



**KORIAN**

*Istituto Padre Pio*

*Residenza per Anziani*

# **CARTA** dei **SERVIZI**



Gentile Ospite,

nel ringraziarla per aver scelto Korian, le diamo un cordiale benvenuto nel Centro di Servizi Istituto Padre Pio, dove potrà usufruire dei nostri servizi contraddistinti da qualità, riservatezza e tempestività.

Questa Carta dei Servizi non ha solo l'obiettivo di elencare le prestazioni di cui potrà beneficiare, ma anche quello di presentarle la filosofia Korian: un approccio plasmato sulla personalità dell'Ospite per ricreare, senza traumi, un ambiente quanto più vicino possibile a quello familiare dove ognuno possa vivere in sicurezza e serenità. In una parola: la dignità dell'individuo, salvaguardata e perseguita attraverso servizi di qualità monitorabili, mettendo la persona al centro delle nostre cure.

Korian Centro di Servizi Istituto Padre Pio ha come valori:

- l'attenzione alla qualità della vita dei nostri Ospiti e delle loro famiglie;
- garantire un'assistenza socio-sanitaria di qualità e personalizzata, costruendo un rapporto umano con l'Ospite e la sua famiglia;
- l'integrazione delle esigenze dell'Ospite, della sua famiglia e degli interlocutori istituzionali (Comune, Regione, Azienda ULSS) per creare un'efficace rete di sostegno;
- garantire un elevato livello di professionalità e di motivazione del personale attraverso l'organizzazione di percorsi didattici e attività di formazione continua;
- la programmazione e la gestione della qualità dei processi e dei servizi forniti tramite il monitoraggio costante dei risultati.

In questo senso il Centro di Servizi Istituto Padre Pio condivide la mission del Gruppo Korian, di cui fa parte, e si impegna a perseguirne gli obiettivi.

La Direzione

# INDICE

## **BENVENUTI IN KORIAN**

### **CENTRO DI SERVIZI ISTITUTO PADRE PIO ..... 4**

Il Centro di Servizi .....	4
Posti letto .....	4
Autorizzazione e accreditamento .....	4
Informazioni e domanda d'ingresso .....	5
Valori .....	5
Principi generali .....	5

### **STAFF E COMPETENZE ..... 7**

Direttore Gestionale .....	7
Coordinatori dei Servizi Socio-Sanitari .....	7
Servizio Accoglienza .....	8

### **I PRIMI PASSI NEL CENTRO DI SERVIZI ..... 10**

Tipologie di ricovero .....	10
Modalità di accesso .....	13
Colloquio preliminare d'ingresso .....	15
Contraente .....	15
Documenti necessari .....	16
L'accoglienza .....	16
Periodo d'inserimento .....	16

### **I SERVIZI PER I NOSTRI OSPITI ..... 18**

Piano Assistenziale Individuale (PAI) .....	18
La giornata tipo .....	18
Assistenza sanitaria, fornitura farmaci e presidi .....	19
Assistenza medica .....	20
Assistenza infermieristica .....	20
Assistenza alla persona .....	20
Attività di riabilitazione .....	21
Servizio socio-educativo .....	21
Servizio psicologico .....	22

### **ALTRI SERVIZI ..... 23**

Fornitura ausili .....	23
Servizio podologia .....	23
Assistenza religiosa .....	23

### **SPAZI E SERVIZI ALBERGHIERI ..... 24**

Servizio ristorazione .....	24
Servizio di sanificazione ambientale .....	25
Parrucchiere e barbiere .....	25
Lavanderia .....	25

