.

All'ingresso in struttura l'Anziano e i suoi Familiari saranno accolti dal Coordinatore, e/o da un Operatore che si dedicherà in modo specifico all'Anziano. Tale attenzione continuerà anche nei giorni successivi per aiutare l'Utente ad ambientarsi nel nuovo contesto. Se possibile, già in fase d'ingresso saranno anche presentate all'Anziano e ai suoi Familiari le figure di riferimento. L'Utente sarà visitato dal MMG alla prima occasione possibile. In questa importante fase i Familiari sono incoraggiati a mantenere rapporti frequenti con il proprio caro e con il coordinatore per affiancarlo nel percorso d'inserimento. I Familiari sono comunque invitati a rivolgersi ai diversi referenti per ogni richiesta o informazione ritenuta necessaria. Infine, su richiesta, possono essere aiutati e sostenuti nell'affrontare questo delicato momento dal servizio psicologico su richiesta.

In caso di situazioni sanitarie particolari (per esempio: emergenza Covid-19) le modalità di accesso saranno adeguate alle normative e alle indicazioni fornite dalle Autorità di riferimento.

Casa "Missionarie di Maria" – Vicolo Carducci, 91 – 30022 Ceggia (VE)
Telefono 0421 329252 – e-mail: info.ceggia@promo-lavoro.it



Ai sensi delle vigenti normative, per gli Anziani che utilizzano la residenzialità definitiva, il Gestore è tenuto a comunicare al Comune di Ceggia l'avvenuto ingresso nella Casa a cui segue la eventuale variazione anagrafica e l'assegnazione del nuovo Medico.

9.3 Il trasferimento di un Utente

Al momento dell'inserimento ogni Utente viene accolto nella stanza più adeguata ai propri bisogni e se l'adattamento sarà positivo questo diventerà il suo ambiente di vita. Eventuali trasferimenti di stanza potranno comunque avvenire qualora intervenissero nuovi importanti eventi, come per esempio un sostanziale cambiamento della condizione di salute o particolari difficoltà relazionali.

In ogni caso, tale decisione sarà presa in sede di Unità Operativa Interna e opportunamente motivata sia all'Utente che ai suoi Familiari. Il trasferimento di stanza può anche avvenire su richiesta dell'Utente e/ dei Familiari. In questo caso il cambiamento di stanza potrà comportare una variazione della retta giornaliera.

10. LE REGOLE DI CONVIVENZA E SICUREZZA

10.1 La convivenza

La Casa è un contesto comunitario nel quale, affinché la vita possa svolgersi in serenità, è necessario che tutte le persone s'impegnino in comportamenti adeguati, consoni alla situazione. Per questo motivo i rapporti tra il Personale, gli Utenti e i Familiari sono improntati al reciproco rispetto, in un clima di cordiale e corretta collaborazione. Per facilitare al massimo le relazioni tra le persone, sono ridotte al minimo le limitazioni d'orario per le visite dei parenti e degli amici. In particolare, sono richieste due particolari attenzioni:

- il rispetto della *privacy* degli altri Utenti che risiedono nella stessa camera, nello stesso ambiente;
- la non interferenza con i momenti della giornata nei quali si concentra il lavoro di assistenza prestato dagli Operatori, in particolare nelle fasce orarie dalle 7 alle 9 per le alzate e le colazioni, dalle 12 alle 15 per il pranzo e il riposo pomeridiano, e dopo le 18 per la cena e il riposo notturno.

L'accesso durante i pasti è consentito previa autorizzazione in base a motivate esigenze dell'Utente. Per non arrecare disturbo ad altri Utenti e favorire il riposo, si raccomanda di evitare il più possibile rumori e moderare il volume di radio e televisore dalle 13 alle 15 e dopo le 22.

All'interno della struttura è vietato fumare.

In caso di situazioni sanitarie particolari (per esempio: emergenza Covid-19) le modalità di fruizione della vita comunitaria e di accesso al centro servizi saranno adeguate alle normative e alle indicazioni fornite dalle Autorità di riferimento.

L'Utente e i Familiari non possono pretendere dal personale, prestazioni non contemplate nel programma di servizio e il personale non può ricevere regali in natura, in denaro o conseguire vantaggi per le prestazioni inerenti al proprio servizio.

