

# Ospedale di Comunità

## CARTA DEI SERVIZI

**Edizione Febbraio 2021**

**Delibera del Consiglio di Amministrazione di ISVO Srl del .....**

*c/o Centro Servizi "Monumento ai caduti in guerra" – ISVO Srl  
30027 San Donà di Piave (Ve) – Via S. Francesco, 11 – Tel. 0421 330807  
info@isvo.it*



**Gentile Signore/Signora,**

*siamo lieti di presentarLe l'Ospedale di Comunità (ODC), ubicato all'interno del Centro Servizi "Monumento ai caduti in guerra" - ISVO Srl che, integrato alla rete dei servizi del territorio, è una struttura atta a garantire le "cure intermedie", cioè le cure necessarie per quei pazienti che sono stabilizzati dal punto di vista medico, che non richiedono assistenza ospedaliera, ma sono troppo instabili per poter essere trattati in un semplice regime ambulatoriale o residenziale classico e che presentano criticità sanitarie che si risolvono in un periodo limitato di tempo.*

*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.*

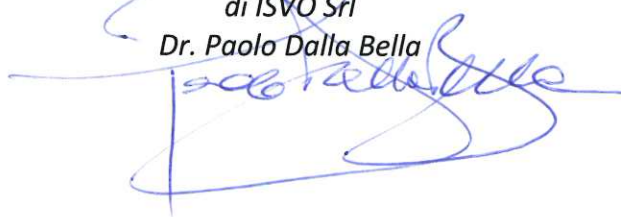
*L'obiettivo è quello di coniugare il miglioramento dell'assistenza con il rispetto per la persona cui questa è rivolta: essere adeguatamente informati e consentire l'esercizio consapevole del diritto di scelta.*

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

*La Carta dei Servizi dell'Ospedale di Comunità è anzitutto una guida, ideata per far conoscere l'attività di questa struttura, il personale che vi opera, le modalità di accesso.*

*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 e qualità dell'assistenza.*

*L'Amministratore Delegato e Direttore Generale  
di ISVO Srl  
Dr. Paolo Dalla Bella*



## Cos'è l'Ospedale di Comunità

L'Ospedale di Comunità (ODC) è una struttura extra-ospedaliera a carattere temporaneo, definita di "ricovero intermedio" cioè di accoglienza di tipo residenziale per quei pazienti, che non richiedono assistenza ospedaliera perché stabilizzati dal punto di vista medico, ma che allo stesso tempo risultano ancora instabili per poter essere trattati in un semplice regime ambulatoriale o residenziale.

Tali pazienti presentano di solito criticità sanitarie che si risolvono in un periodo limitato di tempo (indicativamente 4-6 settimane) e a questo proposito l'Ospedale di Comunità offre una valida risposta di carattere temporaneo proprio qualora lo stato di salute della persona e il suo contesto familiare non consentano il mantenimento del paziente al proprio domicilio.

L'Ospedale di Comunità, nello specifico, è previsto per pazienti con perdita di alcune funzioni, ma con 3 diverse possibili traiettorie prognostiche: a) le funzioni/abilità perse sono recuperabili, ma è necessario un periodo di convalescenza durante il quale tentare la riattivazione e il recupero delle ADL, da iniziare in ODC e poi eventualmente proseguire in ambito riabilitativo (recupero funzionale differito); b) alcune funzioni/abilità sono definitivamente perse, non sono recuperabili, ma è necessario adattare il paziente (e la famiglia all'utilizzo di protesi/ausili ed eseguire adattamenti dell'ambiente domestico. Serve un breve periodo di tempo per capire se la nuova situazione funzionale è compatibile con un rientro al domicilio e se è opportuna una istituzionalizzazione (adattamento alla disabilità definitiva); c) alcune funzioni/abilità sono sicuramente perse, la malattia ha una prognosi infausta a breve termine, e il paziente potrebbe non essere eleggibile per Hospice (palliazione, anche non oncologica).

## Sede legale e operativa

La sede legale dell'Ospedale di Comunità è a San Donà di Piave (VE) in via San Francesco 11. L'azienda sociosanitaria di afferenza è l'Azienda ULSS 4 Veneto Orientale.