Bar .....	25
Luoghi d'incontro.....	25
<b>ORARI E TRASFERIMENTI .....</b>	<b>26</b>
Orari di visita .....	26
Come raggiungerci .....	26
Trasporti assistiti .....	26
<b>RETTA .....</b>	<b>27</b>
Tariffe .....	27
Servizi inclusi .....	27
Servizi non compresi nella retta .....	28
Contratto a tempo indeterminato .....	28
Contratto per soggiorno temporaneo .....	28
Assenze temporanee.....	28
Dimissioni .....	28
Detrazioni .....	28
Continuità delle cure .....	29
<b>SODDISFAZIONE E QUALITÀ .....</b>	<b>30</b>
Questionario di Soddisfazione .....	30
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti .....	30
Garanzie di qualità .....	30
<b>INFORMAZIONI UTILI .....</b>	<b>31</b>
Banchetti e feste per occasioni speciali .....	31
Telefono .....	31
Posta .....	31
Richiesta di documentazione .....	31
Uscita dalla struttura con i parenti .....	31
Protezione Giuridica.....	31
Decesso .....	32
Polizza assicurativa .....	32
Revisione Carta dei Servizi .....	32
<b>TUTELA DELLA PRIVACY.....</b>	<b>33</b>
Tutela dei dati personali .....	33
Consenso Informato .....	33

## *BENVENUTI IN KORIAN*

### *CENTRO DI SERVIZI ISTITUTO PADRE PIO*

#### **Il Centro di Servizi**

Il Centro di Servizi Korian 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.

#### **Posti letto**

Korian 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);
- Centro Diurno.

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.

#### **Rinnovo autorizzazione e accreditamento**

L'autorizzazione permanente al funzionamento è stata ottenuta tramite:

- Autorizzazione all'esercizio del Centro Servizi per persone anziane non autosufficienti Istituto Padre Pio e annessa Sezione SAPA 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.

Centro di Servizi per persone anziane non autosufficienti:

- 43 posti letto di I livello assistenziale;
- 48 posti letto di II livello assistenziale;
- 10 posti letto per la Sezione Alta Protezione Alzheimer;
- 12 posti letto per ricoveri temporanei (ex art. 2).

Centro Diurno per persone anziane non autosufficienti:

- 10 posti.

## **Informazioni e domanda d'ingresso**

Tutti coloro che desiderano essere ospitati nella struttura possono richiedere informazioni e modulistica al Servizio Accoglienza (Assistente Sociale) o alla Reception.

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 in Korian Centro di Servizi Istituto Padre Pio sono:

- la centralità dell'anziano e del suo ruolo sociale all'interno delle strutture;
- il miglioramento della qualità della vita attraverso la promozione della salute e della socializzazione.

In quest'ottica Korian 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 di Korian 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: sono 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.

#### TRASPARENZA ED 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 dalla struttura.

## 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;
- 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 di accoglienza e inserimento dell'Ospite;
- l'organizzazione e il controllo dei servizi socio-assistenziali e infermieristici;
- la collaborazione con la 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 08.30 alle ore 17.00, per informazioni dettagliate (anche telefoniche) e per visite guidate alla struttura.

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 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 a 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 a domicilio;
- partecipa alle Unità Operative Interne.

Ci si può inoltre rivolgere all'Assistente Sociale per:

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

### RECEPTION

Korian Centro di Servizi Istituto Padre Pio è dotato di un Servizio Reception attivo dal lunedì alla domenica con il seguente orario:

- 8:30-18:00 dal lunedì al venerdì;
- 9.00-12.00 e 14.30-17.30 sabato e domenica.

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

- consegna della modulistica;

- identificazione/controllo dell'accesso alla struttura, 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 e podologa;
- Ospiti presenti e la loro collocazione nei vari nuclei, nel rispetto della privacy;
- ritiro della posta personale dell'Ospite;
- ritiro delle fatture.

## *I PRIMI PASSI NEL CENTRO DI SERVIZI*

### **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 in struttura 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.).

#### RICOVERI TEMPORANEI

L'erogazione dei ricoveri temporanei presso Korian Centro di Servizi Istituto Padre Pio segue lo schema tipo di convenzione tra Azienda ULSS 2 e Centri di Servizi.

