

RELAXXI

SANTA MARIA DEI BATTUTI
OSPEDALE DI COMUNITÀ



INDICE →

INDICE

CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA	04
PRINCIPI ED OBIETTIVI	06
DI COSA CI OCCUPIAMO	08
PRESA IN CARICO DELL'UTENZA	10
TEMPI DI RICOVERO	14
TARIFFE	14
LE CARATTERISTICHE DEL REPARTO	16
ORARIO DI VISITA	18
ORARI DI RICEVIMENTO	18
COSA PORTARE DA CASA	18
I PASTI	20
REGOLE DA OSSERVARE DURANTE IL RICOVERO	22
SERVIZI DISPONIBILI	22
DIMISSIONI	22
L'EQUIPE CLINICA, ASSISTENZIALE E RIABILITATIVA	24
SISTEMA AZIENDALE DI QUALITÀ	26
RECLAMI	26
RISERVATEZZA	26

RELAXXI

**SANTA MARIA DEI BATTUTI
OSPEDALE DI COMUNITÀ**

CARTA DEI SERVIZI



RELAXXI

SANTA MARIA DEI BATTUTI
OSPEDALE DI COMUNITÀ



RELAXXI

SANTA MARIA DEI BATTUTI
Sanitaria Assistita

PREMESSA

La Carta dei Servizi è il mezzo di comunicazione e di conoscenza attraverso il quale le persone, Pazienti, familiari, operatori, che interagiscono nella vita quotidiana della Struttura, possono conoscere i servizi offerti, gli standard che gli stessi devono avere, i modi di accesso e giudicarne quindi la loro qualità e la corrispondenza a quanto dichiarato. È uno strumento di interrelazione volto a favorire il continuo miglioramento delle prestazioni assicurate, in un'ottica di partecipazione attiva degli utenti alla gestione con l'obiettivo primario rivolto alla priorità dei Pazienti.



La presente Carta dei Servizi è redatta nel rispetto della direttiva del 27 gennaio 1994 Presidenza del Consiglio dei Ministri che ha introdotto i concetti fondamentali che devono regolare i rapporti tra gli Enti erogatori ed i Cittadini ed è suscettibile di modifiche ed aggiornamenti periodici.



PRINCIPI ED OBIETTIVI

I principi ai quali si ispira l'Ospedale di Comunità Santa Maria dei Battuti si fondano sul rispetto dell'uomo, sulla qualità dei servizi, sull'efficienza della gestione e su insieme di attività volte ad assicurare cure, privacy, assistenza; essi trovano affermazione nei principi fondamentali quali:

- **Diritto di scelta.**
- **Eguaglianza ed imparzialità.**
- **Partecipazione.**
- **Continuità.**
- **Efficace ed efficienza della gestione.**

Gli obiettivi del servizio definiti nella Carte dei Servizi intendono:

- Fornire al cittadino una guida aggiornata all'utilizzo dei servizi offerti dall'Ospedale di Comunità.
- Offrire notizie ed informazioni utili riguardanti la degenza per usufruire in maniera corretta dei servizi offerti e favorire la collaborazione reciproca.
- Precisare i diritti delle persone interessate ad usufruire degli interventi erogati;
- Comunicare gli impegni che la Struttura si è assunta per migliorare la qualità dei servizi forniti.

La Carta costituisce la dichiarazione di un impegno diretto al soddisfacimento dei bisogni degli utenti, tenendo nella dovuta considerazione fattori quali la qualità, l'affidabilità, l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni, nonché il miglioramento continuo dei servizi erogati.



DI COSA CI OCCUPIAMO

L'Ospedale di Comunità Santa Maria dei Battuti è una struttura convenzionata con l'Azienda Ulss 3 Serenissima.

È una struttura atta a garantire "le cure intermedie", cioè 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 residenziale classico e che sono portatori di patologie risolubili in un periodo di tempo limitato (indicativamente 4-6 settimane).

