

CASA DI RIPOSO “DOMENICO CARDO”



CASA DI RIPOSO – CENTRO SERVIZI A MEDIA INTENSITÀ EX RSA- RSA DISABILI EX OP -
HOSPICE - SEZIONE S.V.P.

CARTA DEI SERVIZI

CENTRO SERVIZI PER ANZIANI

“ SANTA TERESA ”

(EX RSA)

Approvato con delibera n. 17 del 16/06/2025

Ente di appartenenza IPAB “Domenico Cardo”
Via Cardo, 19 – 21 - COLOGNA VENETA – Vr
Tel. 0442-411466 - Fax 0442-411404 - Cod.Fisc. 82000770238
e-mail – amministrazione@cdrcardo.it
sito: www.cdrcardo.it



Gentile Cliente,

*desideriamo presentarLe la Carta dei Servizi della **ex RSA, ora Centro Servizi per anziani non autosufficienti, denominato “Santa Teresa”** di Cologna Veneta.*

Si tratta di uno strumento che Le faciliterà la conoscenza della nostra struttura, dei servizi e degli obiettivi che ci siamo posti.

Si tratta di una dichiarazione “trasparente”, che la Struttura si impegna ad aggiornare periodicamente attraverso un lavoro di confronto continuo con gli ospiti, i familiari e i dipendenti.

Con l’augurio che possano esserLe graditi i nostri servizi, porgiamo cordiali saluti.

Il Consiglio di Amministrazione

PRESENTAZIONE DEL CENTRO SERVIZI PER ANZIANI “ SANTA TERESA “

La struttura nasce come RSA - Residenza Sanitaria Assistita - dalla convenzione tra due Enti, I.P.A.B. “Domenico Cardo” e AULSS 9 Scaligera e diviene nel 2018 Centro Servizi per anziani, con posti letto di media intensità denominato “ Santa Teresa “

Da oltre venti anni la Struttura accoglie persone non autosufficienti, affetti da patologie cronico-degenerative a tendenza invalidante, che non sono in grado di vivere presso il loro domicilio e che richiedono assistenza continuativa.

Vengono offerti l’assistenza sanitaria di base, di primo e secondo livello, i trattamenti riabilitativi, l’assistenza diretta per lo svolgimento di tutte le attività della vita quotidiana ed il coinvolgimento in attività sociali e ricreative.

Oggi il Centro Servizi S. Teresa, rispondendo alle esigenze degli anziani che esprimono bisogni complessi e sempre più differenziati, rappresenta per il territorio una fondamentale risorsa e valorizza la rete dei servizi socio-sanitari e assistenziali.

PRINCIPI SULL’EROGAZIONE DEL SERVIZIO

EGUAGLIANZA

L’erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dei clienti, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato.

L’eguaglianza va intesa come divieto di qualsiasi discriminazione, non giustificata, e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni dei clienti.

Il Centro Servizi fa proprio tale principio, considerando ciascun cliente come unico e programmando le attività in modo personalizzato, mediante piani assistenziali e terapeutici individualizzati.

IMPARZIALITÀ

I soggetti erogatori hanno l’obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti dei clienti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Il Centro S. Teresa fa proprio tale principio, garantendo che il personale in servizio operi con trasparenza ed onestà.

CONTINUITÀ

L’erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni.

Il Centro Servizi fa proprio tale principio garantendo un servizio di assistenza continuativo, 24 ore su 24.

Esistono precisi momenti di verifica dell’andamento dei piani individualizzati, che consentono di garantire la necessaria continuità alle prestazioni socio-assistenziali e sanitarie e, allo stesso tempo, di mantenere costantemente aggiornati i piani assistenziali individualizzati (PAI), in funzione dei cambiamenti nello stato di salute dell’ospite.

PARTECIPAZIONE

I soggetti erogatori devono garantire la partecipazione del paziente alla prestazione.

Il paziente, infatti, ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Può formulare egli stesso suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Il Centro Servizi fa proprio tale principio, coinvolgendo e responsabilizzando l’ospite nella

realizzazione dei piani individualizzati, informando i familiari sugli obiettivi di salute, Il tutto nel rispetto della riservatezza dei dati personali dei pazienti, tra operatori e professionisti da un lato e pazienti e famigliari dall'altro.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia.

