

# Provincia S. Antonio dei Frati Minori

*Centro di Servizi per Religiosi anziani non autosufficienti*

## Casa Sacro Cuore

*Saccolongo (PD)*



# Carta dei Servizi

## **Premessa**

*«E ovunque sono e si troveranno i frati, si mostrino familiari tra loro. E ciascuno manifesti con fiducia all'altro le sue necessità, "poiché se la madre nutre e ama il suo figlio carnale, con quanto più affetto uno deve amare e nutrire il suo fratello spirituale? "E se uno di essi cadrà malato, gli altri frati lo devono servire come vorrebbero essere serviti»*

(Dalla REGOLA BOLLATA di S. Francesco d'Assisi).

A partire da questo principio indicato dalla Regola dei Frati Minori, presso la “Casa Sacro Cuore” di Saccolongo è stata istituita della Provincia Veneta dei Frati Minori una “CASA DI RIPOSO PER RELIGIOSI ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI” per garantire l’assistenza, cura e riabilitazione dei propri religiosi anziani non autosufficienti.

Con la CARTA DEI SERVIZI la “Casa Sacro Cuore” intende presentare i propri obiettivi, illustrare le risorse umane e strutturali e le modalità che intende adottare per espletare il proprio servizio a favore dei religiosi francescani non autosufficienti della Provincia S. Antonio dei Frati Minori.

Diventa perciò uno strumento utile agli utenti, ai loro familiari, agli operatori, ai volontari e a tutti i frati veneti per conoscere e verificare le scelte e le procedure adottate per soddisfare le esigenze sanitarie, umane e religiose degli assistiti.

Tale strumento rende quindi più facile e costruttiva l’interazione tra le autorità sanitarie, gli operatori che agiscono a diverso titolo, gli utenti e i loro familiari, per collaborare nella programmazione, gestione e valutazione del servizio al fine di mantenere e migliorare gli standard di qualità richiesti dalle attuali esigenze socio-sanitarie.

## **DEFINIZIONE DELLA MISSION**

### **Principi fondamentali**

I principi ispiratori della Casa Sacro Cuore si fondano nel rispetto dell'uomo, sulla qualità dei servizi, sull'efficienza della gestione, sul concetto dell'Anziano come risorsa e quindi non solo fruitore del servizio di vitto, alloggio ed assistenza socio-sanitaria ma destinatario di una rete completa di prestazioni che comprendono anche attività sociali e di culto inserite ed integrate nel contesto conventuale in un alternarsi di privacy e socialità, culto e tranquillità.

Tali principi, nel rispetto della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/11/1994 si esplicano nei seguenti punti:

**DIRITTO DI SCELTA:** La Provincia S. Antonio dei Frati Minori assume questo principio base che indica come priorità la libertà di scelta da parte dell'utente dei servizi e della struttura ove risiedere.

- ◇ **PARTECIPAZIONE:** è il principio che vuole significare il contributo dei frati al miglioramento della vita nelle residenze; la partecipazione attraverso la possibilità di formulare suggerimenti ed osservazioni, consente il monitoraggio delle eventuali disfunzioni ed il costante miglioramento del servizio. In modo analogo la corretta informazione costituisce lo strumento per favorire il coinvolgimento dei frati e dei familiari al fine di renderli protagonisti all'interno della vita della residenza
- ◇ **EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ:** alla base di questo elemento si fonda il concetto di equità e come tale il principio che tutti i frati sono uguali e con pari dignità e che pertanto a tutti sono assicurate le medesime prestazioni, attenzioni e condizioni. Il rispetto di tali concetti costituisce l'impegno continuo trasmesso dalla Casa Sacro Cuore al proprio personale e ai collaboratori sia religiosi che non di ogni livello e grado.
- ◇ **CONTINUITÀ:** l'organizzazione assicura la regolarità e la continuità dell'erogazione dei servizi e l'adozione delle misure migliori di intervento volte ad assicurare ai frati il minore disagio possibile in quelle occasioni in cui gli stessi possono essere interrotti per cause di forza maggiore o perché disciplinati dalle leggi (es. sciopero)
- ◇ **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** l'ottenimento dei risultati (efficacia) mediante l'ottimizzazione delle risorse (efficienza) sono intrinseci nelle attività della Casa Sacro Cuore; la sua Organizzazione, infatti, ha l'obiettivo del continuo miglioramento della qualità delle prestazioni al fine di rispondere in misura sempre maggiore alle esigenze dei frati ospiti.

A partire da tali principi, attraverso la “Casa S. Cuore”, la Provincia S. Antonio dei Frati Minori intende perciò garantire ai propri religiosi anziani non autosufficienti i necessari interventi sanitari in regime residenziale finalizzati al recupero di autonomia, alla prevenzione dell'aggravamento del danno funzionale per le patologie croniche e le condizioni di assistenza, cura e riabilitazione necessarie anche per rendere eventualmente possibile il recupero e il reinserimento nelle comunità di provenienza.

Per realizzare tali obiettivi in prospettiva di un progressivo e costante miglioramento della qualità del servizio è stata adottata la politica di coinvolgere enti e strutture esterne qualificate dal punto di vista professionale e organizzativo.

## **RISORSE STRUTTURALI E RISORSE UMANE**

### **La Struttura Residenziale**

La Casa Sacro Cuore è situata in prossimità del centro del tranquillo paese di Saccolongo (periferia di Padova) in una riposante zona verde a ridosso del fiume Bacchiglione. Essa offre ampie possibilità di alloggi residenziali per persone autosufficienti e non autosufficienti; stanze singole specifiche per le persone non autosufficienti e disabili. In generale, gli ambienti sono dotati di ogni comfort: bagno, aria climatizzata, telefono, sistemi di monitoraggio costante e di chiamata allo scopo di assicurare privacy, autonomia, indipendenza e allo stesso tempo sicurezza in un am-

biente che garantisce lo stile di vita tipico del convento.

