



CARTA DEI SERVIZI

CASA DI RIPOSO SAN PIO X

PLV- Ordine Ospedaliero S. Giovanni di Dio



Indice

| | |
|---|----|
| 1. Presentazione Carta dei Servizi | 3 |
| 2. Principi ispiratori Fatebenefratelli | 4 |
| 3. Mission Istituzionale | 5 |
| 4. Descrizione della Struttura | 7 |
| 5. La Struttura organizzativa- Organigramma | 8 |
| 6. Procedura di ingresso | 9 |
| 6.1 Ammissione in Struttura | |
| 6.2 La presa in carico | |
| 6.3 Unità Operative Interne | |
| 6.4 Le dimissioni | |
| 7. L' Organizzazione della Struttura | 13 |
| 7.1 Direttore di Struttura | |
| 7.2 Il Coordinatore Socio- Sanitario | |
| 7.3 Il Medico della Struttura | |
| 7.4 Il Coordinatore delle attività infermieristiche | |
| 7.5 L'infermiere Professionale | |
| 7.6 L'Operatore Addetto all'assistenza | |
| 7.7 Lo Psicologo | |
| 7.8 L'Educatore | |
| 7.9 Il terapeuta della riabilitazione | |
| 7.10 L' Assistente Sociale | |
| 7.11 Il Logopedista | |
| 8. Altri Servizi a disposizione | 17 |
| 8.1 Il Servizio Religioso | |
| 8.2 Il Servizio di Pulizia | |
| 8.3 Il Servizio di Ristorazione | |
| 8.4 Il Servizio di Manutenzione | |
| 8.5 Il Servizio di Lavanderia | |

| | |
|--|-----------|
| 8.6 Il Servizio di Amministrazione | |
| 8.7 Il Servizio di Podologa | |
| 8.8 Il Servizio di Parrucchiera | |
| | |
| 9. Servizio di fruizione pasti esterni | 20 |
| | |
| 10. Il Centro Diurno S. Riccardo Pampuri | 20 |
| 10.1 A chi è rivolto | |
| 10.2 Modalità di accesso | |
| 10.3 Frequenza di accesso | |
| 10.4 Accoglimento | |
| 10.5 Documenti da presentare | |
| 10.6 Servizi inclusi | |
| 10.7 Orari di apertura | |
| | |
| 11. Informazioni utili | 24 |
| 11.1 HACCP | |
| 11.2 Formazione | |
| 11.3 Privacy | |
| 11.4 Strumenti di verifica e controllo | |
| 11.5 Reclami | |
| 11.6 Codice Etico e Modello Organizzativo | |
| 11.7 Strumenti per il coinvolgimento dei volontari | |
| | |
| 12. Retta | 28 |
| 12.1 Servizi inclusi nella retta | |
| 12.2 Dichiarazioni fiscali Mod. 730 | |
| | |
| 13. ALLEGATO A- PROSPETTO RETTE | 31 |

1. Presentazione della Carta dei Servizi

“Con estremo piacere presento la Carta dei Servizi del nostro Centro Servizi San Pio X in Romano d’Ezzelino come luogo nel quale tutto parla di vicinanza, di relazione, di accoglienza, di ascolto all’insegna del massimo rispetto e della centralità della persona. L’essere ospitato ed accompagnato è premessa e supporto alla conoscenza reciproca grazie anche al coinvolgimento dell’anziano alle varie iniziative culturali e ricreative sostenute e confortate, oltre che dai nostri operatori, anche dalla vicinanza dei propri familiari quali comprimari artefici nel sostegno.

La filosofia e la mission che la Struttura ha da sempre attuato trova il suo culmine nella riscoperta e nel potenziamento della serenità di spirito e corpo. Tutto diventa un richiamo alla condivisione ed alla compartecipazione perché ogni gesto, ogni desiderio comunicatoci, abbia i presupposti per favorire il cammino dello spirito di famiglia verso la speranza di civiltà dove sfocia la libertà e l’amore. Ci rifacciamo ad un proverbio sudanese che dice: “Una società senza gli anziani è un pozzo senza acqua”: fra queste mura vi è anche il Centro Diurno “S. Riccardo Pampuri”, integrato con gli altri servizi socio-sanitari, quale completamento della mission della Struttura volta a garantire un’assistenza secondo i principi ed i valori diffusi da S. Giovanni di Dio con l’obiettivo di garantire all’anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra Società.

E’ il nostro augurio e l’obiettivo del nostro operare quotidiano.

Il Direttore di Struttura
Dott. Marco Mariano

2. I principi ispiratori dei Fatebenefratelli

Il Centro Servizio San Pio X Fatebenefratelli appartiene alla Provincia Lombardo- Veneta dell'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio, Ente ecclesiastico giuridicamente riconosciuto, avente come stile ed anima nell'organizzazione il carisma dell'Ospitalità trasmesso dal Fondatore ai suoi figli e a tutti i collaboratori. La gestione carismatica ha come obiettivo fondante l'evangelizzazione con lo scopo di favorire un equilibrio costante tra i criteri gestionali ed i contenuti carismatici. La nostra identità si esplicita in nove principi:

- 1) Le persone assistite nei nostri Centri devono sentirsi i beneficiari principali di ogni nostra attività.
- 2) I nostri Centri sono a servizio di tutti coloro che ne abbiano bisogno senza discriminazione di fede, di razza, di cultura o di militanza politica.
- 3) I nostri Centri devono distinguersi per competenza professionale, giustizia sociale e solidarietà con tutti gli uomini, specie i più emarginati.
- 4) Il nostro modello assistenziale deve garantire un'assistenza integrale, conciliando progresso tecnico ed umanizzazione delle terapie.
- 5) I nostri Centri si ispirano alla fede cattolica ed ogni attività assistenziale dovrà essere conforme ai principi etici ed agli insegnamenti in campo sociale della Chiesa.
- 6) Pur nel rispetto delle convinzioni individuali, deve essere garantita adeguata assistenza religiosa a tutti i beneficiari delle nostre attività.
- 7) Le relazioni con tutti gli operatori sanitari dei nostri Centri intendono non solo rispettare le norme del Diritto del Lavoro, ma costruire possibilmente un'alleanza con quanti di loro ritengono d'essere in sintonia con i principi ispiratori di San Giovanni di Dio.
- 8) I nostri Centri sono aperti alla collaborazione con enti civili e religiosi che perseguono analoghe finalità, specie se destinate ai settori sociali più abbandonati.
- 9) Un appoggio preferenziale verrà dato alle attività di volontariato e di aiuto alle Missioni.

