

ISTITUZIONE PUBBLICA DI ASSISTENZA E BENEFICENZA

I.P.A.B.
Suor Diodata Bertolo
36066-Sandrigò (VI)

CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

La carta dei servizi è un documento che presenta l'IPAB Suor Diodata Bertolo, illustrandone i valori di riferimento, la filosofia operativa, l'organizzazione, i servizi, le modalità di accesso, i diritti di Ospiti e familiari, i percorsi della qualità.

Attraverso questo strumento il cittadino può operare una scelta che risponda ai propri bisogni, considerati i servizi ed i livelli di qualità che l'Ente si impegna a garantire.

Lo scopo del documento è quindi quello di dare alle persone interessate una informazione preventiva sulla qualità e tipologia dei servizi dell'IPAB "Suor Diodata Bertolo" affinché possa prendere le sue decisioni a "ragion veduta".

La Carta dei servizi disciplina i rapporti fra l'Ospite ed il Centro servizi e tende a favorire uno scambio reciproco e continuo di suggerimenti ed informazioni utili ad un costante miglioramento della qualità dell'offerta e della soddisfazione degli Ospiti e dei loro familiari.

**Approvata con delibera del Consiglio di Amministrazione
n. 20/23 del 27/09/2023**

INDICE

PREMESSA	pag. 1
CENNI STORICI	pag. 3
MISSION	pag. 4
PRINCIPI FONDAMENTALI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO	pag. 4
LE SEDI	pag. 5
I SERVIZI OFFERTI	pag. 6
Centro Di Servizi Per Anziani Non Autosufficienti	pag. 6
Alloggi Per Persone Anziane Autosufficienti	pag. 6
Strutture Intermedie	pag. 7
ASSETTO ISTITUZIONALE	pag. 8
STRUTTURA ORGANIZZATIVA	pag. 8
Area Amministrativa	pag. 8
Area Servizi Socio Assistenziali	
Area dei Servizi Riabilitativi, Informativi e della Qualità	pag. 9
MODELLO ORGANIZZATIVO	pag. 10
MODALITA' DI ACCESSO	pag. 11
STANDARD DI QUALITA'	pag. 12
La Politica delle Risorse Umane	pag. 12
La "Cura" delle Informazioni	pag. 13
L'Attenzione ai Familiari	pag. 13
L'Integrazione con la Rete dei Servizi Territoriali	pag. 13
ALLEGATO 1 (Scheda Suggerimenti e Reclami)	pag. 13
ALLEGATO 2 (Costi)	pag. 14

CENNI STORICI

L'impegno di Sandrigo per gli anziani prende corpo dopo la seconda Guerra mondiale, fino alla fine degli anni '60 un piccolo numero di persone anziane era ospitato presso l'Ospedale Civile di Sandrigo in un reparto separato.

Con l'avvento di nuove norme sulla sanità pubblica, il reparto è stato soppresso, l'Amministrazione comunale ha provveduto a ristrutturare l'ex asilo infantile di Via S. Gaetano.

Nel 1973 fu inaugurata la nuova Casa di Riposo in Sandrigo, furono fatti rientrare tutti gli ospiti ricoverati altrove e ne fu affidata la gestione all' E.C.A. (Ente Comunale di Assistenza) ente istituito in ogni Comune d'Italia con legge del 1937, allo scopo di ... "assistere individui e famiglie in condizioni di particolari necessità".

L' E.C.A. provvide ad organizzare la struttura con il personale ed i mezzi necessari, ospitando all'inizio persone non autosufficienti, ed amministrò la struttura fino al 1978, anno in cui l'Ente fu sciolto, in forza della Legge Regionale n. 26/1978.

Personale e mezzi furono trasferiti al Comune di Sandrigo che gestì direttamente la Casa di Riposo fino al 1995 quando fu istituita l'I.P.A.B. (Istituzione pubblica di assistenza e beneficenza).

La gestione della casa di riposo passa così definitivamente all' **IPAB Suor Diodata Bertolo** che, in quel momento, accoglie 47 ospiti complessivamente.

In concomitanza, viene trasferita all' IPAB anche la proprietà degli immobili, costituiti appunto dalla struttura edilizia della Casa di Riposo di Via San Gaetano; dal parco annesso alla stessa - già acquisito dal Comune negli anni '70 e piantumato gratuitamente dai giovani della Col diretti - dalla Casa Noaro che disponeva di alcuni alloggi protetti.

La storia recente vede ampliarsi le attività dell'Istituto in stretta relazione con il progressivo aumento delle persone non autosufficienti, sottolineato dal rapido aumento degli indici di sopravvivenza e della diminuzione di quelli relativi alla mortalità delle persone.

Alla metà del 2002 viene assorbito dalla nostra IPAB un reparto dell'ex Istituto Salvi di Vicenza, provvisoriamente dislocato al III° piano dell'ex Ospedale Maraschin-Zannini e che riuniva una ottantina di ospiti.

L' 8 giugno 2004 viene aperta l'RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale) da riconversione ospedaliera nel I° piano dello stesso ex Ospedale, completamente rinnovato, e la gestione è affidata alla nostra IPAB in convenzione con l'ULSS n. 6 Vicenza con 30 posti letto. Successivamente il servizio è stato trasformato in NAISS (Nucleo di Assistenza Socio Sanitaria) e a seguito della DGR il servizio è stato riconvertito in URT (Unità Riabilitativa Territoriale) con 26 posti letto e OdC (Ospedale di Comunità) con 4 posti letto.

La sede storica di via San Gaetano è stata definitivamente chiusa il 30 maggio 2023 e gli Ospiti sono stati accolti presso la nuova adiacente sede denominata "sede Prof. Bruno Benetazzo" in onore della sua donazione.