10.2 Utilizzo di prodotti personali

Gli Utenti possono utilizzare prodotti per l'igiene della persona e degli ambienti, privi però di sostanze pericolose o infiammabili. L'utilizzo di tali prodotti deve essere preventivamente comunicato e autorizzato dal personale che comunque è a disposizione per aiutare l'Utente e i Familiari nella scelta e nell'utilizzo dei prodotti.

Casa "Missionarie di Maria" – Vicolo Carducci, 91 – 30022 Ceggia (VE)
Telefono 0421 329252 – e-mail: info.ceggia@promo-lavoro.it



10.3 Norme di sicurezza

Per garantire la massima sicurezza degli Utenti e il rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza, è prevista una serie di disposizioni applicate in base ai principi precauzione e prevenzione. Nello specifico, sono stati stabiliti i seguenti limiti:

- a) divieto di usare fiamme libere (fuochi, candele, eccetera);
- b) divieto di tenere nella stanza materiale classificato infiammabile, facilmente combustibile, corrosivo, nocivo o irritante;
- c) divieto di accumulare grossi quantitativi di materiale suscettibile di incendio (per esempio: borse e involucri di plastica, giornali, eccetera);
- d) obbligo di consentire l'ispezione della stanza da parte del personale autorizzato (Coordinatori o loro delegati) e dei componenti del Servizio di Prevenzione e Protezione;
- e) obbligo di consentire l'accesso immediato nelle stanze da parte delle squadre di emergenza;
- f) obbligo, nelle ore notturne e durante i periodi di assenza dalle camere, di spegnere le luci e le apparecchiature alimentate da energia elettrica che non necessitano del collegamento continuo con la rete elettrica;
- g) divieto di utilizzo nelle camere di elettrodomestici non autorizzati. L'utilizzo di piccoli elettrodomestici (televisore, phon, ventilatore, lampade votive, radio, eccetera) deve essere preventivamente comunicato e sarà autorizzato solo se: gli apparecchi proposti abbiano le obbligatorie caratteristiche di sicurezza (apposita marcatura CE); rientrino nei limiti della potenza massima erogabile dalla linea elettrica presente nella stanza, secondo le modalità d'uso e di contemporaneità definite, senza l'uso di spine multiple; le condizioni di salute dell'Utente ne garantiscano un uso appropriato.

10.4 Protesi dentarie e acustiche e altri beni personali

Il Gestore si impegna a custodire con diligenza le protesi dentarie e acustiche, come altri beni personali, che comunque restano nella responsabilità dell'Utente. Viste le dinamiche della vita comunitaria, in caso di rotture o smarrimenti, il Gestore non si farà carico dei danni / sostituzione, salvo nei casi di comprovata negligenza del Personale. In tal caso, il costo della riparazione / sostituzione sarà coperto dal gestore previa presentazione di preventivo e di successiva fattura.

10.5 Custodia valori

L'Utente che lo richieda può affidare la custodia di oggetti di valore e somme di denaro al Gestore. Per tale servizio potrà rivolgersi al Coordinatore. Si consiglia in ogni caso di non tenere nella propria stanza oggetti di valore o importanti somme di denaro. Viste le dinamiche della vita comunitaria, il Gestore declina ogni responsabilità in caso di furti o smarrimenti.

11. LA RETTA

11.1 Tipologia di rette

Per i servizi forniti, come esposti nella presente Carta dei servizi, l'Utente verserà una retta determinata dal Gestore. L'ammontare è legato alla tipologia della stanza occupata e al tipo di servizio erogato.

La retta, a carico dell'Utente e della sua Famiglia, sarà applicata con le regole previste dal Contratto di ospitalità.



11.2 Modalità di pagamento della retta

Il corrispettivo della retta dovrà essere corrisposto in via anticipata entro il giorno 10 di ogni mese, a mezzo bonifico o addebito in conto corrente (SDD).

I compensi e le spese non compresi nel corrispettivo giornaliero secondo quanto previsto nel Regolamento Interno e nella Carta dei Servizi e nell'Informazione sui costi in vigore nella Casa saranno addebitati all'ospite (parrucchiera, fisioterapista, psicologo etc.)

In difetto di pagamento degli importi a qualsiasi titolo maturati in virtù della presente richiesta di ospitalità alle scadenze ivi pattuite sulle somme non corrisposte matureranno gli interessi moratori nella misura di cui al D. Lgs.231/2002.