3. Mission istituzionale

Il Centro Servizi San Pio X accoglie persone con disabilità che non possono essere idoneamente assistiti al domicilio per le condizioni psico-fisiche o sociali. La Mission che la struttura si prefigge è quella di offrire, a persone anziane, servizi di tipo alberghiero e prestazioni sanitarie e socio-assistenziali di elevata qualità perseguendo quale obiettivo primario la valorizzazione della persona anziana. L'ospite che viene accolto in struttura verrà assistito da un'organizzazione pronta ad intervenire su tutti gli aspetti clinici di medicina di base, infermieristici e tutelari necessari rispetto alla fragilità della persona e a rispondere a tutte le esigenze primarie e secondarie della vita quotidiana grazie anche all'attuazione di servizi ricreativi e socio-educativi strutturati. La programmazione delle attività avverrà in modo che il residente si senta "meno ospite e più componente di una famiglia".

L'attività del Centro Servizi si svolge nel rispetto di alcuni principi fondamentali:

- **Unicità:** ogni essere umano rappresenta un valore unico ed insostituibile. Coerentemente con questo principio l'impegno della struttura è fornire risposte assistenziali valorizzando e centralizzando la figura dell'ospite nel percorso assistenziale.
- **Eguaglianza:** Ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche.
- **Imparzialità:** I comportamenti degli operatori verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività ed equità.
- **Continuità:** la struttura assicura all'ospite la continuità e regolarità delle cure sulle 24 ore.
- **Partecipazione:** la struttura garantisce all'ospite ed alla sua famiglia la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità dei servizi erogati e di inoltrare reclami e suggerimenti volti a perseguire il miglioramento del servizio.
- **Privacy:** la struttura è tenuta ad assicurare il rispetto della riservatezza nello svolgimento di prestazioni mediche ed assistenziali, e nel trattamento dei dati personali, alla gestione delle informazioni relative allo stato di salute.

➤ **Efficienza ed efficacia:** Il servizio è erogato in modo da garantire un rapporto ottimale tra risorse impiegate, attività svolte e risultati ottenuti.

Ogni ospite del Centro Servizio San Pio X ha diritto:

- Ad essere curato ed assistito in maniera appropriata e continuativa nel rispetto della privacy;
- Conservare la propria libertà personale e veder rispettate le proprie credenze, opinioni e sentimenti;
- Ad essere ascoltato dagli operatori ed essere soddisfatto nelle sue necessità fisiche e spirituali.

