



Residenza Anziani “Giardini del Piave”

CARTA DEI SERVIZI



Edizione ottobre 2023

Residenza Anziani “Giardini del Piave”

Via Giulietta Masina n. 2 - San Donà di Piave (VE)

Tel. 04211890083– segreteria@giardinidelpiave.it

Gentile Signor/Signora,

siamo lieti di presentarLe la Residenza Anziani "Giardini del Piave" - ISVO Srl.

Al fine di soddisfare al meglio i differenti bisogni delle persone fragili, la Struttura offre un'ampia e diversificata tipologia di servizi al territorio. Nello specifico l'offerta comprende accoglienza residenziale per persone non autosufficienti, progetti per dimissioni protette dell'anziano fragile e ricoveri di sollievo temporaneo a sostegno della domiciliarità.

La Carta dei Servizi è il documento che la legge italiana ha voluto prevedere nel processo di innovazione dei rapporti tra istituzioni e cittadino, a garanzia della qualità e delle modalità con le quali i servizi vengono erogati. L'obiettivo è quello di coniugare il miglioramento dell'assistenza con il rispetto per la persona cui questa è rivolta. Essa è pertanto anzitutto una guida ideata per far conoscere l'attività di questo Ente, il personale che vi opera e le modalità di accesso.

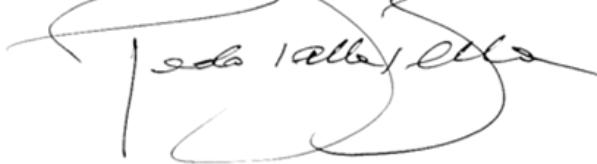
In quest'ottica la Carta dei Servizi rappresenta uno degli strumenti per affermare la centralità del cittadino nel servizio socio-sanitario.

Attraverso questa Carta vogliamo realizzare anche una comunicazione che renda leggibili, assieme ai servizi erogati nella struttura, i principi fondamentali su cui i servizi stessi si fondano: equità di accesso, appropriatezza delle cure, continuità, qualità dell'assistenza.

In virtù delle importanti innovazioni introdotte dal punto di vista organizzativo e a fronte dei nuovi servizi attivati, si è provveduto a redigere il presente documento, tenuto conto che esso costituisce non solo la possibilità per l'utente di poter esercitare consapevolmente il proprio diritto di libera scelta ma anche un importante strumento con cui il cittadino può migliorare la qualità della nostra offerta.

*L'Amministratore Delegato e Direttore Generale
di ISVO Srl*

Dr. Paolo Dalla Bella

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Paolo Dalla Bella', written over a faint circular stamp or watermark.

INDICE

INDICE.....	3
PRESENTAZIONE	3
.....	3
MISSION.....	4
PRINCIPI	4
ORGANIGRAMMA.....	6
RESIDENZA ANZIANI	7
“GIARDINI DEL PIAVE”	7
TIPOLOGIA DI SERVIZI OFFERTI	9
<i>IL SERVIZIO ASSISTENZIALE</i>	9
<i>I SERVIZI SANITARI</i>	9
<i>I SERVIZI SOCIALI E PSICOEDUCATIVI</i>	10
<i>IL SERVIZIO ALBERGHIERO</i>	12
<i>I SERVIZI AMMINISTRATIVI</i>	13
ACCOGLIENZA E PERMANENZA IN STRUTTURA	13
<i>DOMANDA DI ACCESSO</i>	13
<i>ACCOGLIENZA IN STRUTTURA</i>	14
<i>DIMISSIONE</i>	15
<i>RETTA E PAGAMENTI</i>	16
PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI E LORO FAMILIARI	16
MISURE DI TUTELA E GARANZIA	16
<i>TUTELA DELLA PRIVACY</i>	16
<i>SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO</i>	17
<i>ORGANISMO DI VIGILANZA (ODV)</i>	18
DOVE SIAMO E CONTATTI	20

PRESENTAZIONE

Il **1° settembre 2018** si è costituita l'**Impresa Socio-sanitaria Veneto Orientale Srl** (che per brevità d'ora in poi chiameremo "ISVO Srl") come partnership pubblico-privata tra

Socioculturale S.C.S. e IPAB “Monumento ai caduti in guerra”, società a responsabilità limitata che da tale data è titolare dei servizi erogati dal Centro Servizi Anziani “Monumento ai caduti in guerra”.

ISVO srl è ente gestore anche della Residenza Anziani “**Giardini del Piave**” Residenza nuova costruzione da 120 posti letto per anziani non autosufficienti, sita in Via Masina 2, a San Donà di Piave (VE).

MISSION

La Mission di ISVO srl è il raggiungimento e il mantenimento del migliore livello possibile della qualità della vita degli Ospiti residenti nelle strutture, valorizzando ogni risorsa psico-fisica e ogni potenzialità residua, al fine di favorire l'autonomia e le relazioni familiari e sociali.