12. I SERVIZI OFFERTI

12.1 Il ricovero residenziale a lungo termine

Il ricovero residenziale risponde al bisogno di protezione e assistenza delle persone che, per diversi motivi, non possono o non desiderino più rimanere nel loro ambiente di vita. Per questo tipo di ricovero non sono stabilite date di dimissione e l'organizzazione dei servizi predispone quanto necessario per una residenzialità a lungo termine. In caso di riconoscimento della non autosufficienza e dell'ingresso nella graduatoria unica, l'Utente avrà diritto di restare nella Casa fino al trasferimento in altra idonea struttura, salvo particolari condizioni che non rendano più possibile la permanenza dell'Utente nella Casa.

12.2 Il ricovero temporaneo

Il ricovero temporaneo di un Utente prevede la permanenza nella Casa per un periodo definito nel progetto dell'Unità Operativa Interna e nel Contratto di ospitalità tra l'Utente e il Gestore.

13. IL MODELLO ORGANIZZATIVO

13.1 I criteri di base. Il modello organizzativo

Il modello organizzativo adottato presso la Casa è fondato su un approccio olistico all'Utente, in grado di armonizzare le esigenze cliniche, riabilitative e assistenziali con gli aspetti relazionali, affettivi, sociali e il diritto di scelta. Il modello organizzativo si basa sui seguenti elementi:

- Il lavoro per progetti: si tratta di una modalità operativa che vede l'organizzazione impegnata a perseguire obiettivi di salute e benessere per gli Utenti e nella valutazione dei risultati raggiunti.
- La valutazione multidimensionale: è la modalità che consente di accertare la condizione globale di salute dell'Utente tenendo conto degli aspetti fisici, psicologici e relazionali, nonché del livello di autonomia, al fine di personalizzare gli interventi dei servizi.
- Il lavoro d'équipe: è la modalità di lavoro che si realizza attraverso le Unità Operative Interne, le riunioni di Équipe, il coordinamento e l'integrazione delle diverse attività e professioni; le diverse figure professionali agiscono, secondo le proprie competenze, in linea con gli obiettivi definiti nel lavoro d'équipe.

13.2 Il coordinamento

Il modello di funzionamento della Casa fa riferimento a tre figure di coordinamento responsabili ai diversi livelli dell'organizzazione:



- Il Coordinatore: è il responsabile del servizio e cura il coordinamento generale, cura gli ingressi, le dimissioni e i trasferimenti degli Utenti, è responsabile di tutti gli aspetti amministrativi del servizio e della funzionalità della Casa.
- Il Referente assistenziale: è responsabile dell'organizzazione, pianificazione, gestione e monitoraggio / verifica del servizio assistenziale e collabora con il coordinatore nella gestione del servizio.

Il principale obiettivo delle funzioni di coordinamento è creare le condizioni organizzative ottimali per conseguire i migliori risultati di salute e benessere degli Utenti, ciò anche favorendo la collaborazione tra le diverse figure professionali. Tali figure, inoltre, garantiscono il mantenimento degli standard relativi al personale e ai servizi alberghieri. Vigilano sulla sicurezza degli ambienti e delle attrezzature.

13.3 Le Riunioni d'equipe

Le riunioni d'equipe hanno il compito principale di valutare i bisogni di ogni singolo Utente e di predisporre adeguate risposte. Le decisioni prese durante le riunioni trovano applicazione nei Piani di lavoro e nei programmi terapeutici riabilitativi attivati nei confronti dei singoli o gruppi di Utente.

13.4 La giornata tipo

La giornata tipo degli Utente che vivono nella Casa può essere così riassunta:

- al mattino il personale di assistenza si occupa dell'igiene, dell'abbigliamento e della cura di ciascun Utente; è riordinata la stanza e servita la colazione nella sala da pranzo o nelle camere;
- nell'arco della mattinata vengono svolte le attività di assistenza di base e sanitaria, gli interventi infermieristici, di assistenza psicologica e l'attività di animazione; particolare attenzione viene prestata all'idratazione degli Utenti, ai quali sono offerte più volte bevande calde o fresche;
- intorno alle 12 è servito il pranzo;
- intorno alle 15.30, dopo il riposo pomeridiano, è servita una leggera merenda e varie bevande calde e fresche, mentre riprendono le attività ricreative e occupazionali organizzate nel pomeriggio;
- dopo la cena, prevista attorno alle 18, gli Operatori aiutano gli Utenti a prepararsi per la notte e gli Infermieri somministrano le eventuali terapie;
- nel corso della notte è presente personale che provvede al cambio dei panni, alla eventuale mobilitazione, alla supervisione e al controllo.