MISSION

“L’IPAB SUOR DIODATA BERTOLO è un ente che riconosce la centralità della persona in tutte le sue componenti e persegue obiettivi di benessere fisico, psicologico, sociale e di tutela-

L’IPAB SUOR DIODATA BERTOLO da’ risposte costanti ai bisogni assistenziali, sanitari e sociali delle persone in difficoltà ed in particolare delle persone anziane autosufficienti e non autosufficienti”

PRINCIPI FONDAMENTALI SULL’EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La presente Carta dei Servizi è stata redatta nel rispetto della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 ess.mm.ii., schema generale di riferimento della “Carta dei servizi pubblici sanitari”.

L’IPAB Suor Diodata Bertolo intende dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali relativi all’erogazione del servizio, indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, Principi sull’erogazione dei servizi pubblici.

Eguaglianza

L’erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli Ospiti, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato. L’eguaglianza va intesa come divieto di qualsiasi discriminazione e non come uniformità di trattamento.

Imparzialità

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

L’IPAB Suor Diodata Bertolo 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. Le eventuali interruzioni devono essere espressamente regolate dalla normativa di settore. In tali casi i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli Ospiti il minor disagio possibile.

L’IPAB Suor Diodata Bertolo fa proprio tale principio garantendo un servizio di assistenza continuativo, 24 ore su 24..

Diritto di scelta

Nessuna costrizione morale e materiale è esercitata nei riguardi dell’utente per influenzarlo o limitarlo nella libertà di scelta delle prestazioni che l’Ente, nei limiti dei requisiti strutturali e tecnologici e delle competenze professionali, è in grado di offrire. Nel quadro del rispetto della libertà dell’utente, in nessun caso vengono praticate misure fisiche di contenimento.

Partecipazione

I soggetti erogatori devono garantire la partecipazione dell’Ospite alla prestazione. L’Ospite ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. L’Ospite può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

L’IPAB Suor Diodata Bertolo fa proprio tale principio coinvolgendo e responsabilizzando tutti nella realizzazione dei piani individualizzati, informando i familiari sugli obiettivi di salute-

Efficacia ed Efficienza

L’IPAB Suor Diodata Bertolo verifica costantemente che il perseguimento delle proprie finalità avvenga in base al migliore e più razionale utilizzo delle risorse disponibili, evitando sprechi e contenendo al massimo i costi di produzione e di erogazione.

LE SEDI

L'Ente dispone di diverse sedi operative nelle quali vengono offerti servizi differenziati:

S E D E	Indirizzo	descrizione
Prof. Bruno Benetazzo	Via S. Gaetano 24 36066 - SANDRIGO	Sede legale dell'ente. Centro di Servizi per anziani non autosufficienti con residenzialità definitiva, temporanea e Centro diurno per ospitalità semiresidenziale.
Piazza Zanella	Primo Piano Centro sanitario Polifunzionale	<u>Unità Riabilitativa Territoriale e Ospedale di Comunità</u> con ospitalità temporanea.
	Terzo Piano Centro sanitario Polifunzionale	Centro di Servizi per anziani non autosufficienti con residenzialità definitiva e temporanea.
Casa Noaro	Via S. Gaetano 31 36066 - SANDRIGO	Palazzina in centro storico; offre piccole unità abitative per persone autosufficienti.

I SERVIZI OFFERTI

CENTRO DI SERVIZI PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI

Servizio residenziale definitivo

Il servizio è dedicato all'accoglienza di persone non idoneamente assistibili a domicilio per le condizioni sanitarie, assistenziali o sociali.

L'Ospite può essere accolto in uno dei nuclei funzionali presenti nelle due sedi.

- La sede di Via San Gaetano, può accogliere complessivamente 46 persone anziane non autosufficienti.
- La sede del Centro Polifunzionale di Piazza Zanella può accogliere, nei suoi tre nuclei, complessivamente 80 persone anziane non autosufficienti

Servizio residenziale modulo sollievo

Il servizio è rivolto a quelle persone che, per le condizioni sanitarie, assistenziali o sociali, necessitano di una residenzialità temporanea, anche per motivi di sollievo alla famiglia.

L'Ospite viene accolto in uno dei nuclei presso le due sedi di cui sopra sulla base delle disponibilità di posti letto e delle caratteristiche della persona richiedente.

Servizio di ospitalità semiresidenziale

Centro diurno

E' un servizio attivato presso la sede di Via San Gaetano ed accoglie 6 persone non autosufficienti per le quali non sia possibile un'adeguata assistenza diurna domiciliare o in attesa di accoglimento residenziale, quale momento di graduale passaggio dal proprio domicilio alla residenza protetta. L'idoneità, la tipologia di Ospite e le necessità assistenziali, sanitarie e sociali vengono definite su indicazione dell'Unità Valutativa Multidimensionale e Multidisciplinare Distrettuale. Gli orari e i giorni di presenza e le modalità di accesso alla struttura vengono definiti con un progetto individualizzato.

ALLOGGI PER PERSONE ANZIANE AUTOSUFFICIENTI

"Casa Noaro" è una iniziativa rivolta alle persone autosufficienti prevalentemente della Terza Età, realizzata per accogliere un numero limitato di ospiti (massimo 8) che sono alloggiati in una piccola unità abitativa nel centro di Sandrigo in Via San Gaetano, 31.