Tale obiettivo viene perseguito attraverso un approccio globale alla persona, con interventi mirati ai bisogni di ciascun Ospite, sia dal punto di vista socio-sanitario che relazionale, mediante l'attività costante di diverse figure professionali (infermieri, operatori socio-sanitari, medici, psicologi, educatori, assistenti sociali, fisioterapisti e logopedisti, coordinatori) senza trascurare il coinvolgendo dei familiari.

La strategia aziendale punta a una politica di sistema che ha come fondamenti: la qualità, l'attenzione all'unicità dell'Ospite, la condivisione delle scelte organizzative, il lavoro d'equipe e la sinergia tra il riconoscimento dei bisogni del territorio e la loro soddisfazione.

PRINCIPI

ISVO srl ispira le sue attività al rispetto dei seguenti principi:

CENTRALITA' DELL'OSPITE

L'intento di ISVO srl è quello di creare all'interno delle strutture un'atmosfera accogliente e familiare, in relazione alle particolarità dell'Ospite, ponendolo sempre come riferimento delle cure e dell'assistenza fornite in base alle sue individuali e personali necessità.

UGUAGLIANZA

I servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti gli utenti. Nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. Sono inoltre favorite pratiche dirette alla soddisfazione di esigenze personali di carattere culturale-linguistico, nel momento dell'inserimento e durante la permanenza della persona nelle Strutture.

IMPARZIALITÀ E OBIETTIVITÀ

Ogni persona che presta un servizio all'interno dell'Ente opera con imparzialità, obiettività e giustizia al fine di garantire un'adeguata assistenza agli Ospiti.

DIRITTO DI SCELTA

Ogni ospite, in qualunque momento della sua permanenza in Struttura, ha diritto di veder riconosciuta e promossa la propria autonomia. Le diverse figure professionali hanno quindi il compito di favorire e stimolare le scelte e di conseguenza il maggior grado possibile di autonomia nelle attività quotidiane, valorizzando le singole potenzialità e le specifiche capacità residue.

VALORIZZAZIONE DEL FAMILIARE COME RISORSA

Isvo srl promuove la partecipazione attiva dei famigliari o caregivers coinvolgendoli attraverso il Comitato degli Ospiti e dei famigliari, attraverso la redazione condivisa del Piano Assistenziale Individualizzato, l'invio di comunicazioni periodiche, la partecipazione alle attività educative di gruppo e momenti di confronto istituzionale volti a valutare proposte e migliorie.

CONDIVISIONE E COLLABORAZIONE

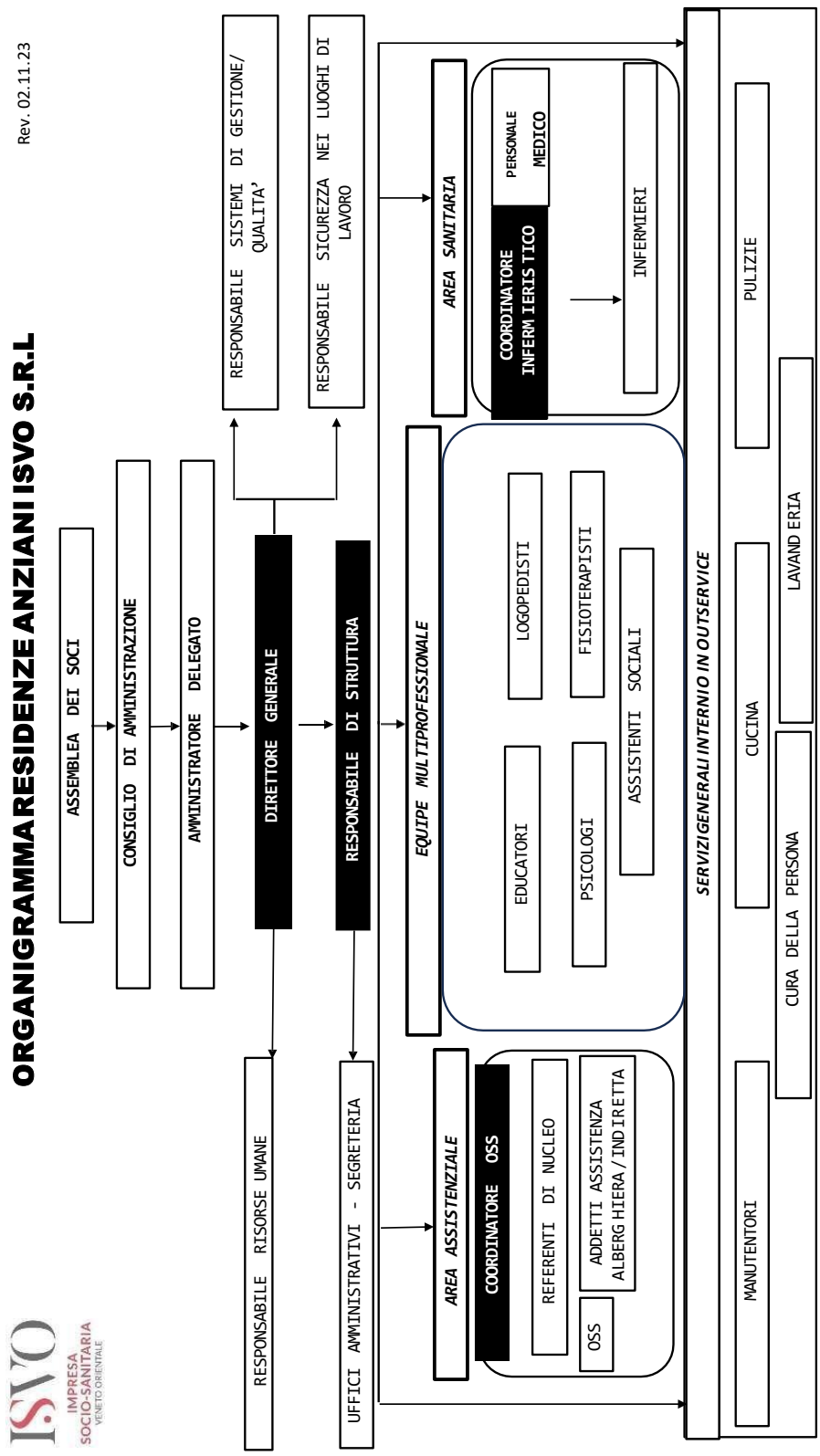
Le strategie aziendali sono attuate e aggiornate in collaborazione con i dipendenti e le loro rappresentanze sindacali, per garantire una buona armonia all'interno dell'ambiente di lavoro. Altresì mission e obiettivi vengono condivisi con i Familiari e gli Ospiti anche attraverso incontri con il Comitato Familiari e Ospiti.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

