



Ca' Vio

RESIDENZA PER ANZIANI

Carta dei Servizi





Benvenuti al Centro di Servizi Ca' Vio, 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

Benvenuti al Centro di Servizi Ca' Vio	6
Il Centro.....	6
Accesso alla struttura.....	6
Posti letto.....	6
Autorizzazione e accreditamento.....	7
Informazioni e domanda d'ingresso.....	7
Valori.....	7
Principi generali.....	8
Staff e competenze	10
Direttore Gestionale.....	10
Coordinatore dei Servizi.....	11
Servizio Accoglienza.....	11
I primi passi nel Centro	13
Tipologia di ricovero.....	13
Modalità di accesso.....	13
Preliminari d'ingresso.....	14
Contraente.....	14
Documenti necessari.....	14
L'accoglienza.....	15
Periodo d'inserimento.....	15
I servizi per i nostri Ospiti	16
Piano Assistenziale Individuale.....	16
La giornata tipo.....	17
Assistenza sanitaria, fornitura farmaci e presidi.....	18
Assistenza medica.....	18
Assistenza infermieristica.....	19
Assistenza alla persona.....	19
Attività di riabilitazione.....	19
Servizio socio-educativo.....	20
Servizio psicologico.....	20
Altri servizi	21
Fornitura ausili.....	21
Servizio podologia.....	21
Assistenza religiosa.....	21

Spazi e servizi alberghieri	22
Servizio ristorazione.....	22
Servizio di sanificazione ambientale.....	23
Parrucchiere ed estetista.....	23
Lavanderia.....	23
Distributori automatici.....	23
Luoghi d'incontro.....	24
Orari e trasferimenti	25
Orari di visita.....	25
Come raggiungerci.....	25
Trasporti assistiti.....	25
Retta	26
Tariffe.....	26
Servizi inclusi.....	26
Servizi non compresi nella retta.....	27
Contratto a tempo indeterminato.....	27
Assenze temporanee.....	27
Dimissioni.....	27
Detrazioni.....	28
Continuità delle cure.....	28
Soddisfazione e qualità	29
Questionario di Soddisfazione.....	29
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti.....	29
Garanzie di qualità.....	29
Il Mediatore.....	29
Informazioni utili	31
Banchetti e feste per occasioni speciali.....	31
Telefono.....	31
Posta.....	31
Richiesta di documentazione.....	31
Uscita dalla struttura con i parenti.....	31
Protezione Giuridica.....	32
Decesso.....	32
Polizza assicurativa.....	32
Revisione Carta dei Servizi.....	32
Tutela della privacy	33
Tutela dei dati personali.....	33
Consenso Informato.....	33

Benvenuti al Centro di Servizi Ca' Vio

Il Centro

Il Centro di Servizi Ca' Vio fa parte del Gruppo Korian, leader europeo nei servizi di assistenza e cura per la persona.

Situato a Cavallino Treponti (VE), in via Battaglione San Marco 6, 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, 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 alla struttura è consentito liberamente. È obbligatorio per i visitatori e i familiari indossare i dispositivi di protezione delle vie respiratorie nelle aree interne del Centro. 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 assicura la disponibilità di dispenser per l'igienizzazione delle mani.

Posti letto

Il Centro di Servizi Ca' Vio dispone di 50 posti letto, autorizzati e accreditati. Le camere sono dotate di due posti letto, bagno privato, lavabo, doccia e ausili di sicurezza. 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;
- bagni assistiti;
- piccola cucina.

L'ambulatorio medico è ubicato al primo piano dell'edificio, l'infermeria al secondo piano e la palestra al piano terra.

La struttura è priva di barriere architettoniche. Gli spazi comuni all'interno e all'esterno sono utilizzabili da tutti gli Ospiti al fine di agevolare la socializzazione e migliorare la qualità della vita. È presente un giardino con percorsi e punti di sosta attrezzati. Le camere sono dotate di tutti i comfort.

Autorizzazione e accreditamento

L'autorizzazione permanente al funzionamento è stata ottenuta tramite la Regione Veneto in materia di Autorizzazione e Accreditamento Istituzionale (Legge Regionale n° 22 del 16/08/2002). I posti sono tutti autorizzati all'esercizio con Decreto n° 246 del 23/07/2021 ed accreditamento con Delibera della Giunta Regionale n° 1130 del 17/08/2021. Il Centro di Servizi Ca' Vio è convenzionato con la locale Azienda ULSS 4 con Delibera del Direttore Generale n° 2 del 04/01/2018. La struttura adotta e condivide il Codice Etico, che definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri che guidano i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti. Il Codice Etico è pubblicato sul nostro sito gruppo.korian.it.