Le tipologie di ricovero temporaneo in cui si suddividono le richieste sono le seguenti:

- Ricoveri Temporanei Riattivativi: il servizio è rivolto ad anziani non autosufficienti in dimissione ospedaliera o che necessitano di un adeguato supporto medico-assistenziale in seguito ad un evento acuto, per cui la U.V.M.D. ritenga necessario un periodo di ricovero in ambiente protetto, con previsione di rientro al proprio domicilio;
- Ricoveri Temporanei Riabilitativi: il servizio è rivolto ad anziani non autosufficienti in dimissione ospedaliera o che necessitano di un adeguato supporto medico-assistenziale in seguito ad un evento acuto, per cui la U.V.M.D. ritenga necessario un periodo di ricovero in una struttura in grado di fornire un adeguato impegno riabilitativo, fisioterapico o logopedico, con previsione di rientro al proprio domicilio;
- Ricoveri Temporanei di Sollievo: il servizio è rivolto ad anziani non autosufficienti, normalmente assistiti a domicilio, che per una temporanea impossibilità della famiglia a fornire adeguata assistenza necessitano di un periodo di sollievo, non superiore a 30 giorni.

#### SEZIONE AD ALTA PROTEZIONE ALZHEIMER (S.A.P.A.)

All'interno della struttura 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 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 utenti 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 ed animazione;

- attività sanitarie con interventi ad alto livello d'assistenza sanitaria ed infermieristica

### CENTRO DIURNO ASSISTENZIALE

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 utenti 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.

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 del paziente;
- 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 Integrato 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;
- potenziare, mantenere o recuperare abilità e competenze inerenti l'autonomia, le relazioni interpersonali, la socializzazione, le abilità funzionali e cognitive, l'orientamento spazio-temporale;

- offrire un regime diurno di prestazioni socio-assistenziali;
- garantire alle famiglie un concreto sostegno nell'affrontare la quotidianità e momenti di tutela e "sollievo".

## **Modalità di accesso**

### MODALITÀ DI ACCESSO RSA LIVELLO UNICO

Per accedere ai servizi della rete è necessario contattare l'Assistente Sociale del Comune di residenza dell'anziano, che si preoccuperà di raccogliere e trasmettere al Distretto di Appartenenza la richiesta dell'utente per l'ingresso nel Centro di Servizi. L'U.V.M.D. del Distretto di Appartenenza assegnerà un punteggio che invierà all'Ufficio Residenzialità 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 Korian 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 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 più idoneo.

### MODALITÀ DI ACCESSO RICOVERI TEMPORANEI

L'autorizzazione all'entrata, i tempi di permanenza e eventuale proroga per la continuità nel ricovero temporaneo presso la struttura vengono date dal Distretto Socio-Sanitario dell'ULSS 2

Marca Trevigiana di competenza secondo la località di provenienza dell'Ospite.

#### MODALITÀ DI ACCESSO 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'U.V.M.D. ad autorizzarne l'accesso. La lista d'attesa è interamente gestita dalla struttura.

La Coordinatrice del Nucleo svolge la selezione tra gli Ospiti con autorizzazione S.A.P.A. dando precedenza ai casi di più difficile gestione tenendo conto del sesso e della data di segnalazione da parte dell'ULSS.

#### PERMANENZA NELLA SEZIONE AD ALTA PROTEZIONE ALZHEIMER (S.A.P.A.)

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 a 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 DI ACCESSO CENTRO DIURNO ASSISTENZIALE

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

- dall'Assistente Sociale del Comune di residenza dell'anziano, la 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.VA.M.A. (Scheda per la Valutazione

Multidimensionale dell'Anziano) per il relativo ingresso al Centro di Servizi. Il richiedente contatterà Korian Centro di Servizi Istituto Padre Pio 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, la Coordinatrice del Centro Diurno Integrato 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 la psicologa.

### **Contraente**

Il contratto con Korian 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.VA.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.

La 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 e gli orari favorevoli per le visite 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.

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 identificativo in cui è specificato nominativo e professione svolta.

Presso Korian Centro di Servizi Istituto Padre Pio vengono garantiti gli standard di minutaggio per Ospite, come previsto dalla vigente normativa della Regione Veneto.