ISVO srl verifica se gli obiettivi di salute riferiti ai fruitori siano stati raggiunti e se si opera in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili.

ORGANIGRAMMA

Il seguente organigramma si applica alla Residenza “Giardini del Piave” e al “Centro Servizi Monumento ai caduti in guerra” per ciò che concerne i posti letto specificamente dedicati all’anziano non autosufficiente.



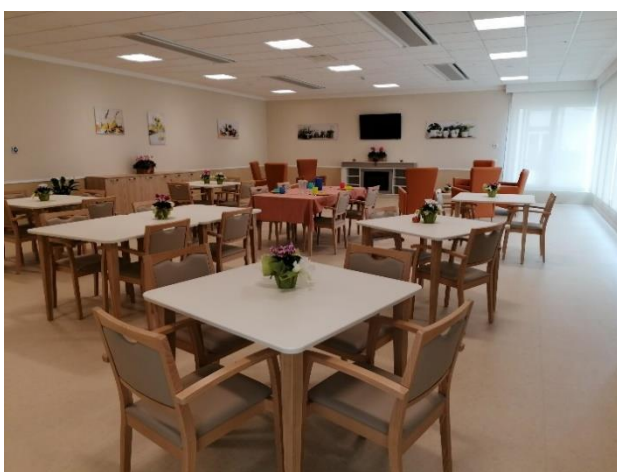
RESIDENZA ANZIANI “GIARDINI DEL PIAVE”

La Struttura è autorizzata dalla Regione Veneto ai sensi della L.R. n. 22 del 2002 e della DGR n. 84 del 2007: può ospitare fino a **120 persone anziane non auto-sufficienti** non assistibili a domicilio in regime privato. E' atteso entro la fine del 2023 l'accreditamento per l'accoglimento degli ospiti in convenzione con impegnativa di residenzialità riconosciuta dalla regione Veneto attraverso l'ULSS .

La Residenza si articola su due piani (piano terra e primo piano) dello stesso stabile sito in via Masina n.2, a San Donà di Piave (VE) ed è organizzata in reparti o **nuclei**, ciascuno identificato con il nome di un Parco, in omaggio ai Giardini di San Donà di Piave (Nucleo “Fellini”, Nucleo “Europa”, Nucleo “Benjamin”, Nucleo “Parco Delle Rose”).



La Residenza è dotata di un arredo adeguato al fabbisogno degli ospiti non autosufficienti; le camere sono fornite di sollevatori per ospiti con gravi limitazioni alla mobilità, di letti elettrici con diversa opzione di regolazione, provvisti di sponde e di comando per regolare la posizione della testiera e della pediera, nonché di vari componenti d'arredo adeguati ai diversi reparti. Tutte le stanze sono dotate di un bagno interno attrezzato e sono fornite di un impianto di condizionamento e della TV. I letti hanno a disposizione un campanello di chiamata per richiedere l'intervento degli operatori sociosanitari.



All'interno della struttura ci sono gli ambulatori infermieristici di riferimento per i vari reparti e sale riservate a eventi e attività di incontro-socializzazione e animazione. Ci sono due giardini attrezzati e fruibili da persone con demenza. Ciascun reparto dispone di una sala da pranzo. Al piano terra si trovano la cucina e la lavanderia, che sono locate in zona centrale per

poter servire comodamente tutta la struttura.