Anche l'ingresso del reparto è in via San Francesco e il medesimo si trova al primo piano, in un plesso autonomo della struttura.

## Mission

L'Ospedale di Comunità è una struttura extra-ospedaliera a carattere temporaneo che garantisce una risposta assistenziale di tipo residenziale.

L'ODC mira, nel breve tempo di ricovero previsto, alla valorizzazione di ogni risorsa psico-fisica e di ogni potenzialità esistente del paziente, al fine di favorire e/o ripristinarne l'autonomia e facilitare



di conseguenza le sue relazioni familiari e sociali.

Ciò avviene attraverso la riattivazione funzionale delle attività, la stabilizzazione e l'adattamento alla nuova condizione di disabilità a causa della quale è avvenuto il ricovero temporaneo, ma anche la possibilità di avere determinate cure palliative necessarie.

Tale finalità è perseguita attraverso un approccio globale, con interventi mirati ai bisogni di ciascun paziente, sia dal punto di vista socio-sanitario che relazionale, mediante l'attività costante di un team di professionisti (psicologi, fisioterapisti, medici specialisti) senza trascurare il coinvolgendo dei familiari.

La strategia aziendale punta a una politica di sistema che ha come fondamenti: il miglioramento della qualità del servizio offerto, l'attenzione all'unicità del paziente, la condivisione delle scelte organizzative, il lavoro d'equipe, la sinergia tra il riconoscimento dei bisogni del territorio e la loro soddisfazione, tutto in un clima familiare.

## Chi può accedere

Possono accedere all'Ospedale di Comunità:

- pazienti post-acuti o cronici riacutizzati con basso margine di imprevedibilità e/o instabilità clinica; solitamente adulti/anziani con profilo SVAMA superiore a 2 e necessità variabili di cure sanitarie.
- pazienti con compromissione generale per patologie evolutive che necessiterebbero di periodici ricoveri ospedalieri per controlli e trattamenti non erogabili a domicilio;
- pazienti affetti da patologie evolutive con indicazioni a un percorso di cure palliative;
- pazienti con perdita di alcune funzioni basilari della vita quotidiana ma con tre possibili traiettorie prognostiche:
  - 1) le funzioni/abilità perse sono recuperabili con un periodo di convalescenza e riattivazione funzionale;
  - 2) alcune funzioni/abilità sono definitivamente perse e in tal caso il paziente (e la famiglia) deve essere adattato all'utilizzo di protesi/ausili ed eseguire adattamenti dell'ambiente domestico;
  - 3) alcune funzioni/abilità sono sicuramente perse e la malattia ha una prognosi infausta a breve termine e il paziente potrebbe non essere eleggibile per un Hospice.

## Obiettivi

L'Ospedale di Comunità ha i seguenti obiettivi:

- Favorire il recupero delle abilità perse a causa dell'evento che ha determinato il ricovero ospedaliero.
- Stabilizzare la situazione non solo dal punto di vista medico infermieristico e assistenziale, ma anche mediante il supporto psicologico di accettazione, nel caso in cui si siano verificate conseguenze nel paziente che comportano un diverso, inevitabile modello di vita.
- Fornire un supporto alla famiglia.
- Facilitare il reinserimento della persona tenendo al proprio domicilio.
- nel caso in cui non sia più possibile, a causa delle mutate condizioni fisiche o psichiche del soggetto, il rientro presso la propria abitazione.
- Nel caso in cui non sia più possibile -a causa delle mutate condizioni fisiche o psichiche del soggetto- il rientro presso la propria abitazione, pianificare l'ingresso, in accordo con i familiari, verso alternative e idonee tipologie di servizi residenziali o semiresidenziali (Hospice, ricovero in Centro Servizi per persone non autosufficienti, Centro Diurno, ecc).

### Principi e valori fondamentali di riferimento

I principi ed i valori che ispirano i programmi, l'organizzazione, l'attività degli operatori, i rapporti con il cittadino-utente, i risultati da conseguire, sono:

#### **UGUAGLIANZA E VALORIZZAZIONE DELL'INDIVIDUALITA' DELLA PERSONA**

Il principio di uguaglianza si configura come un'eguale considerazione per ogni singola persona. 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 nel Reparto.