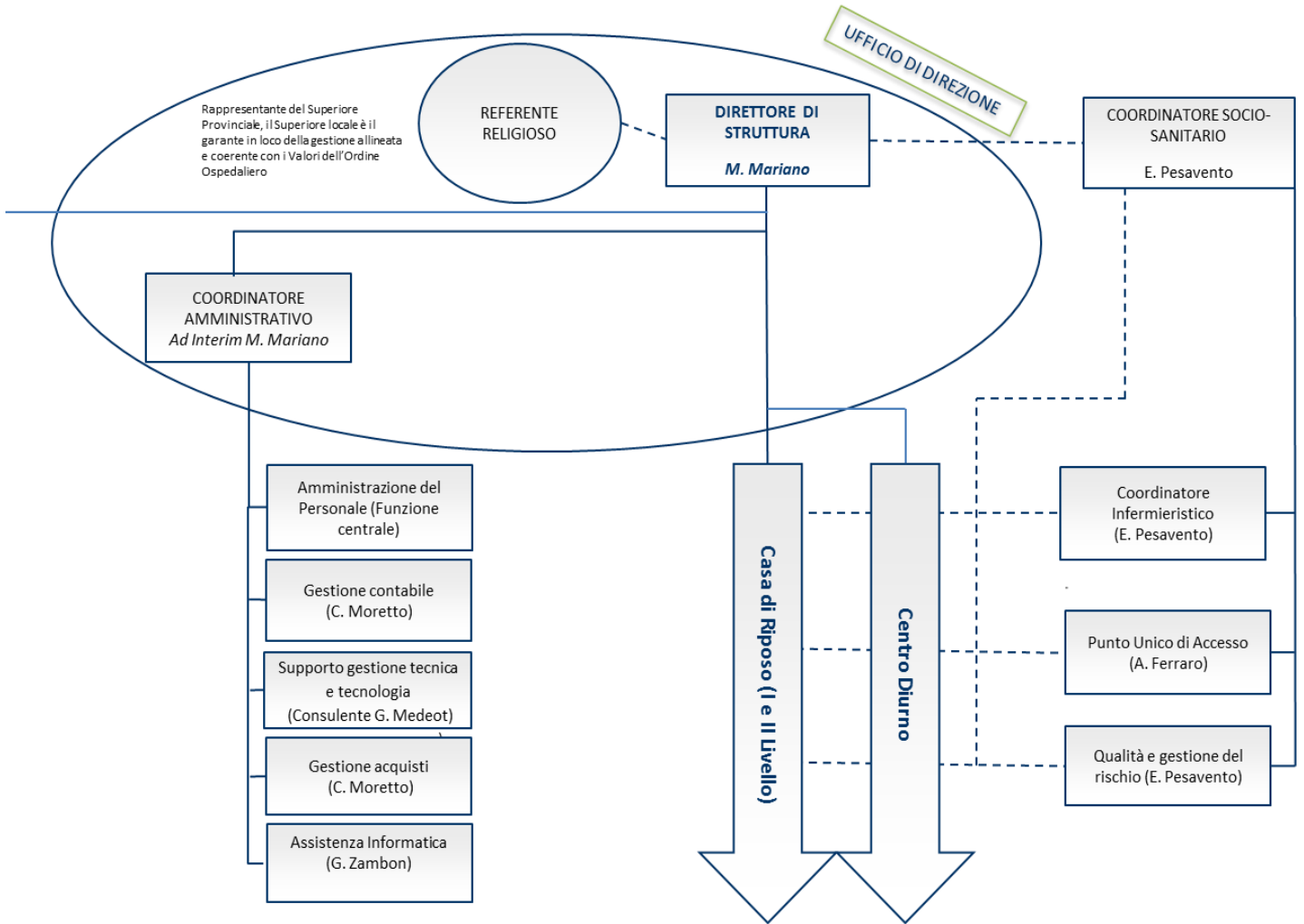
4. Descrizione della struttura

Il Centro Servizi San Pio X si trova nella frazione di Romano Alto a Romano d'Ezzelino, in Villa Cà Cornaro, a poche centinaia di metri dal centro del paese. La struttura si compone di quattro piani e prevede tre piani fuori terra ed un piano seminterrato. I primi due piani sono composti dai reparti di degenza e ciascun piano è composto da due nuclei. Ogni nucleo accoglie un massimo di venti ospiti collocati in stanze singole, doppie o quaduple tutte dotate di appropriati servizi. Ciascun posto letto dispone di un campanello mediante il quale l'ospite può "mettersi in contatto" con gli operatori in servizio. Per ciascun piano, oltre alle stanze di degenza, sono presenti degli spazi comuni, quali il bagno assistito, un ampio salone, l'ambulatorio medico ed infermieristico, la cucina ed il deposito per la biancheria. Al piano terra è presente l'Ufficio del Direttore di Struttura, l'Ufficio del Coordinatore Socio- Sanitario, l'Ufficio Amministrativo, la Cappella per il servizio religioso¹, un ampio refettorio, dei saloni per l'attività ricreativa, un'ampia sala destinata ai familiari dei nostri ospiti, ed un Centro Diurno per l'accoglimento di 10 ospiti non autosufficienti. Al piano seminterrato sono, invece, disposti la cucina, la lavanderia, la stireria, il guardaroba, gli spogliatoi per il personale, i locali di deposito e di magazzinaggio e la palestra per le attività fisioterapiche. All'esterno è presente un ampio parco ottocentesco alberato a beneficio degli ospiti ed utilizzato principalmente per attività ricreative.



¹ Inserita nella Villa Cà Cornaro si segnala anche la Cappella Gentilizia collegata con l'esterno

5. Come siamo organizzati: La Struttura organizzativa



6. Procedura di ingresso

L'accesso al Centro Servizi San Pio X avviene mediante una specifica richiesta individuale dell'ospite o di un familiare per esso responsabile. Una volta inoltrata la richiesta di ingresso presso gli uffici delle sedi distrettuali verrà compilata dal Medico di base e dall'assistente sociale del Comune la **Scheda Svama** per attestare, mediante l'attribuzione di un punteggio, il profilo di autonomia e per stabilirne la priorità di accesso ai servizi residenziali. La compilazione della scheda SVAMA rappresenta dunque la porta unica di accesso alla rete dei servizi residenziali e che consente all'utente, sulla base della verifica del profilo di non autosufficienza, di essere collocato in una lista di attesa gestita internamente dalla Direzione dei servizi Residenziali extra-ospedalieri in ordine di punteggio e di profilo. Al momento della disponibilità del posto il candidato, o la persona di riferimento, viene contattato dalla Centrale Operativa Territoriale e/o dal Centro Servizi per concordare le modalità ed i tempi del ricovero e per ricevere tutte le altre informazioni di cui necessita. L'ottenimento dell'impegnativa di residenzialità è invece subordinato, come descritto in seguito, all'iscrizione del richiedente presso il **Registro Unico di Residenzialità** gestito direttamente dall'Azienda Sanitaria di riferimento in funzione del profilo di non autosufficienza desunto dalla Scheda SVAMA.

6.1) Ammissione in struttura

Ai fini dell'ammissione nel Centro Servizi i familiari dell'ospite sono tenuti a presentare la seguente documentazione in copia:

- Documento di riconoscimento (codice fiscale e carta d'identità dell'utente)
- Tessera sanitaria ed eventuale documento di esenzione ticket
- Certificazione attestante eventuali invalidità
- Certificato cumulativo (nascita-cittadinanza-residenza) rilasciato dal Comune di Residenza e attestante la data di inizio della residenza
- Documentazione sanitaria in possesso
- Nominativi, indirizzo e recapito telefonico dei parenti o delle persone di riferimento
- Decreto di nomina del tutore in caso di interdizione
- Protocollo terapeutico sottoscritto dal proprio medico di base

In aggiunta alla produzione dei seguenti documenti, l'Ufficio Amministrativo farà sottoscrivere ai familiari (o al diretto interessato) specifica modulistica attestante la retta di ricovero applicata, la modalità di pagamento prescelta ed una dichiarazione di impegno.

6.2) La presa in carico

Il giorno d'ingresso l'ospite, e/o il familiare di riferimento con il quale si è preliminarmente concordato l'orario di arrivo in struttura, viene accolto:

- Dal Coordinatore Infermieristico che provvede alle opportune presentazioni tra il nuovo ospite e gli ospiti già presenti oltre che ai vari operatori addetti in servizio. Viene pertanto accompagnato a visitare le aree del nucleo e le "zone" comuni illustrandogli lo svolgimento della vita all'interno della struttura.
- Dal medico della Struttura che nella stessa giornata (o il giorno successivo laddove non dovesse essere presente in servizio) effettua la visita di ingresso con relativa raccolta di dati

anamnestici e analisi di eventuale documentazione sanitaria in possesso dall'Ospite stesso o dal familiare di riferimento.

- Dalla Psicologa che completa, nei giorni immediatamente successivi, il percorso di conoscenza dell'organizzazione illustrando nuovamente le informazioni.

6.3) Unità Operativa Interna

Per ogni ospite vengono definiti i **Piani assistenziali e progetti terapeutici riabilitativi individualizzati**, grazie ad una valutazione multidimensionale e multiprofessionale dell'Unità Operativa Interna (UOI).

L'Unità Operativa Interna, elemento essenziale dell'organizzazione, è un'équipe multiprofessionale che si riunisce periodicamente con il compito di:

- recepire la valutazione multidimensionale dell'ospite effettuata dall'Unità Operativa Distrettuale;
- valutare in forma multidimensionale l'ospite nella fase di accoglimento o in caso di modificazioni delle condizioni di salute;
- redigere il programma terapeutico riabilitativo personalizzato, con le modalità della valutazione multidimensionale e multiprofessionale in un tempo congruo ad una osservazione e adattamento della persona nel nuovo ambiente;
- verificare l'efficienza del programma così elaborato.

L'Unità operativa interna (UOI) è composta dalle seguenti figure professionali:

- a) Medico di Medicina Generale dell'Ospite
- b) Coordinatore Socio Sanitario
- c) Coordinatore infermieristico
- d) Infermiere Professionale
- e) Operatore Addetto all' Assistenza
- f) Terapista della riabilitazione
- g) Educatore- Animatore
- h) Assistente Sociale

L' UOI è responsabile della redazione del PAI che deve comprendere la valutazione multidimensionale dell'utente, l'individuazione degli obiettivi specifici di intervento, la pianificazione degli interventi da realizzare, la realizzazione delle attività di verifica del PAI, l'informazione ed il coinvolgimento con l'utente e/o con il familiare (laddove possibile).