Il Centro S. Teresa fa propri sia il principio di efficacia, verificando periodicamente se gli obiettivi di salute relativi all'ospite siano stati o meno raggiunti, sia quello di efficienza, verificando costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi di salute.

MISSION

La Mission Centro Servizi "Santa Teresa" è rivolta a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata al paziente non autosufficiente, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con i servizi del territorio.

Ne deriva un impegno continuo volto a:

- a) definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multiprofessionali, progetti di intervento personalizzati, anche attraverso l'ausilio di strumenti informatizzati che garantiscano il monitoraggio continuo dell'evoluzione socio-sanitaria;
- b) perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando o sviluppando le capacità funzionali residue della persona;
- c) garantire al cliente un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, effettuando una formazione continua del personale al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale

LA STRUTTURA

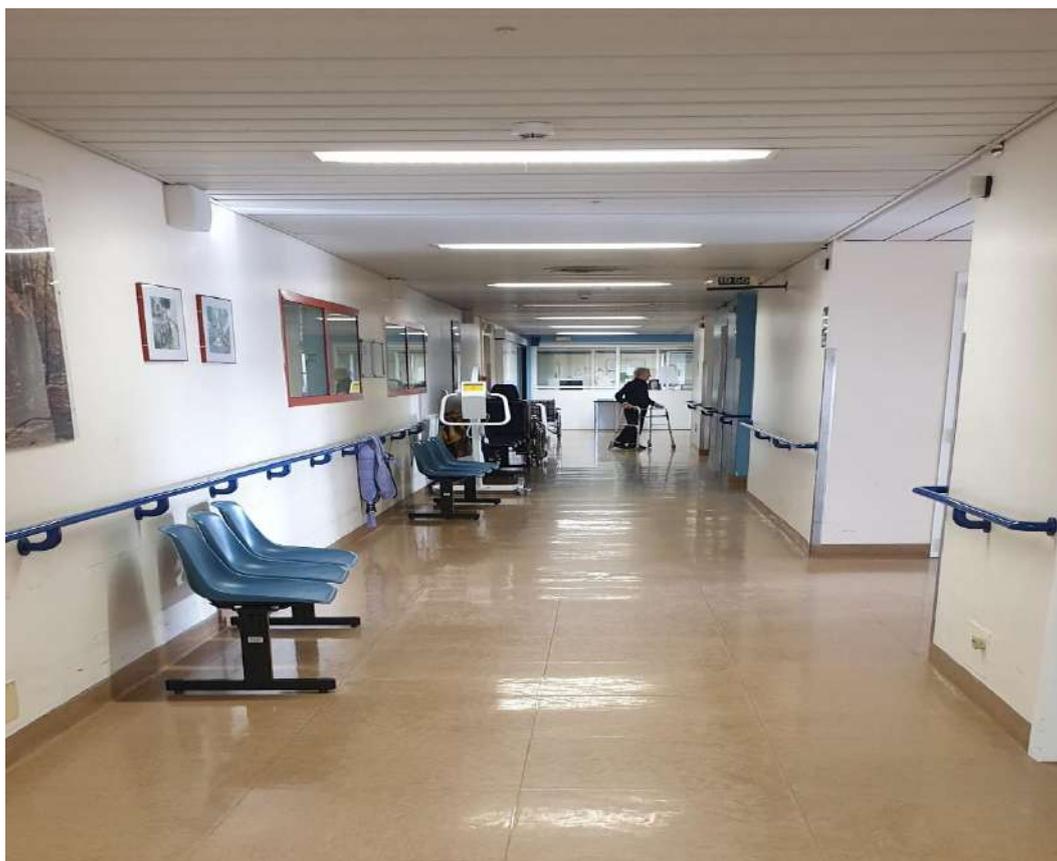
Il Centro Servizi "Santa Teresa" è ubicato in via Rinascimento n. 20 a Cologna Veneta ed occupa il terzo piano dell'ex Ospedale Civile, ora Centro Sanitario Polifunzionale, situato nelle immediate vicinanze del centro cittadino.

Il piano comprende 55 posti letto suddivisi in 50 letti di media intensità e 5 posti letto per la sezione SVP

Le stanze sono a 2 o 4 letti, ognuna con relativo bagno.

All'ingresso è presente un'area comune dove sono situati gli uffici, le due palestre, lo studio medico, la guardiola infermieri, bagni e la camera mortuaria.

