



# Istituto Padre Pio

RESIDENZA PER ANZIANI  
CENTRO DIURNO

## Carta dei Servizi





Benvenuti al Centro di Servizi Istituto Padre Pio, una comunità dove personale, Ospiti, familiari e amici contribuiscono direttamente a costruire e determinare l'atmosfera che la caratterizza. Perché siamo convinti che i nostri gesti e i nostri comportamenti influiscano profondamente sulla qualità della vita e la serenità delle persone di cui ci prendiamo cura. La nostra guida sono i valori Korian: vogliamo dare e ricevere **FIDUCIA**, incoraggiare l'**INIZIATIVA** e assumere **RESPONSABILITÀ**.



La nostra mission è prenderci cura delle persone fragili e tutelarne la dignità e la qualità della vita.

A questo scopo Korian ha costruito una vera e propria rete di servizi, che consentono di personalizzare il piano di cura in base alle singole esigenze e necessità individuali, contestualizzate anche nello specifico territorio. In questo modo possiamo garantire:

- trasparenza e completezza di comunicazione;
- pieno rispetto di ogni essere umano e del suo ruolo nella comunità;
- un'attenzione sincera al rispetto delle scelte di vita e alla tutela dell'autonomia dell'individuo.

Abbiamo a cuore il benessere di tutti i nostri Ospiti. Ogni singolo operatore, altamente qualificato, è profondamente impegnato ad agire con gentilezza, passione ed integrità. Siamo quindi sicuri che anche i visitatori riconoscano i diritti dei nostri Ospiti e dello staff e ci auguriamo possano contribuire attivamente alla comunicazione intergenerazionale, partecipando all'animazione e relazionandosi regolarmente con i propri cari. Siamo a vostra disposizione per conoscere le vostre aspettative e i vostri bisogni, per accogliere i vostri suggerimenti ed assumere le iniziative più adeguate, sempre con l'obiettivo comune del benessere dei vostri cari.

*Il Gruppo Korian*

# Indice

<b>Benvenuti al Centro di Servizi Istituto Padre Pio</b>	<b>6</b>
Il Centro di Servizi.....	6
Accesso alla struttura.....	6
Posti letto.....	6
Autorizzazione e accreditamento.....	7
Informazioni e domanda d'ingresso.....	7
Valori.....	7
Principi generali.....	8
<b>Staff e competenze</b>	<b>10</b>
Direttore Gestionale.....	10
Coordinatori dei Servizi Socio-Sanitari.....	10
Servizio Accoglienza.....	11
<b>I primi passi nel Centro</b>	<b>13</b>
Tipologie di ricovero.....	13
Modalità d'accesso.....	16
Colloquio preliminare d'ingresso.....	18
Contraente.....	18
Documenti necessari.....	18
L'accoglienza.....	19
Periodo d'inserimento.....	19
<b>I servizi per i nostri Ospiti</b>	<b>20</b>
Piano Assistenziale Individuale.....	20
La giornata tipo.....	21
Assistenza sanitaria, fornitura farmaci e presidi.....	21
Assistenza medica.....	22
Assistenza infermieristica.....	22
Assistenza alla persona.....	23
Attività di riabilitazione.....	23
Servizio socio-educativo.....	24
Servizio psicologico.....	24
<b>Altri servizi</b>	<b>25</b>
Fornitura ausili.....	25
Assistenza religiosa.....	25

<b>Spazi e servizi alberghieri</b>	<b>26</b>
Servizio ristorazione.....	26
Servizio di sanificazione ambientale.....	27
Parrucchiere, barbiere ed estetista.....	27
Lavanderia.....	27
Distributori automatici.....	27
Luoghi d'incontro.....	27
<b>Orari e trasferimenti</b>	<b>29</b>
Orari di visita.....	29
Come raggiungerci.....	29
Trasporti assistiti.....	29
<b>Retta</b>	<b>30</b>
Tariffe.....	30
Servizi inclusi.....	30
Servizi non compresi nella retta.....	30
Contratto a tempo indeterminato.....	31
Contratto per soggiorno temporaneo.....	31
Assenze temporanee.....	32
Dimissioni.....	32
Detrazioni.....	32
Continuità delle cure.....	32
<b>Soddisfazione e qualità</b>	<b>33</b>
Questionario di Soddisfazione.....	33
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti.....	33
Garanzie di qualità.....	33
Il Mediatore.....	33
<b>Informazioni utili</b>	<b>35</b>
Banchetti e feste per occasioni speciali.....	35
Telefono.....	35
Posta.....	35
Richiesta di documentazione.....	35
Uscita dalla struttura con i parenti.....	35
Protezione Giuridica.....	35
Decesso.....	36
Polizza assicurativa.....	36
Revisione Carta dei Servizi.....	36
<b>Tutela della privacy</b>	<b>37</b>
Tutela dei dati personali.....	37
Consenso Informato.....	37

## Benvenuti al Centro di Servizi Istituto Padre Pio

### **Il Centro di Servizi**

Il Centro di Servizi Istituto Padre Pio fa parte del Gruppo Korian, leader europeo nei servizi di assistenza e cura per la persona. Situato a Tarzo (TV), in via Bellavista 16, è una struttura residenziale che fornisce assistenza medica e infermieristica, ospitalità e prestazioni di recupero funzionale a persone non autosufficienti. A queste attività si affiancano servizi di assistenza tutelare e alberghiera. Il Centro di Servizi, inoltre, offre un servizio riabilitativo per le persone anziane non autosufficienti. Considerato il periodo pandemico trascorso e la fragilità dell'utenza della nostra struttura, il tema della prevenzione dei contagi è diventato una nostra priorità: ciò ha imposto una riorganizzazione del servizio, tenendo conto delle indicazioni fornite dai numerosi documenti di prevenzione sanitaria approvati dall'Istituto Superiore di Sanità, dal Ministero della Salute nonché dalla Regione Veneto.

### **Accesso alla struttura**

L'accesso è consentito liberamente. In presenza di sintomi influenzali (tosse, raffreddore, etc.), è obbligatorio per i visitatori e i familiari indossare i dispositivi di protezione delle vie respiratorie nelle aree interne del Centro di Servizi. Negli spazi esterni non è obbligatorio l'utilizzo della mascherina. Nei nuclei di degenza sono possibili limitazioni, ma solo nelle ore in cui le attività di cura richiedano particolare rispetto della privacy e della dignità delle persone. In generale è raccomandato evitare assembramenti di persone. Il Centro di Servizi assicura la disponibilità di dispenser per l'igienizzazione delle mani.

### **Posti letto**

Il Centro di Servizi Istituto Padre Pio dispone di 113 posti letto, autorizzati e accreditati. I posti letto sono distribuiti in:

- 5 nuclei di livello unico di cui 2 protetti; all'interno di tali nuclei sono previsti posti letto per Ospiti riattivativi, riabilitativi e in soggiorno di sollievo;
- Nucleo Protetto S.A.P.A. (Sezione Alta Protezione Alzheimer).

Presso la struttura è presente anche un Centro Diurno, destinato ad anziani non autosufficienti.

Le camere sono dotate di uno, due o tre posti letto, bagno privato con lavabo, doccia e ausili di sicurezza. Le camere sono predisposte per l'installazione del televisore. Tutti i letti sono a più snodi e con sponde di protezione a scomparsa. Gli spazi comuni e le stanze sono climatizzati. In ciascun nucleo sono ubicati:

- sala da pranzo/soggiorno;
- infermeria;
- bagni assistiti;
- piccola cucina.

## Autorizzazione e accreditamento

L'autorizzazione permanente al funzionamento è stata ottenuta tramite autorizzazione all'esercizio del Centro di Servizi Istituto Padre Pio per persone anziane non autosufficienti e annessa sezione S.A.P.A. e Centro Diurno con Delibera della Giunta Regione Veneto (Legge Regionale n° 22 del 16/08/2002) n° 101 del 15/03/2021.

I posti sono tutti accreditati con Delibera della Giunta Regione Veneto n° 427 del 06/04/2021 suddivisi come segue:

- 103 posti letto di livello unico per persone non autosufficienti;
- 10 posti letto per la Sezione Alta Protezione Alzheimer.

