



# CARTA DEI SERVIZI

**Il nostro modo  
di essere ospitali**

# indice

## La carta dei servizi

### Presentazione

Storia

Autorizzazione e accreditamento del Centro Servizi

### Mission e principi fondanti

Mission e Valori

### Chi siamo

Struttura

I Professionisti

### Servizi

Procedura d'ingresso

I servizi offerti

Altri servizi

### Qualità

Indagine sulla qualità percepita

Reclami e suggerimenti migliorativi

Partecipazione

### Informazioni utili

Visite dall'esterno e disponibilità professionisti

Dove si trova il Centro Anziani e come arrivare

Normative di riferimento

### Organigramma

# Centro Servizi Anziani

## S.M.Bertilla Brendola (VI)

Ultima revisione maggio 2023



## La Carta dei Servizi

**La carta dei servizi** è il documento attraverso cui il Centro Servizi Anziani S.M Bertilla assume il suo impegno riguardo ai servizi offerti, alle modalità di erogazione di questi servizi, agli standard di qualità e alle forme di tutela dell'utenza dei servizi stessi. Con questo strumento, il cittadino può operare una scelta che risponda ai propri bisogni, considerando ciò che l'Ente si impegna a garantire.

**La carta dei servizi** disciplina i rapporti fra l'ospite ed il Centro Servizi Anziani e tende a favorire uno scambio reciproco e continuo di suggerimenti ed informazioni utili per un miglioramento costante della qualità dell'offerta e della soddisfazione degli ospiti e dei loro famigliari.

**Dott. Munari Diego**  
Responsabile di Struttura

**Dalla Stella Sr. Roberta**  
Legale Rappresentante

## Presentazione

### Storia

La Congregazione delle Suore Maestre di Santa Dorotea Figlie dei Sacri Cuori si è fatta interprete di una donazione, da parte di una persona residente nel Comune di Brendola, che vincolò il lascito alla creazione di una Casa di Riposo.

La struttura iniziò la sua opera nel 1984 ed è situata accanto alla Casa Natale di Santa Bertilla Boscardin, suora dorotea.

### Autorizzazione ed accreditamento del Centro Servizi

Il Centro Servizi Anziani "Santa Maria Bertilla" è un ente di natura giuridica privata e può accogliere 174 ospiti.

La struttura, per poter operare nel territorio, è in possesso dell'autorizzazione regionale all'esercizio e dell'accREDITAMENTO istituzionale.

# Mission e valori



**“Voi prendetevi cura del corpo, sapete provvedere, con prudenti suggerimenti, anche il bene dell’anima”.**

Esortazione di San Giovanni Antonio Farina, costituisce il riferimento dei valori del C.S.A.

La Mission del Centro Servizi Anziani “Santa Maria Bertilla” consiste nel promuovere la salute globale dell’anziano ospitato mediante “cure intelligenti e affettuose” (San Giovanni Antonio Farina), mirando costantemente al miglioramento della qualità della vita degli anziani e dei servizi erogati. Il Centro ha come obiettivo quello di rispondere alle molteplici necessità che il mondo degli anziani e delle loro famiglie manifesta in un contesto sociale ed economico sempre più complesso.

Desidera promuovere la costante integrazione fra tutte le figure professionali interne, favorendo il coinvolgimento dei famigliari e del territorio. Promuove la formazione continua del personale sostenendone la motivazione. Personalizza la progettazione assistenziale per ciascun ospite, sin dal momento dell’ingresso in struttura. Sostiene l’integrazione con la popolazione del territorio, gli enti e le associazioni con le quali ricerca una costante collaborazione.

**Uguaglianza e rispetto.** L’erogazione del servizio è orientata ad un’eguale considerazione per ogni singola persona. Questo non significa uniformità degli interventi ma, viceversa, che ogni attività è personalizzata considerando l’unicità di ciascuno. Ogni intervento è gestito con rispetto per la dignità dell’ospite e delle specificità individuali, senza alcuna discriminazione.

**Partecipazione.** L’Ente favorisce e promuove la partecipazione attiva da parte dei familiari al fine di migliorare la qualità di vita degli ospiti.