Si divide in due corridoi, denominati ala A e ala B, dove sono presenti rispettivamente nr. 6 camere, sezione SVP, sala pranzo e TV, sala ricreativa, guardiola Infermieri e OSS, mentre, nel corridoio ala B, nr. 9 camere, sala pranzo e TV, ambulatorio infermieristico



In ogni ala sono inoltre presenti bagni, cucina e locali di servizio.
Gli spogliatoi per il personale e la lavanderia sono situati al piano sotterraneo.

I collegamenti verticali sono assicurati da scale interne e da nr. 7 ascensori.



CAMERE

Tutte le stanze di degenza sono provviste di arredi studiati specificatamente per strutture socio assistenziali quindi con particolari attenzioni tecniche e morfologiche, atte a soddisfare esigenze di assoluta funzionalità e sicurezza

Ciascuna stanza è dotata di letti meccanici ad altezza variabile, a tre snodi, comodini, armadi, sedia e tavolino.



FIGURE PROFESSIONALI E SERVIZI OFFERTI

L'Equipe multidisciplinare del Centro Servizi " Santa Teresa " è composta da :

- Medico di base
- Infermieri professionali,
- Operatori addetti all'assistenza,
- Fisioterapista
- Psicologa,
- Educatore professionale,
- Logopedista
- Assistente sociale.

Tutte le figure professionali, a vario titolo e competenza, concorrono al soddisfacimento dei bisogni sanitari, psicologici, assistenziali, relazionali e socio-culturali dell'ospite.

Gli interventi pianificati dall'Equipe multidisciplinare e proposti all'interno del Nucleo consistono soprattutto in interventi di carattere medico-infermieristico ma anche di tipo riabilitativo, psico-sociale ed educativo-riabilitativo

ATTIVITÀ SANITARIE

Il servizio medico è garantito da un Medico di Medicina Generale in convenzione, , in collaborazione con il Coordinatore Sanitario del Distretto n. 2 dell'ULSS n.9.

L' orario di presenza del medico e' esposto in apposito spazio all'interno della RSA .

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Il servizio infermieristico è garantito da una équipe di infermieri professionali che forniscono un'assistenza continuativa nell'arco delle 24 ore, secondo turni prestabiliti.

Le prestazioni infermieristiche avvengono secondo protocolli e ogni infermiere è coordinato dalla Coordinatrice Sanitaria

Gli infermieri provvedono al monitoraggio continuo degli ospiti del Centro servizi "Santa Teresa", segnalando al medico qualsiasi loro problema sanitario.

Provvedono alla rilevazione dei parametri vitali degli ospiti stessi, somministrano loro le terapie prescritte ed effettuano eventuali medicazioni, in relazione alle necessità peculiari di ciascun ospite.

ATTIVITÀ DI FISIOTERAPIA

Il servizio riabilitativo è svolto dalla Fisioterapista e si rivolge agli ospiti accolti in struttura con un protocollo che inizia con la VALUTAZIONE D'INGRESSO:

Il paziente viene osservato nelle sue capacità motorie, cognitive di comprensione e collaborazione al fine di progettare un piano di trattamento riabilitativo che comprenda anche eventuali visite di approfondimento con indicazioni specialistiche ortopediche o neurologiche.

La quotidianità del trattamento individuale permette di ottenere risultati sul lungo periodo se il paziente aderisce alle indicazioni date.

Il Progetto Riabilitativo Individuale, viene condiviso in EQUIPE durante la stesura del PAI.

RIEDUCAZIONE FUNZIONALE: Tale attività è rivolta ai pazienti in esiti di frattura/intervento, inizialmente in scarico, prevedendo la mobilizzazione attiva, il rinforzo, esercizi di coordinazione e ripresa del carico graduale e della deambulazione.

DEAMBULAZIONE ASSISTITA: Rivolta ai pazienti già stabilizzati e in fase di mantenimento delle abilità motorie o del ripristino della deambulazione autonoma.

ATTIVITA' MOTORIA PER PAZIENTI CON DECADIMENTO COGNITIVO: Rivolta a quegli ospiti con disorientamento spazio-temporale e decadimento cognitivo che trovano beneficio in attività quali pedaliera, stazione eretta, deambulazione ecc.

ALLINEAMENTO POSTURALE E MOBILIZZAZIONE PASSIVA: allineamento posturale a letto e da seduto del paziente per ridurre i danni provocati dall'immobilità (decubiti e atteggiamenti posturali scorretti). Mobilizzazioni passive lente e graduali in tenuta.