Presso il Centro Diurno sono disponibili 10 posti per persone anziane non autosufficienti.

## Informazioni e domanda d'ingresso

Tutti coloro che desiderano essere ospitati nel Centro di Servizi possono richiedere informazioni e modulistica al Servizio Accoglienza (Assistente Sociale) o alla Reception. Il personale del Servizio Accoglienza è disponibile per effettuare visite guidate al Centro di Servizi.

## Valori

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano presso il Centro di Servizi Istituto Padre Pio sono:

- **Fiducia:** agire in trasparenza rispettando gli impegni presi, prestando massima attenzione all'accoglienza e con un atteggiamento empatico, per permettere ad ogni Ospite e alla sua famiglia di affidarsi con serenità a chi si prende cura di lui;

- **Iniziativa:** operare in modo dinamico e propositivo, con curiosità e spirito d'iniziativa, cercando strade innovative per alimentare nelle persone quella vivacità necessaria per un soggiorno mentalmente attivo, svolgendo il proprio lavoro con il massimo della passione;
- **Responsabilità:** prendersi cura delle esigenze delle persone con professionalità e integrità, nel rispetto delle norme stabilite e attraverso azioni sostenibili sia dal punto di vista ambientale sia sociale, per poter offrire un'assistenza di qualità.

In quest'ottica il Centro di Servizi Istituto Padre Pio garantisce:

- un'assistenza qualificata;
- la ricerca di livelli di salute ottimali;
- il mantenimento, quando possibile, della capacità funzionale residua dell'anziano non autosufficiente;
- la formazione continua del personale, per sostenerne la motivazione e migliorarne costantemente la preparazione professionale.

## Principi generali

### EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Vengono riconosciuti i diritti inviolabili dell'Ospite. Il servizio deve essere erogato nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Viene assicurata e garantita la parità di trattamento a tutti gli Ospiti indistintamente, e nessuna discriminazione viene compiuta relativamente a sesso, razza, lingua, religione o ideologia politica.

### CONTINUITÀ

L'organizzazione del Centro di Servizi Istituto Padre Pio garantisce la continuità delle prestazioni nelle 24 ore (sia assistenziali sia sanitarie).

### PARTECIPAZIONE

Ogni osservazione critica viene sempre valutata come contributo al miglioramento del servizio: la struttura mette a disposizione di tutti gli Ospiti e dei familiari appositi moduli per raccogliere la segnalazione di eventuali disservizi o suggerimenti.

### EFFICIENZA ED EFFICACIA

Ogni ricerca di miglioramento è tesa all'incremento dell'efficienza, nell'ottica di un perfezionamento continuo che non vada a compromettere l'efficacia del servizio reso.



## **ACCESSIBILITÀ**

Per garantire il continuo miglioramento della qualità, il Centro di Servizi assicura agli Ospiti e ai loro familiari un continuo aggiornamento sui servizi e le attività offerte.

## Staff e competenze

La Direzione, nel rispetto delle singole competenze, assume la responsabilità complessiva del Centro di Servizi, fornisce le direttive principali sull'organizzazione socio-sanitaria ed assistenziale, nonché sugli aspetti finanziari e di comunicazione esterna. La Direzione è il punto di riferimento sia per le norme che disciplinano i rapporti istituzionali, sia per la gestione complessiva del Centro di Servizi. La Direzione mette a disposizione tutte le risorse tecniche, strumentali ed umane previste nella legislazione regionale, nonché tutte le risorse aggiuntive che ritiene necessarie per il raggiungimento dei fini istituzionali.

### **Direttore Gestionale**

Il Direttore Gestionale:

- è responsabile dell'organizzazione aziendale;
- è responsabile della qualità dei servizi erogati;
- esercita il controllo di gestione;
- trasmette e attua gli obiettivi aziendali;
- presiede la selezione del personale, l'aggiornamento professionale, i tirocini professionali;
- supervisiona il processo d'inserimento di un Ospite nel Centro di Servizi;
- è responsabile delle relazioni sul territorio;
- accoglie richieste e segnalazioni da parte dei clienti, sia attraverso l'ufficio competente sia in modo diretto;
- è responsabile della sicurezza dei dipendenti e della privacy.

Questa figura si confronta sulle linee programmatiche ed operative del Centro di Servizi. Ospiti e familiari possono rivolgersi al Direttore Gestionale in ogni momento della giornata di lavoro, previo appuntamento.

### **Coordinatori dei Servizi Socio-Sanitari**

I Coordinatori dei Servizi Socio-Sanitari collaborano con il Direttore Gestionale per la definizione dell'organizzazione del lavoro e delle verifiche sul buon funzionamento organizzativo del Centro di Servizi.

Tra le loro principali competenze figurano:

- il coordinamento del progetto d'accoglienza e inserimento dell'Ospite;
- l'organizzazione e il controllo dei servizi socio-assistenziali e infermieristici;
- la collaborazione con il Referente delle Risorse Umane per l'elaborazione dei turni di lavoro;
- la raccolta delle segnalazioni e dei suggerimenti dei familiari da inoltrare alla Direzione;
- l'organizzazione e la conduzione della vita nei nuclei;
- la promozione della qualità della vita dell'Ospite.

## Servizio Accoglienza

### UFFICIO ACCOGLIENZA (ASSISTENTE SOCIALE)

Aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.00 alle ore 17.00, per informazioni dettagliate (anche telefoniche) e per visite guidate al Centro di Servizi. L'Assistente Sociale favorisce l'accesso e la comunicazione tra la persona anziana, la sua famiglia ed il sistema di interventi e servizi. Si occupa, inoltre, di informare e sostenere la persona nell'utilizzo delle risorse messe a disposizione sia all'interno del Centro di Servizi, sia nel contesto territoriale. Nel dettaglio l'Assistente Sociale:

- si fa carico di trasmettere le problematiche specifiche della persona e dei suoi familiari alle diverse figure professionali che si occuperanno della sua presa in carico;
- garantisce l'opportuna considerazione e valutazione delle difficoltà nell'assistenza dell'anziano da parte del contesto familiare e sociale al domicilio in cui si trova, affinché il suo ingresso nel Centro di Servizi possa essere guidato il più possibile dal criterio della solidarietà sociale e affinché la sua storia familiare entri nella propria progettazione individualizzata;
- intrattiene costanti rapporti con la rete dei servizi territoriali e con tutti i soggetti coinvolti nella presa in carico della persona, prima dell'ingresso, durante la permanenza nel Centro di Servizi e nel caso di dimissione per trasferimento o rientro a domicilio;
- partecipa alle Unità Operative Interne.

Ci si può inoltre rivolgere all'Assistente Sociale per:

- informazioni e presentazione domanda d'inserimento;
- pratiche d'inserimento e dimissioni;
- rilascio di certificati e dichiarazioni.

## RECEPTION

Il Centro di Servizi Istituto Padre Pio è dotato di un Servizio Reception attivo:

- dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.30 alle ore 18.00;
- il sabato e la domenica, dalle ore 09.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.30 alle ore 17.30.

Ci si può rivolgere al Servizio Reception per ogni necessità e per ricevere informazioni in merito a:

- consegna modulistica;
- identificazione/controllo dell'accesso al Centro di Servizi, ai servizi e agli Uffici Direzionali;
- gestione del centralino e smistamento delle telefonate;
- indicazioni sull'utilizzo dei diversi spazi del Centro di Servizi;
- prenotazione parrucchiere, barbiere ed estetista;
- Ospiti presenti e la loro collocazione nei vari nuclei, nel rispetto della privacy;
- ritiro della posta personale dell'Ospite;
- ritiro delle fatture e saldo tramite bancomat o carta di credito.

## I primi passi nel Centro

### Tipologie di ricovero

#### **RSA ANZIANI LIVELLO UNICO**

Il servizio è rivolto ad anziani non autosufficienti convenzionati con l'Azienda ULSS 2 Marca Trevigiana. Il loro diritto d'ingresso nel Centro di Servizi e l'ordine di priorità temporale è regolato dalla lista stilata dall'Azienda ULSS e inviata periodicamente a tutti i Centri di Servizi convenzionati. Il punteggio assegnato a ciascuna persona deriva dalla valutazione multiprofessionale e multidisciplinare sviluppata dai membri della competente Unità di Valutazione Multidimensionale Distrettuale (U.V.M.D.). La struttura mette a disposizione degli Ospiti un servizio di attività fisica adattata e benessere. Trattasi di pacchetti a pagamento che verranno concordati tra il fisioterapista, l'Ospite e il familiare di riferimento.