**Imparzialità ed obiettività** per ogni professionista che presta il suo servizio al fine di garantire un’adeguata assistenza. Il servizio di assistenza è garantito 24 ore su 24 per assicurarne la continuità.

**Riservatezza e segreto professionale** in riferimento al ruolo e alla mansione svolta, come previsto dalle normative in vigore.

**Efficacia ed efficienza.** In un’ottica di costante miglioramento del servizio vengono utilizzati strumenti di valutazione delle prestazioni secondo criteri di efficacia (verificare se gli obiettivi sono stati raggiunti) e di efficienza (il miglior utilizzo delle risorse per raggiungere gli obiettivi).

# La Struttura

**Il Centro Servizi dispone di 174 posti letto autorizzati, 113 per laici e 61 per religiose.**

Al **piano interrato** vi sono la farmacia, un ampio salone polifunzionale, la palestra per la riabilitazione, il locale per la parrucchiera, la lavanderia, il guardaroba, ambienti di supporto, la cucina, gli spogliatoi per i dipendenti e vari locali per i depositi e magazzini.

Al **piano terra** troviamo la reception, un ampio salone polifunzionale, l’ambulatorio medico, la cappella interna, una sala riunioni.

Vi sono poi gli uffici: Direzione, Amministrazione, Resp. di Area Socio-Sanitaria, Psicologo, Servizio sociale, Educatori e Area riabilitativa.

**Nucleo Magnolia (primo piano)** dove troviamo stanze da letto doppie ed alcune singole dotate tutte di servizi igienici e molte anche di un terrazzo. Vi è un’ampia sala da pranzo, un cucinino, dei piccoli salottini, i locali per i bagni assistiti, l’ambulatorio infermieristico. In questo nucleo vengono accolti ospiti che presentano bisogni prevalentemente di tipo sanitario.

**Nucleo Quercia e Ciliegio (secondo piano)** dove vi sono stanze da letto doppie ed alcune singole dotate tutte di servizi igienici e molte anche di un terrazzo. Vi è un’ampia sala da pranzo, un cucinino, dei piccoli salottini, i locali per i bagni assistiti, l’ambulatorio infermieristico. In questo nucleo vengono accolti ospiti con declino cognitivo lieve o medio/grave.

**Il Centro Servizi Anziani è circondato da un’ampia area esterna di 24.200 mq, con spazi verdi e molti viali asfaltati ai cui margini sono posizionati tavolini, sedie e gazebo.**

**Vi è poi uno spazio riparato da un’ampia terrazza e un parcheggio per i visitatori.**



# I nostri professionisti

## All'interno dell'Ente troviamo:

- Il Responsabile della Struttura
- il Responsabile di Area Socio-Sanitaria
- il Responsabile Amministrativo
- il Responsabile delle Risorse Umane
- i Coordinatori di Nucleo
- i Medici di Medicina Generale
- gli Infermieri
- gli Operatori Socio Sanitari
- l' Assistente Sociale
- lo Psicologo
- gli Educatori
- i Fisioterapisti
- il Logopedista
- i Manutentori

Il centro Servizi ha instaurato una stabile collaborazione con Enti, Università, Scuole e associazioni del territorio per lo svolgimento di stage e tirocini professionalizzanti per studenti.

Il Centro Servizi Anziani promuove l'attività di volontariato come contributo allo sviluppo della cultura della solidarietà e alla costruzione di una rete informale per l'integrazione tra la struttura, la comunità circostante ed il territorio. I volontari affiancano i professionisti nelle attività animative, educative, nei momenti di festa, durante le celebrazioni religiose e nelle uscite degli ospiti. Tutti i volontari sono iscritti ad un'associazione formalmente riconosciuta e quindi abilitati alla loro opera all'interno della struttura. Inoltre periodicamente seguono dei percorsi formativi tenuti da professionisti che operano presso il Centro Servizi su tematiche specifiche.

# Procedura d'ingresso

Nel momento in cui vi è un posto letto a disposizione, l'accesso alla Graduatoria generale dell'Ulss permette di contattare gli aventi diritto per l'accettazione del posto e l'avvio della procedura di ingresso. L'Assistente Sociale fissa un primo colloquio con le persone di riferimento del nuovo ospite dove vengono raccolte le informazioni necessarie e avviate le pratiche di ammissione. In alcune occasioni è possibile che venga effettuata una visita domiciliare da parte dell'Assistente sociale e del coordinatore di nucleo, nell'ottica di favorire una maggiore continuità assistenziale col domicilio. Essi si occuperanno di raccogliere le informazioni significative sulla persona e trasferirle al personale del nucleo che accoglierà il nuovo ospite.