L'immobile (convento, annessi e scoperti) appartiene all'ente "Provincia S. Antonio dei Frati Minori". Gli ambienti per la vita della convivenza si sviluppano in tre piani: i primi due piani sono adibiti alla struttura "CENTRO DI SERVIZI PER RELIGIOSI ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI" mentre il secondo piano si configura come "convento" e accoglie i religiosi che prestano il servizio di animazione e supporto ai confratelli non autosufficienti e altri religiosi anziani ma ancora autosufficienti.

Al piano terra sono posti i locali deputati alla vita comunitaria (cappella, refettorio, sala ricreazione, sala letture-tv-conferenze, portineria, salette soggiorno e di accoglienza) e ai servizi (cucina, lavanderia, spogliatoi per il personale, magazzini, cappella mortuaria, ecc.).

Al primo piano, oltre ad alcuni locali comuni come palestra, saletta incontri, e ad altri legati all'assistenza (ambulatorio medico, bagni assistiti, farmacia, ecc.) sono collocate 25 stanze con bagno destinate ad accogliere i religiosi non autosufficienti bisognosi di cure.

La configurazione degli spazi e dei locali del secondo piano rispondono alle esigenze della vita religiosa comunitaria con le caratteristiche di un convento tradizionale.

L'insieme dei frati residenti forma una "convivenza anagrafica", diretta dal superiore locale, che funge da Capo Convivenza: per quanto è possibile i frati non autosufficienti e quelli sani condividono la vita secondo le regole e le tradizioni dell'Ordine Francescano.

E' da tenere presente che una piccola parte del piano terra dell'immobile (zona foresterie) e il secondo piano rimangono "convento" destinato ai frati animatori a servizio dei frati ammalati e ad alcuni frati anziani ma ancora autosufficienti.

## Le Attrezzature

It 600; gruppo celle frigorifero 2 vani 2 porte con scafalature; 1 carrello scaldavivande; friggitrice a 2 vasche; 6 tavoli in acciaio; 2 tavoli-armadio; armadi; 3 congelatori a pozzetto; 2 lavelli; 1 lavelli lavamani gruppo ginocchio; 6 carrelli servizio a due piani; altra attrezzatura minore. La struttura ha a disposizione le seguenti attrezzature:

tutte le 25 stanze degli utenti sono provviste di bagno personale, letti adeguati alle situazioni specifiche (es. ad altezza variabile, dotati di spondine, alzatesta, a tre snodi, di materassi antidecubito, ecc.), di scrivania, piccola libreria, armadi capienti, televisione, telefono, citofono interno, campanello di chiamata per le urgenze, sistema di illuminazione polifunzionale. Tali attrezzature sono disposte in modo tale da permettere, da una parte la facilità di movimentazione e di pulizia e contemporaneamente, per quanto possibile, richiamano lo stile di vita che i religiosi conducevano quando erano in attività.

Oltre ai bagni personali, sono stati attrezzati due bagni assistiti soprattutto per i religiosi allettati e dai movimenti compromessi.

Per la movimentazione, la casa ha a disposizione adeguata attrezzature: 5 sollevatori di cui 3 elettrici, 15 carrozzine, girelli di vario tipo (con o senza sedile, con o senza ascellari, di diversa altezza) carrelli distinti per biancheria pulita, per quella sporca, carrello termico per il trasporto del cibo, bilancia per disabili, poltroncine, ausili per il bagno,

L'ambulatorio è provvisto di lettino, lettiga, Sterilizzatrice elettronica e armadi adeguati alla custodia dei farmaci e del materiale sanitario.

La sala lettura è provvista di ampia biblioteca, televisore collegato con la parabola, lettore DVD, proiettore, ecc.

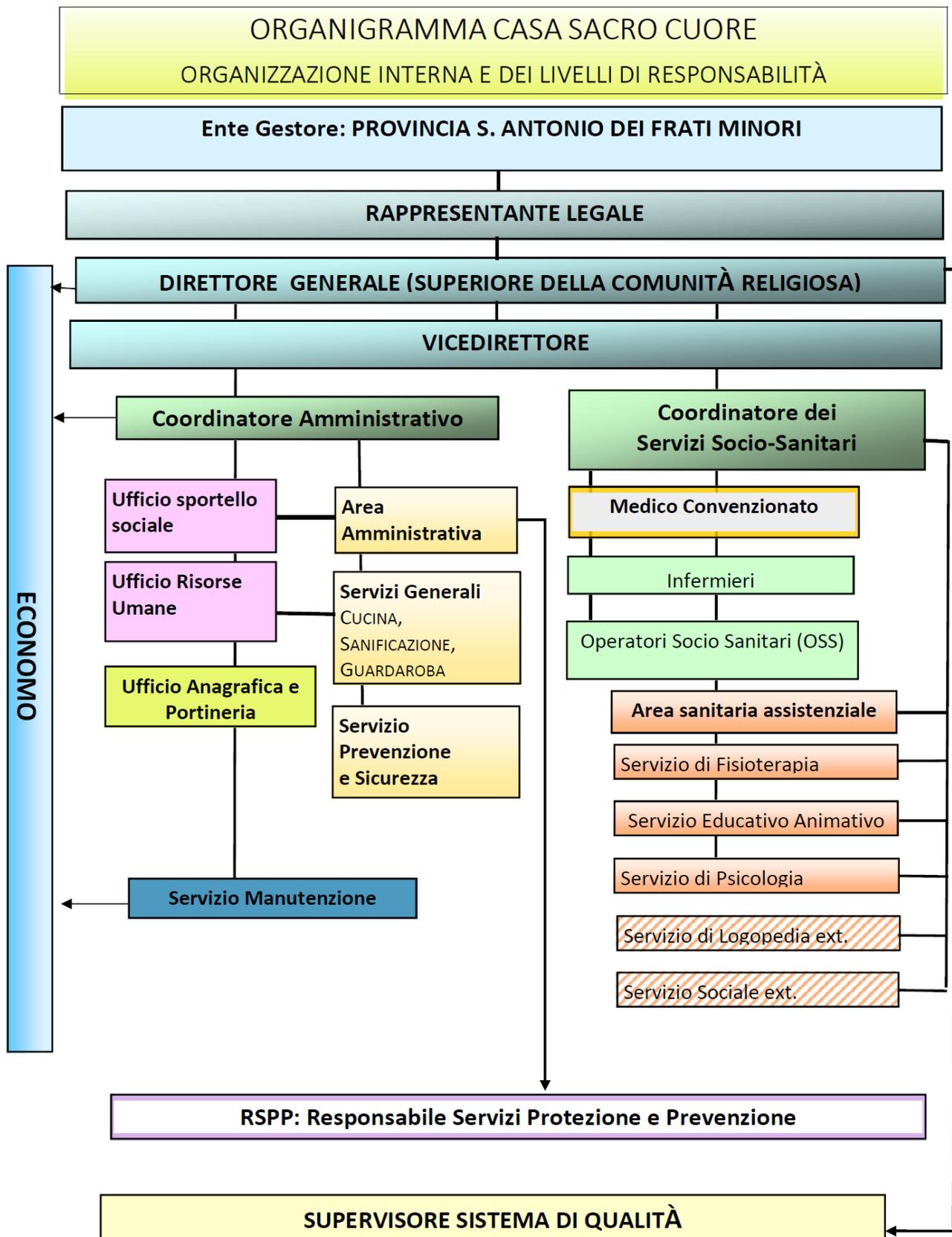
La palestra è provvista di tavoli massaggio, 3 ciclette, 1 ciclette ellittica, 1 ciclette elettrica, spalliera, cuscini antidecubito, materiale per la rieducazione motoria di gruppo, standing, parallele, scaletta, panca con pesi, materassini, ecc.