#### **RICOVERI TEMPORANEI IN REGIME PRIVATO**

La struttura ospita anziani non autosufficienti che necessitano di ricoveri temporanei in regime privato. Il servizio erogato risponde alle seguenti richieste:

- anziani non autosufficienti in dimissione ospedaliera o che necessitano di un adeguato supporto medico-assistenziale in seguito ad un evento acuto, per cui l'anziano stesso o i familiari ritengono necessario un periodo di ricovero in ambiente protetto;
- anziani non autosufficienti che, in seguito ad un evento acuto, ritengono necessario un periodo di ricovero in una struttura in grado di fornire un adeguato impegno riabilitativo, fisioterapico o logopedico;
- anziani non autosufficienti, normalmente assistiti al domicilio che, per una temporanea impossibilità della famiglia a fornire l'adeguata assistenza, necessitano di un periodo di sollievo.

La struttura mette a disposizione degli Ospiti un servizio di attività fisica adattata e benessere. Trattasi di pacchetti a pagamento che verranno concordati tra il fisioterapista, l'Ospite e il familiare di riferimento.

### **SEZIONE AD ALTA PROTEZIONE ALZHEIMER**

All'interno del Centro di Servizi è presente ed operante un nucleo per persone affette dal morbo di Alzheimer, riconosciuto dalla Regione Veneto a partire dal 2002.

La Sezione Alta Protezione Alzheimer (S.A.P.A.) è organizzata secondo le linee guida della Delibera della Giunta Regionale del Veneto n° 2208 del 03/08/2001. Il nucleo accoglie temporaneamente persone, inviate dall'Azienda ULSS 2 Marca Trevigiana, affette dal morbo di Alzheimer o da demenze di grado moderato-severo, che per il livello di deficit cognitivo e per la presenza di significativi disturbi del comportamento non trovano una risposta assistenziale adeguata presso il proprio domicilio o in altre forme di residenzialità.

Per questi Ospiti risulta necessario affidarsi ad una struttura con requisiti ambientali specifici e con un particolare standard di personale formato a sostenere programmi assistenziali ad alta protezione, nei quali l'approccio clinico e assistenziale alla persona con demenza di Alzheimer sia particolarmente indirizzato alla gestione di specifiche fasi del percorso terapeutico-riabilitativo.

Il Nucleo Alzheimer risponde ai requisiti di un modello protesico il cui obiettivo è fornire una sempre più specifica e specialistica assistenza a questa particolare tipologia di Ospiti e ai loro caregiver.

Nello specifico l'obiettivo del nucleo è la riduzione dei disturbi psichici (deliri, allucinazioni, disturbi dell'umore, etc.), dei disturbi comportamentali (stati d'agitazione e di aggressività, wandering, pericolo di fuga, etc.) e gestire i disturbi alimentari, del sonno e sfinteriali. L'équipe curante agisce con progetti terapeutici generali e specifici atti a riequilibrare il comportamento e a mantenere, per quanto possibile, le attività della vita quotidiana e le autonomie residue; supporta la famiglia, inoltre, nella comprensione e nell'accettazione della malattia, fornendo informazioni sul riconoscimento dei disturbi comportamentali, sulla loro gestione e promuovendo iniziative di sostegno psicologico.

Il Nucleo Alzheimer è dotato di adeguati spazi:

- camere ampie dai colori tenui;
- un salone per le attività di socializzazione;
- sala da pranzo;
- giardino d'inverno;
- ampio giardino estivo ricco di piante aromatiche.

Le attività principali del Nucleo Alzheimer sono:

- attività funzionali e motorie con interventi di terapia occupazionale, psicomotricità, ginnastica dolce, deambulazione e riabilitazione fisioterapica;
- attività psicologiche con interventi di riattivazione e stimolazione cognitiva, sostegno psicologico all'Ospite e/o ai familiari;
- attività educative-sociali con interventi di socializzazione e animazione;
- attività sanitarie con interventi ad alto livello di assistenza sanitaria ed infermieristica.

### **CENTRO DIURNO**

Il Centro Diurno è un servizio che fornisce interventi di carattere socio-sanitario per anziani non autosufficienti, organizzato secondo le linee guida della Delibera della Giunta Regionale del Veneto n° 3072 del 16/11/2001. Tale servizio si colloca a metà tra l'assistenza domiciliare e la struttura residenziale.

È destinato all'accoglienza di persone anziane con ridotta autonomia psicofisica e relazionale o non autosufficienti che vivono nel proprio ambiente familiare.

Esso svolge funzioni di carattere socio-assistenziale, riabilitativo e di mantenimento delle potenzialità e dell'autonomie socio-relazionali della persona. Il Centro Diurno è inserito nella rete dei servizi territoriali volti ad offrire assistenza agli Ospiti contribuendo al miglioramento della qualità della vita dell'anziano, in particolare evitando o ritardando l'istituzionalizzazione, rallentando il processo di decadimento psicofisico e supportando il nucleo familiare. È aperto dal lunedì al venerdì, con possibilità di usufruire del servizio di trasporto messo a disposizione del Centro di Servizi. Le attività principali del Centro Diurno sono:

- attività sanitarie: prevenzione, terapia e riabilitazione fisioterapica;
- attività infermieristiche: rilevazione parametri vitali, temperatura, glicemia, somministrazione terapie e medicazioni (se necessario), controllo dieta. L'assistenza sanitaria viene mantenuta dal medico di base dell'Ospite;
- attività assistenziali: cura della persona, autonomia personale;
- attività sociali: animazione e socializzazione;
- attività psicologiche: gruppi di stimolazione cognitiva, sostegno psicologico all'Ospite e ai familiari.

Il Centro Diurno ha come obiettivi:

- farsi carico delle situazioni divenute troppo impegnative per la sola assistenza domiciliare quando questa non è in grado di garantire la necessaria intensità e la continuità degli interventi;
- offrire un regime diurno di prestazioni socio-assistenziali;

- potenziare, mantenere o recuperare abilità e competenze inerenti l'autonomia, le relazioni interpersonali, la socializzazione, le abilità funzionali e cognitive, l'orientamento spazio-temporale;
- garantire alle famiglie un concreto sostegno nell'affrontare la quotidianità e momenti di tutela e "sollievo".

La struttura mette a disposizione degli Ospiti un servizio di attività fisica adattata e benessere. Trattasi di pacchetti a pagamento che verranno concordati tra il fisioterapista, l'Ospite e il familiare di riferimento.

## Modalità d'accesso

### MODALITÀ D'ACCESSO RSA LIVELLO UNICO

Per accedere ai servizi della rete è necessario contattare l'Assistente Sociale del Comune di residenza dell'anziano, che si occuperà di raccogliere e trasmettere al Distretto di Appartenenza la richiesta dell'utente per l'ingresso nel Centro di Servizi. L'Unità di Valutazione Multidimensionale Distrettuale del Distretto di Appartenenza assegnerà un punteggio che invierà all'Ufficio Residenza Anziani (U.R.A.). L'U.R.A. stila una graduatoria che viene aggiornata ogni 15 giorni. La stessa riporta per ogni persona il punteggio di priorità, il profilo di autonomia, il livello d'intensità assistenziale (minima-ridotta o media) e i Centri di Servizi prescelti. Quando un Centro di Servizi ha un posto disponibile per una certa tipologia di servizio, contatta la persona con il punteggio di priorità più alto, indipendentemente dal Comune di residenza. Il primo contatto che l'interessato ha con il Centro di Servizi Istituto Padre Pio avviene di persona o telefonicamente.

Nel momento in cui l'Ospite, contattato o un suo parente/Tutore, accetta di entrare nel Centro di Servizi, si fissa un appuntamento; in occasione di questo appuntamento l'Assistente Sociale:

- accoglie il visitatore;
- raccoglie le informazioni preliminari;
- indica modalità e tempi per l'inserimento;
- svolge le pratiche d'ingresso.