Informazioni e domanda d'ingresso

Tutti coloro che desiderano essere ospitati nella struttura possono richiedere informazioni e modulistica al Servizio Accoglienza. La modulistica, che può essere scaricata dal sito gruppo.korian.it nella sezione riservata al Centro di Servizi Ca' Vio, deve essere riconsegnata compilata all'Ufficio Accoglienza prima dell'ingresso per una valutazione circa l'ammissibilità da parte del Responsabile Sanitario o del Direttore Gestionale. Il personale del Servizio Accoglienza è disponibile per effettuare visite guidate alla struttura.

Valori

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano presso il Centro di Servizi Ca' Vio 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 Ca' Vio 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 Ca' Vio 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: il Centro 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 assicura agli Ospiti e ai loro familiari un continuo aggiornamento sui servizi e le attività offerte dalla struttura. Nei momenti di chiusura degli accessi alla struttura sono state implementate diverse modalità di comunicazione per mantenere i familiari informati.

Staff e competenze

La Direzione, nel rispetto delle singole competenze, assume la responsabilità complessiva della struttura, 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 della struttura. 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 in struttura;
- è responsabile delle relazioni sul territorio;
- è responsabile dell'applicazione e del rispetto delle norme di sicurezza degli ambienti e delle strumentazioni per Ospiti e operatori;
- ha la responsabilità dell'igiene della struttura e del controllo delle norme igienico-sanitarie generali;
- coordina il team di igiene, che si occupa della gestione e prevenzione delle infezioni;
- accoglie richieste e segnalazioni da parte dei clienti, sia attraverso l'ufficio competente sia in modo diretto.

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

Coordinatore dei Servizi

Il Coordinatore dei Servizi collabora con il Direttore Gestionale e il medico per la definizione dell'organizzazione del lavoro e delle verifiche sul buon funzionamento organizzativo del Centro.

Tra le sue 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 stesura e il controllo dei piani di lavoro e l'elaborazione dei turni di lavoro;
- la gestione, la supervisione e il coordinamento dei Referenti di Piano;
- la raccolta dai Referenti di Servizio 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 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00 per informazioni dettagliate (anche telefoniche) e per visite guidate alla struttura, previo appuntamento.

Ci si può inoltre rivolgere all'Accoglienza per:

- ricevere informazioni e presentare domanda d'inserimento;
- pratiche di ricovero, prenotazioni e dimissioni;
- rilascio certificati e dichiarazioni.

L'Assistente Sociale favorisce l'accesso e la comunicazione tra la persona anziana, la sua famiglia ed il sistema d'interventi e servizi. Si occupa, inoltre, di informare e sostenere la persona nell'utilizzo delle risorse messe a disposizione sia all'interno della struttura, 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 in struttura possa essere guidato il più possibile dal criterio della solidarietà sociale ed 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 in struttura e nel caso di dimissione per trasferimento o rientro al domicilio;
- partecipa alle Unità Operative Interne.

SEGRETERIA

Il Centro di Servizi Ca' Vio è dotato di un Servizio Segreteria disponibile dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.30 alle ore 12.00 e dalle ore 14.30 alle ore 16.30. Ci si può rivolgere al Servizio Segreteria per ogni necessità e per ricevere informazioni in merito a:

- consegna della modulistica;
- gestione del centralino e smistamento delle telefonate;
- indicazioni sull'utilizzo dei diversi spazi del Centro;
- prenotazione parrucchiere ed estetista;
- ritiro della posta personale dell'Ospite;
- ritiro delle fatture.

I primi passi nel Centro

Tipologia di ricovero

Il servizio è rivolto ad anziani non autosufficienti convenzionati con l'Azienda ULSS 4 Veneto Orientale. Il loro diritto d'ingresso in struttura e l'ordine di priorità temporale è regolato dalla lista stilata dall'Azienda ULSS e inviata mensilmente 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 Multifimensionale Distrettuale (U.V.M.D.).

Modalità di accesso

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 all'Unità Operativa Cure Primarie la richiesta dell'utente per l'ingresso nel Centro di Servizi. L'U.V.M.D. assegnerà un punteggio che verrà inserito in una graduatoria aggiornata ogni 30 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 la Centrale Operativa Territoriale (C.O.T.) comunica la disponibilità del posto letto con impegnativa per la prima persona in graduatoria al Centro di Servizi prescelto, il Centro di Servizi chiama la persona e comunica la disponibilità all'accoglimento. Il primo contatto che l'interessato ha con il Centro di Servizi Ca' Vio avviene di persona o telefonicamente. Nel momento in cui l'Ospite contattato, o un suo familiare/amministratore di sostegno, accetta di entrare nel Centro di Servizi, si fissa un appuntamento. In occasione del primo appuntamento, l'Assistente Sociale e l'infermiere accolgono il visitatore, raccolgono le informazioni preliminari, indicano le modalità e tempi per l'inserimento e svolgono 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 della struttura. 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 idoneo.