Tale iniziativa è stata progettata e realizzata per rispondere a delle precise esigenze delle persone appartenenti a questa fascia di età ed in particolare per dar loro la possibilità di vivere questo periodo della propria vita con serenità, in una abitazione confortevole, con ascensore, giardino privato. Ogni persona ha a propria disposizione una stanza dotata di angolo cottura e un piccolo bagno personale, oltre ai luoghi comuni (cucina, bagno, sala pranzo e salotto);

STRUTTURE INTERMEDIE

Servizi residenziali temporanei

Ospedale di Comunità

Gli Ospedali di Comunità accolgono elettivamente pazienti con perdita recente di alcune funzioni basilari della vita quotidiana, le ADL o activities of daily living (tra cui il cammino, l'uso del bagno, il lavarsi, il vestirsi, la capacità di trasferirsi dal letto, il mangiare, la continenza), ma con tre diverse possibili traiettorie prognostiche:

a) pazienti le cui funzioni/abilità perse sono forse recuperabili ma è necessario un periodo di convalescenza (es.: carico non concesso, esiti di sindrome da allettamento o di intervento chirurgico maggiore, insufficienza respiratoria) durante il quale favorire la mobilitazione possibile, la riattivazione e la ripresa di alcune ADL, con un percorso da iniziare in Ospedale di Comunità e da proseguire eventualmente in ambito riabilitativo (recupero funzionale differito);

b) pazienti le cui funzioni/abilità sono definitivamente perse, non sono recuperabili, dovendo adattare il paziente (e la famiglia) all'utilizzo di protesi/ausili ed eseguire adattamenti dell'ambiente domestico. È necessario un breve periodo di tempo per capire se la nuova situazione funzionale è compatibile con un rientro a domicilio o se è necessaria una istituzionalizzazione (adattamento alla disabilità definitiva);

c) pazienti le cui funzioni/abilità sono definitivamente perse, la malattia ha una prognosi infausta a breve termine, ma le cui condizioni potrebbero non renderli eleggibili (DGR 3318/2008) per Hospice (palliazione, anche non oncologica). (DGRV N. 2718 del 24 dicembre 2012)

Il servizio è situato al primo piano della sede del centro polifunzionale di Piazza Zanella ed è dotato di 4 posti letto.

Unità Riabilitativa territoriale

L'Unità Riabilitativa Territoriale accoglie elettivamente pazienti con le seguenti caratteristiche:

a) paziente le cui funzioni/abilità temporaneamente sono perse ma sono parzialmente o totalmente recuperabili ed è necessario intervenire per ridurre la disabilità conseguente alla malattia (fratturati polipatologici e traumatologici) con interventi di riabilitazione estensiva;

b) pazienti a lento recupero funzionale che hanno già effettuato riabilitazione intensiva o pazienti provenienti dall'Ospedale di Comunità che necessitano di proseguire/iniziare il trattamento di riabilitazione estensiva (es.: ictus a lenta risoluzione);

c) paziente cronico evolutivo (es.: Sclerosi multipla stabilizzata, Parkinson, SLA, insufficienza respiratoria) con grave disabilità residua che necessita di un periodo di riabilitazione e/o adattamento a nuovi ausili o a un nuovo livello di disabilità. (DGRV N. 2718 del 24 dicembre 2012)

Il servizio è situato al primo piano della sede del centro polifunzionale di Piazza Zanella ed è dotato di 26 posti letto.

ASSETTO ISTITUZIONALE

(Art. 5 – Statuto dell' Ente)

L' organo istituzionale di governo e di indirizzo dell'Ente è il **Consiglio di Amministrazione**

È composto da cinque membri nominati dal Sindaco del Comune di Sandrigo, rimane in carica per cinque anni. Il Consiglio di Amministrazione svolge funzioni di indirizzo, programmazione e controllo.

L'organo di gestione, nominato dal Consiglio di Amministrazione è il **Direttore Generale**

Ha il compito di rendere operativi gli indirizzi del Consiglio stesso in una logica di efficacia, efficienza, economicità e trasparenza.

Lo Staff di Direzione è composto dal Direttore Generale e dai Funzionari dell'Area Amministrativa, dell'Area dei Servizi Socio-assistenziali e dal Funzionario dei Servizi Riabilitativi, Informativi e della Qualità.

Lo Staff di Direzione ha compiti di consulenza e supporto nelle scelte gestionali del Direttore Generale.

L' organo di controllo è costituito da un **Revisore Unico**

Ha il compito di verificare la regolarità dei conti dell'Ente ed il rispetto delle norme.

L' organo di rappresentanza degli utenti è il **Comitato di rappresentanza degli Ospiti e dei familiari**

È composto da un Presidente e da 4 membri; dura in carica 2 anni ed ha il compito di collaborare con l'Ente per la migliore qualità dei servizi e la tempestiva diffusione delle informazioni alle famiglie.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

AREA AMMINISTRATIVA

Le funzioni di tale area sono di tipo contabile-amministrativo e si pongono come obiettivo l'espletamento di tutte le pratiche obbligatorie per legge e di supporto/informazione ad utenti, familiari, dipendenti ed esterni in genere, garantendo celerità nelle risposte, precisione e trasparenza.

L'area è diretta da un **Funzionario dell'Area amministrativa**, ed è strutturata in sei uffici:

UFFICIO SEGRETERIA

UFFICIO

UFFICIO

UFFICIO RISORSE UMANE

UFFICIO RAGIONERIA

UFFICIO TECNICO

AREA DEI SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI

Funzionario dei Servizi Socio Assistenziali.

È la figura professionale che garantisce il buon andamento di tutte le attività socio-assistenziali e la completa attuazione dei Piani Personalizzati di Assistenza. Promuove la qualità della vita e il benessere complessivo degli utenti con la gestione delle risorse umane e la corretta pianificazione e organizzazione di procedure e servizi.

Il Funzionario dei Servizi Socio Assistenziali si avvale della collaborazione dei **Coordinatori di Nucleo** e del **Coordinatore infermieristico**

AREA DEI SERVIZI RIABILITATIVI, INFORMATIVI E DELLA QUALITÀ

Il Funzionario di quest'area assolve a tre diverse funzioni. Nello specifico è responsabile

- **del Servizio Riabilitativo**

si occupa della programmazione e della gestione del servizio riabilitativo; nello specifico delle figure del fisioterapista, della logopedista, dello psicologo dell'area clinica e dell'educatore professionale/animatore. Il servizio riabilitativo è attivo in modo trasversale nei diversi Servizi della Struttura.

- **dei Servizi Informativi**

si occupa dell'implementazione, sviluppo del flusso informativo aziendale e degli strumenti tecnologici per gestirlo.