Per tutti gli anziani che vogliono usufruire del servizio in regime privato senza contributo regionale, il familiare può presentare la domanda d'inserimento direttamente presso l'Assistente Sociale del Centro di Servizi. La domanda verrà inserita in una lista d'attesa interna. Sulla base di criteri quali il profilo di autonomia, il sesso e l'ordine cronologico di presentazione della domanda, l'Assistente Sociale selezionerà l'Ospite più idoneo.



### **MODALITÀ D'ACCESSO RICOVERI TEMPORANEI IN REGIME PRIVATO**

Per accedere al servizio è necessario contattare l'Ufficio Accoglienza della struttura, che provvederà a raccogliere tutti i dati della persona interessata utili all'inserimento in lista d'attesa. L'accesso in forma privata è subordinato alla disponibilità di posto letto.

### **MODALITÀ D'ACCESSO E PERMANENZA SEZIONE AD ALTA PROTEZIONE ALZHEIMER (S.A.P.A.)**

L'accesso alla Sezione Alta Protezione Alzheimer ha modalità pressoché simili a quelle dell'ingresso nel Centro di Servizi. Può accadere che un Ospite, già presente in struttura in altra tipologia d'offerta, manifestando significativi disturbi del comportamento, sia segnalato per l'ingresso nella Sezione Alta Protezione Alzheimer. Sarà l'Unità di Valutazione Multidimensionale Distrettuale ad autorizzarne l'accesso. La lista d'attesa è interamente gestita dalla struttura. Il Coordinatore del Nucleo svolge la selezione tra gli Ospiti con autorizzazione S.A.P.A. dando precedenza ai casi di più difficile gestione e tenendo conto del sesso e della data di segnalazione da parte dell'ULSS. La Sezione ad Alta Protezione Alzheimer è una risposta limitata nel tempo: l'autorizzazione per la permanenza presso questo nucleo ha durata di 60 giorni, prorogabili per pari periodo fino al raggiungimento della stabilità del quadro clinico e successiva dimissione al domicilio o presso altro nucleo o struttura dell'ULSS. La proroga viene richiesta in base ad una valutazione dell'équipe composta da figure interne, dallo psichiatra e dal geriatra dell'ULSS.

### **MODALITÀ D'ACCESSO CENTRO DIURNO**

La domanda di ammissione al Centro Diurno, sulla base della richiesta presentata da un familiare/Tutore, è disposta:

- dall'Assistente Sociale del Comune di residenza dell'anziano, il quale attiva un percorso di valutazione dei bisogni socio-assistenziali;
- da parte del medico di base per quanto riguarda i bisogni sanitari, segnalando al Distretto di Competenza il caso.

Ricevuta la richiesta, il Distretto di Competenza provvede ad una valutazione multidimensionale, dopodiché l'Unità di Valutazione Multidimensionale valuta se il richiedente ha i requisiti necessari per accedere al servizio di Centro Diurno. Una volta valutata l'idoneità, attiva e invia l'autorizzazione e le schede S.V.A.M.A. (Scheda per la Valutazione Multidimensionale dell'Anziano) per il relativo ingresso al Centro di Servizi. Il richiedente contatterà la struttura per ricevere le informazioni necessarie relative ai tempi e modalità d'ingresso.

I nominativi delle persone autorizzate verranno a questo punto inseriti in una lista d'attesa interna. Sulla base di criteri quali il profilo di autonomia, il Comune di residenza e l'ordine cronologico di presentazione della domanda, il Coordinatore del Centro Diurno selezionerà l'Ospite più idoneo, che verrà contattato per un giorno di prova. In base al profilo delineato con la scheda di valutazione S.VA.M.A. vengono definiti il piano personalizzato e gli indicatori di valutazione dei risultati da conseguire. Il costo della retta alberghiera è a carico dell'interessato o dei familiari. È invece a carico della Regione la parte relativa ai costi di rilievo sanitario.

## Colloquio preliminare d'ingresso

In caso di disponibilità del posto letto, il Servizio Accoglienza (Assistente Sociale) lo comunica ai familiari per concordare il colloquio e le modalità d'ingresso.

Il giorno del colloquio il Servizio Accoglienza definisce le pratiche amministrative:

- compilazione del contratto di soggiorno (a tempo indeterminato o determinato);
- illustrazione dell'informativa sulla privacy;
- spiegazione al cliente della Carta dei Servizi.

Verrà inoltre compilata la scheda accoglienza in collaborazione con i Coordinatori di Servizio e lo psicologo.

## Contraente

Il contratto con il Centro di Servizi Istituto Padre Pio stabilisce che il firmatario diventi il responsabile e l'interlocutore privilegiato nei confronti della struttura sia per gli aspetti della privacy sia per gli aspetti economico-contrattuali.

A lui, il giorno dell'ingresso, è richiesta la sottoscrizione del contratto.

L'Ospite può essere tutelato da un altro firmatario, in qualità di garante, al quale si farà riferimento per gli aspetti economico-finanziari.

## Documenti necessari

Al momento dell'ingresso è richiesta la presentazione dei seguenti documenti:

- documento d'identità valido (originale o fotocopia);
- tessera sanitaria magnetica (originale o fotocopia);
- tessera d'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale (originale o fotocopia);
- eventuale certificato esenzione ticket (originale o fotocopia);

- documentazione sanitaria recente (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, etc. che risalgano al massimo a 12 mesi precedenti);
- scheda S.V.A.M.A. recente.

La completezza della documentazione è indispensabile affinché l'équipe possa avviare una corretta presa in carico dell'Ospite sotto il profilo sia amministrativo sia sanitario-assistenziale.

## L'accoglienza

L'operatore della Reception informa l'équipe di accoglienza dell'arrivo dell'Ospite. L'équipe accoglie lui e i familiari all'ingresso nel Centro di Servizi. Il referente accompagna l'Ospite nella stanza, avendo cura di:

- presentare gli altri Ospiti del nucleo;
- presentare il personale di riferimento;
- comunicare l'organizzazione della giornata (orario pasti, terapie, attività);
- evidenziare i momenti, le modalità e gli orari favorevoli per le videochiamate/telefonate e gli incontri con i parenti;
- spiegare l'utilizzo dei mezzi di supporto (letto, comodino, campanello di chiamata).

Il medico, coadiuvato dagli infermieri, visita l'Ospite identificando le necessità sanitarie e mettendo a punto l'adeguata terapia farmacologica. Il personale, composto da diverse competenze sanitarie e assistenziali, si preoccupa da subito di rispondere in maniera esauriente ai bisogni dell'Ospite.

## Periodo d'inserimento

Durante il primo periodo l'équipe assistenziale del reparto si prende cura dell'inserimento del nuovo Ospite, ponendo particolare attenzione alle prime fasi di socializzazione in modo da facilitarne l'inserimento. Il medico visita il nuovo residente dando successivamente istruzioni al personale infermieristico e socio-assistenziale su terapie ed accorgimenti da adottare. È prevista la possibilità, previa autorizzazione del Direttore della struttura, di effettuare variazioni di camera qualora dovessero intervenire elementi d'incompatibilità tra gli Ospiti di una stessa camera.

## I servizi per i nostri Ospiti

Ogni Ospite ha il diritto di poter identificare il personale che gli presta assistenza; a tal scopo tutti gli operatori sono dotati di cartellino in cui sono specificati nominativo e professione svolta.

Presso il Centro di Servizi Istituto Padre Pio vengono garantiti gli standard di minutaggio per Ospite, come previsto dalla vigente normativa della Regione Veneto. Presso il Centro di Servizi sono garantite inoltre le misure igienico-sanitarie, idonei percorsi, l'utilizzo dei DPI (Dispositivi di Protezione Individuale) e il rispetto delle precauzioni standard e specifiche per prevenire la diffusione di eventuali contagi, in caso di emergenze pandemiche.