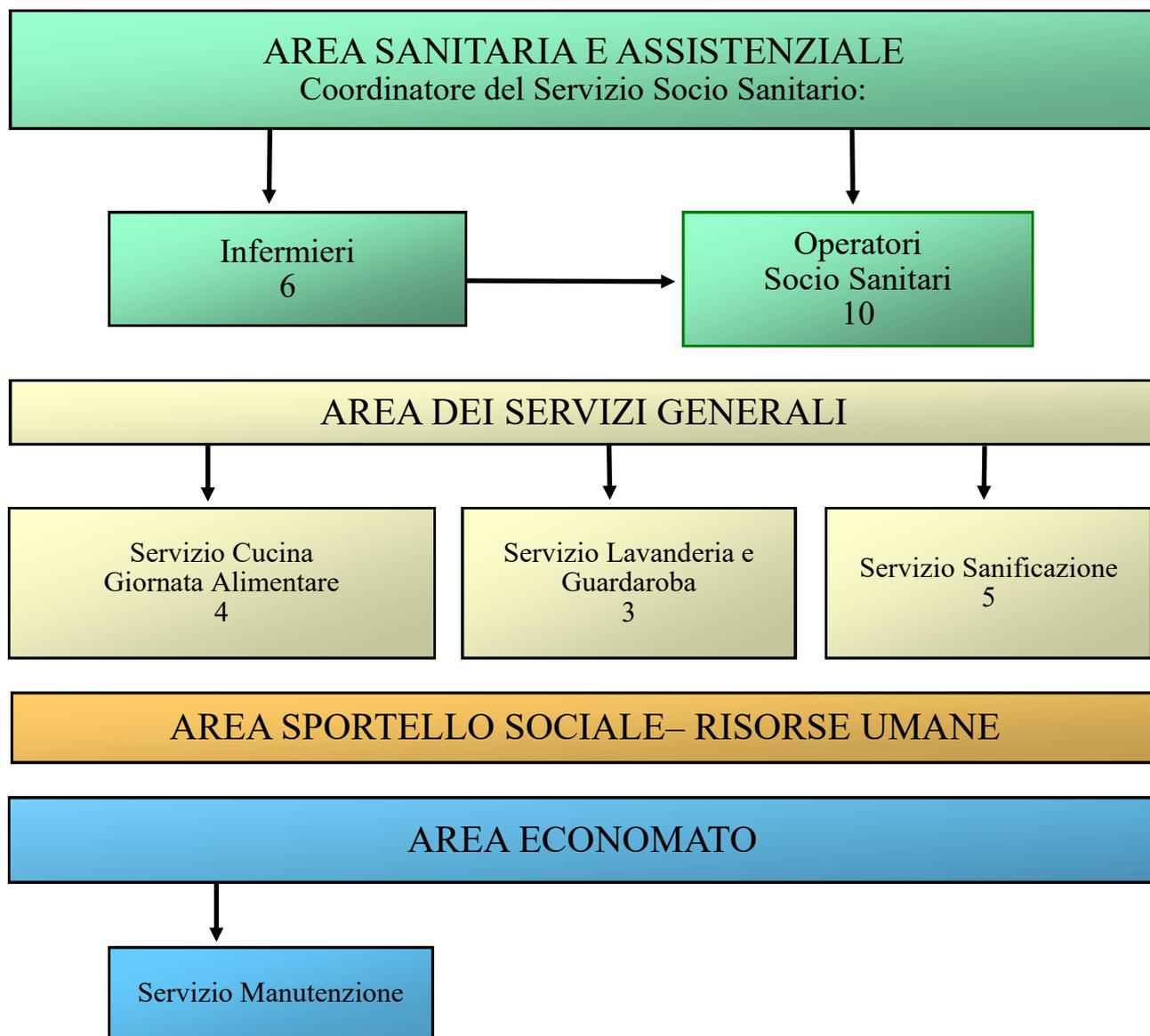
Il soggiorno è provvisto di macchina caffè, frigorifero e credenze dove gli utenti trovano sempre a disposizione bevande calde e fresche, yogurt, frutta, biscotti e snacks per gli spuntini previsti o per poter accogliere familiarmente e dignitosamente i visitatori e i parenti. A questo scopo sono allestite diverse salette arredate.

Per il servizio amministrativo è allestito un'ufficio provvisto di computer, fax, telefono, e l'arredamento necessario.