Preliminari 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 e per compilare la scheda accoglienza in collaborazione con il Coordinatore dei Servizi. 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.

Contraente

Il contratto con il Centro di Servizi Ca' Vio 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;
- dell'informativa sulla privacy.

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;
- tessera sanitaria e carta regionale dei servizi;
- eventuale certificato esenzione ticket (fotocopia);
- documentazione sanitaria recente (massimo 12 mesi) in fotocopia come, ad esempio, dimissioni da ricoveri in ospedale, esami ematochimici o colturali, referti indagini radiologiche o visite specialistiche se disponibili;
- certificato medico di esenzione da malattie infettive o contagiose, diagnosi e terapia in atto;
- S.Va.M.A. - Scheda per la Valutazione Multidimensionale dell'Anziano (fotocopia).

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'Assistente Sociale o la segreteria informano l'équipe dell'arrivo dell'Ospite. L'équipe accoglie l'Ospite e i familiari all'ingresso nel Centro. Il Referente di Piano/Assistente Sociale accompagna l'Ospite nella stanza, avendo cura di:

- 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);
- comunicare l'organizzazione della giornata (orario pasti, terapie, attività);
- presentare il personale di riferimento;
- presentare gli altri Ospiti del nucleo, appena possibile.

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. In questa prima fase l'équipe si occupa di raccogliere tutte le informazioni sul quadro clinico e psicosociale dell'Ospite per mettere a punto il Piano di Assistenza Individuale. L'Ufficio Accoglienza svolge un incontro con i familiari per definire le pratiche amministrative:

- la compilazione e la sottoscrizione del contratto di soggiorno (a tempo indeterminato o determinato);
- l'illustrazione dell'informativa sulla privacy;
- la spiegazione al cliente della Carta dei Servizi;
- l'istituzione della pratica per la voltura della tessera sanitaria.

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 di struttura visita il nuovo Ospite dando successivamente istruzioni al personale infermieristico e socio-assistenziale su terapie ed accorgimenti da adottare. Inoltre comunica alla cucina le opportune indicazioni in caso di diete particolari. È prevista la possibilità, previa autorizzazione del Direttore della struttura e compatibilmente con le disponibilità di posti letto, di effettuare variazioni di camera qualora dovessero intervenire elementi d'incompatibilità tra i residenti 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 identificativo in cui sono specificati nominativo e professione svolta. Presso il Centro di Servizi Ca' Vio vengono garantiti gli standard di minutaggio per Ospite, come previsto dalla vigente normativa della Regione Veneto. Presso il Centro 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 una settimana 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 sempre informati e coinvolti. Il PAI viene rivalutato dopo 30 giorni e a cadenza periodica, 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 alla RSA;
- ridurre le situazioni stressanti per l'Ospite interpretando correttamente i suoi bisogni;
- aiutare i familiari a ridurre lo stress dovuto all'assistenza del proprio caro al domicilio, fornendo consigli, suggerimenti e informazioni sulla malattia e sui problemi che si troveranno ad affrontare;
- 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, cui segue la colazione, servita nella sala da pranzo o, per gli Ospiti che lo necessitano, nella propria stanza con relativo aiuto. Successivamente si svolgono le operazioni d'igiene personale e la somministrazione della terapia, seguite 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.

Dopo cena gli Ospiti possono trattenersi nei soggiorni per guardare la televisione oppure trascorrere momenti tranquilli di conversazione, mentre gli Ospiti che lo desiderano verranno accompagnati in camera per le attività di preparazione per la notte.

Assistenza sanitaria, fornitura farmaci e presidi

Ad ogni Ospite è garantita la fornitura di tutti i farmaci previsti nel prontuario della struttura e 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 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 i prodotti dietetici per gli 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 con il servizio convenzionato ULSS. A carico dell'Ospite sono le visite specialistiche richieste da lui o dai suoi familiari.

Assistenza medica

Presso il Centro di Servizi Ca' Vio, l'assistenza sanitaria è garantita dall'ULSS avvalendosi di medici che operano in rapporto alla convenzione con l'Azienda ULSS 4 Veneto Orientale.