Il profilo generale funzionale riguarda pazienti post-acuti o cronici riacutizzati con basso margine di imprevedibilità e/o instabilità clinica. Solitamente si tratta di pazienti con perdita di alcune funzioni ma con diverse possibili traiettorie prognostiche:

- 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 da proseguire in ambito riabilitativo.
- Alcune funzioni/abilità sono definitivamente perse, non sono recuperabili, ma si deve 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 il rientro al domicilio o se è necessaria una istituzionalizzazione.
- Alcune funzioni/disabilità sono sicuramente perse, la malattia ha una prognosi infausta a breve termine, ed il paziente potrebbe non essere eleggibile per Hospice.

**competenza
e serietà**





PRESA IN CARICO DELL'UTENZA

Le modalità di accesso all'Ospedale di Comunità seguono le direttive stabilite dalla specifica Convenzione in essere con l'Azienda Ulss 3 Serenissima; in linea generale i ricoveri sono sempre programmati e possono provenire direttamente dal Presidio Ospedaliero ma anche essere richiesti dal medico di MMG, un medico dipendente, convenzionato ed accreditato. La richiesta viene inviata alla Centrale Operativa Territoriale che, secondo le indicazioni del Distretto, la inserisce in lista di attesa. La COT, può, in casi selezionati, organizzare con un protocollo di triage, ingressi rapidi di pazienti eleggibili dall'Ospedale e da altro luogo di cura, concordati con il Responsabile medico della Struttura. Nel caso in cui il Responsabile Aziendale dell'Ulss valuti che non sussistono i criteri di ammissibilità, la richiesta viene respinta.





PRESA IN CARICO DELL'UTENZA

L'UVMD, con il progetto assistenziale post-ricovero, viene eseguita durante la degenza in ODC, con la partecipazione del MMG di scelta. Il collegamento funzionale tra la Struttura, l'Ospedale e il domicilio viene comunque mediato dalla Centrale Operativa Territoriale del Distretto, che provvede alla gestione e allo scorrimento della lista di attesa, all'evasione delle richieste di ingresso in Struttura, in sinergia con l'infermiere case-manager che coordina l'accoglimento del paziente in Struttura.

La responsabilità medica per la transizione del paziente si declina nelle seguenti attività:

- verifica pre-ingresso dell'eleggibilità del paziente in coordinamento con la Centrale Operativa Territoriale.
- elaborazione del Piano di Assistenza Individualizzato.
- valutazione alla dimissione e facilitazione del rientro a domicilio anche attraverso la prescrizione e la verifica della fornitura di presidi ed ausili necessari nel post-ricovero in accordo funzionale con il distretto.
- colloqui regolari e normati con il paziente e con i familiari per raccogliere le preferenze del paziente e/o caregiver per definire il rientro a domicilio o la transizione verso altri luoghi di cura, condivisa in UVMD.

**calore
e familiarità**

TEMPI DI RICOVERO

La durata del ricovero non deve essere superiore ai 30 giorni. Nei casi antecedenti la dimissione, l'equipe valuta le condizioni del degente e predispone per il rientro a domicilio. Per la parte sociale, l'assistente sociale contatta la famiglia e assieme con loro predispone le richieste per gli ausili e l'assistenza domiciliare.

Per la parte sanitaria, il personale infermieristico e il medico valutano lo stato di salute e trasmettono tutte le informazioni utili al medico di base. Nel caso in cui l'esito della valutazione risulti negativo per il rientro a casa per il permanere delle condizioni cliniche sfavorevoli ad un'assistenza a domicilio, in maniera tempestiva, l'OdC contatterà il Responsabile Aziendale dell'Ulss 3 per ottenere l'autorizzazione al prolungamento della degenza fino ad un massimo di ulteriori 30 giorni.

Degenze di durata superiore sono possibili in casi di eccezionale gravità.

Il momento della dimissione sarà curato dal medico per la parte sanitaria, mentre l'assistente sociale de Centro Servizi seguirà la famiglia nell'organizzazione del rientro a domicilio, mettendola in contatto con i servizi del territorio.