Una stanza sensoriale "SNOEZELEN" è a disposizione di tutte le persone ospitate e consente di rilassarsi ripristinando l'equilibrio psico-fisico attraverso l'utilizzo di materiali morbidi, effetti luminosi, colori, suoni e profumi. L'utilizzo di tali tecniche terapeutiche-riabilitative prevede un approccio multisensoriale al mondo interno, affinché la persona raggiunga il proprio ben-essere. Vi è inoltre la possibilità di utilizzare la vasca "SNOEZELEN" per stimolare a livello sensoriale gli anziani durante il bagno, specialmente coloro che presentano demenza e disturbi del comportamento e che possono presentare difficoltà maggiori durante il momento dell'igiene.

Infine, è presente un'ampia palestra dotata di parallele, spalliere, cyclette, pedaliera e attrezzatura per il mantenimento e la riabilitazione delle abilità motorie dell'anziano.





TIPOLOGIA DI SERVIZI OFFERTI

I servizi offerti sono di tipo:

assistenziale, sanitario, sociale, psicologico/psicoterapeutico, educativo, riabilitativo, alberghiero, spirituale, cura della persona, volontariato.

IL SERVIZIO ASSISTENZIALE

Il servizio di assistenza svolto dagli operatori sociosanitari riguarda la cura della persona finalizzata a soddisfare i bisogni primari, dall'igiene personale alla vestizione, dall'aiuto nel mangiare alla mobilizzazione.

Tale servizio viene svolto dagli Operatori Socio Sanitari (OSS) organizzati in gruppi di lavoro stabili per ogni modulo, per dare continuità alla relazione con il singolo ospite e favorire un clima confidenziale, familiare e rispettoso. L'assistenza alla persona privilegia sempre le attività che favoriscono il mantenimento il più a lungo possibile delle capacità di autonomia nella vita quotidiana della persona anziana. Se necessario gli operatori accompagnano gli Ospiti alle attività svolte da altri servizi (riabilitazione, animazione, parrucchiere, ecc.)

I SERVIZI SANITARI

Medicina generale

Medici di Medicina Generale (MMG) prestano la loro attività in struttura con compiti di diagnosi, cura, prevenzione e riabilitazione. In particolare: accogliimento dell'ospite nella struttura, con valutazione e compilazione del diario clinico al primo accesso del medico; visita medica generale periodica dell'ospite durante tutta la permanenza in struttura, con cadenza minima mensile, e comunque immediata ad ogni richiesta del personale

infermieristico; prescrizione di accertamenti diagnostici; prescrizione visite specialistiche; prescrizione di farmaci; rilascio di certificazioni; compilazione del diario clinico e il suo costante aggiornamento;

I medici garantiscono la loro presenza in servizio in prestabilite fasce orarie nei giorni feriali e nei giorni prefestivi su turno. Durante la notte e nei giorni festivi, l'assistenza medica è garantita dal Servizio di Continuità Assistenziale (*ex* Guardia Medica) che si attiva su segnalazione del personale infermieristico. I medici sono presenti in struttura in un orario consultabile e sono a disposizione degli ospiti e dei familiari per eventuali richieste, informazioni o chiarimenti.

Servizio infermieristico

Il servizio è attivo 24 ore al giorno, è organizzato in gruppi di lavoro operativi nei vari nuclei e opera secondo specifici protocolli. L'infermiere della Residenza è un riferimento costante per gli ospiti, nel loro quotidiano e nella loro cura sanitaria.

La gestione del personale infermieristico è in carico al Coordinatore Infermieristico, il quale assicura che l'operato degli stessi venga erogato nel rispetto di protocolli sanitari validati scientificamente e delle procedure aziendali.

Servizio di fisioterapia

Il servizio di fisioterapia è garantito nella Residenza da personale professionista . Ha lo scopo di mantenere e migliorare il grado di autonomia degli ospiti attraverso prestazioni di prevenzione e di riabilitazione individuale e/o di gruppo, anche in collaborazione con altre figure professionali.

L'attività può essere svolta sia in palestra che nelle singole stanze, oppure utilizzando i luoghi comuni, a seconda delle necessità dell'ospite.

Servizio di assistenza logopedica

Il servizio di assistenza logopedica è svolto da personale professionista che si occupa dei problemi e dei disturbi legati alla deglutizione, fornendo valutazioni, strategie e formazione specifica al personale assistenziale. Inoltre lavora sulla prevenzione e sulla rieducazione dei disturbi foniatrici e del linguaggio attraverso interventi individuali e di gruppo.

I SERVIZI SOCIALI E PSICOEDUCATIVI

Servizio sociale

L'Ufficio di Servizio sociale segue gli inserimenti in Centro Servizi. Dal primo contatto con l'utenza, per informazioni e primo orientamento della domanda, all'accoglienza e successivamente all'inserimento in struttura.

Nei primi colloqui vengono fornite le informazioni sulle modalità di presentazione della domanda per l'accesso alla Struttura, i servizi e le attività offerte e relativi costi.