### **Piano Assistenziale Individuale**

Ogni attività dell'Ospite si svolge nell'ambito di un Piano Assistenziale Individuale (PAI). Nel momento in cui il personale prende in carico la cura dell'Ospite, vengono raccolte tutte le informazioni necessarie a definire meglio il quadro clinico e psicosociale. Sulla base dei dati emersi, entro 30 giorni dall'accoglienza e presa in carico, l'équipe socio-sanitaria del nucleo di degenza stila una valutazione individuale, che sintetizza la situazione sanitaria dell'anziano.

Sulla base di quanto indicato, viene successivamente redatto, in Unità Operativa Interna, il Piano Assistenziale Individuale, che definisce in concreto la pianificazione degli interventi. I familiari, nel principio del Consenso Informato alla cura e della condivisione del progetto di cura, vengono informati e coinvolti alla prima Unità Operativa Interna. Il PAI viene rivalutato almeno ogni 11 mesi, a meno che non intervengano cambiamenti significativi dal punto di vista cognitivo e funzionale che inducano l'équipe ad una valutazione anticipata. Gli obiettivi principali del Piano Assistenziale Individuale sono:

- permettere all'Ospite di esprimere la propria individualità, sostenendo le abilità residue;
- supportare l'autonomia dell'Ospite valutandone le aree di maggiore necessità;
- cercare di mantenere quanto più a lungo possibile le abilità cognitive e funzionali residue;
- permettere la socializzazione e la comunicazione efficace tra i vari Ospiti e con il personale afferente al Centro di Servizi;

- ridurre le situazioni stressanti per l'Ospite interpretando correttamente i suoi bisogni;
- agevolare, dove possibile, lo scambio di opinioni ed informazioni con altri familiari.

## La giornata tipo

L'organizzazione della giornata e delle attività è pensata tenendo in considerazione le necessità specifiche di ogni singolo Ospite, in modo da rispettarne esigenze e tempistiche.

### MATTINA

La giornata per l'Ospite inizia con il risveglio e l'igiene personale, cui segue la colazione, servita nella sala da pranzo o, per gli Ospiti che lo necessitano, nella propria stanza con relativo aiuto. Contemporaneamente si svolge la somministrazione della terapia, seguita dalle attività di fisioterapia, i trattamenti infermieristici, le visite mediche e le attività di animazione, socializzazione e dialogo. Il personale addetto provvede al riordino e alla pulizia degli ambienti, al rigoverno dei letti e al cambio biancheria. Viene poi servito il pranzo; al termine, chi lo desidera, può ritirarsi nella propria stanza per il riposo pomeridiano.

### POMERIGGIO

A metà pomeriggio viene servita la merenda, dopodiché è possibile trattenersi negli spazi comuni interni o esterni e partecipare alle attività di animazione. Nel pomeriggio proseguono le attività di riabilitazione.

### SERA

La cena viene servita intorno alle ore 18.00. Terminata la cena inizia la preparazione per il riposo notturno.

## Assistenza sanitaria, fornitura farmaci e presidi

Ad ogni Ospite è garantita la fornitura di tutti i farmaci prescritti dal medico, ossigenoterapia, materiale sanitario di prima necessità e nutrizione. È pertanto vietato ai visitatori e ai familiari fornire farmaci agli Ospiti. Il Centro di Servizi fornisce gli ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, cateteri vescicali) e i presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito (cuscini e materassi antidecubito, medicazioni avanzate); sono inoltre presenti presso il Centro di Servizi i prodotti dietetici per Ospiti che adottano particolari regimi alimentari.

Le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici ritenuti necessari, all'esterno della struttura, vengono richiesti dal medico e sono a carico del Servizio Sanitario Nazionale; se possibile l'Ospite viene accompagnato dal familiare. In caso d'impossibilità da parte del familiare, la struttura prenota il trasporto a pagamento tramite un'associazione di volontariato (Croce Rossa Italiana). Per gli Ospiti allettati il trasporto è a carico dell'ULSS. A carico dell'Ospite sono le visite specialistiche richieste dal lui o dai suoi familiari.

## Assistenza medica

Presso il Centro di Servizi Istituto Padre Pio l'assistenza sanitaria viene garantita dall'ULSS avvalendosi di medici di medicina generale che operano in rapporto alla convenzione con l'Azienda ULSS 2 Marca Trevigiana. L'assistenza medica è garantita dalle ore 08.00 alle ore 20.00, dal lunedì al venerdì; il sabato mattina e nei prefestivi dalle ore 08.00 alle ore 10.00. Nei giorni festivi e nelle ore notturne è garantito il servizio di Guardia Medica dell'ULSS. I principali compiti del medico sono:

- assistenza all'Ospite per tutte le necessità d'intervento medico (visita medica, prescrizione di farmaci, eventuali accertamenti diagnostici, vaccinazioni, piccoli interventi strumentali);
- compilazione e tenuta della documentazione sanitaria;
- decisione operativa sul progetto del percorso assistenziale e riabilitativo da realizzare, partecipazione alle Unità Operative Interne e verifica delle condizioni cliniche dell'Ospite;
- collaborazione con le altre figure professionali presenti in struttura (infermiere, fisioterapista e logopedista, operatore addetto all'assistenza, psicologo ed educatore professionale) per stabilire le modalità d'intervento più idonee;
- collaborazione e confronto con i colleghi consulenti delle varie branche specialistiche e con i colleghi ospedalieri, in caso di ricovero dell'Ospite;
- colloqui, secondo appuntamenti prestabiliti e in caso di necessità, con i familiari dell'Ospite per fornire informazioni sullo stato di salute e sui progetti assistenziali e riabilitativi.

## Assistenza infermieristica

Il Centro di Servizi garantisce l'assistenza infermieristica continuativa diurna e notturna. L'assistenza infermieristica si caratterizza per:

- la sorveglianza sanitaria e la presa in carico dei bisogni primari;
- la somministrazione della terapia farmacologica e le rilevazioni dei parametri vitali;

- le medicazioni quotidiane di lesioni cutanee e la prevenzione delle piaghe da decubito;
- l'assistenza continua e diretta agli Ospiti critici.

## Assistenza alla persona

La vita nei nuclei è organizzata sul modello familiare. L'assistenza tutelare è affidata ad un gruppo di Operatori Socio-Sanitari (OSS) attraverso il Coordinatore dei Servizi Assistenziali.

Le prestazioni che costituiscono le attività di assistenza dirette agli Ospiti sono:

- igiene personale;
- vestizione;
- bagno assistito;
- prevenzione delle piaghe da decubito;
- gestione dell'incontinenza;
- aiuto all'alimentazione e all'idratazione;
- protezione e tutela.

Tali prestazioni vengono garantite in maniera continuativa nell'arco delle 24 ore. L'organizzazione dei nuclei è pensata in modo da garantire in maniera continuativa la relazione tra Ospite e operatore.

## Attività di riabilitazione

È garantita dal lunedì al venerdì attraverso la presenza di terapisti della riabilitazione e la disponibilità di spazi e attrezzature specifiche.

Il medico, in équipe con il terapeuta della riabilitazione, effettua la valutazione dell'Ospite e imposta, se necessario, il piano riabilitativo individuale.

Per tutti gli Ospiti, e in particolare per coloro che non necessitano di trattamenti individuali, i terapisti della riabilitazione tengono gruppi di ginnastica dolce negli spazi comuni del nucleo o in palestra. Il trattamento riabilitativo è rivolto sia alle patologie neurologiche sia ortopediche. I terapisti della riabilitazione intervengono nell'attivazione, riattivazione e mantenimento dell'autonomia nelle attività semplici e complesse di vita quotidiana.

Il terapeuta della riabilitazione assiste i familiari per la procedura di richiesta all'ULSS degli ausili in caso di necessità sia in struttura sia in dimissione al domicilio.

## Servizio socio-educativo

L'équipe socio-educativa del Centro di Servizi ha il compito di favorire la socializzazione, il mantenimento e il recupero degli interessi individuali, nel pieno rispetto della propria libertà di partecipazione. Le attività, rivolte al singolo Ospite secondo le caratteristiche personali o a gruppi più o meno numerosi, riguardano:

- attività manuali;
- attività ludiche e cognitive;
- terapia occupazionale;
- attività musicali;
- cineforum;
- spettacoli di arti varie;
- iniziative culturali aperte anche al territorio;
- visite in città;
- gite di gruppo.