TARIFFE

- Dal 1° al 30° giorno il servizio è totalmente a carico del SSN tramite l'azienda ULSS 3 Euganea.
- Dal 31° al 60° il paziente (o la sua famiglia) compartecipa alla spesa di degenza con la cifra di € 25,00 al giorno.
- Dal 61° giorno il paziente (o la sua famiglia) compartecipa alla spesa di degenza con la cifra di € 45,00 al giorno.

**qualità
e comfort**

RELAXXI

SANTA MARIA DEI BATTUTI
OSPEDALE DI COMUNITÀ



RELAXXI
SANTA MARIA DEI BATTUTI

LE CARATTERISTICHE DEL REPARTO

L'Ospedale di Comunità è collocato presso il Centro Residenziale e Centro Servizi Santa Maria dei Battuti, a Noale in via De Pol 20 e comprende 20 posti letto in camere da 2 letti, tutte con bagno. Ogni stanza è dotata di letti elettrici ad altezza variabile, comodini, armadi, scrivanie, sedie, Tv e rete wi-fi. In ogni stanza è presente un sistema di chiamata che permette al Paziente di essere sempre in contatto con il personale della struttura e una connessione internet.

Il reparto dispone di un ampio soggiorno, accogliente e luminoso in modo da assicurare intimità e socializzazione allo stesso tempo. La Struttura dispone di tutti i servizi e le tecnologie impiantistiche richieste dalla Regione con appositi atti deliberativi.



RELAXXI

SANTA MARIA DEI BATTUTI
OSPEDALE DI COMUNITÀ



ORARIO DI VISITA

Le visite al reparto sono consentite:

dal Lunedì al Sabato
pomeriggio 13,00 - 14,30
sera 18,30 - 20,00

Domenica e festivi
mattino 09,00 - 11,00
pomeriggio 13,00 - 20,00

La necessità di assistenza erogata dai familiari al di fuori dell'orario di visita va concordata con la Coordinatrice Infermieristica. Si intende comunque favorire la presenza dei familiari qualora l'ammalato ne tragga beneficio per il mantenimento e proseguimento delle cure.

ORARI DI RICEVIMENTO

I familiari potranno essere ricevuti dal personale della struttura previo appuntamento.

COSA PORTARE 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. Al momento del ricovero si invitano i Pazienti e i familiari a portare con sé la seguente dotazione minima di corredo:

- 1 paio di ciabatte chiuse, comode ed adatte alla stagione.
- 4 cambi di biancheria intima.
- 2 pigiami o camicie da notte.
- 2 abbigliamento pratico ed idoneo (tute, ecc.).
- accessori per l'igiene e cura personale (secondo necessità).
- gli ausili per la deambulazione in uso a domicilio (carrozzina, tripode, pannoloni, ecc.).

Al lavaggio degli effetti personali dei pazienti devono provvedere i familiari in proprio o a mezzo di lavanderie di fiducia.

È possibile portare il telefono cellulare. È sconsigliato portare in reparto oggetti preziosi ed eccessive quantità di denaro e lasciare valori incustoditi.

**trasparenza
e soddisfazione**



I PASTI

Il vitto è preparato nella cucina all'interno della struttura. Il servizio è affidato ad una ditta esterna che ne a cura la preparazione nel rispetto delle normative vigenti in termini di sicurezza alimentare.

Tutto il processo di preparazione, di confezionamento, di somministrazione dei pasti è sottoposto a costante controllo secondo quanto previsto dalle normative HACCP. Quanto descritto contribuisce ad assicurare pietanze sane, sicure, gustose e calde, compatibili con le necessità psicofisiche della persona.

I pasti sono serviti in stanza ai seguenti orari:

- La colazione dalle ore 08.00.
- Il pranzo alle ore 12.00.
- La cena dalle ore 18.00.