La lavanderia, per quanto concerne la biancheria personale dei religiosi è attrezzata con 4 tipi diversi di lavatrice, 2 essiccatoio mentre la sartoria è provvista di adeguati impianti per la stireria e di macchina cucitrice per il rammendo.

La cucina è dotata dell'attrezzatura rispondente alle attuali normative e consta (tutto in acciaio) di : cucina a 8 fuochi e 2 forni; due forni a convezione; 2 cuocipasta It 40; 1 abbattitore-surgelatore rapido; cappe centrali e a parete con filtri; lavastoviglie a cappotta; 2 armadi frigorifero.





## **I SERVIZI OFFERTI**

Il servizio non ha carattere imprenditoriale ed è finalizzato ad accogliere esclusivamente religiosi appartenenti all'Ordine dei Frati Minori e non presta servizio a terzi.

Economicamente il servizio è supportato dal contributo della Regione Veneto, dalle pensioni che gli utenti ricevono a vario titolo, da un contributo della Provincia S. Antonio dei Frati Minori e da eventuali offerte dei benefattori.

I servizi della Casa Sacro Cuore uniscono le caratteristiche dei sistemi alberghieri a quelle di un'assistenza socio-sanitaria specializzata, ed hanno come riferimento centrale le esigenze dell'ospite, con particolare attenzione al suo status di religioso, investendo sulle sue potenzialità, ancorché residue, per assicurare il più alto livello di integrazione umana, civile e spirituale.

Tutte le strutture della Casa Sacro Cuore dispongono di spazi idonei per le attività più diverse: ri-creative, culturali, sociali, riabilitative; personale specificamente preparato a fornire l'assistenza, ma anche calore umano; garantisce i più alti livelli di professionalità nei servizi agli ospiti; l'organizzazione generale è in grado di assicurare la massima serietà, esperienza e competenza nella gestione quotidiana di tutti i servizi.

## **La Strutturazione delle Risorse Umane**

L'articolazione e l'individuazione delle risorse umane è resa visibile dall'Organigramma, che indica in modo schematico l'organizzazione di tali risorse. Nelle Pagine seguenti è inoltre possibile individuare schematicamente, nel dettaglio, le funzioni di ciascuna risorsa umana operante in Casa Sacro Cuore.

## **Volontariato**

In stretto collegamento con la Direzione, l'Associazione di Volontariato C.L.A.R.A. aggrega i diversi volontari che nella Casa Sacro Cuore supportano l'azione dei vari servizi, soprattutto nell'ambito delle iniziative di carattere religioso, di integrazione con il territorio e di animazione.

## **Servizio Socio-Sanitario**

Comprende innanzitutto:

- ◇ Il servizio di assistenza infermieristica
- ◇ Il servizio di cura e igiene della persona
- ◇ Il servizio di fisioterapia
- ◇ Il servizio di consulenza dietetica
- ◇ L'assistenza medica garantita giornalmente dal medico convenzionato Ulss 6
- ◇ Le prestazioni sanitarie fanno riferimento al medico di medicina generale concordato con il Distretto Socio-Sanitario N° 4 dell'Azienda ULSS N°6 Euganea e alle strutture del Servizio Sanitario Regionale.

## **Servizio Alberghiero**

Il complesso dei servizi che la sede è in grado di offrire concernono:

- ◇ la cura della persona (barbiere, podologo, pedicure),
- ◇ i servizi di ristorazione (giornata alimentare personalizzata)
- ◇ sanificazione degli ambienti
- ◇ lavanderia, stireria e sartoria
- ◇ il servizio spirituale e religioso e attività di culto (la casa è dotata di chiesetta aperta anche al pubblico, di cappella, di sale per i colloqui e l'animazione spirituale;
- ◇ animazione e tempo libero (a riguardo la sede dispone di sale polivalenti, biblioteca, sala TV),
- ◇ altri servizi alla persona definiti dalla Casa Sacro Cuore come "momenti di prossimità".
- ◇ Alcuni servizi aperti al territorio che la sede è in grado di assicurare (pasti, fisiokinesiterapia, luoghi di incontro e socializzazione, animazione e tempo libero, cura della persona, attività di rilievo sanitario e attività di culto) rappresentano un momento di integrazione importantissimo tra gli ospiti e il gli utenti presenti.

## ARTICOLAZIONE DEGLI OBIETTIVI NEL TEMPO

La scelta gestionale della Casa Sacro Cuore è quella di tentare di raggiungere una qualità delle prestazioni e dei servizi erogati di pari livello e omogenea alle residenze pubbliche e private presenti nello stesso territorio.

### **Standard di qualità**

Questo capitolo esprime dei contenuti che possono essere considerati punti di riferimento o standard, per il miglioramento interno e per la valutazione e la verifica da parte dei frati ospiti della qualità dell'assistenza e delle prestazioni erogate.

Il miglioramento della qualità, tuttavia, è un processo continuo e come tale non è immutabile, ma anzi sottoposto a continue revisioni e aggiornamenti che impegnano costantemente tutti i dipendenti ed i collaboratori.

Nella definizione di quali standard adottare si è tenuto conto delle indicazioni previste dalla Legge Regionale 22 del 2002 della Regione Veneto e del Ministero della Sanità, anche se va sottolineato che gli standard sono già un passo avanti rispetto a quelli imposti in sintonia con i principi che da sempre caratterizzano la Casa Sacro Cuore.

Gli standard esistenti e gli obiettivi di qualità prescelti, riguardano:

- ◊ i servizi alberghieri:
  - Le qualità dell'alloggio
  - Il servizio di ristorazione
  - Il servizio di pulizia
    - I servizi di assistenza e cura
- ◊ Il servizio di riabilitazione
  - Il servizio di assistenza
  - Il servizio di animazione e tempo libero
  - I servizi alla persona

### **Le possibilità di alloggio**

Gli standard esistenti oggi nella residenza della *Casa Sacro Cuore* per quanto concerne le possibilità abitative per le persone non autosufficienti sono caratterizzati dall'esistenza di stanze singole con bagno. Sono arredate tenendo presente le esigenze di movimentazione delle persone non autosufficienti ma contemporaneamente attente allo stile di vita dei religiosi. Ogni stanza è fornita di predisposizione TV, telefono, tecnologie di chiamata e pronto intervento; buona parte sono dotate anche di ampio balcone. Gli ambienti sono forniti di aria climatizzata.