## Servizio psicologico

Il Centro di Servizi mette a disposizione degli Ospiti e dei loro familiari uno psicologo, che riceve dal lunedì al venerdì previo appuntamento. Il servizio di assistenza psicologica è rivolto:

- agli anziani che necessitano di sostegno psicologico, tramite incontri individuali, valutazioni cognitive, colloquio clinico, test e riabilitazione cognitiva mediante attività individuali e di gruppo all'interno di progetti strutturati;
- alle famiglie degli Ospiti per consulenza e sostegno psicologico al fine di elaborare le problematiche legate all'inserimento del proprio caro in struttura e garantire uno spazio di ascolto durante la sua permanenza;
- al personale interno del Centro di Servizi per consulenza e sostegno psicologico, supervisione e formazione.

Il servizio psicologico si occupa inoltre di organizzare la formazione annuale degli Operatori Socio-Sanitari della struttura e svolge un percorso di informazione e supporto dedicato ai familiari e coloro che sono coinvolti nell'assistenza dell'anziano.



## Altri servizi

### **Fornitura ausili**

L'erogazione delle protesi e di ausili è garantita dall'ULSS agli aventi diritto. Il servizio di riabilitazione, in collaborazione con il medico del Centro di Servizi, individua l'ausilio adeguato e predispone la modulistica necessaria per l'erogazione. Gli Ospiti con riconoscimento d'invalidità possono ottenere, rivolgendosi all'ULSS con la relativa documentazione, la fornitura di ausili personalizzati (carrozine, deambulatori, etc.).

Il Centro di Servizi dispone comunque di un numero sufficiente di ausili e di carrozzine per un utilizzo occasionale da parte degli Ospiti ed offre arredi e attrezzature adatte a persone con limitazioni dell'autosufficienza come previsto dalla normativa di accreditamento:

- letti ortopedici;
- materassi e cuscini (guanciali antidecubito);
- deambulatori;
- comode;
- ausili per il sollevamento della persona.

### **Assistenza religiosa**

L'assistenza religiosa cattolica è garantita da un sacerdote di Tarzo che celebra la SS. Messa tutti i sabati mattina all'interno della struttura, se consentito dalle normative vigenti. A richiesta degli Ospiti o dei loro familiari viene somministrato il sacramento della SS. Eucarestia, della Riconciliazione e dell'Unzione degli Infermi. Viene garantito agli Ospiti il massimo livello di autodeterminazione possibile, rispettando convinzioni, ideali religiosi e morali. Gli aderenti a religioni diverse da quella cattolica possono liberamente ricevere assistenza spirituale dal ministro del proprio culto, nel rispetto reciproco.

## Spazi e servizi alberghieri

### Servizio ristorazione

Il Centro di Servizi Istituto Padre Pio ha affidato il servizio ristorazione ad un'azienda esterna specializzata. Il servizio di refezione viene effettuato nelle diverse sale da pranzo situate nei vari nuclei con il seguente orario:

- Colazione dalle ore 08.00 alle ore 09.00;
- Pranzo dalle ore 11.40 alle ore 12.00;
- Cena dalle ore 17.45 alle ore 18.45.

Il menù è settimanale, ogni giorno sono previsti piatti diversi e nell'arco dell'anno variazioni stagionali. Sono previsti menù personalizzati, a seconda delle necessità, su valutazione del medico curante e del dietista (su consulenza). I menù sono elaborati da un dietologo, nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza, e consentono una scelta da parte degli Ospiti sia in regime normale sia dietetico. I menù sono esposti in modo da essere ben visibili ai residenti e ai parenti. L'assistenza diretta durante i pasti, per gli Ospiti che lo necessitano, è garantita dagli operatori del nucleo. Il personale adibito all'assistenza provvede alla distribuzione dei pasti facendo particolare attenzione alle eventuali prescrizioni del medico o del dietista. Nel caso in cui l'Ospite non sia in grado di farlo in modo autonomo, il personale si occupa della sua nutrizione. Il personale inoltre si fa carico di garantire una corretta idratazione, stimolando gli Ospiti ad assumere liquidi con regolarità.

#### MENÙ TIPO

- Colazione: latte, caffè o tè; pane, biscotti o fette biscottate;
- Idratazione mattina: acqua o tè;
- Pranzo: primo piatto del giorno (alternative: riso in bianco, pasta in bianco, pastina in brodo); secondo piatto del giorno (alternative: formaggio stracchino, formaggio latteria, macinato di carni miste); contorno del giorno (alternative: insalata verde, spinaci all'olio, carote all'olio, purea di patate); frutta fresca;
- Merenda: acqua, tè, yogurt, frutta fresca, frullati di frutta fresca o mousse di frutta;

- Cena: primo piatto del giorno (alternative: riso in bianco, pasta in bianco, pastina in brodo, semolino, latte e orzo); secondo piatto del giorno (alternative: mozzarella, formaggio stracchino e formaggio latteria, prosciutto crudo, salame fresco); contorno del giorno (alternative: contorno crudo, spinaci all'olio, carote all'olio, patate al vapore, purea di patate); frutta fresca, cotta o mousse di frutta.

I piatti offerti appagano il gusto oltre a soddisfare ampiamente le esigenze nutrizionali. In relazione alle prescrizioni dei PAI sono disponibili diete per diabetici, ipercolesterolemie e altre intolleranze alimentari.

## **Servizio di sanificazione ambientale**

La pulizia interna delle camere di degenza, nonché la pulizia esterna e la sanificazione quotidiana di tutti i locali e gli spazi abitativi, sono garantite dal personale addetto 7 giorni su 7. Le attività di sanificazione ambientale, ordinarie e straordinarie, avvengono con l'utilizzo di prodotti specifici, consigliati dal Ministero della Salute.

## **Parrucchiere, barbiere ed estetista**

Presso la struttura sono attivi i servizi di parrucchiere, barbiere ed estetista. Tali servizi non sono compresi nella retta. È possibile prenotarli presso la Reception, secondo le tariffe esposte.

## **Lavanderia**

Il Centro di Servizi si avvale di una lavanderia che garantisce il cambio settimanale o, all'occorrenza, della biancheria piana ed il lavaggio degli indumenti degli Ospiti. Il servizio lavanderia non è compreso nella retta. Si consiglia di non portare capi particolarmente delicati come seta o lana pregiata, che necessitano di un trattamento a secco o professionale. In alternativa dovranno essere lavati dai familiari.

## **Distributori automatici**

Al piano terra sono presenti distributori automatici di bevande calde, fredde, snack e gelati.

## **Luoghi d'incontro**

Sia all'interno sia all'esterno della struttura sono presenti ampi spazi di socializzazione e vita collettiva per Ospiti, familiari e operatori, oltre agli spazi funzionali.

Al piano terra sono presenti:

- ampio salone comune con zona bar con distributori automatici a disposizione di Ospiti e visitatori;
- Reception;
- Ufficio Accoglienza;
- ambulatorio medico;
- ufficio dello psicologo, del Coordinatore dei Servizi e del Referente Gestione Qualità;
- palestra/fisioterapia;
- sala polivalente;
- locali parrucchiere e podologo.

Gli Uffici Amministrativi, del personale si trovano nello stabile adiacente alla struttura.

Inoltre la struttura è dotata di un ampio giardino e un vasto parcheggio riservato.

Le visite dei familiari possono essere riorganizzate nel rispetto della normativa vigente valutata la situazione epidemiologica.

## Orari e trasferimenti

### Orari di visita

Familiari, amici e altri visitatori possono incontrare gli Ospiti tutti i giorni dalle ore 10.00 alle ore 11.30 e dalle ore 15.30 alle ore 17.30, salvo particolari necessità. In caso di emergenza sanitaria, l'accesso dei familiari ai piani di degenza può essere ridotto e viene disciplinato dalla normativa regionale vigente e organizzato secondo tempi e modi previsti dalla struttura, al fine di garantire la salute e la sicurezza di tutti.