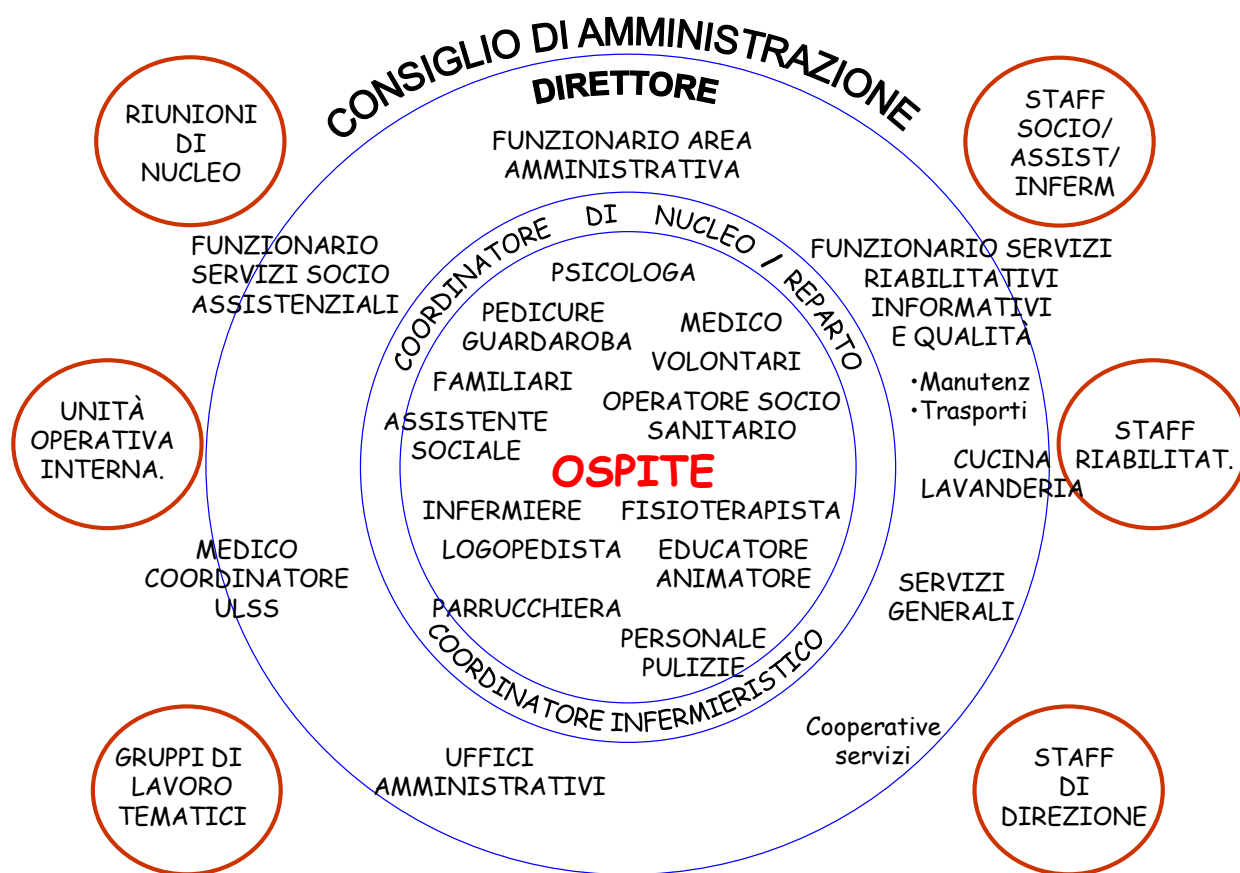
- **del Servizio Qualità**

si occupa del coordinamento e gestione delle attività di controllo della qualità. È sua responsabilità verificare che i processi e i servizi rispettino gli standard prefissati.

MODELLO ORGANIZZATIVO

L'intento dell'IPAB è quello di porre al centro dell'organizzazione la Persona Ospite ed i suoi bisogni e di costruire intorno ad essa una rete di persone, figure professionali e strumenti in grado di creare un ambiente accogliente sul piano umano e di alta qualità sul piano professionale.

Pensiamo la nostra organizzazione come una serie di cerchi concentrici che avvolgono la persona Ospite.



L'Ente stimola e supporta le persone che dedicano il loro tempo a favore degli Ospiti. L'azione del volontariato è integrata con le diverse attività che si svolgono nei diversi nuclei sia come attività di gruppo che come attività rivolta alla singola persona. I volontari affiancano le Educatrici/Animatrici contribuendo a creare un legame con il territorio e con la vita del paese.

MODALITÀ DI ACCESSO

Le modalità di accesso ai servizi socio-sanitari in regime di convenzione sono regolate dalle norme della Regione Veneto e dai protocolli dell'Azienda ULSS n.8.

Le modalità di accesso ai servizi socio-sanitari non in regime di convenzione sono definite dall'Ente.

In particolare:

Per richiedere l'accoglimento in casa di riposo, in regime di convenzione, bisogna presentare richiesta al Distretto Socio Sanitario di residenza. Il Distretto Socio Sanitario attiva l'UVMD (Unità di valutazione multidisciplinare) per l'inserimento del nominativo in R.U.R (Registro unico residenziale) che costituisce lo strumento di consultazione per un'eventuale proposta di ingresso.

Per richiedere l'accoglimento in Centro Diurno, in regime di convenzione, bisogna presentare richiesta al Distretto Socio Sanitario di residenza. Il Distretto Socio Sanitario attiva l'UVMD (Unità di valutazione multidisciplinare) per l'inserimento del nominativo in R.U.R (Registro unico residenziale) che costituisce lo strumento di consultazione per un'eventuale proposta di ingresso.

Per richiedere l'accoglimento in casa di riposo non in convenzione (con retta a totale carico dell'utente) bisogna rivolgersi all' Assistente Sociale dell'Ente.

Per richiedere l'accoglimento in Casa Noaro bisogna rivolgersi all' Assistente Sociale dell'Ente.