#### **Obiettivo in fase di realizzazione:**

- ◊ ammodernamento di parte dell'arredamento e cura costante agli ambienti della casa.

### **Servizio di assistenza**

Il servizio di assistenza svolto dalla Casa Sacro Cuore si pone come obiettivo fondamentale il benessere della persona accolta, benessere che non significa soltanto prevenzione o cura delle malattie o assistenza generica, ma più concretamente il mantenimento, al livello più alto possibile dell'autonomia, anche residua.

Il mantenimento di questa autonomia è finalizzato a far sì che la persona continui il modo di vivere e le attività che ha sempre svolto, conservando la propria identità e dignità personale, fondamento primo per la promozione e realizzazione umana.

Al fine di raggiungere tale obiettivo la Casa Sacro Cuore assicura le figure professionali previste dagli standard regionali quali coordinatori dei servizi, infermieri professionali, operatori socio sanitari, psicologo, fisioterapista.

Al Coordinatore del servizio e al Referente dell'area socio sanitaria è affidato il ruolo di riferimento per gli ospiti e il personale in ogni momento della giornata. E' loro cura programmare e guidare l'aggiornamento degli standard assistenziali alle nuove esigenze che dovessero emergere.

Al caposala, al fisioterapista, agli infermieri professionali e agli operatori socio sanitari, ognuno per propria competenza, è affidato il delicato compito di relazionarsi con gli ospiti erogando i servizi e le prestazioni di cui necessitano. Lo psicologo e l'educatore rappresentano le figure di contorno indispensabili per l'integrazione tra le necessità particolari degli ospiti e le esigenze dell'Organizzazione.

Il servizio prettamente sanitario è coordinato dal medico di medicina generale che, per quanto riguarda gli ospiti non autosufficienti, segue le convenzioni di assistenza programmata Regione del Veneto - U.L.S.S.

In base a tali convenzioni il medico convenzionato presta servizio nelle strutture per non autosufficienti in misura di un'unità su venticinque ospiti per 6 ore settimanali.

Nelle fasce orarie notturne, il servizio medico è garantito dal servizio di Guardia Medica presente nei distretti territoriali di competenza.

#### **Obiettivi in fase di realizzazione:**

- ◇ Completamento della formazione per tutti gli operatori riferita al DL 81/2008, al corso di pronto soccorso, al corso di prevenzione antincendio, alla sicurezza degli ambienti, nell'aggiornamento costante sulle patologie dell'anziano con particolare attenzione a quelle che coinvolgono gli utenti presenti.

## **Servizio di riabilitazione**

Obiettivi del servizio di riabilitazione è quello di prevenire la perdita progressiva delle capacità motorio-sensoriali della persona e di cercare di far mantenere agli ospiti il più alto grado di autonomia possibile intendendosi con questo anche il semplice mantenimento delle capacità residue esistenti attraverso interventi individuali agli ospiti e alla rieducazione motoria di gruppo. E' compito del fisioterapista relazionarsi con il medico e con il coordinatore del servizio socio-sanitario per predisporre dei piani di riabilitazione personalizzati per ogni ospite.

La Casa Sacro Cuore si avvale per questo di personale qualificato e l'accesso al servizio avviene sulla base di un progetto terapeutico-riabilitativo predisposto dal medico o dallo specialista (fisiatra) nel quale può essere anche richiesto l'utilizzo del logopedista.

#### **Obiettivo di prossima realizzazione:**

- ◇ Attuazione del piano di ammodernamento delle attrezzature:
  - completamento delle attrezzature della palestra di riabilitazione
  - acquisizione di attrezzature e materiale per la riabilitazione specifica

## **Servizio di ristorazione**

La Casa Sacro Cuore nell'ambito del miglioramento continuo del servizio di ristorazione assicura personale qualificato, varietà e la salubrità dei cibi facendo particolare attenzione alle esigenze sia generali che particolari (cfr. menu personalizzati) della tipologia di utenza. Al riguardo, oltre che all'utilizzo delle più moderne tecnologie e attrezzature del settore e il rispetto delle norme HACCP, particolare attenzione è posta alla selezione dei prodotti e all'attuazione del controllo analitico periodico degli ambienti, delle attrezzature e del processo di lavorazione delle merci.

La giornata alimentare prevede:

- ◇ colazione in stanza al mattino dalle 7.30 alle 9.00
  - ◇ pranzo dalle ore 12.00 alle 13.00 (in refettorio con la comunità o nel refettorietto per coloro che hanno bisogno di maggiore assistenza degli operatori)
  - ◇ spuntino con biscotti, the, yogurt, succhi di frutta o altre bevande alle 16.00
  - ◇ cena dalle ore 19.00 alle 20.00 (in refettorio con la comunità o nel refettorietto per coloro che hanno bisogno di maggiore assistenza degli operatori)
- \* In qualunque momento, nella saletta caffè e nel cucinino di piano sono a disposizione bevande calde/fresche e i generi alimentari adatti a soddisfare le eventuali necessità particolari degli ospiti.

Per le festività e i giorni in cui i frati secondo la tradizione dell'Ordine festeggiano l'onomastico sono previste alcune distinzioni tra cui antipasti, dolce/dessert e vini.

Caratteristica della *Casa Sacro Cuore*, poi, è quella di consentire agli ospiti, attraverso il loro portavoce, di manifestare le preferenze alimentari interagendo con le varietà proposte dalla cucina. Gli obiettivi che il servizio ristorazione si pone è rappresentato dal mantenimento dell'attuale standard raggiunto e il suo possibile continuo miglioramento.

I menu giornalieri personalizzati vengono invece redatti tenendo presenti le indicazioni del medico, del dietista e delle situazioni contingenti.

**Obiettivi in fase di realizzazione:**

- ◇ E' attiva una modalità di attenzione costante per la rilevazione della qualità percepita da parte degli ospiti e l'adeguamento alle eventuali esigenze dietetiche personalizzate.