Nella prima Unità Operativa Interna (U.O.I.) successiva all'ingresso, viene valutata la situazione globale dell'ospite da parte dei diversi professionisti che compongono l'équipe multidisciplinare. (Responsabile Area Socio-Sanitaria, Coordinatore di Nucleo, Medico di Medicina Generale, Infermiere, Operatore Socio Sanitario, Fisioterapista, Logopedista, Psicologo, Assistente Sociale ed Educatore). Nelle U.O.I. possono essere presenti il Medico Coordinatore dell'Azienda Ulss 8 Berica Distretto Ovest ed il Responsabile di Struttura. L'équipe multidisciplinare, una volta definiti gli obiettivi nel Progetto Assistenziale Individualizzato (P.A.I.), valuta le modalità per facilitare i rapporti interpersonali e l'instaurarsi di una rete sociale all'interno della nuova comunità. Successivamente il progetto assistenziale viene condiviso con la persona e/o il familiare di riferimento e se concordano con gli obiettivi stilati, viene chiesto loro di sottoscriverlo.





## I servizi offerti

Il Centro Servizi Anziani “Santa Maria Bertilla” accoglie anziani non autosufficienti di ambo i sessi.

La definizione ed il grado di non autosufficienza di una persona è determinato dalla scheda regionale S.VA.M.A. (Scheda per la Valutazione Multidimensionale delle persone Anziane).

Per poter accedere alla valutazione ci si deve rivolgere all'Assistente Sociale del Comune di residenza dell'anziano e compilare il modulo per l'attivazione dell'U.V.M.D. (Unità Valutativa Multidi-

mensionale Distrettuale). L'U.V.M.D. verrà effettuata nel Distretto Socio Sanitario di riferimento. Con la scheda S.VA.M.A. si attribuisce all'interessato un profilo e un punteggio e quest'ultimo determina la posizione dell'anziano all'interno della graduatoria per accedere alla rete dei servizi residenziali (Registro Unico di Residenzialità).

Tale graduatoria è gestita dall'Azienda Ulss 8 Berica.

L'Ente mira alla **personalizzazione del servizio** offerto:

definendo uno specifico Progetto Assistenziale Individualizzato per ciascun ospite, per mantenere e/o recuperare le sue capacità residue e per assicurare un adeguato livello di benessere.

Le attività necessarie a realizzare ciascun progetto nella vita di tutti i giorni, con il contributo di tutte le professionalità presenti nel Centro Servizi Anziani, sono assicurate nell'ambito del **Nucleo**. Il **Coordinatore di Nucleo** rappresenta il punto di riferimento per gli ospiti e i loro familiari.

Il **Responsabile Area Socio-Sanitaria** è il referente delle problematiche organizzative e gestionali che riguardano gli aspetti sanitari,

socio-assistenziali e riabilitativi dei vari nuclei.

Al fine di agevolare la gestione integrata di tutte le informazioni riguardanti ciascun ospite, il Centro Servizi Anziani dispone di un sistema informatizzato per l'inserimento e la consultazione dei dati relativi.

Concorrono al benessere della persona l'insieme delle attività indirette, quali i servizi di ristorazione, di pulizia degli ambienti, di lavanderia e guardaroba, di parrucchiera, di podologia, di trasporto, di manutenzione, i servizi amministrativi e di reception.

Particolare attenzione viene riservata all'assistenza religiosa.

## Servizio Socio-assistenziale

L'operatore socio sanitario si occupa dell'igiene della persona, dell'alimentazione, della cura degli spazi di vita in un'ottica di stimolazione delle autonomie di ciascuno, volte a promuovere il benessere globale.

## Servizio Infermieristico

Il servizio infermieristico è garantito da un'équipe di infermieri che fornisce un'assistenza nell'arco delle 24 ore, secondo turni prestabiliti. Le prestazioni infermieristiche vengono erogate nel rispetto di linee guida e protocolli definiti secondo le evidenze-base nursing più accreditate.