6.4) Le “Dimissioni”

Qualora l'ospite stesso o il familiare di riferimento decidessero di interrompere in via definitiva la frequenza presso la struttura potranno farlo presentando **la richiesta per iscritto con un preavviso di almeno 15 giorni di calendario**. Tale richiesta dovrà essere indirizzata al Direttore di Struttura. Qualora non venissero rispettati i termini di preavviso la parte inadempiente sarà tenuta al pagamento delle giornate mancanti.

Nel caso in cui un Ospite riacquisisse l'autonomia necessaria per rientrare al domicilio sarà cura dell'équipe organizzare la dimissione. Nel caso in cui la causa della dimissione fosse il decesso dell'Ospite, l'organizzazione delle esequie è affidata ai familiari, cui spetta la scelta dell'agenzia di pompe funebri.

Per ottenere la copia del fascicolo sanitario occorre presentare domanda scritta al Direttore di Struttura specificando la motivazione alla base della richiesta. Hanno diritto a richiedere copia del Fascicolo Sanitario solo i legittimi proprietari dei dati contenuti nel fascicolo, nonché gli eredi legittimi ovvero chiunque agisce a tutela dell'interessato in qualità di Suo mandatario.

Gli interessati, che non siano in condizione di potersi recare personalmente, possono inviare domanda scritta a mezzo posta o fax allegando fotocopia del proprio documento d'identità, o delegare terzi che dovranno presentarsi muniti di delega e fotocopia del documento di identità dell'interessato. Dopo 10 giorni dalla richiesta la copia del Fascicolo può essere ritirata.

7) L'organizzazione della struttura

7.1) Direttore di Struttura

Tutte le attività della struttura sono supervisionate dal Direttore di Struttura che ha la responsabilità del raggiungimento degli obiettivi gestionali e qualitativi nell'ambito dei programmi definiti dal Consiglio Generale dell'Ordine.

7.2) Il Coordinatore Socio- Sanitario

Il Coordinatore Socio-Sanitario è la figura garante del buon andamento dell'erogazione dei servizi declinando gli obiettivi individuati concordati con l'Ente in sede di contratto. Sovrintende all'andamento delle attività socio-assistenziali e sanitarie, promuovendo il benessere dell'ospite.

Collabora per il raggiungimento degli obiettivi generali e specifici individuati dal Direttore di Struttura.

7.3) Il Medico della Struttura

Viene garantita la presenza di un Medico di medicina generale per l'assistenza agli ospiti relativamente a tutte le necessità di intervento medico. Il Medico viene garantito attraverso una convenzione specifica con l'Azienda Sanitaria che disciplina orari e modalità di erogazione del servizio. Gli orari sono disponibili presso le bacheche di piano in entrambi i reparti.

Il Medico lavora in equipe con le altre figure professionali presenti nella Struttura e partecipa attivamente alla stesura e realizzazione del PAI ed alle riunioni di unità operativa.

7.4) Il Coordinatore delle attività infermieristiche

Garantisce il governo unitario del servizio sotto il profilo della qualità tecnica, organizzativa e relazionale indirizzando, coordinando e integrando i processi socio-assistenziali e sanitari.

Nello specifico:

- Coordina e supervisiona il lavoro di tutte le figure professionali che erogano prestazioni sanitarie e socio-assistenziali facilitando ed incentivando la circolarità delle comunicazioni tra tutti i componenti dell'equipe;
- Assicura l'approvvigionamento dei presidi necessari alla copertura del fabbisogno degli ospiti;
- Si fa garante dell'effettiva realizzazione dei Piani di Assistenza Individuali (PAI);
- Promuove, gestisce ed assicura l'aggiornamento professionale di tutti gli operatori coinvolti;
- Raccoglie le segnalazioni da parte degli ospiti e dei familiari relativamente agli aspetti sanitari (per i reclami si veda paragrafo 11.5);
- Si occupa della presa in carico del paziente al momento dell'ingresso (par. 6.2)

7.5) L'Infermiere

- Individua i bisogni assistenziali di ciascun ospite sulla cui base verrà elaborato il relativo Piano Assistenziale Individuale (PAI) in sede di unità operativa
- Realizza gli obiettivi assistenziali definiti nel PAI insieme all'operatore socio-sanitario
- Attua interventi specifici per la realizzazione degli obiettivi, attraverso competenze specifiche e nel rispetto delle procedure infermieristiche previste dal proprio profilo integrandole con quelle aziendali
- Aggiornamento della documentazione sanitaria dell'ospite,
- Collabora con tutti i professionisti per specifiche attività
- Partecipa alla visita medica e segue le indicazioni terapeutiche prescritte
- Prenota sia la visita specialistica ed il trasporto secondo le esigenze della famiglia e dell'ospite

7.6) L'Operatore Socio Sanitario

- Svolge attività indirizzata a soddisfare i bisogni primari della persona, nell'ambito delle proprie aree di competenza, favorendo il benessere e l'autonomia della persona
- Collabora nella cura dell'ambiente di vita degli anziani (es. pulizia ed igiene personale, vestizione e svestizione dell'ospite, assistenza nella fase alimentare);

7.7) Lo Psicologo

Lo Psicologo è quell'operatore che attua specifiche attività conoscitive², nell'ambito di un percorso terapeutico elaborato dall'équipe multidisciplinare al fine di evidenziare e valutare eventuali problemi cognitivi, affettivi e relazionali e predisporre specifici interventi di sostegno psicologico *ad hoc*. Tale figura è altresì responsabile, insieme al Coordinatore infermieristico, della presa in carico del paziente al momento dell'ingresso in struttura.

7.8) L' Educatore

L'educatore professionale è quell'operatore sociale che attua specifici progetti educativi e riabilitativi volti ad uno sviluppo equilibrato della personalità con l'obiettivo di garantire all'ospite un ruolo attivo nella comunità.

Nel dettaglio:

- Stimola il mantenimento delle abilità cognitive e relazionali mediante attività ludo-terapiche di gruppo;
- Stimola il mantenimento delle capacità sociali degli anziani con particolare attenzione a quelli più bisognosi.
- E' la figura responsabile nello sviluppo di progetti specifici attivabili con Enti, Associazioni esterne (Es. *progetto Pet Therapy, musicoterapia ecc....*)

² Gli strumenti ed i metodi maggiormente adottati sono i colloqui individuali ed i test psicologici.

