



Fondazione Centro Assistenza  
**Fermo Sisto Zerbato**

*La bellezza nel prendersi cura*

## **COMUNITÀ ALLOGGIO** *Residenza Ai Giardini*

## **CARTA dei SERVIZI**

*Approvata dal Consiglio di Amministrazione con deliberazione n. 24 del 03/11/2023*



## 1. La Missione della Fondazione

La Missione della Fondazione è di **sostenere** i cittadini anziani o comunque in stato di bisogno nel luogo ove hanno scelto di vivere, a casa o in comunità, aiutandoli a **mantenere il più possibile l'autonomia** delle loro azioni e delle loro scelte. L'impegno dell'organizzazione si traduce nel **prendersi cura** delle persone fornendo **risposte adeguate ai bisogni**, in modo da consentire ad ognuno di esprimere abitudini, interessi e decisioni proprie, anche nel rispetto della vita all'interno di una comunità. La finalità ultima è quella di **garantire**, in considerazione di ogni individualità, la **riservatezza** e la **dignità** della persona, e una **qualità di vita il più possibile elevata**.

L'attività della Fondazione nasce nel lontano 1938 con la costruzione a Tregnago della Casa di Riposo "Senectuti quies" per opera del benefattore Fermo Sisto Zerbato, per migliorare le condizioni sociali degli anziani e la loro qualità di vita.

La Fondazione Centro Assistenza Fermo Sisto Zerbato vuole **essere un punto di riferimento certo nel territorio** per la soddisfazione di un'ampia e qualificata gamma di bisogni alle persone anziane o in stato di necessità fisica o psicologica, attraverso un'attiva integrazione con le Comunità locali.

## 2. I principi

I principi che ispirano la gestione e l'operatività quotidiana sono:

- **autodeterminazione ed informazione della persona**, inteso come il rispetto della possibilità della persona di scegliere liberamente in ordine agli atti che coinvolgono il proprio corpo e le proprie aspettative di salute e di vita, così come espresso dall'art. 32 della Costituzione italiana, e l'impegno di fornire notizie in merito ai servizi e prestazioni erogate e sui relativi costi;
- **equaglianza**, inteso sia come erogazione imparziale dei servizi alla persona senza discriminazione di razza, culto, età, religione, sia come divieto di qualsiasi ingiustificata discriminazione nella fornitura delle prestazioni assistenziali sotto il profilo delle condizioni personali e sociali;
- **professionalità**, ovvero un approccio competente da parte di tutte le figure professionali coinvolte per fornire un'assistenza adeguata;
- **assistenza personalizzata**, definita in base alle necessità sanitarie, assistenziali e riabilitative della persona;
- **accoglienza**, assicurando al paziente un ambiente familiare fuori dal suo contesto abitativo in un momento di fragilità psico-fisica;
- **coinvolgimento della persona**, al fine di garantire una sua partecipazione attiva al percorso di cura e riabilitazione con la libertà di dare suggerimenti e/o osservazioni volte al miglioramento dei servizi e delle prestazioni fornite;
- **riconoscimento del ruolo dei familiari e della rete sociale** nel favorire il processo di cura e il benessere psichico;



- **rispetto e libertà di culto**, è garantito l'accesso ai mediatori culturale e ai rappresentanti di ogni religione e culto;
- **riservatezza** nel trattamento dei dati personali, nel rispetto della privacy dell'utente.

### 3. I servizi offerti dalla Fondazione

#### **CASA DI RIPOSO** – Via Massalongo, 8 – Tregnago – VR

La struttura dispone di 135 posti letto suddivisi in 105 posti per non autosufficienti di minima/ridotta intensità assistenziale, n. 24 posti per non autosufficienti di media intensità assistenziale e n. 6 posti per autosufficienti. L'organizzazione strutturale è articolata in 5 nuclei, di cui n. 2 al piano terra (Nucleo Terra e Nucleo Orizzonte) e n. 3 al piano primo (Nucleo Stelle, Nucleo Sole e Nucleo Luna).