## **Servizi alla persona**

Gli altri servizi presenti nella residenza si riferiscono alla cura e all'aspetto fisico della persona (barbiere, podologo e pedicure).

Nella sede sono presenti alcuni locali destinati alla sua cura che è assicurata da personale qualificato in orari prestabiliti in modo da facilitarne l'accesso agli ospiti. Per le persone non autosufficienti, che non possono accedervi direttamente, è previsto che i servizi siano effettuati in stanza.

La centralità della persona nella Casa Sacro Cuore, tuttavia, si traduce anche in altri due momenti fondamentali: la promozione spirituale e religiosa e il momento di prossimità.

Alla persona infatti, non è sufficiente assicurare solo assistenza, servizi e interventi ancorché il più professionali possibili, ma l'uomo si completa nella sua totalità, anche sotto un profilo etico, di dignità, di contenuti economici, di possibilità di interscambio sociale, relazionale, spirituale e religioso.

Per quanto concerne il momento spirituale e religioso, il servizio è proposto e coordinato dal Superiore del Convento nel quale è inserita la Casa Sacro Cuore. Ogni giorno vengono animati alcuni momenti comunitari nella chiesetta della casa (celebrazioni aperte anche alla cittadinanza): Celebrazione delle Lodi in prima mattinata; la S. Messa principale alle ore 10.00; la recita del S. Rosario alle 16.30 e la celebrazione del vespro alle 18.30. Oltre ai momenti specificatamente religiosi, il progetto prevede iniziative culturali con proiezioni, dibattiti, momenti di condivisione di vita come i tradizionali "capitoli". Per coloro che sono in grado di poterne usufruire, sono previste escursioni che privilegiano come meta i luoghi dove i religiosi hanno vissuto negli anni precedenti la loro accoglienza nella casa "S. Cuore".

Per quanto concerne quelli che la Casa Sacro Cuore definisce come "momenti di prossimità", essi trovano la loro tangibile esplicazione nel servizio di Volontariato coordinato dalla Associazione C.L.A.R.A.

## **Servizio di animazione e tempo libero**

Valorizzare la persona anziana nella quotidianità, favorendo le relazioni, recuperando le capacità residue e sviluppandone le potenzialità è un obiettivo specifico per consentire alle persone anziane di mantenere elevata la loro qualità di vita.

In questo senso, sono mantenute le attività di culto tipiche della professione religiosa ma anche progetti specifici sul singolo ospite sulla base di programmi periodici in modo da favorire anche il recupero delle capacità creative e relazionali.

**Obiettivi in fase di realizzazione:**

- ◇ Coinvolgimento di altri enti di volontariato, di gruppi del territorio disponibili all'animazione per una diversificazione degli interlocutori e l'arricchimento degli stimoli.

Predisposizione di ulteriori spazi temporali e strutturali per impegnare gli ospiti-pazienti in attività ludico-ricreative

Per informazioni è possibile contattare i seguenti numeri:

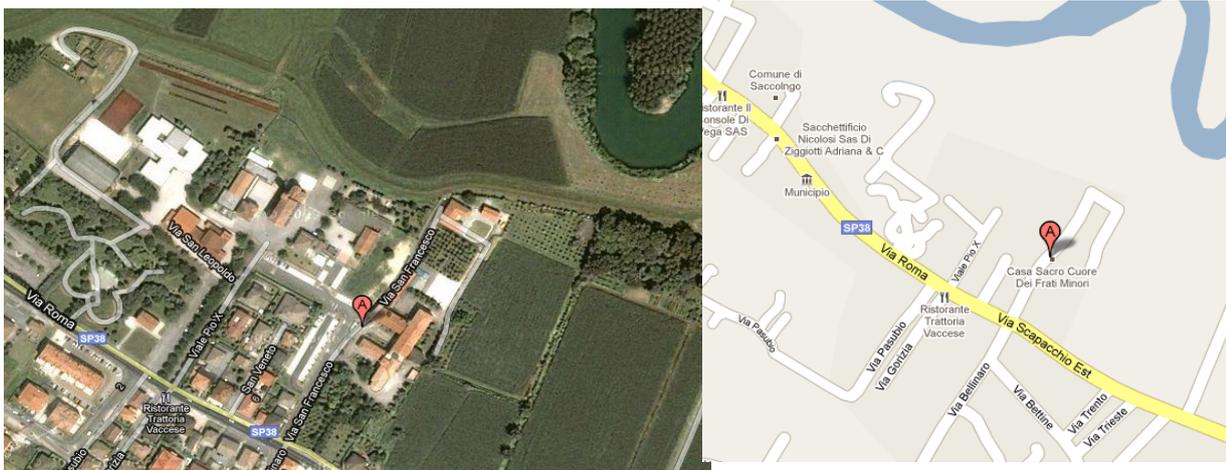
Tel. 049 / 801 55 96

fax . 049 / 9874010

e-mail: [c.sacrocuore@gmail.com](mailto:c.sacrocuore@gmail.com)

## La “CASA SACRO CUORE” è situata a Saccolongo (PD) in via S. Francesco, n. 2

### INDICAZIONI UTILI PER RAGGIUNGERE la “CASA SACRO CUORE”



Saccolongo è raggiungibile:

**in auto:** percorrendo l'autostrada A4 Milano – Venezia, uscita Padova ovest; procedere per la tangenziale verso Bologna; uscita per Abano e Colli Euganei verso Teolo; costeggiando Selvazzano sulla via dei Colli, seguire le indicazioni per Saccolongo. In centro, accanto alla Chiesa parrocchiale è situata la nostra struttura.

**con i mezzi pubblici:** linea APT, dal piazzale accanto alla stazione ferroviaria di Padova. La fermata di Saccolongo dista qualche decina di metri dalla Casa. Sacro Cuore



## **LE PROCEDURE DI INGRESSO**

Secondo la legislazione interna all'Ordine dei Frati Minori, solo il superiore provinciale ha l'autorità di destinarvi i religiosi che ritiene abbiano bisogno della assistenza socio-sanitaria offerta dalla Casa Sacro Cuore.