L'assistenza medica è garantita dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.00 alle ore 20.00, il sabato mattina e nei giorni 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 alla stesura del PAI 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 Ca' Vio garantisce l'assistenza infermieristica continuativa diurna e notturna. L'assistenza infermieristica si caratterizza per:

- la sorveglianza sanitaria e la presa in carico dei bisogni;
- 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 attraverso il Coordinatore dei Servizi. Le prestazioni che costituiscono le attività di assistenza dirette agli Ospiti sono:

- 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.

I terapisti della riabilitazione intervengono nell'attivazione, riattivazione e mantenimento dell'autonomia nelle attività semplici e complesse della vita quotidiana. Il trattamento riabilitativo è rivolto sia alle patologie neurologiche sia ortopediche. Tra i terapisti della riabilitazione è presente anche la figura del logopedista, tecnico dei disturbi alimentari e comunicativi dell'anziano. 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 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 (laboratorio artistico e ortoterapia);
- attività ludiche e cognitive;
- sostegno alle autonomie;
- attività musicali;
- spettacoli di arti varie;
- iniziative aperte anche al territorio;
- gite di gruppo e uscite in paese;
- supporto all'attività motoria di gruppo;
- supporto all'attività di assistenza religiosa;
- attività in collaborazione con le scuole dell'infanzia del territorio all'interno di un progetto pluriennale di scambio intergenerazionale.

Servizio psicologico

Il Centro mette a disposizione degli Ospiti e dei loro familiari uno psicologo, che riceve martedì e giovedì. 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 per garantire uno spazio di ascolto durante la sua permanenza;
- al personale interno del Centro per consulenza e sostegno psicologico, supervisione e formazione.

Altri servizi

Fornitura ausili

Il Centro di Servizi Ca' Vio dispone 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.

Servizio podologia

La retta non comprende il servizio podologico, che viene programmato secondo le esigenze di ciascun Ospite individuate dall'équipe del Centro.

Assistenza religiosa

L'assistenza religiosa cattolica è garantita dal Parroco della parrocchia del Sacro Cuore di Ca' Vio.

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

Nel Centro di Servizi Ca' Vio il servizio ristorazione è affidato 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 08.30 circa;
- pranzo dalle ore 11.30 alle ore 12.30 circa;
- cena dalle ore 17.30 alle ore 18.30 circa.

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 familiari. 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 logopedista. Nel caso in cui l'Ospite non sia in grado di farlo in modo autonomo, il personale si occupa direttamente 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, ricotta, formaggio latteria, prosciutto cotto); 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 fresca e cotta;
- 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, ricotta, formaggio latteria, prosciutto cotto); 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. Le attività di sanificazione ambientale, ordinarie e straordinarie, avvengono con l'utilizzo di prodotti specifici, consigliati dal Ministero della Salute.

Parrucchiere ed estetista

Presso la struttura sono attivi i servizi di parrucchiere e di estetista. Tali servizi non sono compresi nella retta e vanno prenotati presso la Segreteria.

Lavanderia

Il Centro garantisce il cambio settimanale della biancheria piana e il lavaggio degli indumenti degli Ospiti all'occorrenza. Il Centro è dotato di una lavanderia esterna che provvede a lavaggio, piccoli rammendi, stiratura della biancheria personale degli Ospiti. Il corredo dell'Ospite è contrassegnato da un'etichetta nominativa in modo da identificarne il proprietario e facilitare la riconsegna. Il servizio lavanderia non è compreso nella retta. Si consiglia di non portare capi particolarmente delicati come seta o lana pregiata, che necessitino 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 per Ospiti, familiari e operatori, oltre agli spazi funzionali. Al piano terra è presente un ampio salone comune con zona bar con distributori automatici a disposizione di Ospiti e visitatori, la palestra, l'ufficio dello psicologo, dell'educatore e del logopedista. L'ambulatorio medico è ubicato al primo piano, mentre al secondo piano è presente l'infermeria. Gli Uffici Amministrativi, del personale e l'Ufficio Accoglienza si trovano al primo piano della 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 18.00, 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 ATVO, fermata Ca' Vio.

AUTOMOBILE

Dall'autostrada è possibile raggiungere il Centro di Servizi seguendo le indicazioni per Jesolo e successivamente per Cavallino Treporti - frazione Ca' Vio, via Battaglione San Marco 6.

Trasporti assistiti

I trasporti sanitari sono a carico dell'ULSS per Ospiti non autosufficienti in convenzione. Si ricorda che, in caso di emergenza sanitaria non gestibile nel Centro, i trasporti degli Ospiti negli ospedali di competenza sono garantiti a titolo gratuito dal servizio 112.