TERAPIE FISICHE E MANUALI: trattamenti volti alla riduzione del dolore/ edema / infiammazione (TENS, diadinamiche, ultrasuoni) anche consigliati dal Fisiatra. Terapia manuale e applicazione di taping drenante, stabilizzante o propiocettivo

AUSILI: Forniti dalla struttura e individuati sull'esigenza dell'ospite per evitare vizi di postura o anchilosi alle articolazioni o comparsa di decubiti da scivolamento. Si favorisce l'autonomia del paziente se ad esempio è in grado di autospingersi in carrozzina, anche con i piedi a terra.

VERIFICA DEGLI OBIETTIVI: Rivalutazione ciclica degli obiettivi riabilitativi, condivisa

con l'equipe e i familiari.



ATTIVITÀ SOCIO - SANITARIE - ASSISTENZIALI

Il servizio assistenziale è garantito nell'arco delle 24 ore dagli operatori presenti in servizio, secondo turni prestabiliti e nel rispetto degli standards regionali.

L'operatore socio-sanitario è una figura professionale che fornisce all'ospite tutta l'assistenza necessaria al compimento delle attività di base della vita quotidiana: igiene e vestizione, uso del wc o gestione degli ausili per l'incontinenza, assunzione dei pasti e ulteriori attività riguardanti la deambulazione o aiuto all'uso di ausili per la deambulazione. Viene curato, inoltre, l'aspetto relazionale operatore/ospite.

Responsabile della qualità del servizio è la coordinatrice degli OSS.

ATTIVITÀ SOCIO-EDUCATIVE

Le attività ricreative e di socializzazione all'interno di una RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale Santa Teresa) per persone anziane è fondamentale per garantire il loro benessere fisico, emotivo e sociale. Ecco alcuni aspetti chiave da considerare:

1. Obiettivi e Principi Guida:

Benessere Olistico: le attività ricreative e di socializzazione contribuiscano al benessere generale dell'anziano, andando oltre la sola assistenza sanitaria.

Mantenimento delle Capacità: le attività socio-educative mirano a preservare le abilità cognitive, motorie e relazionali residue.

Promozione dell'Autonomia: le attività, per quanto possibile, incoraggiano l'indipendenza e la scelta autonoma da parte degli ospiti.

Contrasto all'Isolamento: il ruolo cruciale delle attività mira a prevenire la solitudine e a favorire la creazione di legami sociali.

Rispetto della Biografia Individuale: le attività tengano conto degli interessi, delle passioni e della storia di vita di ciascun ospite.

2. Tipologie di Attività Ricreative:

Attività Manuali e Creative:

Esempi: Laboratori per la realizzazione di addobbi stagionali, disegno, lavori a maglia, giardinaggio.

Benefici: Stimolazione della manualità fine, espressione creativa, senso di realizzazione, rilassamento, fornire orientamento temporale.

Attività Cognitive e Culturali:

Esempi: Gruppi di lettura, giochi di memoria, quiz, tombole culturali, ascolto di musica, lettura quotidiano, rubrica culturale, gruppi memoria.

Benefici: Mantenimento delle funzioni cognitive, stimolazione intellettuale, ampliamento delle conoscenze, rievocazione del passato, senso di appartenenza culturale.

Attività Fisiche Adattate:

Esempi: risveglio muscolare, ballo da seduti, percorsi motori semplici, attività all'aria aperta (uscita in terrazzo, pet therapy).

Benefici: Mantenimento della mobilità articolare, benessere fisico e mentale, riattivazione cerebrale.

Attività Ludiche:

Esempi: Giochi da tavolo (carte, domino, scacchi), giochi di società, tombola, feste a

tema.

Benefici: Socializzazione, divertimento, stimolazione cognitiva, sviluppo di strategie.

Attività Sensoriali:

Esempi: Aromaterapia, musicoterapia, percorsi sensoriali, attività di manipolazione di materiali diversi.

Benefici: Stimolazione dei sensi, rilassamento, miglioramento dell'umore, potenziale risveglio di ricordi.

Attività Cognitive pazienti con demenza:

Esempi: Giochi con tablet, memory, carte terapeutiche, doll therapy e giochi montessoriani, ecc.

Benefici: mantenimento delle abilità cognitive e/o potenziamento delle stesse, favorire concentrazione e attenzione, ridurre gli stati di ansia e i disturbi del comportamento, favorire benessere psico-fisico della persona.