7.9) Terapista della riabilitazione

Il Fisioterapista è l'operatore sanitario che svolge in via autonoma o in collaborazione con altre figure sanitarie interventi di prevenzione, cura e riabilitazione volte al mantenimento/miglioramento del grado di autonomia degli ospiti.

Nello specifico, come definito dal Decreto Ministeriale 741/1994, il fisioterapista:

- Elabora, in collaborazione con l'équipe multidisciplinare, il programma di riabilitazione finalizzato alla rieducazione funzionale delle disabilità motorie dell'ospite;
- Svolge attività di riabilitazione motoria curando la mobilizzazione e la postura degli ospiti;
- Informa gli operatori socio sanitari e gli infermieri in servizio riguardo le movimentazioni più indicate nello spostamento dell'ospite.

7.10) Assistente Sociale

L'Assistente Sociale è presente in Struttura dal Lunedì al Venerdì:

Le funzioni del Servizio sono:

- offrire informazioni sulle domande di ricovero presso la struttura: modalità di accesso, analisi della domanda e avvio dell'istruttoria;
- gestione delle domande di accoglimento in base alla graduatoria distrettuale e delle liste d'attesa;
- gestione degli accoglimenti e degli inserimenti degli ospiti nonché dei trasferimenti interni da e per altre strutture;
- interazione con i familiari nell'interesse dell'ospite;
- contatti con tutori, curatori e amministratori di sostegno, nominati a tutela degli ospiti incapaci;
- partecipazione all'Unità Operativa Interna al fine di valutare in modo multidimensionale e multi professionale i bisogni dell'ospite
- collaborazione con le altre figure professionali della struttura;
- consulenza e/o gestione di pratiche burocratiche: domande di invalidità civile; pratiche pensioni; richieste e pratiche per aiuto economico; cambio residenza; cambio del medico, esenzioni;
- Contatti con Assistenti Sociali dei Comuni

7.11) Logopedista

E' presente in struttura due volte la settimana di norma coincidenti con il martedì ed il giovedì. Svolge la propria attività occupandosi della prevenzione e del trattamento riabilitativo delle patologie del linguaggio e della comunicazione dell'età geriatrica. Valuta le capacità deglutitorie degli ospiti e fornisce indicazioni sulla consistenza dei cibi e sulle modalità di assunzione dei pasti. Il Logopedista partecipa alle riunioni di "equipes" e collabora per la stesura del PAI.

8) ALTRI SERVIZI A DISPOSIZIONE

8.1) Il Servizio religioso

Coerentemente con la filosofia dell'Ordine nella Struttura è presente il Servizio Religioso curato e sostenuto dal Cappellano e dalla Comunità delle Suore con l'obiettivo "**di essere segno e testimoni di comunione e di crescita umana alla luce della fede in Cristo vivente in mezzo a noi**". All'interno del Centro si trova la Cappella dove ogni giorno della settimana di mattina (ore 09:15) viene celebrata la Santa Messa per gli ospiti della Struttura.

Ogni giorno (alle ore 17:00) viene celebrato anche il Santo Rosario.

Il supporto religioso, liberamente scelto, costituisce un aspetto molto importante per le persone anziane residenti nella Struttura: l'età avanzata, la situazione di fragilità e di malattia configurano una delicata "stagione" della fede che necessita di un'assistenza particolare.

8.2) Servizio di pulizia

Il servizio di pulizia e sanificazione viene assicurato quotidianamente da personale altamente formato ed aggiornato. Tale servizio, effettuato con macchinari specialistici, prevede sia attività di pulizia delle stanze di degenza sia delle aree comuni.

8.3) Servizio di ristorazione

Il servizio di ristorazione viene effettuato all'interno della Struttura dal personale di cucina. Il menù, approvato dal Dipartimento di Prevenzione dell'Azienda Sanitaria, prevede un'ampia possibilità di scelta tenendo conto della stagionalità e della cultura gastronomica locale. I menù vengono esposti giornalmente in ogni sala da pranzo così da consentire ai Residenti una ampia scelta, sia nel rispetto dei loro gusti che delle specifiche esigenze alimentari dei singoli.

La freschezza del cibo è garantita dalla scelta selezionata dei nostri fornitori e dallo scrupoloso rispetto delle normative vigenti.

8.4) Servizio di manutenzione

La manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti della struttura è garantita da Aziende specializzate con le quali la struttura stipula regolari contratti di gestione degli stessi.

8.5) Servizio di lavanderia

Il Servizio di lavaggio della biancheria personale, della biancheria piana (lenzuola, federe, traverse ecc..) e della gestione del guardaroba interno viene affidata ad una ditta esterna.

Ogni "nuovo" capo viene etichettato dal Guardaroba interno attraverso un codice a barre identificativo per consentire la registrazione del capo all'interno del software gestionale dove possono essere visualizzati tutti i capi associati al paziente.

E' pertanto più che mai opportuno che all'ingresso di un nuovo ospite, il familiare consegni il vestiario al personale che provvederà alla successiva consegna in Guardaroba per permettere l'etichettatura.

Il Software è disponibile anche presso gli ambulatori infermieristici per consentire al personale verifiche in tempo reale sulla dotazione dei capi.

8.6) Servizio Amministrativo

L'Ufficio Amministrativo è aperto dal Lunedì al Venerdì. Il Servizio opera a supporto del Direttore di Struttura su diverse linee operative:

- Informazioni di carattere amministrativo e compilazione apposita modulistica in fase di ammissione;
- Servizio ragioneria, contabilità ed economato finalizzato a mantenere i rapporti commerciali con i fornitori, alla predisposizione del bilancio della Struttura in coerenza con i principi contabili, alla gestione dei pagamenti delle rette di degenza
- Servizio fatturazione delle rette
- Predisposizione di tutti gli atti amministrativi per il funzionamento della Struttura

8.7) Servizio Podologa

La Struttura assicura il servizio di podologa attraverso la presenza di personale esperto ed idoneo alla professione.

Il costo del servizio non è incluso nella retta ma verrà addebitato in fattura (con una voce a parte) con allegata la ricevuta emessa dalla professionista intestata all'utente per poter usufruire delle detrazioni fiscali ai sensi della normativa vigente.

Il servizio viene proposto a tutti gli ospiti che ne possono usufruire o su indicazione del personale sanitario della Struttura (previo consenso da parte dei familiari), o su richiesta da parte dei familiari.