La modalità assistenziale mira a creare un ambiente strutturale e assistenziale che segue le diverse evoluzioni dei bisogni, anche giornaliere, adattando conseguentemente l'organizzazione dell'assistenza.

In caso di situazioni sanitarie particolari (per esempio: emergenza Covid-19) la giornata tipo e le attività giornaliere saranno adeguate alle normative e alle indicazioni fornite dalle Autorità di riferimento.

15. I SERVIZI NELLA CASA

15.1 I servizi di base

15.1.1 L'assistenza di base

Casa "Missionarie di Maria" – Vicolo Carducci, 91 – 30022 Ceggia (VE)
Telefono 0421 329252 – e-mail: info.ceggia@promo-lavoro.it



Società
Missionaria di Maria
Parma

L'assistenza alla persona è organizzata in modo da garantire a ogni Utente il soddisfacimento dei bisogni primari, dall'igiene personale alla vestizione, dall'aiuto nell'alimentazione alla mobilitazione. Questo servizio, svolto dagli Operatori sociosanitari, costituisce l'asse portante delle attività quotidiane e la loro erogazione varia in funzione delle caratteristiche degli Utenti e dell'evoluzione nel tempo delle loro condizioni di salute.

In ogni caso, nell'organizzare l'assistenza alla persona, sono sempre privilegiate le attività che consentono agli Utenti di mantenere il più a lungo possibile le capacità legate all'autonomia, in particolare nelle attività della vita quotidiana. Il personale di assistenza, nello svolgere le proprie attività, offre all'Utente anche un'opportunità d'incontro e di relazione in un clima confidenziale e rispettoso, accompagnandolo, se necessario, alle attività svolte dagli altri servizi (riabilitazione, animazione, gruppi per il recupero della memoria, etc.)

La Casa garantisce la continuità delle prestazioni degli Operatori addetti all'assistenza di base mediante la predisposizione di turni di servizio nelle 24 ore. Gli Operatori di assistenza partecipano, assieme alle altre figure professionali, alle riunioni d'equipe.

Il servizio di assistenza alla persona ha come responsabile la figura del Referente assistenziale a cui gli Utenti e i Familiari potranno rivolgersi per richieste, informazioni e chiarimenti.

15.1.2 Cura della persona (parrucchiera)

Presso la Casa sono presenti il servizio di parrucchiera e di estetista. Gli Utenti possono usufruire di un servizio di taglio e messa in piega e del servizio manicure / pedicure in base alle specifiche necessità, in particolare per le situazioni più complesse. Il costo di tali prestazioni, richieste dall'Utente o dai Familiari, saranno a carico dell'Utente.

In caso di situazioni sanitarie particolari (per esempio: emergenza Covid-19) il servizio di Cura della persona potrà essere sospeso in base alle normative e alle indicazioni fornite dalle Autorità di riferimento.

15.2 I servizi sociali

15.2.1 Il servizio sociale

Il servizio sociale segue l'inserimento dei nuovi Utenti, dal primo contatto con il Gestore fino all'accoglienza nella Casa e nei mesi successivi all'ingresso. In particolare, il servizio offre informazioni sull'attività della Casa, accoglie le domande di ricovero, svolge inoltre attività di segretariato sociale.

In caso di situazioni sanitarie particolari (per esempio: emergenza Covid-19) il servizio sociale potrà essere sospeso in base alle normative e alle indicazioni fornite dalle Autorità di riferimento.

15.2.2 Il servizio di animazione

Il servizio di animazione è assicurato da personale educativo qualificato, in collaborazione con le altre figure professionali, con i Familiari e i Volontari. L'obiettivo del servizio è di far sentire gli Anziani *parte di una comunità*. Per fare questo l'animazione realizza progetti di socializzazione e integrazione tra gli Utenti con la finalità di recuperare un loro ruolo attivo all'interno della Casa, anche quando le condizioni di salute o di autonomia sono precarie.

Particolare attenzione è data al naturale recupero delle abilità nello svolgimento delle attività di tutti i giorni, in modo che l'animazione costituisca una normale abitudine quotidiana piuttosto che un evento straordinario. Il servizio si occupa inoltre della creazione e del mantenimento di una rete con il territorio, in particolare con le associazioni, le parrocchie, le scuole e i volontari.