ATTIVITÀ PSICOLOGICHE

Le attività dello psicologo possono essere riconducibili ai seguenti ambiti:

- Sostegno psicologico rivolto al pz nel primo periodo successivo all'ingresso per favorire l'adattamento al nuovo ambiente.
- Terapia di supporto nei disturbi d'ansia e d'umore.
- Valutazione neuropsicologica dell'anziano, identificazione dei deficit cognitivi e della loro entità.
- Supporto/consulenza al personale di reparto relativamente alla relazione con l'ospite e alle difficoltà incontrate nella gestione di alcune problematiche specifiche.
- Colloqui rivolti ai familiari per supporto, aggiornamento situazione e condivisione modalità idonee per interagire con il proprio congiunto.
- Attività di stimolazione cognitiva, anche con l'ausilio del tablet.
- Programmazione/realizzazione momenti formativi rivolti al personale, anche in collaborazione con le colleghe dell'Ente.
- Attivazione/gestione sportello psicologico rivolto al personale dell'Ente.
- Stesura del PAI e partecipazione alle UOI.

ATTIVITÀ LOGOPEDICHE

L'obiettivo della riabilitazione logopedica è quello di ristabilire la massima autonomia possibile e la miglior qualità di vita possibile di chi è affetto da un disturbo della comunicazione, incrementando la piena partecipazione dell'individuo alle attività di vita quotidiana.

Le attività utilizzano diverse misure terapeutiche e cure riabilitative, a seconda dei disagi e delle condizioni dei pazienti: deglutizione patologica, afasia, disfasia, dislessia.

ATTIVITÀ SOCIALI

L'attività dell'Assistente Sociale riguarda molteplici settori:

- programmazione degli accoglimenti e delle dimissioni degli ospiti;
- gestione dei rapporti con i familiari e segretariato sociale (colloqui informativi con gli ospiti e loro familiari);
- espletamento delle pratiche di invalidità civile e delle nomine degli Amministratori di Sostegno;
- partecipazione alla U.O.I. ed alle riunioni di equipe;
- Rielaborazione delle Schede Svama per favorire inserimenti in graduatorie per l'accesso in strutture definitive;
- collaborazione con i servizi sociali del territorio e con l'AULSS;
- gestione burocratica delle cartelle di presenza in struttura.

ASSISTENZA SPIRITUALE E RELIGIOSA

Il Centro Servizi "Santa Teresa" garantisce la libera espressione di ogni credo religioso. Il servizio è garantito da un sacerdote esterno alla struttura.



SERVIZI ALBERGHIERI

SERVIZIO PASTI

Il Centro servizi cura in modo attento il servizio di ristorazione. Il servizio è appaltato a ditta esterna.

La Direzione in accordo con la ditta appaltatrice, che si avvale tra gli altri di una Dietista, verifica che la qualità, quantità e preparazione dei cibi siano adeguati alle esigenze degli

ospiti, che il menù sia vario e consono alla stagione.

Il menù può essere inoltre personalizzato per agevolare la masticazione o la deglutizione.

SERVIZIO PULIZIA DEGLI AMBIENTI

Il servizio è appaltato a ditta esterna.

Attraverso questo servizio viene garantita giornalmente una accurata pulizia di tutte le superfici con disinfezione delle camere e dei servizi igienici e periodicamente una sanificazione di tutti i locali.

PRESIDI SANITARI E AUSILI

La Struttura fornisce gratuitamente agli ospiti farmaci, ausili per la gestione dell'incontinenza, presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito.

Gli ausili per l'aiuto nella deambulazione e per gli spostamenti possono essere forniti dal Centro Servizi dopo valutazione del fisioterapista



SERVIZIO LAVANDERIA

Nella Casa è disponibile un servizio di lavanderia della biancheria personale dell'ospite, previa numerazione di tutti gli indumenti, in accordo con l'assistente sociale. Questo servizio può essere attivato durante tutta la permanenza dell'ospite

PARRUCCHIERA

Il servizio è gestito da una figura esterna, in appalto con l'Ente, che opera all'interno del Centro Servizi "Santa Teresa" in apposito locale, situato nel nucleo A, dotato della

necessaria attrezzatura.

PODOLOGO

L'intervento del consulente con la Struttura è effettuato su richiesta.