Valorizzazione dell'individualità della persona significa che ogni attività tenga conto dell'unicità di ogni singolo paziente.

#### **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 ai Pazienti.

## **CONTINUITA'**

L'organizzazione dell'Ospedale di Comunità garantisce la continuità e la regolarità delle prestazioni, assicurando nelle 24 ore un livello adeguato di assistenza.

## **DIRITTO DI SCELTA**

Viene garantito il rispetto della libera scelta, se espresso dall'interessato e nei limiti consentiti dalla normativa vigente.

## **CENTRALITA' DEL PAZIENTE**

L'intento dell'Ospedale di Comunità è quello di creare all'interno della Struttura un'atmosfera accogliente e familiare, in relazione alle particolarità del paziente, ponendolo sempre come riferimento delle cure e dell'assistenza fornite in base alle sue individuali e personali necessità.

## **PARTECIPAZIONE**

I familiari del paziente hanno diritto a partecipare e a contribuire al miglioramento della qualità della prestazione mediante osservazioni, suggerimenti e critiche. La Direzione si impegna ad esaminare e dare riscontro a tali istanze. Gli stessi familiari hanno inoltre diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo riguardano, secondo quanto normativamente previsto.

## **EFFICACIA ED EFFICIENZA**

L'Ospedale di Comunità fa propri questi principi, verificando se gli obiettivi di salute riferiti ai fruitori siano stati raggiunti e se si opera in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili.

## **CURA E ATTENZIONE**

Non meno importante per la dignità della persona sono la cura e le attenzioni attraverso diversi servizi che vengono proposti in Struttura; la Direzione favorisce, se possibile, in ogni caso la soddisfazione di altre tipologie di servizi che dovessero essere richiesti al bisogno.

## **Caratteristiche strutturali**

In base alla programmazione delle strutture di ricovero intermedio dell'Azienda ULSS 4 Veneto Orientale, il nostro Ospedale di Comunità è attualmente in grado di accogliere n.14 pazienti.



Le camere sono 7 e possono ospitare 14 pazienti e sono dotate di:

- due posti letto\*;
- servizio igienico proprio accessibile ai sensi del DGRV 1428/2011;
- poltrona confort per la mobilizzazione del paziente;
- monitor multi-parametrico (al bisogno);
- pompe di infusione elettroniche;
- rete gas medicali e di aspirazione/ossigenoterapia;
- dispositivo di chiamata;
- luce individuale;
- faro orientabile a disposizione;
- nebulizzatore;
- guardaroba;
- televisione;
- copertura wireless;
- aria climatizzata;
- riscaldamento;
- servizio lavanderia interna (del Centro Servizi).

\*(le stanze adoperate per la funzione cure palliative sono singole con letto care-giver e dotate di ossigenoterapia/aspirazione a parete; tali stanze possono essere utilizzate anche da pazienti tracheostomizzati e/o ventilati non in cure palliative).

Inoltre la Struttura garantisce la fornitura di ossigeno, letti e superfici antidecubito, ausili standard per la mobilità, elettrocardiografo per trasmissione a distanza del tracciato e una postazione mobile per teleconsulto video via web.

Mediante apposito accordo con l'azienda ULSS 4 è garantita la fornitura di farmaci, dispositivi, presidi e ausili personalizzati.

L'area di residenza, oltre alle 7 camere doppie con servizio igienico proprio, si completa con le seguenti unità:

- ambulatorio del Responsabile Medico, anche per i colloqui con il paziente o i familiari;
- ambulatorio per il Coordinatore infermieristico;
- locale per il Personale di assistenza;
- servizi igienici per il Personale;



- archivio sanitario;
- deposito sporco/pulito;
- ampio corridoio;
- sala d'attesa;
- servizi igienici per i visitatori;
- soggiorno/consumazione dei pasti, luminoso per i pazienti e i loro familiari dove possono socializzare e usufruire dei distributori automatici;
- terrazza.