Prima dell'accoglimento viene effettuata una visita domiciliare di pre-ingresso per la raccolta delle informazioni utili ad organizzare e predisporre nel miglior modo possibile l'ingresso in struttura.

STANDARD DI QUALITA'

L'IPAB Suor Diodata Bertolo fin dai primi anni del duemila ha sempre cercato di intraprendere percorsi finalizzati al miglioramento dei servizi erogati.

In quest'ottica il Consiglio di Amministrazione e la Direzione hanno posto una particolare attenzione alla valorizzazione del **Personale** in quanto risorsa di fondamentale importanza nei servizi di assistenza alla persona.

LA POLITICA DELLE RISORSE UMANE

Si è attivato un modello organizzativo che valorizza il dipendente rendendolo parte attiva nelle scelte organizzative e gestionali dell'Ente attraverso:

1. la costante **informazione e coinvolgimento** nelle decisioni dell'organizzazione nelle riunioni di reparto e nelle assemblee
2. l'**ascolto** delle esigenze lavorative e dei suggerimenti migliorativi per orientare i cambiamenti organizzativi
3. la **partecipazione diretta ai cambiamenti**, attraverso gli Staff e i gruppi di lavoro tematici
4. una **formazione "costruita e progettata"** per far acquisire competenze da spendere nel proprio contesto lavorativo e che faccia sentire il dipendente più esperto oltre che per trasmettere nuove conoscenze. Inoltre la programmazione della formazione risponde alle richieste della normativa nazionale e favorisce l'acquisizione dei crediti ECM (Educazione Continua in Medicina) per le figure professionali per le quali è richiesto.
5. la strutturazione di una **scheda di valutazione** delle prestazioni del dipendente che valorizzi i suoi punti di forza ma identifichi anche i punti di caduta in modo da permettere un miglioramento
6. l'attivazione di uno stile di **collaborazione con gli interlocutori sindacali** che sposti l'attenzione dal piano del rispetto delle regole a quello della ricerca comune e collaborativa di azioni di miglioramento delle condizioni organizzative e di qualità del lavoro.
7. la scelta di inserire nell'organico dell'Ente, la figura dello **Psicologo dell'area organizzativa**, con lo specifico obiettivo di favorire i percorsi di valorizzazione e di promozione del benessere del dipendente e del miglioramento della convivenza organizzativa. Una persona che presidi i percorsi formativi, il clima organizzativo e favorisca l'acquisizione di abilità relazionali e di gestione dei conflitti.

LA “CURA” DELLE INFORMAZIONI

La gestione delle informazioni sulla persona, rappresenta una fase molto delicata perché deve garantire la corretta trasmissione a tutte le figure professionali coinvolte per una completa presa in carico, e nello stesso tempo assicurare il diritto alla riservatezza delle persone accolte in struttura.

E' stata data particolare attenzione nel formulare un sistema di passaggio delle informazioni rispettoso di entrambi gli aspetti.

Anche la scelta di richiedere un Familiare Referente per ogni ospite (concordato tra i familiari), è orientata a dare comunicazioni chiare e tempestive alla famiglia, evitando equivoci o dispersioni dell'informazione.

L'ATTENZIONE AI FAMILIARI

Ponendo l'Ospite al centro dell'attenzione, il Familiare diventa per noi un riferimento per la verifica della qualità del nostro lavoro.

Conoscere il livello di soddisfazione, i reclami e i suggerimenti dell'Ospite e del Familiare diventa perciò fondamentale per migliorarci.

È stato perciò elaborato un **questionario di gradimento** della qualità percepita del servizio attraverso il quale Ospiti e Familiari hanno potuto esprimere la loro opinione in riferimento ai diversi servizi erogati quali: gli spazi, il servizio assistenziale, sanitario, riabilitativo, il vitto, il servizio di lavanderia, il coinvolgimento della famiglia, il personale in servizio ed il benessere personale. Questo strumento viene somministrato periodicamente ai familiari in modo da monitorare nel tempo l'andamento del servizio.

E' attivato il servizio per la **segnalazione formale dei suggerimenti e dei reclami** (allegato 4) che impegna l'Ente a dare formale riscontro e risposta entro trenta giorni. Questo strumento garantisce i diritti delle Persone accolte in struttura ed aiuta l'organizzazione al continuo miglioramento dei servizi resi. Per proporre un suggerimento o formalizzare un reclamo è sufficiente contattare il Coordinatore di Nucleo o Reparto che si occuperà di mettere in contatto la persona con il Responsabile della Qualità, figura incaricata a guidare i familiari in questo servizio.

L'INTEGRAZIONE CON LA RETE DEI SERVIZI TERRITORIALI

I servizi offerti dall'Ente si inseriscono nella complessa rete dei servizi territoriali di cui è parte integrante ed attiva. La collaborazione con i Distretti Socio Sanitari, con i servizi ospedalieri e con gli altri servizi dell'Azienda Ulss 8 di Vicenza è attiva ormai da molti anni e questo permette alla nostra struttura di essere attore nell'erogazione dei servizi, ed anche elemento di raccolta dei bisogni e di progettazione di risposte efficaci ed innovative.

La collaborazione è attiva con l'Amministrazione Comunale e con le strutture territoriali locali.

Progetti di formazione sono attivi anche con altre strutture ed associazioni fra le quali l'Università degli Studi di Verona e Padova.

ALLEGATO 1

I.P.A.B. Suor Diodata Bertolo	Scheda suggerimenti e Reclami	CODICE: SSR REV: 01 DATA: 22/09/2023
----------------------------------	-------------------------------	--

MODULO PER LA SEGNALAZIONE DEI SUGGERIMENTI E DEI RECLAMI

Questo modulo è a disposizione di tutte le persone che operano all'interno della Struttura (Ospiti, Familiari, Personale, Volontari ecc.) e serve per la segnalazione dei reclami.