8.8) Servizio di Parrucchiere

La Struttura garantisce il servizio di parrucchiere attraverso la presenza di personale esperto su un locale appositamente individuato (Piano Terra) e concesso in comodato d'uso.

Il Servizio è attivo una volta alla settimana, normalmente coincidente con il Mercoledì, previo appuntamento fissato attraverso il Servizio di Animazione.

Il Servizio non è ricompreso nella retta di degenza ed è a completo carico ospite.

9) SERVIZIO FRUIZIONE DI PASTI ESTERNI

Sono attive delle specifiche convenzioni per la produzione ed il trasporto dei pasti con i Comuni del territorio. Il servizio di preparazione dei pasti è attivo 365 giorni l'anno.

Al fine di favorire le esigenze del territorio la Struttura ha attivato da tempo una convenzione con il Comune di Romano d'Ezzelino per erogare pasti a favore dei residenti del Comune. Le richieste dovranno essere fatte pervenire presso il Servizio Sociale del Comune di Romano d'Ezzelino che provvederà ad informare la Struttura dell'attivazione di un nuovo pasto. La tariffa/pasto che viene applicata ai residenti del Comune di Romano ammonta convenzionalmente ad euro 5,45 al netto dell'IVA stabilita dalla legge.

10) CENTRO DIURNO INTEGRATO (CDI) S. RICCARDO PAMPURI

Il CDI S. Riccardo Pampuri è una Struttura semi-residenziale destinata a fornire un servizio di accoglienza e assistenza socio- sanitaria a persone anziane non autosufficienti mantenendone l'autonomia attraverso la tutela e la promozione della loro salute.

Il CDI ha l'obiettivo di dare sostegno alle persone anziane, che vivono in condizione di solitudine e di disagio, e ai familiari che necessitano di un alleggerimento del carico assistenziale ponendosi come servizio intermedio tra assistenza domiciliare e residenziale.

Infatti la finalità del servizio è di permettere all'anziano di rimanere nel proprio contesto familiare e sociale e di evitare e/o rimandare il ricorso al ricovero.

Il nostro CDI, attivo dal 2015, è accreditato per un numero massimo giornaliero di 10 persone interessate da patologie assimilabili a quelle tipiche di un'utenza in condizione di fragilità.

10.1) A chi è rivolto

Il CDI è destinato a persone che hanno una parziale compromissione dell'autonomia:

- Persone anziane di norma con età superiore ai 65 anni e che siano nelle condizioni di poter essere trasportate al Centro Diurno
- Anziani soli, con un sufficiente livello di autonomia, ma con un alto rischio di emarginazione e di perdita dell'autosufficienza
- Anziani affetti da pluri-patologie degenerative croniche, incluse le demenze lievi e comunque senza disturbi comportamentali gravi

10.2) Modalità di accesso

Coloro che intendono usufruire del Servizio dovranno presentare richiesta scritta all'Assistente Sociale della Struttura e/o al Servizio Sociale del Comune di Residenza. Ai fini dell'ammissibilità al Centro, ogni richiesta di accoglimento verrà esaminata dall'Unità operativa interna e successivamente dall'UVMD (cd. Unità di Valutazione multidisciplinare).

10.3) Frequenza di accesso

Il familiare/utente può decidere se usufruire del servizio per un "tempo pieno" o per un "tempo parziale". Ai fini del conteggio si considera "**utente equivalente a Tempo Pieno**" quando il numero di ore di frequenza risulta maggiore di 5 ore continuative. Si considera invece "**utente equivalente a Tempo Parziale**" quando il numero di ore di frequenza risulta inferiore alle 5 ore continuative.

10.4) Accoglimento

L'Assistente Sociale dopo aver contattato il/la richiedente o un suo parente concorda il progetto di frequenza secondo:

- Il bisogno espresso dai familiari
- La disponibilità dei posti al CDI
- La presenza di particolari condizioni cliniche che potrebbero suggerire un accesso graduale

Il responsabile, prima dell'ingresso, informa il familiare circa il materiale da fornire al CDI:

- Un cambio completo di biancheria ed indumenti
- Presidi per l'incontinenza
- Ausili per la deambulazione
- Farmaci da somministrare durante la permanenza al CDI
- Eventuali oggetti personali di uso abituale (pantofole, occhiali per la lettura ecc.)

La Direzione non si assume alcuna responsabilità per lo smarrimento di oggetti personali e/o denaro lasciati dagli utenti.

All'accoglimento l'infermiera provvede alla compilazione del fascicolo socio-assistenziale e sanitario e ritira la documentazione sanitaria (cartelle cliniche, referti diagnostici, esami ecc..)

10.5) Documenti da presentare

All'ingresso i parenti devono consegnare all'Assistente Sociale i seguenti documenti:

- Copia del CF dell'utente
- Copia della Carta d'identità
- Copia della Tessera Sanitaria ed eventuali esenzioni ticket
- Protocollo terapeutico firmato e compilato dal MMG

Inoltre i familiari devono compilare in Ufficio Contabilità la modulistica amministrativa.

10.6) Servizi inclusi

Le attività e i servizi offerti dal CD sono:

- Assistenza infermieristica
- Assistenza personale: cura della persona
- Terapia occupazionale ed animazione
- Terapia riabilitativa ed attività motoria
- Attività di supporto ai famigliari con incontri formativi e colloqui di sostegno
- Consulenza Psicologica
- Ristorazione (comprensiva di idratazione/caffè/thè al mattino, pranzo, spuntino pomeridiano e cena
- Valutazione e monitoraggio delle problematiche di natura fisica, psichica e relazionale
- Pulizia degli ambienti
- Attività di manutenzione
- Attività amministrativa (es: pagamento rette, documentazioni, dichiarazione oneri deducibili, ecc..).
- Servizio di trasporto (su richiesta dell'interessato)
- Assistenza spirituale e religiosa
- Servizio di parrucchiera e podologa, su richiesta dell'interessato (a pagamento)

10.7) Orari di apertura

Il Centro è aperto dal Lunedì alla Domenica dalle ore 07:30 alle ore 18:00.