### Presenza in carico dell'utente

I ricoveri sono sempre programmati e la richiesta di accoglienza proviene esclusivamente dal MMG (Medico di medicina generale) o dal Medico del Reparto ospedaliero.

La proposta deve essere redatta per iscritto e sarà poi cura della Direzione dare l'autorizzazione al ricovero attraverso UVMD o contatto telefonico. La Direzione decide, insieme al MMG o al Medico del Reparto ospedaliero, i tempi del ricovero.

Nel caso in cui la Direzione valuti che non sussistono i criteri di ammissibilità, la richiesta viene respinta.

A seguito dell'ingresso del paziente, la presa in carico si concretizza attraverso il susseguirsi di varie fasi:

- analisi del caso;
- elaborazione del Piano di cura e assistenza;
- definizione delle prestazioni con l'individuazione del referente per ognuna di esse;
- realizzazione con verifica in itinere per la dimissione;
- dimissione programmata o a domicilio o in Struttura (previa valutazione in UVMD).

### Accesso alle prestazioni

***L'accesso alle prestazioni dell'Ospedale di Comunità, nel rispetto della libera scelta dell'utente, avviene previo:***

ritiro di Fac-Simile della domanda da parte dei familiari dell'interessato: la modulistica viene fornita dall'Assistente Sociale incaricata per l'Ospedale di Comunità o dalla Segreteria del Distretto Cure Primarie dell'Azienda ULSS 4 Veneto Orientale.

La domanda deve essere quindi compilata e consegnata presso la Segreteria Cure Primarie del Distretto Unico dell'Azienda Sanitaria.

La domanda viene successivamente valutata in sede di UVMD che verifica i requisiti di accesso in base alla normativa vigente.

### Accoglienza e ingresso in Ospedale di Comunità

I familiari, che desiderano visitare la Struttura prima del ricovero del proprio caro, possono prendere contatto con l'Assistente Sociale del Centro Servizi che segue l'accoglienza del paziente in collaborazione con le altre figure professionali che operano nel reparto (Responsabile Medico, Coordinatore infermieristico, Infermiere care- manager e OSS di turno).

Come previsto per gli altri ingressi in residenza, dopo una prima conoscenza dei bisogni della persona, l'UVMD definisce il Piano di Assistenza Individuale.

### Cosa portare in Ospedale di Comunità da casa

È consigliato portare con sé il libretto sanitario ed il tesserino con il codice fiscale, la documentazione sanitaria (cartelle cliniche precedenti, lettere di dimissione, risposte di esami diagnostici, radiografie) ed i medicinali in terapia a domicilio.

La Struttura lascia libertà rispetto all'abbigliamento e a quanto necessario per l'igiene personale. Si consiglia in ogni caso di portare con sé:

- degli abiti: pigiama con apertura a camicia, vestaglia, tuta, il ricambio di biancheria intima;
- calzature possibilmente chiuse, comode ed adatte alla stagione;
- gli oggetti per l'igiene e la cura della persona: asciugamani, rasoio elettrico, pettine, occhiali, protesi dentarie con contenitore, apparecchi acustici, limetta per unghie;
- gli ausili per la deambulazione in uso a domicilio (carrozzina, tripode, ecc.).

È possibile portare il telefono cellulare, la radio e la televisione. È preferibile non portare in reparto oggetti preziosi ed eccessive quantità di denaro né lasciare valori incustoditi.

### Struttura organizzativa

La struttura organizzativa dell'Ospedale di Comunità è descritta nel documento Organigramma.

La sua dotazione organica, coerente con le attività svolte, è descritta nel documento "Funzionigramma".