I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti e la loro presenza è incoraggiata e stimolata. È indispensabile che il comportamento di ogni visitatore sia sempre corretto e rispettoso verso gli altri affinché non si rechi disturbo agli Ospiti e allo svolgimento del lavoro degli operatori. Per rispetto della privacy si invitano i visitatori ad allontanarsi temporaneamente dalle camere durante l'assistenza agli Ospiti.

### Come raggiungerci

#### MEZZI PUBBLICI

Autobus di linea. Gli orari estivi e invernali sono esposti nella bacheca all'ingresso del Centro di Servizi.

#### AUTOMOBILE

In automobile è possibile raggiungere il Centro di Servizi seguendo le indicazioni per Tarzo, via Bellavista 16.

### Trasporti assistiti

I familiari possono provvedere in modo autonomo all'organizzazione del trasporto. L'infermiere è a disposizione per supportare i familiari nella fase di prenotazione. I costi dei trasferimenti da e per il Centro di Servizi Istituto Padre Pio richiesti dagli Ospiti e dai familiari per visite specialistiche, indagini strumentali o ricoveri ospedalieri programmati sono a carico dell'Ospite stesso. Per ogni trasferimento è consigliata la presenza di un familiare. Si ricorda che, in caso di emergenza sanitaria non gestibile dal Centro di Servizi, i trasporti degli Ospiti negli ospedali di competenza sono garantiti a titolo gratuito dal servizio 112.

## Retta

### Tariffe

RSA Casa di Riposo

Le tariffe giornaliere della Casa di Riposo si differenziano in convenzionate e private, da un minimo di € 66,50 ad un massimo di € 102,60.

La retta giornaliera in convenzione con l'ASL, determinata conteggiando per intero il giorno di ingresso e di dimissione, è composta da una parte fissa a carico dell'Ospite e da una parte variabile calcolata dalla Regione Veneto ed erogata a titolo di rimborso spese sanitarie.

#### Centro Diurno per Anziani

Le tariffe giornaliere del Centro Diurno si differenziano in convenzionate e private, da un minimo di € 35,00 ad un massimo di € 47,50 in base ai giorni di frequenza (con trasporto).

Il pagamento della retta dovrà avvenire in via anticipata, entro e non oltre il giorno 8 del mese in corso. Per maggiori informazioni sui costi delle rette è possibile rivolgersi al Servizio Reception.

### Servizi inclusi

La retta di degenza del Centro di Servizi include:

- Assistenza all'Ospite
- Vitto e l'alloggio
- Assistenza religiosa

Tutto quanto concerne l'assistenza all'Ospite presso la struttura

### Servizi non compresi nella retta

La retta di degenza del Centro di Servizi non include:

- Prestazioni di trasporto in ambulanza o altro mezzo effettuato da terzi
- Eventuali farmaci a pagamento e tickets in genere
- Prestazioni specialistiche private a pagamento

- Prestazioni di fisiokinesiterapia se non rimborsate dall'ULSS
- Prestazioni di "natura estetica" svolte da personale esterno
- Spese e prestazioni richieste per pratiche amministrative personali dell'Ospite
- Addebito della marca da bollo su ogni fattura emessa

Il dettaglio dei prezzi dei servizi a pagamento è esposto nella bacheca destinata all'utenza.

## **Contratto a tempo indeterminato**

Il contratto a tempo indeterminato prevede un preavviso di almeno 7 giorni per le dimissioni volontarie, da comunicare e formalizzare con l'Ufficio Accoglienza. Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta il pagamento di una somma pari alla retta giornaliera per il numero dei giorni del mancato preavviso.

## **Contratto per soggiorno temporaneo**

Il contratto per soggiorno temporaneo scade automaticamente alla data fissata, salvo proroga da concordare e formalizzare con l'Ufficio Accoglienza su istanza del cliente, minimo 8 giorni prima della data di scadenza.

## **Assenze temporanee**

In caso di assenza temporanea giustificata dell'Ospite, il corrispettivo sarà dovuto in misura ridotta del 10% dal quarto giorno in poi.

## **Dimissioni**

Al momento della dimissione vengono rilasciati al cliente il certificato medico di dimissione, i documenti personali originali depositati e, su richiesta, copia dei documenti amministrativi e sanitari che lo riguardano. Le dimissioni sono previste in giornata, nell'orario concordato. È addebitato nella retta del mese di riferimento sia il giorno d'ingresso sia quello di dimissione. La Direzione ha facoltà di recedere dal contratto d'ingresso e ospitalità e di dimettere l'Ospite qualora lo stesso tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria o commetta ripetute e gravi infrazioni alle regole del Centro di Servizi. La Direzione dovrà comunicare l'insorgere delle condizioni d'incompatibilità all'Ospite, al familiare, al Tutore, al curatore o all'Amministratore di Sostegno indicato nel contratto. Le dimissioni avverranno previa comunicazione ed in forma assistita con Comune e ULSS.

## **Detrazioni**

È possibile detrarre dalla denuncia dei redditi la quota relativa alla spesa sanitaria. L'ente si impegna, in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, a rilasciare la certificazione della retta ai fini fiscali nei termini utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

## **Continuità delle cure**

In caso di dimissione e trasferimento ad altra struttura, viene assicurata la continuità delle cure, in conformità con le procedure interne.

Viene consegnata un'informativa sui servizi territoriali.





## Soddisfazione e qualità

### **Questionario di Soddisfazione**

Una volta all'anno viene somministrato un Questionario di Soddisfazione ai familiari, agli Ospiti del Centro di Servizi e agli operatori per permettere alla Direzione di verificare la qualità percepita, consentendo l'individuazione di eventuali aree di miglioramento ed obiettivi da perseguire. I risultati vengono condivisi con gli interessati e, se necessario, vengono attivate azioni di miglioramento. Il Questionario di Soddisfazione per gli operatori permette al Direttore di verificarne la motivazione e il clima di lavoro in cui operano. I risultati vengono condivisi con gli operatori attraverso riunioni periodiche volte anche a concordare eventuali interventi correttivi.

### **Reclami, segnalazioni e apprezzamenti**

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini, anche al fine di migliorare costantemente le prestazioni e la qualità dei servizi offerti. Una scheda per la raccolta di reclami, segnalazioni e apprezzamenti è a disposizione presso la Reception, l'Ufficio Accoglienza e all'ingresso del salone principale; la Direzione ne prende visione e fornisce una risposta entro 10 giorni.

### **Garanzie di qualità**

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale del Centro di Servizi. Il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del servizio. Il Centro di Servizi Istituto Padre Pio è certificato nel suo Sistema di Gestione della Qualità UNI EN ISO 9001. All'interno della struttura è presente un Referente della Gestione Qualità con il compito di supervisionare la mappa dei processi.

### **Il Mediatore**

In caso di controversie tra gli Ospiti o i familiari e la struttura è possibile rivolgersi ad un Mediatore, soggetto terzo, che non ha alcun rapporto di dipendenza con Korian, in grado di risolvere in via amichevole le contese.

Contattato su richiesta di Korian, dei suoi Ospiti o dei familiari, il Mediatore deve sottostare a norme di indipendenza, imparzialità, neutralità e confidenzialità. Il Mediatore ascolta i rispettivi punti di vista attraverso colloqui individuali o collettivi, per favorire la comprensione reciproca e stabilire una soluzione. A differenza di un giudice che si pronuncia su una controversia, il ruolo del Mediatore Civile è di riallacciare il dialogo tra le due controparti, aiutandole a trovare un accordo. Le controversie possono riguardare:

- i contratti di soggiorno;
- le prestazioni di servizi;
- l'esercizio dei diritti e delle libertà delle persone accolte;
- i problemi di vicinato tra una struttura e chi è insediato in prossimità di essa;
- i malfunzionamenti nell'organizzazione interna della struttura.

Sono invece escluse dall'ambito di competenza del Mediatore:

- le controversie o i conflitti tra i dipendenti dell'azienda;
- le controversie o i conflitti con i fornitori dell'azienda;
- i reclami che attivano le garanzie sottoscritte dall'azienda a titolo di responsabilità civile.