A livello locale il Padre Guardiano, capo convivenza a livello civile, si impegna a fornire informazioni aggiornate, complete e comprensibili che riguardano:

. la possibilità e i tempi di accoglimento, le possibilità di alloggio, i servizi disponibili e a indirizzare, per quanto di conoscenza, le domande non suscettibili di risposta presso altri servizi sul territorio.

Gli operatori addetti all'accoglimento della Casa Sacro Cuore garantiscono una relazione improntata alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto e alla riservatezza.

Per la peculiarità della struttura le procedure di ingresso prevedono i seguenti step:

### **Una prima fase interna all'Ordine Franciscano**

- Il religioso non più autosufficiente o chi eventualmente ne ha responsabilità presenta domanda di inserimento al Superiore Provinciale;
- Il Superiore Provinciale, una volta verificata la congruità della richiesta, se la ritiene opportuna ne verifica la possibilità di accoglimento presso il superiore locale. Dispone infine il trasferimento del religioso nella sezione conventuale della "Casa Sacro Cuore";
- Sarà cura del superiore locale organizzare le condizioni migliori di inserimento, i tempi di ingresso e predisporre i servizi garantiti e seguire le procedure di accoglimento.

### **Una seconda fase interagendo con le autorità pubbliche:**

#### **Accoglimento di persone non autosufficienti**

La procedura di accoglimento di una persona religiosa non autosufficiente richiede la preventiva certificazione della competente U. V. M. D. (Unità Valutativa Multidisciplinare Distrettuale) che attesti la condizione di non autosufficienza della persona.

La documentazione per l'istruttoria presso la competente U. V. M. D., può essere avanzata dal responsabile della struttura o dal delegato della Provincia S. Antonio dei Frati Minori.

Ottenuta l'attestazione di non autosufficienza e solo dopo di essa, la persona può essere accolta compatibilmente alle disponibilità del posto letto.

La centralità della persona nella Casa Sacro Cuore, tuttavia, si traduce anche in altri due momenti fondamentali: la promozione spirituale e religiosa e il momento di prossimità.

Alla persona infatti, non è sufficiente assicurare solo assistenza, servizi e interventi ancorché il più professionali possibili, ma l'uomo si completa nella sua totalità, anche sotto un profilo etico, di dignità, di contenuti economici, di possibilità di interscambio sociale, relazionale, spirituale e religioso.

Per quanto concerne il momento spirituale e religioso, il servizio è proposto e coordinato dal Superiore del Convento nel quale è inserita la Casa Sacro Cuore. Ogni giorno vengono animati alcuni momenti comunitari nella chiesetta della casa (celebrazioni aperte anche alla cittadinanza): Celebrazione delle Lodi in prima mattinata; la S. Messa principale alle ore 10.00; la recita del S. Rosario alle 16.30 e la celebrazione del vespro alle 18.30. Oltre ai momenti specificatamente religiosi, il progetto prevede iniziative culturali con proiezioni, dibattiti, momenti di condivisione di vita come i tradizionali "capitoli". Per coloro che sono in grado di poterne usufruire, sono previste escursioni che privilegiano come meta i luoghi dove i religiosi hanno vissuto negli anni precedenti la loro accoglienza nella casa "S. Cuore".

Per quanto concerne quelli che la Casa Sacro Cuore definisce come "momenti di prossimità", essi trovano la loro tangibile esplicazione nel servizio di Volontariato coordinato dalla Associazione C.L.A.R.A.

## **INFORMAZIONI SULLA SALUTE DEGLI OSPITI E SUL FUNZIONAMENTO DELLA CASA SACRO CUORE**

I familiari e le persone indicate dall'ospite possono ottenere informazioni sullo stato di salute rivolgendosi al Dottore o in sua assenza al Caposala. E' inoltre possibile concordare telefonicamente orari diversi per colloqui informativi.

La Casa Sacro Cuore assicura la regolare tenuta dei fascicoli sanitari e sociali che potranno essere oggetto di consultazione e di richiesta a termini di legge. La Casa assicura altresì il raccordo con i presidi ospedalieri in caso di ricovero.

In caso di significativi cambiamenti delle condizioni generali dell'ospite e di necessità di ricoveri ospedalieri urgenti, sarà cura del Coordinatore del Servizio informare esaurientemente i congiunti. Tutti gli operatori sono tenuti alla massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute dell'ospite, secondo quanto previsto dalla normativa vigente. Al momento della presentazione della domanda, viene richiesto all'ospite il consenso per al trattamento dei dati personali e sanitari, limitatamente alle esigenze funzionali della Casa di riposo per religiosi anziani non autosufficienti. Il servizio di trasporto per effettuare visite prenotate presso Ospedali, ASL, ecc., di norma è garantito dalla struttura, utilizzando i mezzi disponibili. Per le emergenze vengono utilizzati altri servizi di pubblico soccorso.

Per disposizione della legge 16 Gennaio 2003 n° 3 art. 51, e soprattutto per rispetto della salute propria e delle altre persone, è assolutamente vietato fumare in tutti i locali della struttura.

## Visite agli ospiti non autosufficienti

Per favorire le visite di parenti e persone amiche senza apportare disagio all'attività assistenziale della Casa nella stessa sono state approntate alcune salette per i colloqui. Nel caso in cui si rendesse opportuna la visita nella stanza del frate non autosufficiente si prega di attenersi al seguente orario:

- 1- dalle ore 11.00 alle 12.00 del mattino
- 2- dalle 16.00 alle 18.30 del pomeriggio.

### **Obiettivi di prossima realizzazione:**

Coinvolgimento più stretto con le fraternità di provenienza degli ospiti attraverso iniziative di incontro.