L'organizzazione dell'Ospedale di Comunità è così di seguito costituita:

- Direttore Generale;

- Coordinatore di Struttura;
- Responsabile Clinico;
- Assistente sociale;
- Psicologo;
- Fisioterapista;
- Coordinatore infermieristico;
- Care-Manager;
- Personale infermieristico;
- Operatori socio sanitari;
- Medico fisiatra, secondo accordi con l'Azienda ULSS 4;
- Medico palliativista, in base ad accordo con l'Azienda ULSS 4;
- Geriatra, al bisogno, in base ad accordo con l'Azienda ULSS 4;
- Medico specialista, al bisogno, in base ad accordo con l'Azienda ULSS4;

#### **TRA I DIVERSI SERVIZI OFFERTI, INDICHIAMO I SEGUENTI**

##### **Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)**

Il Piano assistenziale viene redatto con l'UVMD. Tale progetto viene di norma redatto entro breve tempo dall'ingresso del paziente ma può essere formulato anche in un secondo momento per i pazienti provenienti dall'Ospedale o dal Pronto Soccorso (di norma entro 7 giorni dall'ingresso in ODC). La SVAMA funzionale, mobilità, cognitiva e sanitaria e il Barthel index, oltre che all'ingresso, vengono eseguiti anche alla dimissione.

Tale progetto viene periodicamente monitorato e rivalutato alla luce dell'evoluzione clinica del paziente. Esso è inoltre condiviso con l'utente e nel rispetto della privacy con i familiari.

##### **Servizio di assistenza sociale**

L'Assistente sociale cura l'ingresso del paziente in Ospedale di Comunità, attraverso un'attività informativa sulla tipologia del servizio offerto e sui rischi e i suoi benefici dei trattamenti o sulle singole indagini prima che sia richiesta una firma sul modulo del consenso informato, di raccolta dei dati anagrafici, sottoscrizione di apposito accordo, supporto alla famiglia.

Coordina il processo di ingresso e di permanenza all'interno dell'OdC per tutta la sua durata.



## Assistenza medica

E' nominato un Responsabile Clinico, che ha il compito di coordinamento dell'intera Struttura.

Inoltre, in base ad apposite convenzioni con l'Azienda ULSS 4, fanno parte dell'equipe medica specifici medici specializzati (fisiatra, geriatra, medico palliativista) che dovessero risultare necessari per determinate cure.

## Care-Manager

L'infermiere Care-Manager coordina il percorso del paziente durante l'accoglimento e verso la destinazione definitiva.

Il Care-Manager è colui che gestisce il processo di cura, che si fa carico del percorso individuale del paziente, divenendo responsabile dell'effettiva continuità del percorso stesso, in quanto la figura professionale più adatta a garantire l'integrazione con gli altri servizi socio-sanitari con altri professionisti.

Si occupa di:

- educazione terapeutica del paziente;
- misurazione dei parametri per la monitorizzazione clinica del paziente;
- educazione all'autogestione della terapia diuretica e analisi dei relativi parametri di controllo;
- risoluzione di eventi minori in collaborazione con il Personale Medico;
- aggiornamento dei data base e organizzazione degli appuntamenti per le visite e gli accertamenti diagnostici;
- aiuto per l'integrazione dei vari attori della rete territoriale;
- informazione al paziente per facilitare gli accessi ai diversi servizi socio-sanitari;
- applicazione di un modello concettuale di riferimento che funga da guida al pensiero e alla pratica assistenziale.

E' responsabile dell'attuazione del progetto di recupero/mobilizzazione e deospedalizzazione del paziente con la collaborazione del personale socio sanitario.

## Servizio infermieristico

La presenza del personale infermieristico è garantita 24h su 24.



## Servizio socio sanitario

Le attività di mobilitazione sono garantite 7 giorni su 7, anche di pomeriggio.

## Fisioterapista

Il Fisioterapista collabora nella stesura del progetto assistenziale e nel lavoro di mobilitazione/riattivazione del paziente sia al mattino che al pomeriggio; collabora con il fisiatra per l'appropriatezza e l'adattamento di protesi e ausili al paziente ed è responsabile della loro consegna al paziente prima della dimissione.

I compiti del fisioterapista consistono nell'elaborare, in riferimento alla diagnosi e alle prescrizioni del medico e nell'ambito delle proprie competenze, il programma di riabilitazione; nel praticare l'attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie e psicomotorie; nel proporre l'adozione di protesi e ausili, l'addestramento al loro uso e verificarne l'efficacia.