CORRISPONDENZA

Gli ospiti possono ricevere all'indirizzo del Centro Servizi la loro corrispondenza. L'assistente sociale si occuperà della consegna e provvederà all'inoltro di eventuale posta in uscita.

IL TELEFONO

L'uso del cellulare personale dell'ospite è consentito in tutta la struttura.

IL GIORNALE

Tutti i giorni viene recapitato il quotidiano "L'Arena" che gli ospiti possono leggere poiché a loro disposizione.

È inoltre possibile, a proprie spese, fare richiesta per abbonamenti a quotidiani o riviste specifiche.

OGGETTI PERSONALI

Il Centro Servizi non si assume responsabilità per valori di proprietà degli ospiti. Si consiglia agli ospiti di non tenere con sé al momento dell'ingresso né oggetti di particolare valore economico, né grosse somme di denaro. Eventuali ammanchi vanno comunque immediatamente segnalati alla direzione.

FUMO

Per rispetto della salute propria e altrui, oltre che per ragioni di sicurezza, è assolutamente vietato fumare nelle stanze degli ospiti, nei corridoi e negli spazi comuni posti all'interno della struttura.

MANCE E DONI

Il personale dell'ENTE non può ricevere regali in natura e in denaro per le prestazioni inerenti il proprio servizio.

COME ACCEDERE AI SERVIZI

AMMISSIONE

Sono accolte presso il Centro Servizi "Santa Teresa" le persone anziane di ambo i sessi che siano valutate non autosufficienti dalla Unità Operativa Distrettuale (U.V.M.D.) e che siano in possesso della impegnativa di residenzialità rilasciata dalla stessa U.V.M.D.

Le domande di accoglimento devono essere presentate direttamente al Distretto Socio Sanitario di residenza.

L'accoglimento è regolamentato congiuntamente con l'ufficio competente dell'AULSS, sulla base delle graduatorie di inserimento in strutture protette di media e ridotta intensità sanitaria.

La permanenza può essere temporanea (tre mesi) o definitiva a seconda della tipologia di impegnativa sanitaria emessa dall'AULSS.

ACCOGLIENZA E INSERIMENTO

L'ingresso di un nuovo ospite è preceduto da un colloquio tra l'Assistente Sociale ed i familiari e/o l'ospite stesso al fine di concordare nel dettaglio tempi e modi dell'inserimento. Durante il colloquio vengono illustrati l'organizzazione della struttura e i servizi offerti. Viene inoltre sottoscritta l'impegnativa di spesa e presentati i documenti richiesti dell'Ente. Al momento dell'inserimento l'ospite viene accompagnato nella sua stanza dove gli vengono indicati il letto, l'armadio e il comodino dei quali potrà usufruire.

All'ingresso la persona deve disporre di un corredo personale, di cui in allegato (all. B), conforme alle sue condizioni fisiche ed opportunamente numerato.

In questa occasione vengono inoltre presentati all'ospite i compagni di stanza e le figure di riferimento presenti in turno.

L'Ente si riserva il diritto di trasferire l'ospite da una sezione ad un'altra o di modificare la sistemazione logistica quando ciò sia richiesto da necessità di assistenza del ricoverato o questo sia valutato, per stato psichico o di salute fisica, non idoneo a convivere con gli altri ospiti della stessa stanza, oppure per ragioni organizzative interne.

Nella prima Unità Operativa Interna (U.O.I.) successiva all'ingresso, la situazione globale dell'ospite viene esaminata da un'equipe composta dalla Referente Infermieristica, dal medico assegnato, dal terapeuta della riabilitazione, dall'educatore, dall'assistente sociale, dal Coordinatore OSS, dalla psicologa e dalla logopedista.

In alcuni casi, per un intervento mirato, possono essere invitati i familiari dell'ospite.

GIORNATA TIPO DEGLI OSPITI

LA QUOTIDIANITÀ

Tenuto conto delle abitudini dell'ospite, e considerato giornalmente il suo stato di salute e le sue preferenze, il personale della Struttura propone la seguente giornata-tipo:

- Dalle ore 7,00: sveglia;
- Dalle ore 7,00 alle 8,30: igiene personale e vestizione;
- Dalle 8,30 alle 9,30: colazione;
- Nella mattinata: assunzione della terapia, medicazioni e visite mediche (se programmate o necessarie);
- terapia fisica programmata; colloqui con psicologa e logopedista; attività di gruppo comprendente la lettura del quotidiano e lo stimolo alla discussione; attività

occupazionali individuali o di gruppo come da programmazione settimanale del servizio dell'educatore;