#### **RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE** – Via Massalongo, 6 – Tregnago – VR

La struttura dispone di 30 posti letto per non autosufficienti di media intensità assistenziale e n. 4 posti per autosufficienti.

#### **OSPEDALE DI COMUNITÀ** – Via Massalongo, 6 – Tregnago – VR

La struttura, collocata all'interno del Centro Sanitario Polifunzionale di Tregnago (2° piano), dispone di 24 posti letto per pazienti post-acuti o cronici riacutizzati che non richiedono assistenza ospedaliera, ma necessitano di prestazioni clinico-assistenziali tali da non poter essere trattati in un semplice regime ambulatoriale per un periodo limitato di tempo.

3

### 4. La Comunità Alloggio Residenza Ai Giardini

Nel dicembre 2020 la Fondazione acquista un immobile dall'Istituto Suore Orsoline Figlie di Maria Immacolata di Verona adibito, storicamente e per molti decenni, a scuola materna e successivamente a casa di riposo per le religiose dell'Istituto stesso.

L'immobile è situato nel centro storico del Comune di Tregnago, in Piazza Mercato n. 7, su un lotto urbano di circa 3.200 mq. Il corpo principale è costituito da un edificio di 4 livelli fuori terra, prospiciente ad una delle maggiori piazze del paese, in passato comunemente denominata "I Giardini". Sul retro dell'immobile vi sono altri due edifici – uniti e comunicanti con il principale – che seguono l'andamento morfologico del terreno, in salita verso la retrostante collina, dove sorge un'antica fortezza. Dispone di un giardino piantumato con alberi d'alto fusto sulla parte antistante e di un'ampia area verde sul retro.

Il piano terra del corpo principale dell'immobile, nei locali fronte piazza, è già sede degli uffici amministrativi.

La "Residenza ai Giardini" situata al piano primo dell'immobile e dedicata all'accoglienza di anziani autosufficienti è costituita di 10 stanze singole, ciascuna con il proprio bagno ad uso esclusivo e da zone comuni presenti al piano adibite a cucina e sala da pranzo, ulteriori due bagni e un locale riservato al personale. La Comunità Alloggio è funzionalmente collegata agli altri Centri gestiti dalla Fondazione, che distano poche centinaia di metri.



## 5. Destinatari

Il servizio è rivolto alle persone anziane in condizioni di **autosufficienza**, che desiderano vivere in un contesto di comunità, insieme ad altre persone, pur mantenendo la propria autonomia.

Non possono essere accolte persone che necessitano di cure sanitarie e socio-sanitarie di carattere continuativo e/o con un grado di compromissione che comporta interventi ad alta intensità assistenziale con particolare riferimento a:

- Problemi psichiatrici e disturbi comportamentali che determinano assistenza diretta e continuativa;
- Instabilità clinica o malattie che richiedono monitoraggio medico o infermieristico continuo;
- Demenza di grado moderato/severo, disturbi del comportamento non compatibili con la vita di comunità (a titolo di esempio: wondering, aggressività, deliri, vocalizzazioni incessanti)
- Compromissione dell'autonomia nell'alimentazione, igiene, mobilizzazione.

## 6. Domanda

L'accesso avviene previa presentazione di specifica domanda da parte della persona interessata o dagli aventi titolo, allegando la seguente documentazione:

- Documento di identità;
- Tessera Sanitaria;
- Eventuale verbale di invalidità;
- Tutta la documentazione clinico sanitaria inerente visite specialistiche, ricoveri ospedalieri ed altro che possa risultare utile per avere un quadro completo sullo stato di salute ed eventuali terapie in essere saranno acquisite dal Geriatra della Fondazione.

4

Per le informazioni di accesso e il ritiro della modulistica da compilare, dovrà essere concordato un appuntamento con l'Assistente Sociale/Coordinatore del Servizio chiamando al numero 045/7808222.

Sulla scorta degli esiti della visita di pre-ingresso, valutato il rispetto dei requisiti per poter essere accolti, si procederà con l'organizzazione dell'accoglienza. Le domande saranno prese in considerazione in ordine di arrivo e inserite in una lista d'attesa.