## Servizio Educativo

Il servizio educativo prende in carico l'ospite in modo individuale o in gruppo, organizzando attività socializzanti al fine di migliorarne la qualità di vita. Esse consistono in programmi di stimolazione cognitiva e/o sensoriale che si attuano anche attraverso momenti ludici.

## Servizio Sociale

Il servizio sociale cura il primo contatto con la famiglia degli ospiti, sostiene l'accoglienza e l'inserimento dell'anziano in collaborazione con le varie figure professionali. È responsabile della programmazione delle Unità Operative Interne e partecipa alla stesura del PAI di ciascun ospite. Mantiene i rapporti con la rete dei servizi territoriali e svolge funzioni di segretariato sociale.

## Servizio Medico

Sono presenti in struttura due Medici di Medicina Generale in convenzione, incaricati dall'Azienda Ulss 8 Berica. Nei giorni festivi e prefestivi il servizio è garantito dal servizio di continuità assistenziale. Il Medico, oltre alla gestione delle patologie degli ospiti, effettua delle visite periodiche, richiedendo se necessari eventuali consulti specialistici negli Ospedali o nelle cliniche convenzionate.

## Servizio riabilitativo

Figure professionali: : fisioterapista, logopedista e terapeuta occupazionale.

Il servizio mira al recupero e/o mantenimento delle capacità e delle potenzialità funzionali residue, attraverso trattamenti individuali e/o di gruppo. Opera in ambienti dedicati: presso il piano di degenza degli ospiti e/o la palestra. La frequenza e la durata dei trattamenti sono adeguati al profilo riabilitativo individuato.

## Servizio di Logopedia

Il Logopedista si propone di contribuire al mantenimento e/o al ripristino delle capacità di comunicazione, di linguaggio e di deglutizione degli ospiti, assicurando anche un'adeguata gestione delle protesi acustiche.

## Servizio Psicologico

Lo Psicologo si occupa di promuovere il benessere psico-emotivo dell'ospite e della sua famiglia, di prevenire eventuali disagi e difficoltà durante l'intera permanenza. Effettua valutazioni e diagnosi circa le abilità cognitive e psicologiche dell'ospite ed sviluppa progetti riabilitativi volti al mantenimento e/o potenziamento delle capacità residue.



## Servizio di ristorazione e pulizia ambienti

Il servizio è garantito da una ditta in convenzione che utilizza la cucina interna dell'Ente. Tale servizio prevede il supporto di una dietista per la predisposizione di un menù settimanale che rispetti i cicli stagionali. Su prescrizione del medico è possibile fornire diete personalizzate.

Oltre ai pasti principali, gli ospiti possono usufruire di uno spuntino a metà mattina e a metà pomeriggio.

Particolare attenzione viene riservata al menù per gli ospiti con difficoltà di deglutizione, in modo da garantire a ciascuno consistenze adeguate e variabilità dei cibi proposti.



## Servizio di parrucchiera

Il servizio è garantito da una professionista esterna che opera in un locale appositamente allestito all'interno del Centro Servizi. (Servizio a pagamento).

## Servizio di podologia

Il servizio è gestito da un professionista sanitario in convenzione, il quale cura e tratta tutte le patologie del piede (servizio a pagamento).

## Servizio di lavanderia e guardaroba

Il servizio è gestito in appalto da una cooperativa che opera all'interno della struttura e offre un servizio di lavaggio, di asciugatura e di stiratura della biancheria personale dell'ospite. Per il riconoscimento degli indumenti, viene applicata un'etichetta con il cognome ed il nome dell'ospite. La distribuzione della biancheria pulita ai piani viene garantita dal personale di assistenza.



## Servizio di trasporto

Il trasporto in caso di visite specialistiche da effettuarsi presso l'ospedale o centri medici è a carico dell'ospite. E' possibile, in caso di bisogno, di avvalersi di servizi di trasporto con ambulanza (a pagamento) offerti da associazioni private con cui l'ente ha stipulato un accordo.

## Servizio di manutenzione

L'Ente garantisce interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria avvalendosi di personale dipendente e di ditte esterne specializzate.