Casa "Missionarie di Maria" – Vicolo Carducci, 91 – 30022 Ceggia (VE)
Telefono 0421 329252 – e-mail: info.ceggia@promo-lavoro.it

Ente gestore





Società
Missionaria di Maria
Parma

Il principale strumento di lavoro dell'Educatore è la relazione con l'Utente attraverso la quale s'instaura un rapporto di fiducia reciproca che dà senso e significato a ogni proposta. Le attività proposte hanno carattere ludico-occupazionale e costituiscono uno stimolo per la creatività, la motricità, la socializzazione, in generale, per il mantenimento delle abilità fisiche e di memoria ancora conservate.

Le attività sono programmate tenendo conto delle caratteristiche degli Utenti.

In caso di situazioni sanitarie particolari (per esempio: emergenza Covid-19) il servizio di assistenza sociale potrà essere sospeso in base alle normative e alle indicazioni fornite dalle Autorità di riferimento.

15.2.3 L'assistenza spirituale

Il Gestore riconosce a ogni Utente la libertà di fede e garantisce le condizioni necessarie per poterle esprimere. Nella Casa è a disposizione uno spazio attrezzato a chiesa, normalmente attivo durante le celebrazioni liturgiche aperte agli Utenti, ai Familiari, al Personale e più in generale a chiunque del territorio desideri parteciparvi. Presso la Casa è garantita la presenza settimanale di un sacerdote, oltre al costante servizio delle Religiose.

In caso di situazioni sanitarie particolari (per esempio: emergenza Covid-19) il servizio di assistenza spirituale potrà essere sospeso in base alle normative e alle indicazioni fornite dalle Autorità di riferimento.

15.3 I servizi sanitari

15.3.1 Il servizio Medico

Di riferimento rimane il proprio medico curante. E' prevista una costante interazione tra personale infermieristico della struttura e il MMG competente.

15.3.2 Il servizio Infermieristico

Il servizio Infermieristico è attivo tutti i giorni e opera secondo specifici protocolli operativi adottati dal Gestore. In generale, gli Infermieri si occupano di tutte le attività sanitarie di prevenzione e controllo della salute degli Utenti, su indicazione medica e segnalando allo stesso le problematiche incontrate.

Gli Infermieri, inoltre, mantengono i rapporti con i Familiari, con il MMG, con l'ospedale e i servizi sanitari per la programmazione delle visite specialistiche. Compilano e gestiscono direttamente e sotto la propria responsabilità la cartella infermieristica. Assieme alle altre figure professionali, partecipano alle riunioni d'equipe. Sono a disposizione di Utenti e Familiari per dare informazioni di carattere sanitario, escluse quelle di diretta competenza del Medico curante.

15.3.3 I farmaci, le protesi e gli ausili

Il costo dei farmaci è carico degli Utenti in base alle vigenti normative. Eventuali protesi e ausili, sono anch'essi personali e a carico dell'utente.

15.3.4 Il ricovero in ospedale

In caso di ricovero ospedaliero urgente, gli Utenti sono inviati in Pronto Soccorso con il servizio ambulanze del 118. I Familiari sono tempestivamente avvertiti e informati dal personale in servizio. Per quanto riguarda ricoveri urgenti o programmati, oppure accessi ai servizi ambulatoriali dell'ULSS (per interventi, visite, esami o accertamenti) disposti dal medico curante o da quello ospedaliero,

Casa "Missionarie di Maria" – Vicolo Carducci, 91 – 30022 Ceggia (VE)
Telefono 0421 329252 – e-mail: info.ceggia@promo-lavoro.it



l'accompagnamento e il trasporto sono a carico dei familiari. La struttura non fornisce direttamente questo tipo di servizio, tuttavia è possibile usufruire di una rete di volontari attivi sul territorio. Tutte le spese di trasporto, di qualunque natura, restano a carico dell'utente.

Durante la degenza ospedaliera, l'assistenza all'Utente è a completo carico del servizio ospedaliero e della propria Famiglia. Le dimissioni dall'ospedale sono concordate con modalità e orari previsti tra l'Ulss 4 e la Casa.

In caso di situazioni sanitarie particolari (per esempio: emergenza Covid-19) il ricovero ospedaliero e il conseguente rientro nel centro servizi potranno essere soggetti a misure preventive in base alle normative e alle indicazioni fornite dalle Autorità di riferimento.

15.3.5 Il servizio di fisioterapia

Il servizio di fisioterapia non è previsto dagli standard regionali, viene comunque messo a disposizione dal Gestore, in base a progetti condivisi con l'Utente e i Familiari, ed è a carico dell'Utente, in base a un preventivo condiviso e accettato dall'Utente.