Retta

Tariffe

La retta giornaliera, 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. Attualmente sono in vigore le seguenti rette alberghiere:

Retta Giornaliera in convenzione livello unico:

- retta base € 69,00;
- retta comfort € 71,30.

Retta Giornaliera in regime privato:

- retta base € 99,50;
- retta comfort € 101,80.

L'opzione comfort prevede la lavanderia dei capi personali inclusa nella retta.

Il pagamento della retta mensile dovrà avvenire in via anticipata e quindi entro e non oltre il giorno 8 del mese in corso, tramite rimessa diretta (bonifico POS) o addebito in conto corrente. Per maggiori informazioni sui costi delle rette è possibile rivolgersi al Servizio Segreteria.

Servizi inclusi

Le rette di degenza nel Centro includono:

- servizi alberghieri (colazione, pranzo, merenda e cena, compresi di bevande, diete personalizzate ed ausilio all'alimentazione);
- servizio di pulizia, sanificazione ambientale e lavanderia piana;
- servizi igienici privati, riscaldamento regolabile, climatizzatore in ogni camera;
- servizi assistenziali e sanitari (assistenza medica, assistenza infermieristica, assistenza socio-sanitaria alla persona, assistenza fisioterapica, assistenza psicologica e di animazione);
- fornitura di farmaci, parafarmaci, ausili e presidi per l'incontinenza.

Servizi non compresi nella retta

Le rette di degenza nel Centro non includono:

- visite specialistiche ed esami clinici espressamente richiesti dall'Ospite o dai familiari, in aggiunta a quelli già effettuati a cura e carico della RSA;
- rilascio di certificati per invalidità, assicurazioni e organi ufficiali. Verrà rilasciata fatturazione da parte del medico certificatore in ottemperanza ai riferimenti dell'importo tabellare previsto dall'Ordine dei Medici;
- trasporti richiesti dall'Ospite o dai familiari;
- lavanderia e stireria degli indumenti personali;
- servizio di pedicure e manicure curativa o estetica;
- spese telefoniche personali degli Ospiti e dei loro visitatori;
- consumazioni ai distributori automatici di bevande e snack (è possibile richiedere la "chiavetta accumula credito" versando una piccola cauzione);
- servizi non previsti dalla normativa vigente.

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.

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.

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 garantita la dimissione protetta in collaborazione con i servizi territoriali.

Soddisfazione e qualità

Questionario di Soddisfazione

Una volta all'anno viene somministrato un Questionario di Soddisfazione ai familiari, agli Ospiti del Centro 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 alla Direzione 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 l'Ufficio Accoglienza; 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 Ca' Vio. 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 Ca' Vio 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 il funzionamento 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;
- mail: scrivendo una mail all'indirizzo 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 in occasione di compleanni, anniversari o ricorrenze particolari.

In relazione ad eventuali situazioni pandemiche tutte le attività possono essere riorganizzate in relazione alle normative vigenti.

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 Segreteria. Sempre attraverso il personale della Segreteria viene recapitata agli Ospiti la corrispondenza in arrivo.

Richiesta di documentazione

Presso la Segreteria 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).

Il costo per il rilascio della documentazione è di € 50,00 (IVA inclusa) per copia della cartella clinica.

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.

È necessario compilare l'apposita modulistica. 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 prevede 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. Per ogni informazione ci si può rivolgere ai medici di struttura e all'Ufficio Accoglienza.

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 all'infermiere di turno. La salma viene composta nel locale apposito (camera di osservazione) al piano terra. La vestizione della salma non può essere effettuata dal personale del Centro. 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 e 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 la Il Centro di Servizi Ca' Vio (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 del Centro (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 ed attiveranno il percorso di nomina dell'Amministratore di Sostegno.

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 della RSA ed i servizi erogati, le cure e le procedure medico/assistenziali messe in atto presso la RSA. 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, la RSA 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 l'Ufficio di Protezione Giuridica competente per territorio al fine di attuare, con il coinvolgimento dei familiari, i percorsi istituzionali più adeguati. Nell'informativa all'Ufficio di Protezione Giuridica dovrà essere indicato che, nelle more dell'adozione degli strumenti di Protezione Giuridica previsti dalla normativa vigente, si procederà all'adozione dei trattamenti necessari;

- 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 Ca' Vio

Via Battaglione S. Marco 6
30013 Cavallino Treporti (VE)
T +39 041 5301746
F +39 041 5309272

info.centroservizicavio@korian.it

gruppo.korian.it