### **Piano Assistenziale Individuale (PAI)**

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 alla RSA;
- 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 pulizia degli ambienti, rigoverno dei letti e 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 con un'associazione di volontariato (Protezione Civile). Per gli Ospiti allettati il trasporto è a carico dell'ULSS. A carico dell'Ospite sono le visite specialistiche richieste dal paziente o dai suoi familiari.

## Assistenza medica

In Korian 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 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 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 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 a 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 una psicologa, 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 (carrozzine, 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.

### Servizio podologia

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

### Assistenza religiosa

L'assistenza religiosa cattolica è garantita da un sacerdote di Tarzo che celebra la SS. Messa tutti i sabato mattina all'interno della struttura. 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

Korian 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 della 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 the; pane, biscotti o fette biscottate;
- Idratazione mattina: acqua o the;
- 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, the, 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.

### **Parrucchiere e barbiere**

Presso la struttura è attivo il servizio di barbiere e parrucchiere. Tale servizio non è compreso nella retta. È possibile prenotare il servizio alla 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.

### **Bar**

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 è presente un ampio salone comune con zona bar con distributori automatici a disposizione di Ospiti e visitatori, reception, ufficio accoglienza, l'ambulatorio medico, l'ufficio della psicologa e della Coordinatrice dei Servizi, Referente Gestione Qualità, la palestra/fisioterapia, la sala polivalente e i locali parrucchiere e podologa. 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.

## 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. I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti e la loro presenza è incoraggiata e stimolata. I familiari e gli amici possono prendere parte alle attività di animazione e agli eventi organizzati dalla struttura.

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 della struttura.

#### 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 Korian 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 118.

## RETTA

### Tariffe

Retta giornaliera soggiorno lungodegenza:

- Degenza in Convenzione SSR € 66,00
- Degenza in Convenzione SSR Comfort\* € 68,60
- Degenza in Regime Privato a partire da € 97,00 in base al profilo di autonomia
- Degenza in Regime Privato Comfort\* a partire da € 99,60 in base al profilo di autonomia
- Nucleo Alta Protezione Alzheimer in Convenzione SSR € 36,00.

Retta giornaliera soggiorno temporaneo

(in Convenzione ULSS):

- Ricovero riattivativo, Ricovero riabilitativo, Soggiorno di sollievo € 72,00
- Ricovero riattivativo, Ricovero riabilitativo, Soggiorno di sollievo Comfort\* € 74,60.

Retta giornaliera Centro Diurno Integrato € 34,30

Per tutte le tipologie di ricovero è previsto un supplemento di 10,00 € per la camera singola con bagno in camera e 5,00 € per la camera singola con bagno in comune.

La struttura offre diverse possibilità di soggiorno, sia in regime privato sia in convenzione. Le tariffe variano in base alla tipologia di camera e servizio scelto. 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:

- servizi alberghieri (colazione, pranzo, merenda e cena, compresi di bevande, diete personalizzate ed ausilio all'alimentazione);
- servizio di pulizia, sanificazione ambientale e lavanderia piana;
- comfort in ogni camera (servizi igienici privati, riscaldamento regolabile, climatizzatore);
- 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

La retta di degenza del Centro di Servizi non include:

- 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);
- contributi aggiuntivi per gite;
- servizi non previsti dalla normativa vigente.

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 Agenzia di Tutela della Salute.

### **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 verificare la motivazione degli operatori 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. Korian 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.

## INFORMAZIONI UTILI

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

È possibile organizzare eventi presso la struttura 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 all'addetta della 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 vigente normativa in materia di protezione dei dati personali.

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

Sono consentite le uscite degli Ospiti con i parenti 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.

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 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 ogni qualvolta 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 Korian 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 del paziente.

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.









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

**Korian Centro di Servizi Istituto Padre Pio**  
Via Bellavista 16 - 31020 Tarzo (TV)

Tel. +39 0438 925046  
Fax +39 0438 925124

info.istitutopadrepio@korian.it

**[www.korian.it](http://www.korian.it)**