## Servizio alberghiero

### **Il Servizio di ristorazione prevede che:**

La colazione e i pasti vengano serviti nella sala da pranzo o, su prescrizione sanitaria, in camera nelle seguenti fasce orarie: colazione dalle 8.00 alle 9.30, pranzo dalle 11.40 alle 12.30, merenda dalle 15.00 alle 16.00 e cena dalle 17.40 alle 18.30.

Il menù è consultabile ogni giorno nell'apposito espositore; si articola su sette giorni, per ognuno dei quali sono previste pietanze diverse, con la possibilità per gli ospiti di scelta tra due piatti di primo e di secondo e quattro contorni. In occasione di festività e ricorrenze religiose o della tradizione popolare, viene posta particolare attenzione nella preparazione dei menù alle usanze ed alle particolarità culinarie del territorio. Il servizio ristorazione prepara e cura il banchetto delle feste stagionali a tema, ad esempio, la festa dell'anguria, delle ciliegie, la castagnata, ecc. Per gli ospiti che hanno esigenze particolari, è possibile personalizzare il menù.

## Servizi di pulizia e sanificazione ambientale

Il servizio è svolto da personale interno, che provvede alla pulizia degli ambienti comunitari ed individuali, sulla base di programmi di pulizia ordinaria per le attività giornaliere e periodiche, nonché straordinarie per le pulizie di fondo.

ISVO Srl ha introdotto un innovativo sistema di pulizia denominato “ONS – *Odor Neutralizing System*” che garantisce la neutralizzazione degli odori nelle strutture assistenziali attraverso un’azione radicale sui fattori organici e non che ne sono la causa. Il suo impiego genera maggiore salubrità degli ambienti, qualità del soggiorno, rispetto della natura delle superfici e una conseguente riduzione dei costi di manutenzione, svolgendo inoltre un’azione di prevenzione negli ambienti a rischio.

L’alta specializzazione del metodo ne consente l’applicazione secondo le tradizionali operazioni di pulizia e non richiede alterazioni nelle consuetudini procedurali.

### Servizio di manutenzione

Le manutenzioni vengono garantite da un servizio di manutenzione interno e laddove necessario da fornitori esterni qualificati laddove necessario, per assicurare idoneità e funzionalità delle strutture e degli impianti.

Per le richieste di intervento da parte del personale, viene compilato un modulo che è a disposizione in tutti i reparti della struttura. Questo viene poi depositato nella cassetta del manutentore, il quale provvede entro le 24 ore alla verifica e alla programmazione dell’intervento risolutivo. Gli interventi di emergenza (per es. guasti agli ascensori, problemi agli impianti, ecc) sono garantiti 24 ore al giorno dalle ditte esterne.

### Servizio psicologico/psicoterapico

Il servizio psicologico è attivo dal lunedì al venerdì ed è volto a garantire il benessere dei pazienti che accedono al Reparto e dei loro familiari, oltre che al sostegno del personale di assistenza.

Lo psicologo coopera con le altre figure professionali nel delicato momento dell’inserimento del paziente, nella fase di ambientamento e successivamente di convivenza, al fine di permettere una buona qualità di vita alla persona che risiede nella nostra struttura; valuta eventuali problematiche cognitive, affettive, comportamentali e relazionali che caratterizzano l’utente e propongono e attuano interventi mirati a risolverle o comunque a ridurre l’impatto sulla qualità della sua vita; stabilisce una relazione significativa con la persona, attraverso il colloquio psicologico, al fine di comprendere, cognitivamente ed emotivamente, i suoi vissuti, e fornirle così un adeguato supporto psicologico; offre uno spazio di ascolto, consulenza e sostegno ai familiari, nelle varie occasioni in cui essi lo desiderino; conduce attività di supervisione di

gruppo e di formazione rivolta agli operatori.

### Cura della persona

In base a specifiche esigenze del paziente è possibile inoltre usufruire di servizi di parrucchiera e di pedicure, a proprio carico, su prenotazione.

### 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. I servizi svolti attengono 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.

### Assistenza spirituale

L'assistenza spirituale è garantita settimanalmente.