**qualità
degli alimenti
rispetto
delle normative**





I SERVIZI

REGOLE DA OSSERVARE DURANTE IL RICOVERO

Durante il ricovero è possibile usufruire di permessi d'uscita concordati con il Medico Referente sottoscrivendo l'apposito modulo. È doveroso l'osservanza delle seguenti regole di comportamento:

- rispettare gli orari di visita.
- parlare a bassa voce e moderare il volume della televisione specialmente negli orari di riposo.
- mantenere in ordine la propria unità di degenza e gli spazi comuni.
- non fumare né assumere bevande alcoliche;
- non conservare alimenti facilmente deteriorabili a temperatura ambiente.
- non assumere alimenti o farmaci personali senza aver consultato il personale del reparto.

DIMISSIONI

Al termine del ricovero verrà consegnata la documentazione di dimissione da portare al Medico Curante composta dalla lettera di dimissione medica, la copia di visite specialistiche ed esami diagnostici terapeutici, le indicazioni sul modello di vita e sulla dieta da seguire, le eventuali date di esami e controlli già programmati.

SERVIZI DISPONIBILI

Al piano terra è attivo 24 ore al giorno un distributore automatico per cibi e bevande. È altresì disponibile, su prenotazione, il servizio di parrucchiere. Al piano terra della Struttura si trova una Cappella a disposizione dei Pazienti e/o familiari usufruibile per i momenti di spiritualità; un sacerdote è presente almeno due volte alla settimana per la S. Messa e le necessità di ascolto, confidenza, conforto e preghiera dei Pazienti.





I SERVIZI

L'EQUIPE CLINICA, ASSISTENZIALE E RIABILITATIVA.

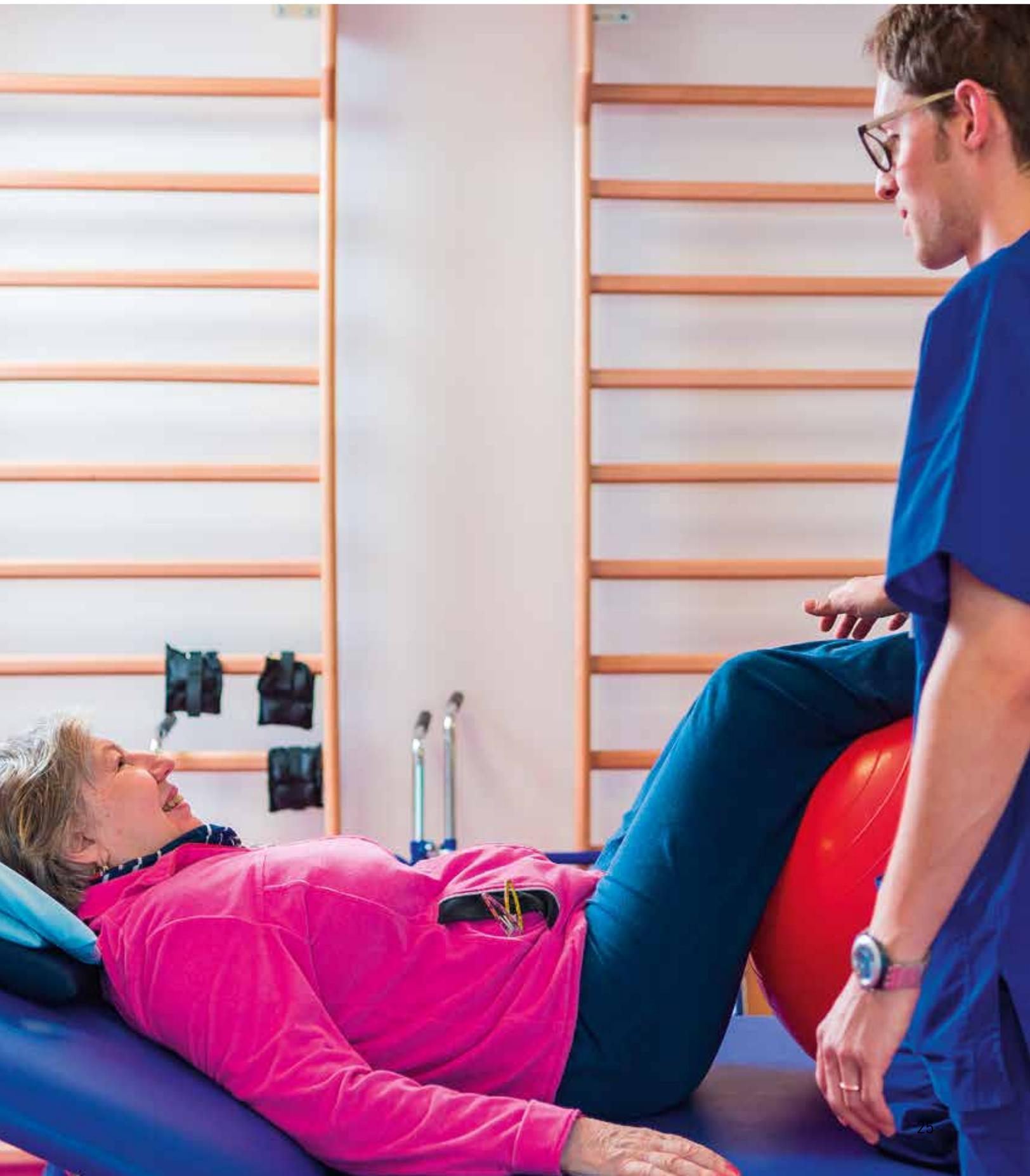
Le figure preposte per il servizio dell'Ospedale di Comunità sono:

- Il Medico Responsabile della Residenzialità extraospedaliera del distretto sociosanitario: ha funzioni di organizzazione - gestione complessiva e di controllo dell'attuazione del programma terapeutico in sede di UVMD.
- Il Medico Responsabile Clinico della Struttura: è il garante del percorso diagnostico-terapeutico del paziente anche attivando le forme di consulenza necessarie in accordo con il Medico Responsabile del Distretto.
- Il Coordinatore Infermieristico, che si occupa del coordinamento del personale infermieristico, Oss e della organizzazione delle attività assistenziali del reparto;
- L'infermiere case manager;
- Gli Infermieri professionali presenti nelle 24 ore. Gli Operatori Socio-Sanitario (OSS) presenti nelle 24 ore.
- Il fisioterapista, logopedista, psicologo, assistente sociale quali figure di supporto al percorso riabilitativo predisposto per il Paziente.

La composizione di tali figure professionali rispettano gli Standard specifici fissati dalla Regione del Veneto (DGR 2718/2012 e 433/2017) per l'unità di offerta dell'ODC.

professionalità e competenza





I SERVIZI

SISTEMA AZIENDALE DI QUALITÀ

Relaxxi Santa Maria dei Battuti ha un proprio modello di gestione risultato di una consolidata e lunga esperienza tesa costantemente al miglioramento della qualità dei servizi offerti. Il miglioramento della qualità, tuttavia, è un processo continuato e come tale non è immutabile, ma anzi sottoposto a continue revisioni che impegnano costantemente dipendenti e collaboratori. La Struttura applica un proprio modello di controllo e verifica della qualità del servizio offerto che costituisce non solo un "Sistema qualità" e/o di autocontrollo del servizio, ma uno strumento di responsabilizzazione e valorizzazione delle risorse interne e di pianificazione e programmazione delle attività teso al costante miglioramento del servizio.

Lo standard di qualità raggiunto è mantenuto con la responsabilizzazione di tutto il personale ed anche con l'ausilio di meccanismi di verifica quali:

- Sistemi di autovalutazione.
- Strumenti di valutazione.
- Visite ispettive e verifiche interne.
- Risorse professionali competenti.
- Fornitori di provata professionalità ed affidabilità.