Successivamente l'Assistente Sociale acquisirà tutte le informazioni necessarie per la conoscenza complessiva della condizione e dei bisogni della persona per una presa in carico del servizio, favorendo le modalità di inserimento che tengano conto della storia personale, le abitudini, l'ambiente di vita e la necessità del mantenimento del legame con la sua famiglia.

Collabora con le altre figure professionali per la gestione delle problematiche di inserimento e di convivenza degli ospiti.

Svolge un'attività di collegamento, di rete tra i servizi offerti dalla struttura ed il territorio (servizi territoriali di base comunali, e specialistici delle Aziende Sanitarie, Distretti socio-sanitari di base, altri Centri Servizi Residenziali, Tribunale (collaborazione con gli Amministratori di Sostegno degli ospiti, ecc).

L'assistente sociale partecipa inoltre, assieme alle altre figure professionali, alle Unità di valutazione Multidimensionali Interne e Distrettuali per coloro che hanno scelto questa Struttura come prima preferenza.

Servizio educativo

Il servizio educativo è svolto da educatori professionali, in collaborazione con altre figure professionali, con i familiari ed i volontari.

Gli obiettivi del servizio sono: favorire le relazioni tra ospiti all'interno del Centro Servizi; promuovere i rapporti con la famiglia e con il territorio; seguire interventi personalizzati, con progetti specifici, rispondenti ai bisogni dei singoli ospiti. Le attività proposte sono ergo terapeutiche, ludico/ricreative, culturali, con l'obiettivo di stimolare nell'ospite la creatività, la motricità, la socializzazione e, in generale, per il mantenimento delle abilità fisiche e di memoria ancora conservate.

Il servizio si occupa dell'organizzazione di feste in occasione di ricorrenze particolari e di festeggiamenti mensili per i compleanni degli ospiti, nonché delle uscite per gite e per il locale mercato settimanale.

Servizio psicologico/psicoterapico

Il servizio psicologico è attivo nel Centro Servizi ed è volto a garantire il benessere degli ospiti che accedono alla struttura e dei loro familiari, oltre che al sostegno del personale di assistenza.

Gli psicologi collaborano con le altre figure professionali nel delicato momento dell'inserimento dell'Ospite, nella fase di ambientamento e successivamente di convivenza, al fine di permettere una buona qualità di vita all'Ospite che vive nella nostra struttura; valutano eventuali problematiche cognitive, affettive, comportamentali e relazionali che caratterizzano l'Ospite e propongono e attuano interventi mirati a risolverle o comunque a ridurre l'impatto sulla qualità della vita dell'ospite; stabiliscono una relazione significativa con l'Ospite, attraverso il colloquio psicologico, al fine di comprendere, cognitivamente ed emotivamente, i suoi vissuti, e

fornirgli così un adeguato supporto psicologico; favoriscono l'inserimento e la partecipazione dell'Ospite alle attività educative.

Cura della persona: servizio di parrucchiera e pedicure

Gli Ospiti possono usufruire di un servizio di un taglio e di una messa in piega al mese, incluso nella retta.

Tale servizio, fornito direttamente in Struttura per evitare lo spostamento degli ospiti, è svolto da una parrucchiera professionista.

In base a specifiche esigenze dell'Ospite è possibile inoltre usufruire di ulteriori servizi di parrucchiera e di pedicure, a proprio carico, su prenotazione.

Assistenza spirituale

All'interno della Residenza vi è un luogo di culto utilizzato per lo svolgimento delle funzioni.

Le persone ospitate possono richiedere l'assistenza spirituale dei propri Ministri avvertendo anticipatamente il Responsabile di Struttura.



IL SERVIZIO ALBERGHIERO

La Residenza offre i seguenti servizi alberghieri:

Servizio di ristorazione

La Residenza è dotata di una cucina interna ben attrezzata offrendo menù diversificati in base alla stagione, prevedendo menù particolari per le festività nonché rispettando le indicazioni mediche e le preferenze personali degli ospiti.

Servizio guardaroba e lavanderia

La Residenza mette a disposizione degli ospiti la biancheria piana e un servizio di lavaggio degli indumenti personali attraverso la lavanderia interna.

I SERVIZI AMMINISTRATIVI

Il personale amministrativo e di segreteria è presente in struttura dal lunedì al venerdì nelle fasce orarie 8.30 - 13.00 e 14.00 - 17.00 e al sabato dalle 8.30 alle 12.00.

Il personale amministrativo risponde ai famigliari in merito alla gestione economico-finanziaria, alla quantificazione mensile delle rette e di ogni altro adempimento conseguente, agli affari generali, alla gestione del personale, dei fornitori, degli approvvigionamenti e del protocollo.

Annualmente il personale amministrativo rilascia la dichiarazione delle spese sanitarie sostenute dall'ospite o dal familiare per la relativa detrazione in sede di dichiarazione dei redditi.

ACCOGLIENZA E PERMANENZA IN STRUTTURA

DOMANDA DI ACCESSO

L'accesso al Centro Servizi è disciplinato da apposite norme della Regione Veneto e dell'Azienda ULSS 4 Veneto Orientale e può avvenire in modalità convenzionata o in regime privato.