La domenica è possibile partecipare alla Santa Messa che viene celebrata nella Cappella interna al Centro Servizi.

### Servizio dei Volontari

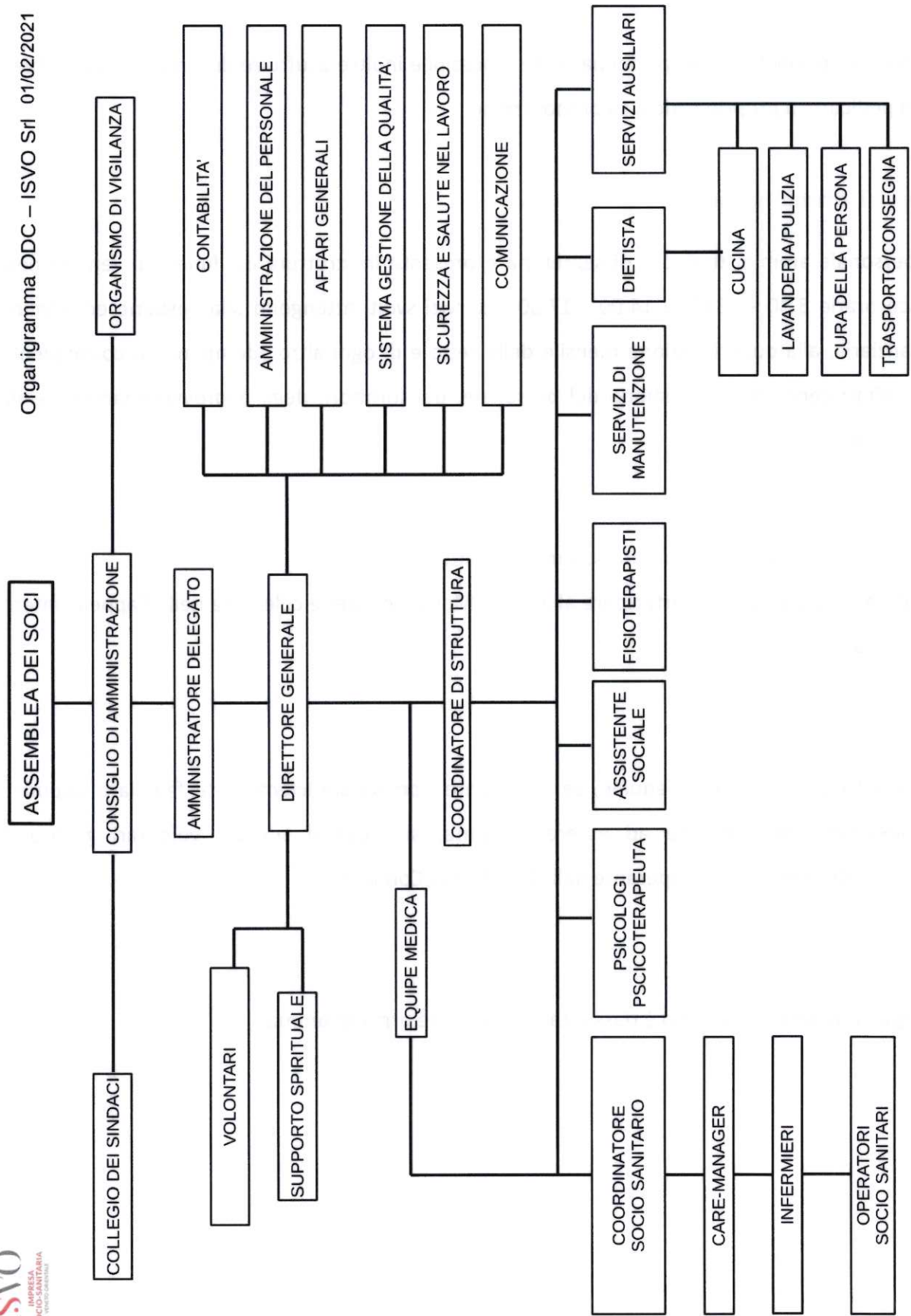
A seguito delle riunioni d'equipe, se il paziente non ha sufficiente rete familiare oppure vi è impossibilità del familiare ad essere presente, si attiva il servizio volontari gestito dalla psicologa/psicoterapeuta operante nell'Ospedale di Comunità.