Al fine di rendere maggiormente chiari e comprensibili i servizi offerti sono stati definiti degli standard di qualità che rappresentano obiettivi concreti da erogare ai Pazienti e che permettono di valutare la qualità in merito a informazioni, personalizzazione ed umanizzazione dell'assistenza e del comfort alberghiero.

RECLAMI

I Pazienti e i loro familiari possono presentare reclami, osservazioni e/o suggerimenti sui servizi di assistenza e/o comportamento del personale per atti ed azioni che hanno generato disservizi o causato una loro insoddisfazione per quanto offerto. I reclami, le osservazioni e i suggerimenti vanno indirizzati direttamente al Coordinatore dei servizi o all'ufficio U.R.P. che ha il compito/dovere di dare una risposta il più velocemente possibile.

Nel reparto è disponibile "il questionario sulla soddisfazione", il quale, oltre che rappresentare uno strumento di misurazione del grado di soddisfazione del servizio offerto, è uno dei modi attraverso il quale i Pazienti e i familiari possono presentare reclami, osservazioni, suggerimenti relativamente ad atti o comportamenti che sono stati causa o rappresentano motivo di insoddisfazione.

RISERVATEZZA

Al momento del ricovero il paziente (o persona di riferimento) sottoscrive un modello informativo contenente le informazioni necessarie a comprendere le modalità assistenziali e l'accettazione al trattamento dei dati sensibili (privacy).

La struttura attua tutti gli obblighi previsti in materia di riservatezza dei dati personali; di questo sono informati gli interessati sulle modalità del trattamento dei dati personali che vengono custoditi sia in forma cartacea che informatica a norma di legge.



NOTE FINALI

I servizi dell' Ospedale di Comunità Santa Maria dei Battuti sono garantiti da una idonea e qualificata presenza di professionisti e operatori secondo gli standard organizzativi ed i requisiti previsti dalle vigenti normative della Regione del Veneto per tale tipologia di servizio e comprende tutte le figure professionali previste.