Per la tariffa applicata si fa riferimento alla “sezione sul prospetto delle rette giornaliere”

11) Informazioni utili

11.1) Sistema di analisi dei rischi sulla produzione alimentare (HACCP)

Il Servizio di Ristorazione viene gestito con personale interno alla Struttura adeguatamente formato che attua un sistema di “controllo di processo” con strumenti e metodologie definite dal Decreto Legislativo n.155 del 1997 (direttiva concernente l’igiene dei prodotti alimentari). I prodotti utilizzati per il confezionamento dei pasti sono conformi ai requisiti previsti dalla **Legge regionale 01/03/2002 n.6** con l’obiettivo di prevenire i possibili rischi alla salute umana derivanti dal consumo di alimenti contenente Organismi Geneticamente Modificati (OGM), sostanze indesiderate.

11.2) Formazione

Gli obiettivi di formazione sono coerenti ai progetti di miglioramento della qualità. Tutti gli operatori sono coinvolti nei processi formativi al fine di:

- Sensibilizzare e far conoscere la *mission* ed i principi identitari della Struttura.
- Favorire lo sviluppo del lavoro di équipe
- Garantire il costante aggiornamento di tutti gli operatori coinvolti nelle attività della Struttura

All’inizio di ogni anno viene predisposto ed approvato un piano formativo.

Sono previsti dei percorsi formativi dedicati al personale neo assunto ed al personale in “forza” volti al miglioramento della conoscenza dei valori del Carisma dell’Ospitalità propria dei Fatebenefratelli. Il controllo dei risultati della formazione è esercitato dal Direttore di Struttura

11.3) Tutela della privacy- Direttiva Europea 679/2016

Ai sensi del Decreto Legislativo n.81/2008, modificato dal Regolamento Europeo 679/2016, in riferimento al trattamento dei dati personali e sensibili acquisiti o che verranno acquisiti in relazione al rapporto in essere, si informa che:

- 1) I dati personali e sensibili comunicati sono indispensabili per la corretta esecuzione delle attività della Struttura: la mancata comunicazione dei dati non consentirebbe l'espletamento degli obblighi contrattuali;
- 2) La raccolta o comunque il trattamento dei dati personali e sensibili hanno l'esclusiva finalità di poter svolgere in modo adeguato le attività proprie della Struttura
- 3) I dati personali e sensibili e il relativo trattamento non saranno oggetto di comunicazione, di diffusione o comunque di divulgazione al di fuori dei casi previsti per legge e comunque secondo le modalità consentite
- 4) I soggetti esterni che potranno venire a conoscenza dei dati sono:
 - a) Altre strutture sanitarie
 - b) Enti e soggetti preposti agli accertamenti di Legge o altre verifiche sulla Struttura
- 5) I dati personali e sensibili saranno trattati sia su supporto cartaceo, sia su supporto informativo applicando tutte le misure di sicurezza ritenute più adeguate per garantirne la riservatezza, l'integrità e per prevenirne il trafugamento
- 6) I dati personali e sensibili saranno trattati solo ed esclusivamente da soggetti incaricati ed adeguatamente istruiti
- 7) La Struttura garantisce, per mezzo degli incaricati al trattamento, la protezione dei dati personali per quanto riguarda la tutela della dignità, riservatezza nei colloqui, distanze di cortesia, notizie al pronto soccorso, informazioni sullo stato di salute, ritiro delle analisi ed ogni altra informazione sensibile

11.4) Strumenti di verifica e controllo

Per valutare il gradimento e la soddisfazione per i servizi offerti, viene proposto uno specifico questionario da compilare una volta l'anno. I questionari sono un importante strumento di miglioramento mediante il quale la struttura riceve un *feedback* sulla qualità e sull'appropriatezza dei servizi erogati. Il questionario è in forma anonima. Sarà premura della Direzione Amministrativa distribuirlo a ciascun ospite (ove possibile) ovvero ai loro familiari/conoscenti. Una volta compilati dovranno essere posti in uno specifico contenitore ubicato presso la Sala familiari.

11.5) Reclami

Gli utenti possono esercitare questo diritto:

- a) Compilazione dell'apposito modulo "Osservazioni e/o reclami" disponibile presso la Sala Familiari
- b) Fissando un colloquio con il Coordinatore Sanitario e/o con il Direttore di Struttura
- c) Scrivendo una lettera su carta semplice indirizzandola e inviandola al Direttore di Struttura.

I reclami pervenuti in forma scritta (Punto C) saranno protocollati nel rispetto della riservatezza degli utenti.

11.6) Codice Etico e Modello Organizzativo (ex D.lgs N. 231/2001)

Nello svolgimento delle attività istituzionali la Provincia Lombardo-Veneta e quindi il Centro Servizi, tutti i suoi operatori e tutti i collaboratori che a qualunque titolo operano nel Centro Servizi hanno come riferimento il Codice Etico ed il Modello Organizzativo che la Provincia Lombardo- Veneta ha adottato ai sensi e per gli effetti del Decreto Legislativo n.231/2001. In particolare il Codice Etico impone ai Collaboratori della Provincia e del Centro Servizi il rispetto dei valori della Provincia sotto il controllo dell'Organismo di Vigilanza che opera in coerenza con quanto previsto dalla norma.

Il Codice Etico ed i principi fondanti del Modello Organizzativo sono disponibili, per visione, sul portale web della Provincia Lombardo-Veneta.

Per eventuali segnalazioni sul rispetto del Codice Etico e del Modello è a disposizione una casella di posta elettronica alla quale far pervenire segnalazioni e/o osservazioni: organismodivolonotariato@fatebenefratelli.eu

11.7) Strumenti per il coinvolgimento dei volontari

E' consentita e favorita ogni forma di partecipazione all'interno della Struttura di associazioni di volontariato, purchè debitamente organizzate ed in forma gratuita. I volontari devono astenersi da ogni azione che rechi pregiudizio al funzionamento dei servizi della Struttura e devono rispettare i programmi di lavoro emanati dall'Ente, attenendosi esclusivamente ai compiti di loro competenza. Chi vorrà prendere parte alle attività della Struttura in forma volontaria dovrà fare richiesta presso l'Assistente Sociale. La richiesta dovrà essere approvata dal Direttore di Struttura che rilascerà l'autorizzazione e provvederà ad assicurare il volontario o a formalizzare una convenzione (nel caso di un'associazione).

12) La retta

Le tariffe giornaliere sono contenute nell'allegato A della presente Carta dei Servizi.