## 7. Valutazione domande di accesso e accoglienza

I nuovi ingressi sono valutati dall'Assistente Sociale/Coordinatore del Servizio con il supporto del Medico Geriatra attraverso un colloquio con l'interessato e suo familiare se presente. Periodicamente è valutato l'andamento dell'inserimento, la condizione di salute del residente e la permanenza dei requisiti per la permanenza all'interno della Residenza.

In caso di perdita dei requisiti, la famiglia si dovrà impegnare a riprendere in carico il proprio familiare. La Fondazione fornirà supporto nella ricerca di una diversa soluzione residenziale maggiormente rispondente alle necessità emergenti.

L'ammissione è subordinata all'assunzione da parte dell'interessato o da altri aventi titolo, dell'obbligazione al pagamento della retta.



Il coordinatore del servizio, insieme all'interessato ed eventualmente alla famiglia, programmerà tempi e modi di inserimento.

Il residente, qualche giorno prima della data di ingresso, deve consegnare l'abbigliamento personale per poter procedere con l'etichettatura dello stesso da parte del servizio guardaroba – lavanderia della Fondazione.

## **7. Retta di ospitalità e modalità di pagamento**

La retta di ospitalità è determinata annualmente dal Consiglio di Amministrazione ed è visibile sul sito della Fondazione [www.centrozerbato.it](http://www.centrozerbato.it).

Il pagamento dovrà essere effettuato mensilmente entro il 10 del mese successivo a quello di riferimento mediante:

- Addebito permanente in c/c SEPA previa compilazione del modulo con indicazione delle coordinate bancarie (IBAN);
- Bonifico bancario sul conto corrente della Fondazione.

In caso di assenza a vario titolo superiore a 3 giorni, la Fondazione provvederà ad applicare una detrazione pari al 20% dell'importo giornaliero pattuito.

## **8. Servizi offerti compresi nella retta**

Sono compresi nella retta giornaliera i seguenti servizi:

- a) vitto: preparato nel centro di cottura presso la Casa di Riposo e consegnato ai Residenti da personale incaricato con possibilità di personalizzazione in base a prescrizioni di diete specifiche o presenza di intolleranze alimentari;
- b) pulizie degli spazi individuali e comuni;
- c) biancheria piana (lenzuola, asciugamani, tovaglie);
- d) etichettatura indumenti, servizio di lavanderia e guardaroba con ritiro due volte a settimana per lavaggio/stiratura;
- e) visita medica geriatrica in ingresso e a cadenza semestrale (con mantenimento del proprio medico di base);
- f) supporto infermieristico con accessi programmati o, in casi specifici, secondo indicazioni del medico geriatra della Fondazione: misurazione dei parametri, eventuali piccole medicazioni o terapie specifiche;
- g) supporto psicologico secondo necessità;
- h) valutazione fisioterapica in ingresso e a cadenza semestrale per monitorare le autonomie motorie e funzionali;
- i) sorveglianza notturna;
- j) servizio di animazione con la promozione di attività organizzate internamente che di iniziative del territorio e/o presso le strutture della Fondazione;



- k) supporto nella ricerca del servizio più idoneo in caso di perdita dei requisiti di permanenza nella Comunità Alloggio.

***All'interno della Residenza è presente una stanza di coordinamento per i professionisti della Fondazione e l'operatore notturno. Tale stanza è dotata di monitor per la registrazione e gestione delle chiamate dei residenti in caso di bisogno. Ciascun residente, infatti, ha in dotazione, nella propria stanza, un sistema di chiamata per allertare i professionisti della struttura.***

***In caso di malattia del residente (come ad esempio stati febbrili, influenza...), se si desidera, è autorizzata la presenza ed assistenza di un familiare anche durante la notte, fino allo ristabilirsi dello stato di salute.***

Sono **esclusi** dalla retta giornaliera e saranno forniti a pagamento con il costo addebitato in fattura – secondo le tariffe stabilite annualmente dal Consiglio di Amministrazione – i seguenti servizi:

- a) parrucchiere/barbiere: è possibile usufruire del servizio di un professionista esterno presente presso la vicina Casa di Riposo;
- b) podologo: disponibile su prenotazione con professionista convenzionato con la Fondazione;
- c) trasporto: il servizio di trasporto e accompagnamento dei residenti che necessitano di visite specialistiche e/o accertamenti sanitari programmati, o di essere accompagnati dal Medico di Medicina Generale, può essere richiesto alla Fondazione ed è fornito attraverso personale professionalmente preparato con mezzi attrezzati;
- d) trattamenti fisioterapici specifici con professionisti individuati dalla Fondazione (interni o esterni);
- e) prestazioni logopediche;
- f) visite geriatriche oltre a quelle previste nella retta.

## **9. Reclami, osservazioni, suggerimenti**

Per reclamo si intende ogni comunicazione nella quale il residente e/o un suo familiare esprime una lamentela motivata da una non coerenza del servizio, rispetto a quanto previsto dalla Carta dei Servizi, oltre che dalle norme e dei regolamenti amministrativi in vigore.

Le segnalazioni saranno utilizzate per conoscere, comprendere e risolvere meglio i problemi esistenti al fine di migliorare i servizi erogati.

Il coordinatore della Residenza Ai Giardini è l'interlocutore principale cui ogni residente può rivolgere le proprie segnalazioni verbali in merito ad ogni aspetto riconducibile ai servizi erogati. Raccolta la segnalazione, il coordinatore si attiva immediatamente per la risoluzione della criticità.

In caso di reclamo scritto, lo stesso va presentato all'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Fondazione, sull'apposito modulo, oppure telefonicamente, per mail o fax. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico segnala l'accaduto al coordinatore, il quale avvia un'indagine e fornisce la risposta entro 20 giorni.

Allo stesso modo dei reclami, saranno gestiti le osservazioni, i suggerimenti migliorativi e gli apprezzamenti rivolti all'operato della struttura, al fine di avere una visione realistica ed equilibrata dei servizi effettivamente erogati.



### **Indagine sul grado di soddisfazione**

Le indagini sul grado di soddisfazione dell'utenza, attivate con cadenza annuale, permettono alla Direzione di individuare e provvedere alla pianificazione di azioni volte a risolvere le criticità rilevate e a migliorare il servizio.

### **10. Il Volontariato e il collegamento con il territorio**

Il volontariato ha un ruolo fondamentale all'interno dei servizi erogati dall'Ente. La Fondazione promuove l'attività di volontariato, che contribuisce allo sviluppo della cultura della solidarietà e alla costruzione di una **rete informale per l'integrazione tra l'Ente, il territorio e la comunità circostante**.

La partecipazione del volontariato può avvenire sia in forma associativa/convenzionata che individuale. L'attività di volontariato è disciplinata da una specifica procedura interna.

I volontari sono coperti da assicurazione sia per gli infortuni sia per la responsabilità civile.

L'attività di volontariato si esplica come assistenza per attività di animazione, aiuto motorio, accompagnamento, semplice compagnia, assistenza alle manifestazioni liturgiche, nel fine vita o altro.

### **11. Informazioni generali e regole di convivenza**

#### **Uscite**

I residenti possono uscire ed entrare senza limitazioni.

#### **Orari di visita**

Familiari e amici possono accedere liberamente alla Residenza Ai Giardini in ogni orario del giorno, nel rispetto della privacy e tranquillità degli altri residenti.

#### **Fumo**

In conformità con gli obblighi di legge e per tutela della salute propria e altrui, oltre che per ragioni di sicurezza, è assolutamente vietato fumare. Il divieto è esteso alle sigarette elettroniche.

#### **Contatti**

##### **Comunità Alloggio Residenza Ai Giardini**

Piazza Mercato, 7  
37039 Tregnago VR

Tel. 045/7808222 Fax 045/7809108

E. mail [info@centrozerbato.it](mailto:info@centrozerbato.it)

PEC [info@pec.centrozerbato.it](mailto:info@pec.centrozerbato.it)

Sito web [www.centrozerbato.it](http://www.centrozerbato.it)