## **I MECCANISMI DI VERIFICA E TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI**

Con lo strumento della Carta dei Servizi la Casa Sacro Cuore intende condividere con i frati ospiti l'obiettivo del miglioramento della Qualità dei servizi per la sempre loro maggiore soddisfazione; questo può essere realizzato attraverso:

- ◇ la responsabilizzazione di tutto il personale nel processo attuativo della Carta e nell'impegno a prestare la massima attenzione, cortesia e professionalità nel servizio rivolto agli ospiti;
- ◇ le risposte ai reclami, suggerimenti o osservazioni.
- ◇ il sostegno della Direzione Generale;

La Casa Sacro Cuore ritiene che il miglior modo per dare una risposta immediata e concreta nel caso di insoddisfazione per un disservizio o una prestazione ottenuta, sia quello di presentare il reclamo (o un'osservazione o un suggerimento) direttamente alla Direzione. Questo garantisce la possibilità di ottenere una risposta dal Soggetto a cui è demandata la gestione della struttura, il suo ottimale funzionamento, le relazioni con ospiti e parenti, la direzione del personale, e come tale, quindi, colui che è impegnato quotidianamente nel cercare di garantire la migliore soddisfazione degli utenti.

Gli ospiti, i loro familiari e/o i confratelli, possono presentare reclami, osservazioni o suggerimenti relativamente ad atti o comportamenti che hanno generato un disservizio o causato una loro insoddisfazione per quanto offerto. A tale scopo sono predisposti gli appositi moduli a disposizione presso la portineria.

I reclami, le osservazioni ed i suggerimenti vanno pertanto indirizzati direttamente al Responsabile di sede che ha il compito/dovere di dare una risposta il più velocemente possibile.

La Direzione Generale può promuovere verifiche interne sull'andamento generale sia sotto il profilo amministrativo, gestionale che del grado di soddisfazione degli ospiti e dei parenti.

La Casa Sacro Cuore garantisce il rispetto della privacy e della riservatezza in ogni atto, decisione e comportamento che si riferisce agli ospiti e ai parenti.



## **GIORNATA TIPO IN “CASA SACRO CUORE”**

**Dalle ore 07:00** viene garantita l'alzata a cura del personale che provvede all'igiene intima e personale dell'ospite, con vestizione e preparazione alla colazione.

**Dalle ore 07:30 alle ore 08.30** dispensa della colazione a cura del personale preposto, somministrazione terapia farmacologia ed esecuzione di indagini diagnostiche.

**Dalle ore 08.30 alle ore 10:00** gli ospiti vengono fatti accomodare o accompagnati a partecipare alle seguenti attività:

- bagni programmati
- trattamenti riabilitativi
- trattamenti sanitari di tipo infermieristico
- controlli e visite sanitarie anche all'esterno

**Dalle ore 10.00 fino alle ore 11.00** partecipano alla S. Messa animata assieme agli altri frati della fraternità

**Alle ore 12:00** pranzo

**Dalle ore 13:30 alle ore 15.00** riposo pomeridiano

**Dalle ore 15.30 alle ore 16:30** : momento di gruppo

- spuntino con biscotti the e bibite
- controlli sanitari programmati
- somministrazione terapie farmacologiche

**Dalle ore 16.30 alle ore 17.00:** Recita comunitaria del Santo Rosario

**Dallo ore 17.00 alle 18.30** Spazio Educativo Animativo e/o tempo libero

**Dalle 18.30 alle 19.00** Celebrazione comunitaria della preghiera del vespro

**Alle ore 19.00** cena

**Dalle ore 20:00 alle ore 21:00** trasferimento nelle camere per il riposo notturno, previa igiene personale e cambio del vestiario; eventuali terapie farmacologiche.

*Nel corso della notte* gli ospiti vengono vigilati dal personale di turno il quale provvede regolare e periodico cambio dei dispositivi per l'incontinenza e al cambio posture.

## **QUESTIONARIO DI INDAGINE SUL SERVIZIO**

della CASA DI RIPOSO PER RELIGIOSI ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI  
“CASA SACRO CUORE “  
SACCOLONGO

### *RIVOLTO AGLI UTENTI DEL SERVIZIO*

Le chiediamo di voler dedicare qualche minuto del suo tempo per compilare questo semplice questionario che potrà, in forma anonima, consegnare in portineria della Casa Sacro Cuore. Il Suo gentile contributo sarà un prezioso aiuto per migliorare il nostro servizio garantire una migliore informazione sul territorio.

La preghiamo di esprimere il Suo giudizio barrando le caselle e i simboli corrispondenti.

1) Da quanto tempo è ospite della Casa di Riposo ?

- meno di 6 mesi
- da 6 mesi a 1 anno
- oltre 1 anno

2) Quanto si ritiene soddisfatto dell'accoglienza e delle informazioni ricevute all'ingresso ?

 MOLTISSIMO     MOLTO     ABBASTANZA     POCO     PER NIENTE

3) Quanto si ritiene soddisfatto dell'assistenza medica ricevuta ?

 MOLTISSIMO     MOLTO     ABBASTANZA     POCO     PER NIENTE

4) Quanto si ritiene soddisfatto dell'assistenza del personale infermieristico?

 MOLTISSIMO     MOLTO     ABBASTANZA     POCO     PER NIENTE

5) Quanto si ritiene soddisfatto del servizio di fisioterapia?

 MOLTISSIMO     MOLTO     ABBASTANZA     POCO     PER NIENTE

6) Quanto si ritiene soddisfatto dell'assistenza del personale ausiliario?

 MOLTISSIMO     MOLTO     ABBASTANZA     POCO     PER NIENTE

7) Quanto si ritiene soddisfatto del servizio di animazione?

 MOLTISSIMO     MOLTO     ABBASTANZA     POCO     PER NIENTE

8) Quanto si ritiene soddisfatto del pasto?

 MOLTISSIMO     MOLTO     ABBASTANZA     POCO     PER NIENTE

9) Quanto si ritiene soddisfatto della struttura (arredi, servizi igienici, palestra etc. )?

 MOLTISSIMO     MOLTO     ABBASTANZA     POCO     PER NIENTE

10) Quanto si ritiene soddisfatto della pulizia della struttura?

 MOLTISSIMO     MOLTO     ABBASTANZA     POCO     PER NIENTE