Vi chiediamo di indicare il Vostro nome e cognome, indirizzo e numero di telefono per permetterci di contattarVi e prenderci carico delle Vostre segnalazioni.

- ☐ OSPITE
- ☐ FAMILIARE DELL'OSPITE: _____
- ☐ OPERATORE
- ☐ ALTRO:

COGNOME E NOME (del compilatore) _____

INDIRIZZO

TELEFONO _____ **E-MAIL** _____

(scrivere possibilmente in modo chiaro)

[illegible]

DATA

ALLEGATO 2

COSTI

(anno 2026)

**Con Delibera nr. 22 del 23/12/2025 il Consiglio di Amministrazione
ha deliberato le rette per il periodo 01.01.2026 – 31.12.2026.**

RETTE OSPITI NON AUTOSUFFICIENTI
- con impegnativa di residenzialità -

Categoria Ospite	Retta di degenza in caso di			
	Presenza		Assenza	
	Stanza a più posti letto	Stanza Singola	Stanza a più posti letto	Stanza singola
Non Autosufficiente	€ 63,00	€ 66,00	€ 55,00	€ 58,00

- La retta è dovuta dal giorno dell'ingresso al giorno di uscita.
- Spese di ingresso: le spese amministrative una tantum per "apertura pratica" ammontano ad € 200,00;
- Trasferimento presso altra struttura: la retta del giorno di uscita non è dovuta se l'uscita avviene entro le ore 12:00;
- Riduzioni in caso di assenza: assenza per motivi non dipendenti dalla volontà dell'Ospite e "per giusta causa" (ricovero ospedaliero, ecc.) verrà applicato uno sconto sulla retta pari ad € 8,00 a partire dal secondo giorno di assenza;
- Supplemento stanza singola: maggiorazione di € 3,00 al giorno;
- Termini di preavviso: per uscite definitive, escluso il decesso, è necessario un preavviso di almeno 15 giorni salvo immediata copertura del posto liberatosi; fa eccezione il trasferimento effettuato su richiesta dell'Ente, in questo caso il preavviso non è dovuto;
- Riduzioni particolari: per gli Ospiti che intendono partecipare ai soggiorni climatici estivi organizzati da istituzioni pubbliche per un periodo massimo di 15 giorni, alla retta di ricovero verrà applicato uno sconto pari ad € 8,00 a partire dal secondo giorno di assenza.

Nella quota sanitaria regionale sono compresi:

- l'assistenza sanitaria, tramite la presenza di alcune figure professionali in un numero stabilito dalla DGRV n. 1720 del 30/12/2022. Tali figure professionali sono: coordinatore, infermiere, operatore socio-sanitario, figure di area sociale (educatore-animatore e/o psicologo e/o assistente sociale);
- alcune prestazioni stabilite con convenzione tra l'ULSS e il Centro di servizi: logopedista e/o fisioterapista, medico di medicina programmata, fornitura farmaci compresi nel prontuario farmaceutico delle case di riposo; fornitura di alcuni presidi igienico-sanitari e ausili prescritti; servizio di trasporti urgenti.

Nella quota alberghiera a carico dell'utente sono compresi i seguenti servizi:

- servizio di lavanderia e guardaroba
- servizio di cucina con menù settimanale con possibilità di scelta e diete personalizzate (su prescrizione medica)
- trasporto ed accompagnamento dell'ospite per visite specialistiche prescritte dal medico curante entro il Comune di Sandrigo (è richiesta la presenza di un familiare); nel caso di impossibilità della presenza di un familiare, si può usufruire (entro le disponibilità dell'Ente) del servizio di Operatore di assistenza a pagamento (stabilito in € 25,00 all'ora).

Ulteriori servizi a pagamento, non compresi nella quota alberghiera:

- servizio di parrucchiere
- servizio di pedicure
- trasporto ed accompagnamento (entro le disponibilità dell'Ente) dell'ospite per visite specialistiche prescritte dal medico curante (extra Comune di Sandrigo) con le tariffe specificate nei servizi a pagamento
- pasti ai familiari in struttura.

RETTE OSPITI TEMPORANEI
- senza Impegnativa di Residenzialità -

CATEGORIA OSPITE	IMPORTO RETTA GIORNALIERO
FASCIA A	€ 80,00
FASCIA B	€ 100,00

L'individuazione della fascia di appartenenza (A, B) avviene a seguito di valutazione effettuata ai sensi di quanto previsto dal contratto di accogliimento.

- La retta è dovuta dal giorno dell'ingresso al giorno di uscita.
- Spese di ingresso: le spese amministrative una tantum per "apertura pratica" ammontano ad € 200,00;
- Trasferimento presso altra struttura: la retta del giorno di uscita non è dovuta se l'uscita avviene entro le ore 12:00;
- Riduzioni in caso di assenza: assenza per motivi non dipendenti dalla volontà dell'Ospite e "per giusta causa" (ricovero ospedaliero, ecc.) verrà applicato uno sconto sulla retta pari ad € 8,00 a partire dal secondo giorno di assenza;
- Supplemento stanza singola: maggiorazione di € 3,00 al giorno;
- Termini di preavviso: per uscite definitive, escluso il decesso, è necessario un preavviso di almeno 15 giorni salvo immediata copertura del posto liberatosi; fa eccezione il trasferimento effettuato su richiesta dell'Ente, in questo caso il preavviso non è dovuto;

La quota alberghiera comprende :

- vitto e alloggio;
- assistenza sanitaria, tramite la presenza di alcune figure professionali in un numero stabilito dalla DGRV n. 1720 del 30/12/2022. Tali figure professionali sono coordinatore, infermiere, operatore socio-sanitario; figure di area sociale (educatore-animatore e/o psicologo e/o assistente sociale);
- servizio di pulitura degli indumenti personali;
- trasporto ed accompagnamento dell'ospite per visite specialistiche prescritte dal medico curante entro il Comune di Sandrigo (è richiesta la presenza di un familiare); nel caso di impossibilità della presenza di un familiare, si può usufruire (entro le disponibilità dell'Ente) del servizio di Operatore di assistenza a pagamento (stabilito in € 25,00 all'ora);
- servizio di cucina con menù settimanale con possibilità di scelta e diete personalizzate (su prescrizione medica);
- fornitura farmaci compresi nel prontuario farmaceutico delle case di riposo.