- A metà mattina: pausa caffè;
- Dalle ore 12,00 alle ore 13,00: pranzo;
- Riposo pomeridiano dalle 13,00 alle 14,30;
- Merenda dopo le ore 15,30;
- Nel pomeriggio: attività di riabilitazione varie secondo il programma; socializzazione
- Cena alle ore 18,00;

ORARI

Una della finalità del Centro S. Teresa è quella di mantenere e rafforzare i legami affettivi, parentali e con il contesto sociale, pertanto la struttura è "sempre aperta".

Nello specifico le visite agli ospiti sono ammesse in due fasce orarie, al mattino, pomeriggio eventuali richieste o criticità verranno valutate singolarmente e autorizzate in equipe.

USCITE DALLA STRUTTURA

Gli ospiti della Struttura possono uscire dalla Residenza, concordando le uscite con i responsabili di reparto, sia per periodi brevi, senza pernottamento esterno, sia per periodi più lunghi come il fine settimana, festività ecc ..

In caso di ricovero ospedaliero o di visite di controllo specialistiche richieste dal medico, la struttura provvede direttamente alla prenotazione di trasporto dell'ospite, ma ai familiari viene richiesta la presenza per l'accompagnamento.

DIMISSIONI DALLA STRUTTURA

È facoltà del firmatario del contratto e/o dell'Ospite di recedere in qualsiasi momento dal rapporto e risolvere il contratto dando un preavviso scritto di almeno 7 giorni.

SEGNALAZIONI/RECLAMI

È prevista la possibilità di sporgere reclami scritti, verbali o telefonici all' URP - Ufficio Relazione con il Pubblico - URP Tel.: 0442/411466 –

Email servizisociali@cdrcardo.it

La direzione riceve le segnalazioni/reclami, nonché proposte/suggerimenti attraverso le seguenti modalità:

- compilazione di modulo prestampato disponibile all'ingresso (Allegato C);
- lettera in carta semplice indirizzata ed inviata alla direzione a mano, a mezzo posta, fax o e-mail;
- osservazioni orali raccolte dalla direzione stessa, anche a mezzo telefonico e successivamente sottoscritte dal reclamante.

Il Direttore si impegna a verificare il disservizio segnalato, analizzarne le cause anche in équipe, proponendo le eventuali azioni correttive, monitorandone l'attuazione.

SCHEDA DI RILEVAZIONE GRADIMENTO

E' un questionario che viene proposto ad ospiti e familiari nell'ottica di un continuo miglioramento della qualità dei nostri servizi.

Dopo la restituzione dei questionari compilati, la direzione elaborerà i dati ed attuerà eventuali correttivi.

DICHIARAZIONE AI FINI FISCALI

L'Ufficio economato secondo la normativa vigente provvede annualmente a rilasciare in tempo utile per la dichiarazione dei redditi la specifica "Deduzioni/detrazioni fiscali per spese di ricovero" ex DGR 21 marzo 1997, n. 26316 per tutti gli ospiti della casa.

EMERGENZE - NORME ANTINCENDIO E ANTINFORTUNISTICHE

Nel Centro Servizi " Santa Teresa " è stato predisposto un piano di emergenza con specifiche procedure operative, in grado di scattare tempestivamente ed in modo preordinato al fine di ridurre al minimo il pericolo a cui possono andare incontro gli ospiti a seguito di eventi calamitosi (incendi, terremoti, allagamenti...);

ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI

Ogni atto amministrativo è disponibile on-line al sito: www.cdrcardo.it

Può essere anche richiesto agli uffici competenti dell'Ente tramite mail: amministrazione@cdrcardo.it.

TUTELA DELLA PRIVACY E CODICE ETICO

Tutte le figure professionali operanti nel Centro Servizi " Santa Teresa" sono tenute a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute, economiche e familiari dell'ospite.

Il consenso dell'ospite al trattamento dei suoi dati personali e sanitari, limitatamente alle esigenze funzionali della Struttura, viene garantito in base a quanto sottoscritto nei prospetti collegati stipula del contratto di ingresso.

ALLEGATI :

- a) Esempio di menù giornaliero
- b) Esempio di Corredo Maschile e femminile
- c) Modulo per la presentazione di rilievo e modulo di proposta / suggerimento.