# Qualità

Il Centro Servizi Anziani "Santa Maria Bertilla" ha definito degli standard di qualità che si riferiscono a ciascuna prestazione fatta all'ospite. Tali standard vanno intesi come il livello minimo di prestazioni assicurato agli ospiti; vengono periodicamente esaminati e aggiornati e viene data comunicazione agli ospiti e ai loro famigliari.

## Indagine sulla qualità percepita

Il Centro Servizi Anziani "Santa Maria Bertilla" fornisce periodicamente agli ospiti e ai loro famigliari un questionario di gradimento per raccogliere il grado di soddisfazione sui servizi erogati. L'indagine permette di identificare eventuali criticità e pianificare azioni volte all'eliminazione o alla riduzione delle fonti di disservizio e delle insoddisfazioni. Quanto emerso dai questionari viene elaborato, analizzato ed è oggetto di comunicazione annuale agli ospiti e alle loro famiglie.

## Reclami e suggerimenti migliorativi



L'Ente garantisce la funzione di tutela nei confronti degli ospiti, attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti durante e dopo l'inserimento in struttura o consigli migliorativi.

Sulla base di tali segnalazioni verranno svolte azioni rivolte a realizzare possibili miglioramenti riguardanti il servizio erogato.



L'ospite e/o il famigliare possono presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- contattando direttamente il referente dell'U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico) dott.ssa Marzia Pontalto;
- compilando l'apposito modulo che può essere ritirato presso la reception.

# Partecipazione

L'Ente, nel rispetto delle disposizioni regionali, promuove la piena e attiva partecipazione degli ospiti e dei loro famigliari attraverso l'istituzione di un organismo di partecipazione chiamato "Rappresentanza ospiti e famigliari". Tale organismo è disciplinato da un apposito regolamento, è costituito da componenti eletti tra gli ospiti, i famigliari o dai soggetti civilmente obbligati e resta in carica quattro anni. Chi può accedere al voto sono gli ospiti, i famigliari o i soggetti civilmente obbligati.

Le finalità sono:

collaborare con l'Ente per una migliore qualità dei servizi offerti e per una completa e tempestiva diffusione delle informazioni agli ospiti e alle famiglie

promuovere iniziative finalizzate ad elevare la qualità di vita secondo principi di umanizzazione

partecipare alle fasi di concertazione previste dalla normativa vigente

# Informazioni utili



## Visite dall'esterno e disponibilità professionisti

L'Ente promuove e favorisce i rapporti sociali con i propri residenti, in particolare con la famiglia che ha accesso alla struttura, compatibilmente con i servizi erogati e le attività svolte dagli ospiti, nelle seguenti fasce orarie:

mattino 10.00-11.30

pomeriggio 15.30-17.30

(salvo diverse indicazioni che possono sopraggiungere)

I professionisti sono a disposizione della persona di riferimento previo appuntamento telefonico chiamando il centralino della struttura al numero: 0444.400071.

Riferimenti normativi:

La presente carta dei servizi è stata redatta seguendo i contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici e fa riferimento ai contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995, Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari".

Ministero della Sanità-Linee guida n.2/95- "Attuazione della carta dei servizi nel Servizio Sanitario Nazionale".

Decreto del Ministro della Sanità 15 ottobre 1996- "Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché all'andamento delle attività di prevenzione delle malattie".

Regolamento Regionale 10 maggio 2001, n.3- "Regolamento attuativo emanato ai sensi dell'art. 58 della legge regionale 5/2000 e dell'art. 41 comma 4° della legge regionale 5/2001".

Legge Regionale Veneto 22/2002 "Autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, socio-sanitarie e sociali".

DGR 84/2007- "Autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, socio-sanitarie e sociali- Approvazione dei requisiti e degli standard, degli indicatori di attività e risultato, degli oneri per l'accreditamento e della tempistica di applicazione, per le strutture socio-sanitarie e sociali".

# Organigramma



# Centro Servizi Anziani S.M.Bertilla

via Santa Bertilla, 71  
36040 - Brendola (VI)  
Tel. 0444.400071  
[info@csabrendola.it](mailto:info@csabrendola.it)



CENTRO SERVIZI PER ANZIANI  
Santa Maria Bertilla