Ulteriori servizi a pagamento, non compresi nella quota alberghiera:

- servizio di parrucchiere
- servizio di pedicure
- trasporto ed accompagnamento (entro le disponibilità dell'Ente) dell'ospite per visite specialistiche prescritte dal medico curante (extra Comune di Sandrigo) con le tariffe specificate nei servizi a pagamento;
- fornitura di farmaci non compresi nel prontuario farmaceutico delle case di riposo
- pasti ai familiari in struttura.

E' prevista inoltre una fascia agevolata per un periodo massimo di 1 mese prorogabile per un ulteriore mese salvo verifica del carico sanitario della seguente utenza:

- utenti in dimissione da ODC o URT, ma ancora necessitanti di periodo in struttura protetta e/o in attesa di assegnazione di IR,
- utenti esterni già valutati con UVMD (con punteggio superiore a 60), ma in attesa di assegnazione di IR,

Gli Ospiti accolti potranno occupare fino ad un massimo di n° 6 posti letto distribuiti nei reparti (n° 4 al reparto Zanella – terzo piano; n° 2 al reparto San Gaetano).

**RETTE PAZIENTI OSPEDALE DI COMUNITA'
UNITA' RIABILITATIVA TERRITORIALE**

Categoria Paziente	Retta di degenza
OSPEDALE DI COMUNITA'	
Fino al 30° giorno	€ 0,00
Dal 31° al 60° giorno	€ 25,00
Dal 61° giorno	€ 45,00
UNITA' RIABILITATIVA TERRITORIALE	
Fino al 15° giorno	€ 0,00
Dal 16° al 60° giorno	€ 25,00
Dal 61° giorno	€ 45,00

La quota a carico utente è definita dalla DGRV 433/2017 ed è dovuta dal giorno dell'ingresso al giorno di uscita secondo le modalità riportate nel suindicato schema.

In caso di assenza per ricovero Ospedaliero, la quota relativa al primo giorno di assenza, è a carico utente nella misura del 50%.

Per uscite definitive, escluso il decesso, è necessario un preavviso di almeno 5 giorni.

La quota comprende:

- l'assistenza sanitaria, tramite la presenza di figure professionali in un numero stabilito dalla DGRV n.433/2017. Tali figure professionali sono medico curante, coordinatore infermieristico, case manager, infermiere, operatore socio-sanitario; fisioterapista, logopedista (psicologo e assistente sociale a bisogno);
- fornitura farmaci compresi nel prontuario farmaceutico; fornitura presidi igienico-sanitari e ausili prescritti; servizio di trasporti urgenti.;
- servizio di cucina con menù settimanale con possibilità di scelta e diete personalizzate (su prescrizione medica);
- trasporto ed accompagnamento dell'ospite per visite specialistiche prescritte dal medico curante (è richiesta la presenza di un familiare).

Ulteriori servizi a pagamento, non compresi nella retta

- servizio di parrucchiere
- servizio di pedicure
- servizio lavaggio indumenti personali
- pasti ai familiari in struttura.

All'atto della sottoscrizione del contratto di accoglimento gli utenti dovranno versare anticipatamente la quota prevista, a proprio carico, calcolata sulla base della durata del progetto riabilitativo/riattivativo (per l'URT) e del progetto di stabilizzazione clinica (per l'OdC).

Le tariffe giornaliere riconosciute all'ente URT-OdC sono state adeguate con DGR n. 1563 del 30/12/2024.

RETTE OSPITI AUTOSUFFICIENTI

Categoria Ospite	Retta di degenza in caso di:				
	Presenza		Assenza		
	Stanza a più posti letto	Stanza Singola	Stanza a più posti letto	Stanza singola	
Autosufficiente	€ 71,00	€ 74,00	€ 63,00	€	66,50

- La retta è dovuta dal giorno dell'ingresso al giorno di uscita.
- Trasferimento presso altra struttura: la retta del giorno di uscita non è dovuta se l'uscita avviene entro le ore 12:00;
- Riduzioni in caso di assenza: assenza per motivi non dipendenti dalla volontà dell'Ospite e "per giusta causa" (ricovero ospedaliero, ecc.) verrà applicato uno sconto sulla retta pari ad € 8,00 a partire dal secondo giorno di assenza;
- Supplemento stanza singola: maggiorazione di € 3,00 al giorno;
- Termini di preavviso: per uscite definitive, escluso il decesso, è necessario un preavviso di almeno 15 giorni salvo immediata copertura del posto liberatosi; fa eccezione il trasferimento effettuato su richiesta dell'Ente, in questo caso il preavviso non è dovuto;
- Riduzioni particolari: per gli Ospiti che intendono partecipare ai soggiorni climatici estivi organizzati da istituzioni pubbliche per un periodo massimo di 15 giorni, alla retta di ricovero verrà applicato uno sconto pari ad € 8,00 a partire dal secondo giorno di assenza.

Nella retta a carico dell'utente sono compresi i seguenti servizi:

- servizio di lavanderia e guardaroba;
- servizio di cucina con menù settimanale con possibilità di scelta e diete personalizzate (su prescrizione medica);
- trasporto ed accompagnamento dell'ospite per visite specialistiche prescritte dal medico curante entro il Comune di Sandrigo (è richiesta la presenza di un familiare); nel caso di impossibilità della presenza di un familiare, si può usufruire (entro le disponibilità dell'Ente) del servizio di Operatore di assistenza a pagamento (stabilito in € 25,00 all'ora).

L'assistenza medica, la fornitura di farmaci, protesi e ausili è garantita dall'Azienda ULSS così come avviene a domicilio.