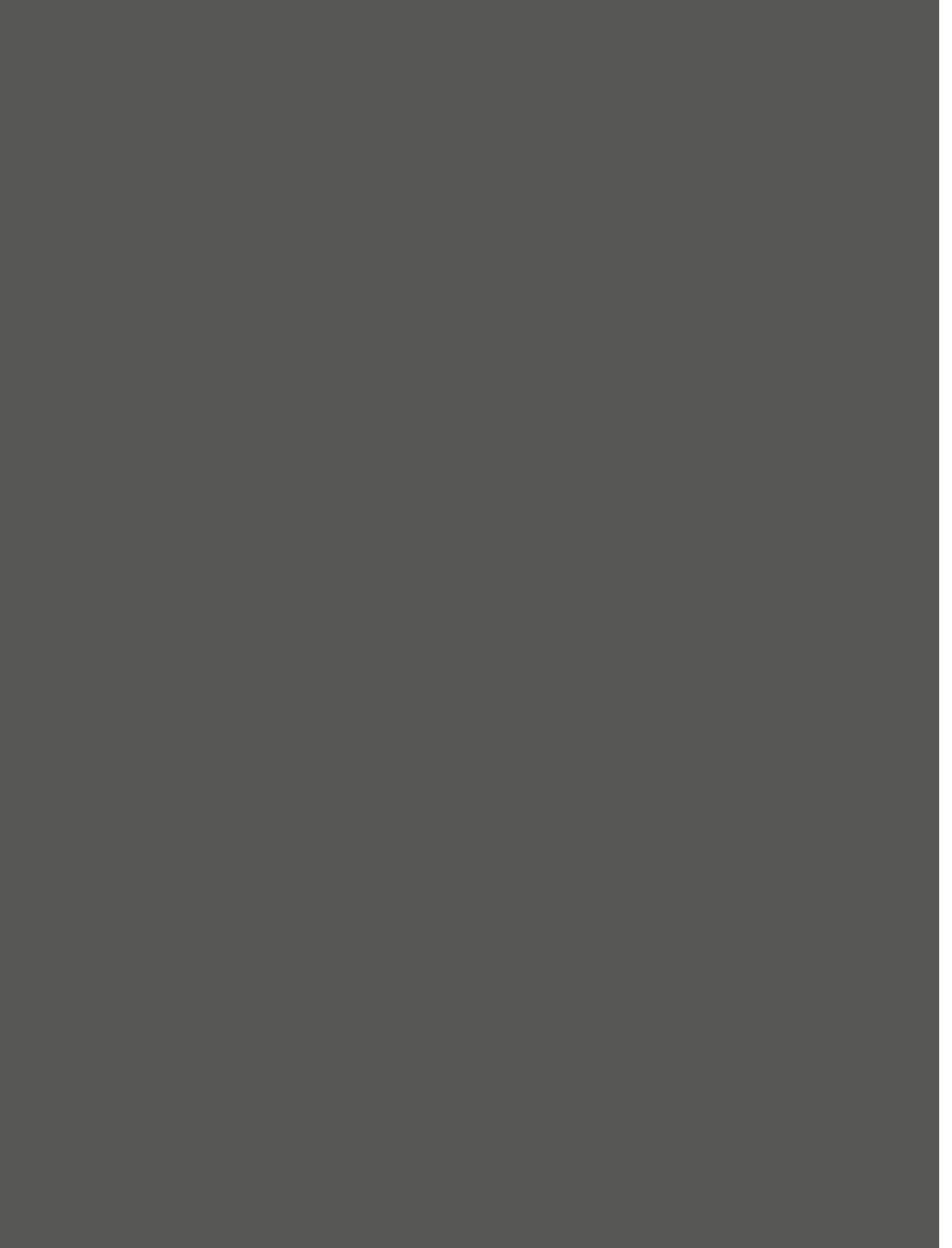
La funzione di coordinamento è garantita sulla base di quanto previsto dal funzionigramma del O.D.C., che definisce ruoli e responsabilità.

Relaxxi garantisce informazioni trasparenti sui costi a carico degli utenti e adotta un sistema codificato per la registrazione delle presenze giornaliere e per il controllo dei risultati, definendo annualmente il programma del servizio, secondo le esigenze dell'utenza.

È possibile richiedere ogni anno, a decorrere dal mese di marzo, apposita dichiarazione a certificazione degli eventuali pagamenti di corrispettivi avvenuti nel corso dell'anno precedente. Tale attestazione potrà essere utilizzata dal soggetto che ha sostenuto la spesa per beneficiare, ove ne ricorrano i presupposti, delle detrazioni fiscali da far valere in sede di compilazione del modello di dichiarazione dei redditi (Modello "Unico" o Modello "730") secondo i modi previste dalle vigenti norme tributarie.

La presente Carta dei servizi può subire modifiche e/o variazioni nel corso del tempo per decisioni discrezionali di RELAXXI S.r.l.

Edizione 2018



[← CONTATTI](#) • [DOVE SIAMO](#)