### Organigramma dell'Ospedale di Comunità

L'organizzazione del servizio è riassunta nel seguente organigramma:



ORGANIGRAMMA





## Retta e pagamenti

La struttura rende disponibile all'utente tutte le informazioni sulla retta a suo carico e sui costi aggiuntivi, oltre che attraverso un incontro con l'Assistente Sociale, anche attraverso la sottoscrizione di apposito accordo con l'Ente gestore del servizio ISVO Srl.

Tutte le prestazioni ambulatoriali erogate durante la degenza sono soggette alla compartecipazione, con esclusione delle prestazioni di riabilitazione e di quelle erogate come completamento del percorso diagnostico entro il 30° giorno di dimissione dall'ospedale.

La fattura mensile può essere ritirata a mano presso l'ufficio contabilità del 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 ODC.

## Gestione dei reclami, dei suggerimenti e degli apprezzamenti

Per reclamo si intende l'espressione di una particolare e motivata insoddisfazione rispetto alla qualità (intesa in senso lato) del servizio ricevuto tale da non corrispondere a quanto previsto dalla presente "Carta dei Servizi" e dalle norme e dai regolamenti in vigore. I reclami con valenza generale e quelli relativi all'attività di chi opera a vario titolo nella struttura fanno capo alla Direzione.

All'ingresso dell'ODC è stata posizionata una cassetta dove i familiari dei pazienti o i pazienti stessi possono lasciare la loro osservanza (tramite degli appositi modelli) che verranno visionati direttamente dalla Direzione.

Le risposte vanno date in modo tempestivo, così come le eventuali soluzioni ai problemi che presentano i caratteri dell'urgenza. In ogni caso alle criticità emerse possono avviarsi processi di miglioramento organizzativo tali da evitare in futuro l'insorgere di reclami attinenti allo stesso tema o problema. Tali processi coinvolgono necessariamente tutto il personale che lavora nella struttura; in tal senso un reclamo è anche un'occasione per lo sviluppo della qualità del servizio offerto, e quindi, per quanto non sia mai desiderato, non costituisce un evento da negare o nascondere ma un'opportunità di apprendimento e di crescita.

Allo stesso modo e con la stessa attenzione si gestiscono anche i suggerimenti e gli apprezzamenti, allo scopo di avere una visione più completa ed equilibrata possibile della percezione della qualità del servizio ricevuto da parte dei pazienti e dei loro familiari.

## Dimissioni

Il paziente può essere dimesso, sentito il parere dell'equipe multi-professionale, 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 dell'Ospedale di Comunità non può far fronte;
- per conclusione del ricovero temporaneo.

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

## Tutela della privacy ai sensi del DGPR 679/2016

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. Relativamente ai dati medesimi è possibile esercitare i diritti previsti dall'art.15 (diritto di accesso dell'interessato), dall'art.16 (diritto di rettifica), dall'art.17 (diritto alla cancellazione), ecc.

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.

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.

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



## Contatti e posizione

L' **Ospedale di Comunità (ODC)** si trova presso il Centro Servizi "Monumento ai caduti in guerra" - ISVO Srl, in un plesso autonomo, al 1° piano della Struttura, in Via S. Francesco 11, a San Donà di Piave (VE) – Italia.

I riferimenti informativi attraverso cui prendere contatto sono:

**Tel: + 39 0421 330807**

**Fax: + 39 0421 331165**

**Sito: [www.isvo.it](http://www.isvo.it)**

**Mail: [info@isvo.it](mailto:info@isvo.it)**



### **Impresa Socio-sanitaria Veneto Orientale (ISVO) Srl**

Via San Francesco, 11 - 30027 San Donà di Piave (VE) – Tel. 0421/330807 – Fax 0421/331165

e-mail: [info@isvo.it](mailto:info@isvo.it) – PEC: isvosrl@pec.it

C.F. e P.I.: 04501470274