In riferimento alla diagnosi effettuata dai Medici, nell'ambito delle proprie competenze, il Fisioterapista può:

- elaborare il programma riabilitativo che mira al mantenimento o al miglioramento delle condizioni di salute dell'Utente;
- praticare l'attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie e psicomotorie;
- proporre l'adozione di protesi e ausili, ne addestra all'uso e ne verifica l'efficacia.

L'attività si svolge nella palestra della Casa o all'interno delle singole stanze o in altri ambienti idonei.

In caso di situazioni sanitarie particolari (per esempio: emergenza Covid-19) il servizio di fisioterapia potrà essere sospeso in base alle normative e alle indicazioni fornite dalle Autorità di riferimento.

15.4 I servizi alberghieri

15.4.1 L'Ufficio Segreteria

L'Ufficio Segreteria è il luogo di primo contatto con la Casa. È a disposizione di tutti coloro che frequentano a vario titolo la Casa per tutte le informazioni riguardanti le attività, gli eventi programmati, gli Utenti, gli Operatori, i responsabili dei servizi ed i professionisti. L'Ufficio Segreteria è inoltre punto di riferimento:

- per tutti gli aspetti amministrativi, le rette, documentazioni varie, contatti con gli uffici del territorio;
- per la segnalazione, anche da parte di Utente o Familiari, di guasti agli impianti, problemi strutturali o di malfunzionamento di attrezzature e apparecchi;
- per la presentazione di eventuali segnalazioni di disservizi e/o i suggerimenti di miglioramento formulati attraverso appositi moduli.

Casa "Missionarie di Maria" – Vicolo Carducci, 91 – 30022 Ceggia (VE)
Telefono 0421 329252 – e-mail: info.ceggia@promo-lavoro.it



In caso di situazioni sanitarie particolari (per esempio: emergenza Covid-19) la Segreteria potrà essere sospeso in base alle normative e alle indicazioni fornite dalle Autorità di riferimento.

15.4.2 Il servizio di ristorazione

Il Gestore attribuisce alla ristorazione una particolare attenzione ritenendo che una buona cucina contribuisca a migliorare la qualità della vita. Per questo motivo il servizio di ristorazione è affidato a Ristorazione Serenissima, azienda leader nella ristorazione ospedaliera e per strutture socio-sanitarie.

I prodotti utilizzati sono tutti di qualità. L'iter produttivo è seguito e registrato attraverso l'apposito piano HACCP, il quale identifica e previene i possibili rischi connessi alla manipolazione, trasformazione e distribuzione degli alimenti. La ristorazione tiene conto delle esigenze dietetiche delle persone Utenti e delle tradizioni locali. Collabora con il servizio di animazione in occasione delle feste.

I pasti della giornata sono serviti, a cura del personale di assistenza e Infermieristico, nelle sale da pranzo interne. Per ragioni igienico sanitarie e per specifiche disposizioni normative, i Familiari e i Volontari presenti durante i pasti, devono mantenere una idonea distanza dai carrelli per la distribuzione del cibo.

Gli orari dei pasti sono: colazione: dalle ore 8:30; pranzo: dalle ore 12; cena: dalle ore 18.

Il menù è consultabile ogni giorno presso le bacheche apposite. L'Utente ha la possibilità di scegliere tra il piatto del giorno e altre varianti.

Festività. In occasione delle principali festività il menù è arricchito da pietanze particolari e dolci.

15.4.3 Il servizio di guardaroba e lavanderia

Il Gestore fornisce agli Utenti tutta la biancheria piana d'uso comune (lenzuola, federe, coperte, copriletto, asciugamani, eccetera) e provvede alla loro sostituzione periodica almeno una volta alla settimana e comunque quando necessario. Il servizio di guardaroba e lavanderia è affidato a una ditta esterna specializzata.

Agli Utenti è offerto, compreso nella retta, anche un servizio di guardaroba e lavanderia della biancheria e degli indumenti personali, gestito dalla lavanderia della Casa. Viste le caratteristiche del lavaggio, è fortemente sconsigliato l'uso di indumenti confezionati con tessuti delicati o che richiedano particolari procedure di pulitura. Qualora l'Utente o la Famiglia ritengano di usare comunque tali capi, si consiglia di assumere in proprio l'onere del lavaggio degli stessi.