In regime convenzionato

Per avere informazioni sulle regole di accesso in convenzione, il cittadino può rivolgersi al Servizio Sociale della Residenza, all'Ufficio dei Servizi Sociali del Comune di residenza dell'interessato o allo sportello Unico Integrato presente nel territorio.

Una volta trasmessa la domanda di accoglimento in Centro Servizi per non autosufficienza al Distretto Socio Sanitario dell'Azienda ULSS, il Distretto attiva un'equipe (Unità Valutativa Multi Dimensionale Distrettuale, cd. U.V.M.D.) per avviare la valutazione multidimensionale dei bisogni della persona, utilizzando la scheda S.Va.M.A. (Scheda di Valutazione Multidimensionale dell'Anziano). I risultati della valutazione S.Va.M.A. sono sintetizzati in un profilo di non autosufficienza e in un punteggio sintetico di gravità. Il cittadino viene pertanto inserito in una graduatoria unica, regolata dal Registro Unico della residenzialità attivo in ogni Azienda Sanitaria; tale Registro è lo strumento che consente la gestione e il monitoraggio costante delle impegnative di residenzialità ed è gestito in forma unitaria dall'Azienda ULSS.

L'ingresso in Centro Servizi segue l'ordine della graduatoria unica gestita dalla Direzione Sociale dell'Azienda ULSS. Il Centro Servizi provvede a provvede di conseguenza a contattare l'avente diritto assegnatario del posto in convenzione, su segnalazione della Centrale Operativa Territoriale (COT) dell'Azienda ULSS 4, incaricata nell'assegnazione delle impegnative di residenzialità ai Centri Servizi.

I familiari e, se possibile, anche l'interessato, sono invitati prima dell'ingresso a visitare il reparto e la camera assegnata.

In regime privato

L'accoglienza in Residenza non è legato ad una graduatoria gestita dall'Ulss ma gestita secondo il criterio temporale di presentazione della domanda, salvo situazioni di emergenza o di particolare urgenza.

L'accesso temporaneo in regime privato può essere previsto sia per garantire periodi di sollievo per l'utente e i familiari o dopo un episodio acuto o per dare la possibilità all'anziano e alla famiglia di sperimentare una forma di assistenza comunitaria alternativa al domicilio, sia in attesa del posto in convenzione per sgravare la famiglia di un carico assistenziale elevato.

Per tutte le informazioni relative all'ingresso dell'ospite è possibile rivolgersi all'Assistente Sociale della Residenza. I contatti sono riportati nell'ultima sezione della Carta Servizi.

ACCOGLIENZA IN STRUTTURA

L'accoglienza in Struttura è un momento particolarmente delicato, sia per l'Ospite, sia per i Familiari ed è importante che vi sia un accompagnamento in questo momento di passaggio dalla propria abitazione alla nuova residenza. Sono comportamenti e azioni che vengono attuati per diminuire il disagio che questo cambiamento normalmente comporta. La persona fragile, compatibilmente con le sue condizioni psico-fisiche, deve essere informata dai familiari ed essere consenziente del suo ingresso in struttura residenziale. Prima dell'ingresso l'Assistente Sociale fornisce un quadro conoscitivo del nuovo Ospite sia all'equipe di professionisti del Centro Servizi (Medico, Psicologo, Logopedista, Fisioterapista, Educatore) sia al reparto dove la persona verrà accolta. Per facilitare la conoscenza dell'Ospite al personale del Reparto cui è stato assegnato viene trasmessa una scheda di ingresso, informatizzata e in forma cartacea.

Sia durante l'ingresso, sia nell'arco della permanenza dell'Ospite in struttura, il Centro Servizi considera la presenza dei familiari un'indispensabile risorsa per il benessere psico-fisico dell'Ospite, stimolando in ogni modo il loro coinvolgimento attraverso visite e partecipazione alle attività comunitarie e a momenti di condivisione con tutta l'equipe.

La giornata tipo dell'Ospite

Al mattino, verso le ore 7.00, il personale di assistenza inizia con l'alzata degli Ospiti: l'operatore provvede all'igiene e cura personale, all'abbigliamento, al servizio della colazione nella sala da pranzo o a letto e al riordino della stanza.

Nell'arco della mattinata vengono svolte le attività di assistenza di base, sanitaria-infermieristica (somministrazione terapia, medicazioni, interventi nutrizionali, rilevazione parametri vitali, etc.), di fisioterapia individuale, educativa e di animazione all'interno della struttura e/o esterna (uscite in città o gite).

Tra le ore 11.40 e le 12.30 viene servito il pranzo e dopo il pranzo, l'ospite, se lo desidera, viene accompagnato in camera e messo a letto per il riposo pomeridiano.

A ogni pasto il personale presta aiuto nell'alimentazione o provvede ad imboccare l'Ospite, attenendosi alle indicazioni fornite dalla logopedista riguardo alla consistenza degli alimenti.

Successivamente al riposo è servita una leggera merenda e varie bevande calde o fresche e riprendono le attività educative di animazione.