Ulteriori servizi a pagamento, non compresi nella retta, sono:

- servizio di parrucchiere;
- servizio di pedicure;
- acquisto farmaci non compresi nel prontuario farmaceutico delle case di riposo;
- trasporto ed accompagnamento (entro le disponibilità dell'Ente) dell'ospite per visite specialistiche prescritte dal medico curante (extra Comune di Sandrigo) con le tariffe specificate nei servizi a pagamento;
- pasti ai familiari in struttura.

RETTE OSPITI CENTRO DIURNO

Categoria Ospite		Retta di degenza in caso di:			
		Presenza		Assenza	
Centro Diurno	Giornaliero	€	36,00	€	28,00
	Max 5 ore	€	31,00	€	27,00

- La retta è dovuta dal giorno dell'ingresso al giorno di uscita;
- Spese di ingresso: le spese amministrative una tantum per "apertura pratica" ammontano ad €. 125,00;
- Riduzioni in caso di assenza: verrà applicato uno sconto sulla retta pari ad € 8,00 a partire dal terzo giorno di assenza per gli Ospiti che frequentano il Centro Diurno giornaliero, di €. 4,00 per gli Ospiti che frequentano il Centro Diurno per mezza giornata;
- Termini di preavviso: per uscite definitive, escluso il decesso, è necessario un preavviso di almeno 15 giorni salvo immediata copertura del posto liberatosi; fa eccezione il trasferimento effettuato su richiesta dell'Ente, in questo caso il preavviso non è dovuto;

Nella quota sanitaria regionale (solo per Ospiti convenzionati) sono compresi:

- l'assistenza sanitaria, tramite la presenza di alcune figure professionali in un numero stabilito dalla DGRV n. 1720 del 30/12/2022. Tali figure professionali sono coordinatore, infermiere, operatore socio-sanitario; figure di area sociale (educatore-animatore e/o psicologo e/o assistente sociale).

Nella quota alberghiera a carico dell'utente sono compresi i seguenti servizi:

- servizio di cucina con menù settimanale con possibilità di scelta e diete personalizzate (su prescrizione medica);
- trasporto ed accompagnamento dell'ospite per visite specialistiche prescritte dal medico curante entro il Comune di Sandrigo (è richiesta la presenza di un familiare); nel caso di impossibilità della presenza di un familiare, si può usufruire (entro le disponibilità dell'Ente) del servizio di Operatore di assistenza a pagamento (stabilito in € 25,00 all'ora).

Ulteriori servizi a pagamento, non compresi nella quota alberghiera:

- servizio di parrucchiere;
- servizio di pedicure;
- pasti ai familiari in struttura;
- trasporto ed accompagnamento (entro le disponibilità dell'Ente) dell'ospite per visite specialistiche prescritte dal medico curante (extra Comune di Sandrigo) con le tariffe specificate nei servizi a pagamento;
- bagno assistito.

RETTE OSPITI ALLOGGI PER PERSONE ANZIANE AUTOSUFFICIENTI

Le rette mensili relative al servizio di alloggio per persone anziane autosufficienti, sono fissate nel seguente modo:

Alloggio n. 1	€	275,00
Alloggio n. 2	€	365,00
Alloggio n. 3	€	365,00
Alloggio n. 4	€	340,00
Alloggio n. 5	€	275,00
Alloggio n. 6	€	275,00
Alloggio n. 7	€	550,00

Le rette di cui sopra comprendono il diritto ad usufruire dell'alloggio, degli spazi comuni, della TV, del garage, del locale lavanderia e del cortile; è inoltre compreso il costo delle manutenzioni degli spazi comuni e le manutenzioni straordinarie dell'alloggio.

SERVIZI A DOMANDA INDIVIDUALE E A PAGAMENTO

I Servizi a domanda individuale, attivabili su richiesta e fatte salve le disponibilità organizzative dell'Ente, sono identificati in:

Servizio di trasporto con mezzo attrezzato (limitatamente agli Ospiti di Centro Diurno o previa valutazione della fattibilità organizzativa):

- € 5,00 per ogni corsa richiesta (€ 10,00 per andata e ritorno);
- per distanze superiori a 5 km sarà addebitata ulteriore tariffa di € 0,50 per km percorso;

Servizio lavaggio indumenti personali: € 100,00 mensili per una persona;

Servizio fornitura biancheria da tavola (1 tovaglia e 1 tovagliolo) e da letto (2 lenzuola e 1 federa) una volta la settimana oltre ad 1 copriletto una volta al mese: € 70,00 mensili, salvo adeguamenti infrannuali;

Servizio pasti (pranzo o cena): € 12,00;

Servizio di Operatore di assistenza: € 25,00/ora;

Servizio di fisioterapia, infermiere professionale, logopedia: € 30,00/ora/prestazione;

Servizio di manutenzioni non comprese nella retta: € 30,00/ora;

Servizio di parrucchiera per ognuna delle prestazioni effettuate, verrà applicato il riaddebito del costo sostenuto previa informativa all'interessato. Le nuove tariffe in vigore dall'01/01/2026 sono le seguenti:

- o taglio capelli donna: € 17,08
- o taglio capelli uomo: € 17,08
- o piega capelli donna: € 15,86
- o tinta capelli donna: € 34,16
- o permanente capelli donna: € 30,50

Servizio di pedicure: per ognuna delle prestazioni effettuate, verrà applicato il riaddebito del costo sostenuto previa informativa all'interessato. Le nuove tariffe in vigore dall'01/01/2026 sono le seguenti:

- o trattamento estetico del piede: € 23,80
- o trattamento estetico della mano: € 23,80.

Costo di eventuali copie fotostatiche:

- € 0,50 il costo di una copia fotostatica formato A4/A3 bianco/nero e colore comprensiva dell'attività necessaria per la fotoriproduzione da parte della persona incaricata dall'Ente;
- € 10,00 costo forfettario per richiesta copia diario clinico.