Qualora l'Utente o i Familiari, preventivamente informati, intendano comunque avvalersi del servizio di lavanderia messo a disposizione della Casa per i capi delicati o che prevedono particolari procedure di lavatura, il Gestore non risponderà degli eventuali danneggiamenti provocati.

In occasione di primo inserimento nella Casa, è fornito ai Familiari un elenco degli indumenti da portare per una corretta gestione del servizio di guardaroba. L'etichettatura dei capi personali è a carico dei Familiari.

Alle Famiglie spetta l'onere di integrare nel tempo gli indumenti che a causa del continuo uso non sono più indossabili.

In caso di situazioni sanitarie particolari (per esempio: emergenza Covid-19) il servizio di guardaroba e lavanderia potrà subire delle modificazioni al fine di garantire la prevenzione e l'igienizzazione in base alle normative e alle indicazioni fornite dalle Autorità di riferimento.

15.4.4 Il servizio di pulizia

Casa "Missionarie di Maria" – Vicolo Carducci, 91 – 30022 Ceggia (VE)
Telefono 0421 329252 – e-mail: info.ceggia@promo-lavoro.it



La pulizia degli ambienti è effettuata a cadenza plurigiornaliera, giornaliera, settimanale, mensile e semestrale, in relazione alla destinazione dei diversi spazi (stanze, servizi igienici, locali di pranzo e soggiorno, altri locali) e al tipo di pulizia effettuato: ordinario o periodico (a fondo).

In caso di disservizio, Utenti e Familiari sono pregati di comunicare quanto riscontrato al Coordinatore.

In caso di situazioni sanitarie particolari (per esempio: emergenza Covid-19) il servizio di pulizia potrà subire delle modificazioni al fine di garantire la prevenzione e l'igienizzazione in base alle normative e alle indicazioni fornite dalle Autorità di riferimento.

15.4.5 Il servizio di manutenzione

La Casa è oggetto, periodicamente, d'interventi di manutenzione programmati sia strutturali che impiantistici, per garantire il regolare funzionamento dei servizi e il rispetto delle norme vigenti in materia di igiene e sicurezza. Per gli interventi ordinari si fa ricorso al servizio di manutenzione. L'intervento, di norma, è eseguito entro i quattro giorni lavorativi successivi alla segnalazione.

Gli interventi di emergenza (per esempio: guasti ascensori, allagamenti, problemi idraulici, eccetera) sono garantiti 24 ore al giorno.

In caso di situazioni sanitarie particolari (per esempio: emergenza Covid-19) il servizio di manutenzione potrà subire delle modificazioni al fine di garantire la prevenzione in base alle normative e alle indicazioni fornite dalle Autorità di riferimento.

16. LA PARTECIPAZIONE

16.1 I rapporti con la Famiglia

La Famiglia rappresenta per ognuno una fonte d'affetto, di sostegno e di appartenenza e svolge un ruolo importante nel favorire e mantenere il benessere psico-fisico dei propri componenti. Il Gestore considera la Famiglia d'ogni Utente una risorsa da valorizzare e da sostenere affinché continui a svolgere questo ruolo anche dopo il ricovero del proprio caro.

In questo senso vanno intesi, per esempio, la possibilità degli Utenti di ricevere visite giornaliere (nel rispetto delle esigenze organizzative e degli altri Utenti), il coinvolgimento nelle attività di animazione comunitarie (feste, compleanni, uscite, gite), la possibilità di pranzare nella Casa (in caso di particolari eventi speciali e solo dopo accordo con il coordinatore), il continuo stimolo del Gestore per promuovere l'apertura della Casa a iniziative promosse da realtà del territorio così come la partecipazione degli Utenti alle attività del territorio. Allo stesso modo la Casa è impegnata ad alimentare lo scambio, il confronto, la collaborazione tra i Familiari e il Personale.

È fondamentale che ognuno collabori per ottenere, anche se attraverso compiti e ruoli differenti, il medesimo obiettivo per il benessere dell'Utente.

In caso di situazioni sanitarie particolari (per esempio: emergenza Covid-19) la partecipazione dei Familiari potrà essere sospesa in base alle normative e alle indicazioni fornite dalle Autorità di riferimento.