La cena è prevista intorno alle ore 18.00. Gli operatori, dopo la cena, provvedono alla messa a letto degli Ospiti e gli infermieri somministrano le eventuali terapie.

La somministrazione di liquidi è effettuata più volte durante la giornata in base al bisogno di ogni singolo Ospite, come prevenzione del rischio di disidratazione, previsto da protocollo.

Nel corso della notte è presente il personale assistenziale e infermieristico. Il personale interviene al bisogno nel cambio dei panni, all'eventuale mobilitazione, alla supervisione e al controllo delle condizioni dell'Ospite.

Durante la giornata il personale provvede all'accompagnamento degli Ospiti in difficoltà nei trasferimenti interni alla struttura. Per coloro che sono allettati o con scarsa o assente capacità di movimento, il personale provvede alla mobilitazione e alla posturazione, al fine di evitare il rischio di piaghe da decubito o di altre patologie derivate dall'allettamento. Questi interventi sono programmati di norma con periodicità costante, di giorno e di notte, per evitare la compressione delle parti del corpo maggiormente a rischio di arrossamento o di piaga, secondo un piano di mobilitazione e posturazione.

Il personale di assistenza esegue il bagno all'Ospite in una vasca-doccia e solo in situazioni particolarmente gravi il bagno è effettuato a letto o utilizzando ausili specifici quali, ad esempio, la barella-doccia. Il bagno e l'igiene personale sono momenti particolarmente intimi della vita dell'Ospite e, in quanto tali, si svolgono in un clima di rispetto e attenzione alla sua dignità.

La gestione dell'incontinenza avviene attraverso un progetto personalizzato che tiene conto del tipo di incontinenza, dei presidi più adeguati e dei possibili interventi di prevenzione e/o riabilitazione sfinterica.

DIMISSIONE

Gli ospiti possono essere dimessi, sentito il parere dell'equipe multi-disciplinare, a giudizio insindacabile del Direttore Generale, nei seguenti casi:

- per morosità pari a un mese nel pagamento della retta, salvo situazioni straordinarie, previo parere del Consiglio d'Amministrazione;
- qualora il comportamento sia causa di turbativa alla vita di comunità;
- qualora subentrino necessità assistenziali o sanitarie a cui l'organizzazione del Centro Servizi non può far fronte;

- per conclusione del ricovero temporaneo.

Per il preavviso di dimissione si rimanda integralmente al contratto di accoglienza.

RETTA E PAGAMENTI

Le rette sono determinate annualmente dal Consiglio di Amministrazione di ISVO Srl, sia per gli ospiti in convenzione sia per gli ospiti privati, e si differenziano in base al profilo assistenziale. La retta per l'utenza privata è diversificata a seconda della tipologia di stanza occupata (singola o doppia)

La fattura mensile può essere ritirata a mano presso il Centro Servizi o ricevuta via email, comunicando i propri riferimenti in sede di firma del contratto di accoglienza; tempi e modalità di pagamento della fattura sono parimenti indicati nel contratto sottoscritto in fase di ingresso in struttura.

Le rette sono riportate nell'allegato "Informativa Rette".

PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI E LORO FAMILIARI

La Carta dei Servizi, oltre ad essere strumento di conoscenza dei servizi offerti, è strumento di tutela degli utenti.

Gli strumenti specifici che questa struttura adotta per tutelare i diritti degli utenti e dei loro familiari sono il Questionario di soddisfazione per l'ospite e per il familiare, il Modulo Suggerimenti e Reclami, e il Comitato Familiari e Ospiti: tutti questi strumenti trovano descrizione nel Regolamento interno di struttura.

La rappresentanza degli Ospiti e dei loro Familiari

ISVO Srl considera la famiglia di ogni anziano una risorsa da valorizzare e da sostenere affinché continui a svolgere questo ruolo anche dopo che si sia verificata l'accoglienza in struttura; ciò è favorito attraverso la possibilità di effettuare visite al proprio caro, anche con modalità che tengano conto delle necessità dei familiari, ma anche attraverso il coinvolgimento nelle attività di animazione comunitarie, la partecipazione a eventi o a uscite.

MISURE DI TUTELA E GARANZIA

TUTELA DELLA PRIVACY

La Struttura assicura che il trattamento dei dati personali, compresi i dati sensibili e sullo

stato di salute degli interessati, sia conforme al GDPR 679/2016 e alle misure di sicurezza del Disciplinare Tecnico Allegato B).

I dati personali forniti, vengono trattati esclusivamente per le finalità istituzionali nel rispetto della normativa vigente in materia sociosanitaria assistenziale. In particolare le principali finalità della raccolta dati sono relative a:

- gestione amministrativa;
- cura dell'ospite e gestione dei rapporti relativi a eventuali ricoveri ospedalieri;
- riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune e/o l'eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione per gli ospiti non autosufficienti in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN) come previsto da legge regionale.