Le tariffe si diversificano in base all'Unità di offerta (Ricovero e Centro Diurno), in base alla temporaneità o meno del ricovero, alle camere utilizzate (singola, doppia o quadrupla) ed al possesso o meno di impegnativa di residenzialità³. La richiesta di impegnativa (valutata sulla base delle informazioni rilevate dalla scheda Svama e dunque in base alla gravità della disabilità) comporta l'iscrizione dell'ospite nel Registro Unico di Residenzialità la cui gestione e regolamentazione è demandata alla Azienda USSL (così come sancito dalla D.G.R.V n. 3632 del 2002). La retta a carico dell'ospite può essere aggiornata da parte dell'Organo di Governo dell'Ente.

12.1) I Servizi inclusi nella retta

La retta ingloba i seguenti servizi/ prestazioni:

| Tipo di Servizio | Servizi erogati incorporati nella retta |
|--|---|
| Servizio amministrativo | Emissioni fatture, modulistiche amministrative, accettazione, mod. per 730 |
| Coordinatore Socio- Sanitario | Sovrintende all'andamento delle attività socio-assistenziali promuovendo il benessere dell'ospite |
| Coordinamento infermieristico | Responsabile della programmazione del personale in servizio. |
| Psicologa/Educatrice | Garantisce la copertura del servizio per 6 giorni a settimana (compreso il Sabato) |
| Terapista della riabilitazione- | Garantisce la copertura del servizio per 5 giorni a settimana (talvolta anche il Sabato) |

³ La DGR 464/2007 definisce **impegnativa di residenzialità** come il titolo che viene rilasciato al cittadino per l'accesso alle prestazioni rese nei servizi residenziali e semi residenziali della Regione Veneto. L'azienda ULSS rilascia l'impegnativa sulla base della graduatoria unica della residenzialità nel limite del numero massimo annuo delle impegnative stabilite dalla programmazione regionale ed in concomitanza con la disponibilità del posto letto presso il centro di servizi scelto dalla persona.

| | |
|---------------------------------|---|
| | alternativamente con Psicologa/Educatrice) |
| Infermiere professionale | Copertura 24 h al giorno per 7 giorni a settimana. |
| Operatori socio-sanitari | Copertura 24 h al giorno per 7 giorni a settimana. |
| Assistente sociale | Presente 18 h/settimanali nelle giornate di Lunedì, Martedì, Mercoledì e venerdì |
| Logopedista | Presente 11 ore settimanali |
| Servizio Religioso | Funzioni religiose quotidiane |
| Altri servizi | Sono assicurati i seguenti servizi: ristorazione con produzione in <i>loco</i> , pulizia e sanificazione degli spazi, lavaggio della biancheria personale degli ospiti e lavaggio della biancheria piana, attività di guardaroba (compreso rammendo), attività di manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti/attrezzature. |

La retta comprende anche la fornitura di ausili per la gestione dell'incontinenza, presidi per la prevenzione e per la cura delle lesioni da decubito, ausili per l'utilizzo durante la terapia riabilitativa individuale. Non sono compresi nella retta i farmaci, le spese di trasporto per visite specialistiche, il servizio di parrucchiera ed il servizio podologico.

Queste spese saranno totalmente carico del residente.

Le assenze dovute a ricoveri ospedalieri comporteranno una detrazione sulla retta pari ad euro 7,75 per ogni giorno successivo al settimo giorno di ricovero (ovvero dall'ottavo giorno di ricovero in poi).

12.2) Dichiarazione ai fini fiscali Mod. 730

Annualmente la Direzione Amministrativa consegnerà ad ogni ospite o soggetto pagante una dichiarazione, su specifica modulistica, riportante lo scorporo della retta in quota sanitaria e quota non sanitaria, al fine di poter usufruire dei benefici fiscali previsti dalle norme di legge (D.P.R 22/12/1986 n. 917).

13) Prospetto rette giornaliere (Allegato A)

Le rette giornaliere sono determinate come segue:

Tariffario Comunità S. Giovanni di Dio- Piano 1

| Tipologia di ospite | Stanza assegnata | Tariffa/die |
|---|------------------|-------------|
| Ospite non autosufficiente con contributo regionale | Doppia | 56,50 |
| | Quadrupla | 54,00 |
| | Singola | 59,00 |
| Ospite non autosufficiente senza contributo regionale | Doppia | 64,50 |
| | Quadrupla | 62,00 |
| | Singola | 67,00 |
| Ospite in regime temporaneo | | 72,00 |
| Ospite autosufficiente ⁴ | | 60,00 |

Tariffario Comunità S. B. Menni- Piano 2

| Tipologia di ospite | Stanza assegnata | Tariffa/die |
|---|------------------|-------------|
| Ospite non autosufficiente con contributo regionale | Doppia | 57,50 |
| | Quadrupla | 55,00 |
| | Singola | 60,00 |
| Ospite non autosufficiente senza contributo regionale | Doppia | 65,50 |
| | Quadrupla | 63,00 |
| | Singola | 68,00 |
| Ospite in regime temporaneo | | 72,00 |
| Ospite autosufficiente ⁵ | | 61,00 |

⁴ Ospite in condizione di autosufficienza (Profilo 1 e 2) rientrante nell' Unità di offerta "Comunità alloggio per persone anziane autosufficienti" ai sensi della DGR 84/2007 Allegato A

⁵ Ospite in condizione di autosufficienza (Profilo 1 e 2) rientrante nell' Unità di offerta "Comunità alloggio per persone anziane autosufficienti" ai sensi della DGR 84/2007 Allegato A

Tariffario Centro Diurno S. Riccardo Pampuri

| Tipologia di ospite | Tipo di Servizio | Tariffa/die |
|---|---------------------------------|-------------|
| "Tempo Pieno" senza contributo regionale | c/trasporto | 44,00 |
| | s/trasporto | 42,00 |
| | trasporto parziale ⁶ | 43,00 |
| "Tempo Parziale" senza contributo regionale | c/trasporto | 34,00 |
| | s/trasporto | 32,00 |
| | trasporto parziale ⁷ | 33,00 |
| Accesso con quota Regionale | c/trasporto | 34,00 |
| | s/trasporto | 32,00 |
| | trasporto parziale ⁸ | 33,00 |

Il seguente tariffario potrà subire delle modifiche a seguito di deliberazioni assunte dal Consiglio Provinciale dell'Ordine.

Sarà premura della Direzione Amministrativa darne adeguata informativa scritta all'utente.

⁶ Si intende trasporto parziale quando il trasporto a carico della Struttura comprende o l'andata o il ritorno

⁷ Si intende trasporto parziale quando il trasporto a carico della Struttura comprende o l'andata o il ritorno

⁸ Si intende trasporto parziale quando il trasporto a carico della Struttura comprende o l'andata o il ritorno