CONTATTI

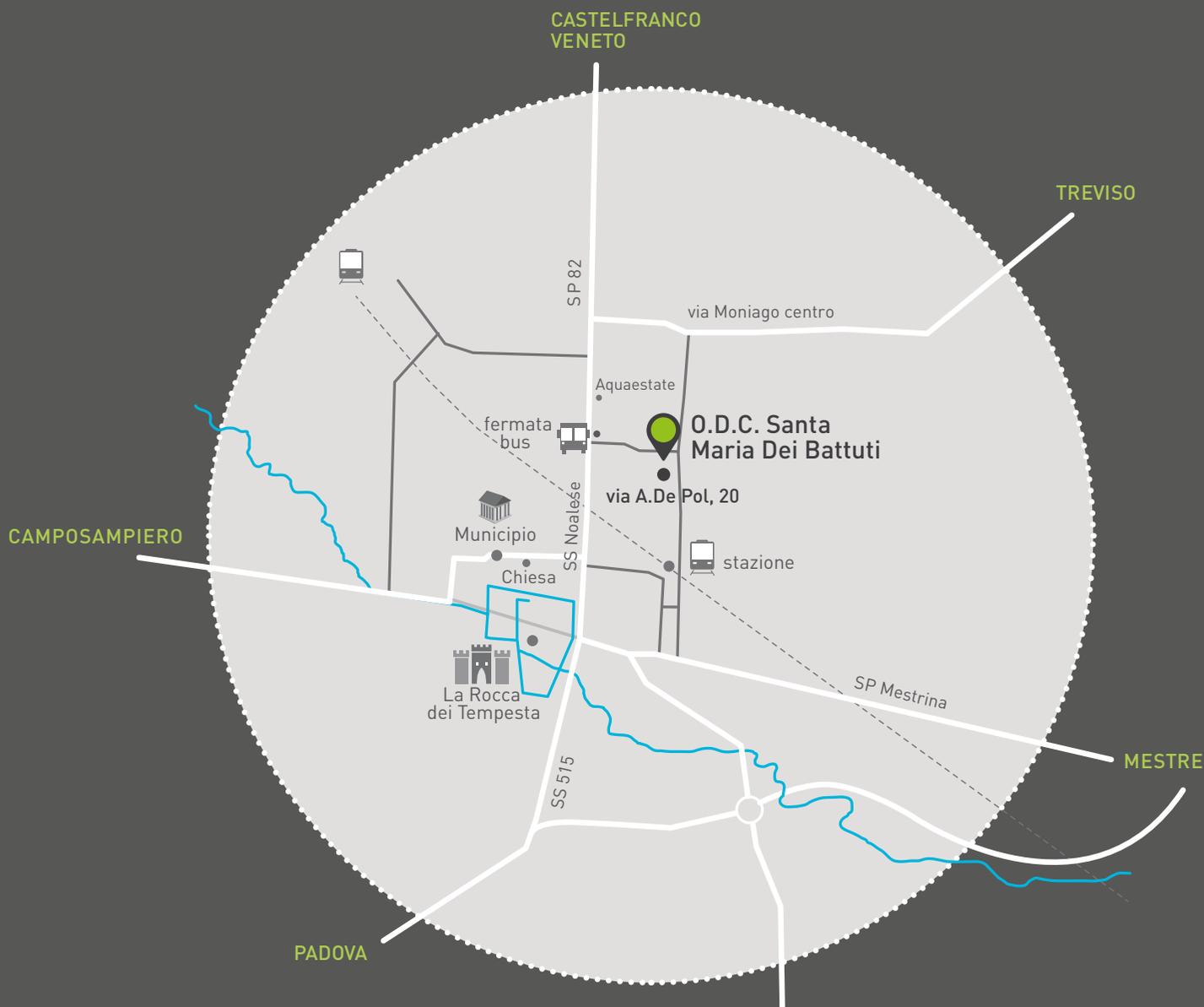
RELAXXI S.r.l.

Via A. De Pol n. 20
30033 Noale (VE)

Tel. +39 041.440100
Fax +39 041 5826018

info@relaxxi.it

La struttura è ubicata nelle immediate vicinanze (500 m) dell'Ospedale di Noale.



DOVE SIAMO

/ COME RAGGIUNGERCI :



da Padova e Treviso SR 515 Noalese / da Mestre e Castelfranco SR 245 Castellana



da Padova, Treviso e Venezia arrivare in stazione a Noale a soli 150 mt dalla struttura



In autobus da Padova, Treviso, Venezia e Castelfranco V.to: linee Actv e La Marca

PER MAGGIORI
INFORMAZIONI
www.relaxxi.it



RELAXXI

SANTA MARIA DEI BATTUTI
Ospedale di Comunità

RELAXXI

www.relaxxi.it