I dati vengono conservati a norma di legge per 10 anni dalla fine del trattamento. Nessun tipo di informazione di ordine amministrativo, contabile, sanitario-assistenziale fornita a voce, mezzo telefono o via mail non può venir comunicata a persone diverse dal garante e comunque a solo a familiari chiaramente individuati dal personale specificamente autorizzato dalla struttura a fornire tali informazioni.

Al momento dell'ingresso dell'Ospite in Centro Servizi viene richiesta l'autorizzazione alla pubblicazione delle immagini riprese in modo occasionale nello svolgimento delle attività della Struttura nell'ambito di manifestazioni, per scopi promozionali, didattici, di informazione. Le immagini, le foto e le riprese vengono controllate prima della pubblicazione in modo tale che non compaiano situazioni che ledono la dignità della persona, situazioni non pertinenti all'oggetto e allo scopo della ripresa.

Titolare del trattamento dei dati personali è l'Impresa Socio-sanitaria Veneto Orientale (ISVO) Srl, nella persona del rappresentante legale.

SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO

La Gestione della salute e della sicurezza sul lavoro costituisce parte integrante della gestione di ISVO Srl. La gestione di una struttura residenziale socio-sanitaria implica, infatti, delle attenzioni particolari sugli adempimenti normativi da applicare in materia di Salute e Sicurezza sui Luoghi di Lavoro, come ad esempio la certificazione degli impianti elettrici, la verifica di messa a terra, la verifica e il controllo dei presidi antincendio, il mantenimento del Certificato di Prevenzione Incendi, la formazione costante del personale.

Tutto questo parte da una opportuna "cultura della sicurezza sui luoghi di lavoro" che è esplicitata molto bene dalla normativa attualmente in vigore che cita *"ogni lavoratore deve prendersi cura della propria salute e sicurezza e di quella delle altre persone presenti sul luogo di lavoro, su cui ricadono gli effetti delle sue azioni o omissioni, conformemente alla formazione, alle istruzioni fornite dal datore di lavoro"*.

ORGANISMO DI VIGILANZA (ODV)

Il Decreto Legislativo 231 del 2001 ha introdotto nell'ordinamento italiano un regime di responsabilità amministrativa (riferibile sostanzialmente alla responsabilità penale) a carico degli enti per alcune fattispecie di reato commessi o tentati nell'interesse o vantaggio degli stessi da parte di:

- persone fisiche che rivestano funzioni di rappresentanza, amministrazione o direzione degli enti stessi o di una loro unità organizzativa dotata di autonomia finanziaria e funzionale;

- persone fisiche che esercitino, anche di fatto, la gestione o il controllo degli enti medesimi;
- persone fisiche sottoposte alla direzione o alla vigilanza di uno dei soggetti sopra indicati.

ISVO Srl è dotata di apposito modello di organizzazione, gestione e controllo secondo quanto disposto dal Decreto succitato e ha nominato l'**Organismo di Vigilanza (ODV)**, ovvero il soggetto responsabile di sorvegliare e di verificare regolarmente l'efficacia e l'applicabilità del Modello.

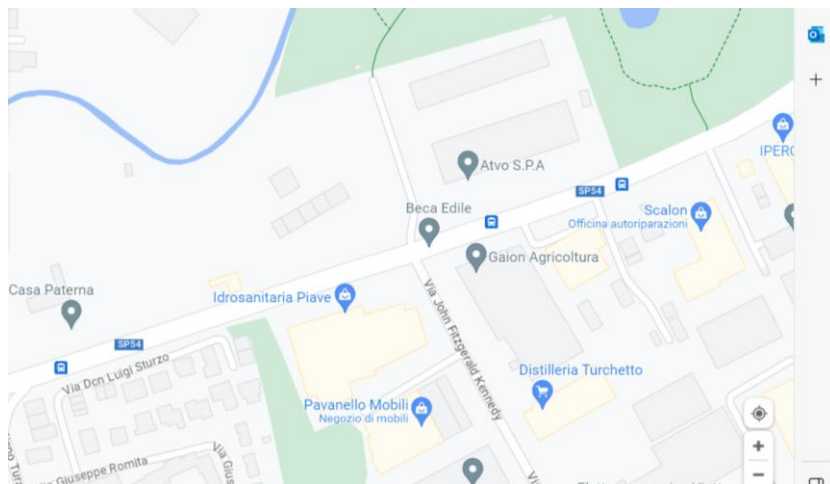
DOVE SIAMO E CONTATTI

La sede legale di Isvo Srl è in via San Francesco 11. L'azienda sociosanitaria di afferenza è l'Azienda ULSS 4 Veneto Orientale. **La Residenza "Giardini del Piave" è ubicata in Via Giulietta Masina n. 2 a San Donà di Piave (VE).**

I riferimenti informativi e attraverso cui prendere contatto sono:

Telefono: 3492984066 (Direzione) / 3318687326 (Assistente Sociale)

Indirizzi mail: direzione@giardinidelpiave.it; assistentesociale@giardinidelpiave.it



Ulteriori informazioni sono reperibili al sito
www.giardinidelpiave.it