16.2 L'assistenza privata

Qualora lo ritengano necessario, gli Utenti o i loro Familiari possono avvalersi di un'assistenza privata svolta da persone da loro incaricate. Tali interventi, di specifica e diretta responsabilità della Famiglia, devono essere preventivamente concordati e autorizzati dal Gestore. Prima dell'inizio



dell'attività di assistenza, la persona incaricata deve essere autorizzata e, in ogni caso, non deve interferire in alcun modo con lo svolgimento delle attività sociosanitarie e assistenziali fornite dal Gestore.

La Direzione si riserva d'impedire in modo permanente l'accesso ad assistenti privati che dovessero assumere comportamenti non consoni alla struttura o di disturbo agli Utenti. Ogni chiarimento può essere richiesto al Coordinatore o al Referente assistenziale

In caso di situazioni sanitarie particolari (per esempio: emergenza Covid-19) l'assistenza privata sarà sospesa in base alle normative e alle indicazioni fornite dalle Autorità di riferimento.

16.3 Il volontariato e le associazioni

Il Gestore considera il volontariato una risorsa molto importante e ne promuove, con opportune azioni formative e informative, la presenza, in forma associata o individuale, all'interno della Casa. Al Volontario che intende prestare il proprio contributo in forma individuale viene richiesto di sottoscrivere il regolamento predisposto dal Gestore.

All'atto dell'accesso e dell'uscita dalla Casa il Volontario deve firmare l'apposito registro delle presenze. Il Volontario deve inoltre indossare l'apposito cartellino di riconoscimento. L'attività dei Volontari è coperta da specifiche polizze assicurative, garantite dal Gestore.

La Casa collabora con associazioni socio-culturali del territorio organizzando eventi di vario genere (conferenze a tema, teatro, musica, spettacolo...), in risposta alle richieste degli Utenti presenti.

In caso di situazioni sanitarie particolari (per esempio: emergenza Covid-19) l'accesso di Volontari e Associazioni sarà sospesa in base alle normative e alle indicazioni fornite dalle Autorità di riferimento.

17. LA TUTELA

17.1 La segnalazione dei disservizi

La Casa garantisce la tutela dell'Utente anche attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'inserimento. Il reclamo ha lo scopo di offrire uno strumento agile e immediato, per segnalare fatti o comportamenti non in linea con i principi e le finalità espressi nella *Carta dei servizi*.

Le segnalazioni saranno utili per conoscere e comprendere meglio i problemi al fine di trovare le migliori soluzioni possibili. Il reclamo può essere presentato con le modalità di seguito riportate:

- reclamo a voce al Coordinatore o al Referente assistenziale;
- reclamo scritto (tramite il *Modulo di segnalazione*, a disposizione presso l'Ufficio Segreteria).

Sarà fornita, nella stessa forma, una risposta alla segnalazione:

- entro 7 giorni dalla presentazione del reclamo orale;
- entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo scritto.

17.2 La qualità del servizio

Gli Utenti e i Familiari possono esprimere il loro livello di soddisfazione rispetto ai servizi descritti mediante la compilazione di un questionario che è distribuito almeno una volta all'anno presso l'Ufficio Segreteria. Grazie alle informazioni raccolte, il Gestore potrà programmare le azioni necessarie al miglioramento della qualità dei propri servizi.



Società
Missionaria di Maria
Parma

In caso di situazioni sanitarie particolari (per esempio: emergenza Covid-19) la somministrazione del questionario sarà sospesa in base alle normative e alle indicazioni fornite dalle Autorità di riferimento.

17.3 I suggerimenti migliorativi

Chiunque lo ritenga, potrà segnalare eventuali idee utili al miglioramento dei servizi forniti. Al fine di rendere quanto più semplice la segnalazione delle proposte, ci si può rivolgere in qualsiasi momento al Coordinatore o al Referente assistenziale. In alternativa ci si può rivolgere alla Direzione richiedendo un appuntamento all'Ufficio Segreteria attraverso la compilazione dell'apposito modulo. Normalmente, salvo particolari situazioni, l'appuntamento è fissato al massimo entro una settimana.

Per la Società Missionaria di Maria
Cooperativa Promozione Lavoro
Fabio Piubello, *presidente*

Cooperativa Sociale di Solidarietà
PROMOZIONE LAVORO
Viale Trieste, 46/G - Tel. 0442 47513
37047 San Bonifacio (VERONA)
Cod. Fisc. e P.IVA: 01843260231

Casa "Missionarie di Maria" – Vicolo Carducci, 91 – 30022 Ceggia (VE)
Telefono 0421 329252 – e-mail: info.ceggia@promo-lavoro .it

Ente gestore