L'assistenza di un Mediatore può essere richiesta, a condizione di avere già effettuato un reclamo e/o una segnalazione presso la struttura e/o il Customer Service di Korian, nei seguenti modi:

- posta: scrivendo a Korian (viale Cassala 22, 20143 Milano - C.A. Mediatore);
- sito web: compilando il modulo disponibile online nella sezione dedicata al Mediatore sul sito [gruppo.korian.it](http://gruppo.korian.it);
- mail: scrivendo una mail all'indirizzo [mediatore@korian.it](mailto:mediatore@korian.it).

I riferimenti del Mediatore sono riportati sul sito e sono disponibili presso le strutture del Gruppo. Per ogni altra informazione si rimanda alla Carta della Mediazione disponibile in struttura.

## Informazioni utili

### **Banchetti e feste per occasioni speciali**

È possibile organizzare un evento presso il Centro di Servizi in occasione di compleanni, anniversari o ricorrenze particolari.

### **Telefono**

È possibile ricevere telefonate dall'esterno. È consentito l'uso del cellulare.

### **Posta**

Gli Ospiti che intendono spedire la corrispondenza possono consegnarla direttamente in Reception. Sempre attraverso il personale della Reception viene recapitata agli Ospiti la corrispondenza in arrivo.

### **Richiesta di documentazione**

Presso la Reception è possibile ritirare la modulistica per richiedere la certificazione di cui l'Ospite o il familiare necessitano. I tempi di attesa per il rilascio non superano i 10 giorni lavorativi. La copia del fascicolo socio-sanitario viene rilasciata solo dopo le dimissioni dell'Ospite dalla struttura, secondo quanto previsto dalla normativa sulla privacy (GDPR 2016/679).

### **Uscita dalla struttura con i parenti**

Tenuto conto dell'andamento epidemiologico sul territorio e delle normative vigenti, le uscite degli Ospiti con i parenti sono consentite solo se ne sussistono le condizioni cliniche e previa autorizzazione da parte del medico.

In caso di assenze per il pranzo e per una o più notti è preferibile inoltrare la richiesta qualche giorno prima dell'uscita.

### **Protezione Giuridica**

In termini giuridici a partire dalla maggiore età una persona diviene in grado di esercitare in modo autonomo i propri diritti e di tutelare i propri interessi patrimoniali e personali. Non tutti però riescono a raggiungere questa autonomia e molti la perdono nel corso della loro vita. Per queste persone il legislatore ha introdotto con la Legge 6/2004 l'istituto della Protezione

Giuridica.

L'istituto consiglia la nomina di un Amministratore di Sostegno (in genere individuato in un familiare) che si affianca alla persona fragile, sostenendola nelle decisioni che riguardano la salute e il patrimonio, salvaguardando principalmente il suo interesse. Il procedimento di nomina dell'Amministratore di Sostegno richiede l'assistenza di un legale.

## **Decesso**

Nel limite del possibile si cerca di avvisare in tempo i familiari in merito all'evoluzione delle condizioni cliniche dell'Ospite. Il decesso viene comunicato dal medico o dall'infermiere di turno. La salma viene composta nel locale apposito (camera di osservazione) al piano terra. La vestizione della salma viene effettuata dal personale del Centro di Servizi. È compito della famiglia affidare il servizio funebre in base alle proprie scelte e decisioni; la struttura mette a disposizione dei familiari tutta la documentazione necessaria per legge.

## **Polizza assicurativa**

Il gestore del Centro di Servizi ha provveduto a stipulare giusta polizza assicurativa secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

## **Revisione Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi viene aggiornata annualmente ed ogniqualvolta sia necessario apportare delle modifiche alla stessa. Ad ogni revisione la Carta dei Servizi viene distribuita ad utenti, familiari/garanti e Amministratori di Sostegno attraverso una distribuzione controllata.

## Tutela della privacy

### Tutela dei dati personali

La Società Croce di Malta S.r.l. che gestisce il Centro di Servizi Istituto Padre Pio (di seguito "Società") garantisce che il trattamento delle informazioni personali e sensibili dei propri Ospiti e dei loro accompagnatori avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (GDPR 2016/679) e dei principi fondamentali dalla stessa sanciti.

La Società tratterà infatti i dati personali e sensibili degli interessati esclusivamente per gestire, da un punto di vista amministrativo, i rapporti con gli Ospiti, per la riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune (e/o dell'eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione), nonché per la cura dell'Ospite. Per il perseguimento delle predette finalità il Titolare comunicherà le informazioni personali dell'Ospite al personale addetto all'assistenza della struttura (ciascuno nell'ambito delle proprie mansioni). Al momento della conclusione del rapporto contrattuale con la Società, l'interessato riceverà l'informativa, ex art. 13 del GDPR 2016/679, e sarà chiamato ad esprimere il proprio libero consenso al trattamento delle informazioni personali che lo riguardano, ove necessario.

### Consenso Informato

Il Consenso Informato è l'accettazione che il paziente esprime a un trattamento sanitario, in maniera libera e non mediata dai familiari, dopo essere stato informato su modalità di esecuzione, benefici, effetti collaterali, rischi ragionevolmente prevedibili ed esistenza di valide alternative terapeutiche.

Il paziente può esprimere il rifiuto al trattamento stesso (dissenso informato al trattamento). L'informazione costituisce una parte essenziale del progetto terapeutico, dovendo esistere anche a prescindere dalla finalità di ottenere il consenso.

Nel caso in cui il paziente sia incapace d'intendere e di volere, l'espressione del consenso va ricercata, previa la formulazione dell'informazione, presso gli aventi diritto quali l'Amministratore di Sostegno, Tutore o chi ne ha la rappresentanza legale.

Nei casi di assenza di tali figure di riferimento, l'informazione e la raccolta del Consenso Informato sarà data ai familiari/sottoscrittore del contratto che apporranno la firma.

Resta fermo il concetto definito dallo "stato di necessità" (art. 54 c.p.), che autorizza il trattamento medico senza raccogliere il Consenso Informato, qualora sussista il pericolo di un danno grave ed imminente per la salute e la vita dell'Ospite.

Il Consenso Informato firmato deve essere successivo all'informazione, che deve avere le seguenti caratteristiche:

- completa;
- esauriente;
- comprensibile;
- aggiornata;
- libera da conflitti d'interesse.

Il consenso al trattamento dei dati sanitari ed alla cura viene raccolto all'ingresso dell'Ospite in struttura, dal medico se presente o dal personale sanitario, dopo esaurienti e chiare informazioni relative alle norme che regolano il funzionamento dei Centri di Servizi ed i servizi erogati, le cure e le procedure medico/assistenziali messe in atto presso il Centro di Servizi. Per peculiari attività di cura o assistenza sono previsti Consensi Informati specifici, adottabili previa informazione, secondo le modalità operative descritte.

Il medico, comunque, se il paziente non è in grado di esprimere la propria volontà, pur nella complessità e delicatezza della materia, è tenuto a individuare un percorso più adatto alla condizione di fragilità cui si trova di fronte. Pertanto, il Centro di Servizi di norma procede come segue:

- A** informa la famiglia sulle diverse scelte di Protezione Giuridica affinché possa essere privilegiata quella più adeguata ai bisogni e alle necessità della persona per la realizzazione del proprio progetto individuale, indicando alla famiglia l'Ufficio di Protezione Giuridica competente per territorio cui la stessa potrà rivolgersi;
- B** qualora le condizioni di fragilità dell'Ospite non garantiscano un livello di protezione adeguato ed in assenza d'iniziativa da parte della famiglia, la struttura informa i servizi sociali del Comune di residenza dell'Ospite.

- C qualora le condizioni di fragilità dell'Ospite lo richiedano, in aggiunta alla segnalazione di cui al punto b), la struttura effettuerà la segnalazione al Pubblico Ministero o il ricorso al giudice tutelare nelle modalità indicate dalla normativa vigente continuando ad assicurare l'adozione dei trattamenti necessari per l'Ospite.



**Numero Verde 800 100 510**  
customerservice@korian.it

**Centro di Servizi Istituto Padre Pio**

Via Bellavista 16  
31020 Tarzo (TV)  
T +39 0438 925046  
F +39 0438 925124

info.istitutopadrepio@korian.it

**gruppo.korian.it**