

FONDAZIONE
OPERA IMMACOLATA
CONCEZIONE

CARTA DEI SERVIZI



Collegati ai nostri canali social



INDICE

Premessa	06
Principi della Carta dei servizi	07 - 08
La storia della Fondazione OIC	09 - 11
Mission e obiettivi	12 - 13
Le strutture della Fondazione OIC	14 - 15
Le unità di offerta presenti nei centri servizi della Fondazione OIC	16 - 20

Servizi Residenziali per persone autonome: residence e co-housing

Servizi Residenziali per persone autosufficienti e parzialmente autosufficienti

Servizi Residenziali per persone non autosufficienti (RSA, Nucleo per persone con decadimento cognitivo, Centro Diurno e Stati Vegetativi (SV)

Servizi Residenziali per persone con disabilità

Servizi Sanitari (Hospice, URT - Unità Riabilitativa Territoriale, ODC - Ospedale di Comunità)

Servizi Domiciliari

Servizi per l'Infanzia

Servizi offerti all'interno dei Centri servizi e loro caratteristiche

21 - 24

Servizio medico

Servizio infermieristico

Servizio di assistenza e cura della persona

Servizio ristorazione

Servizio riabilitativo

Servizio socio-educativo

Servizio psicologico

Servizio logopedico

Servizio spirituale

Standard qualità assistenziale

25 - 26

Lavoro per progetti individualizzati

Formazione del personale

Corretto utilizzo delle risorse

Sistemi informativi

Sicurezza dell'ospite

Procedure e protocolli

HACCP

Tutela dei diritti delle persone assistite

27 - 28

Comitato di rappresentanza degli ospiti e dei familiari

Gestione delle segnalazioni, suggerimenti, elogi

Valutazione del grado di soddisfazione degli utenti

Valutazioni/Recensioni attraverso canali social

Segnalazione di illeciti e violazioni del modello organizzativo aziendale

Trasparenza

28 - 30

Modalità di pagamento della retta

Custodia valori e responsabilità civile

Accesso alla documentazione sanitaria

Rilascio della documentazione prevista ai fini fiscali

Chiusura del contratto

Rilascio Dichiarazione permessi parentali L. 104/1992

Consenso informato e privacy

Allegati

PREMESSA

Gentile Signore/a,

Le viene presentata la “Carta dei Servizi” che vuole essere uno strumento di comunicazione istituzionale che Le permetterà di conoscere in maniera più approfondita le nostre Residenze, i Servizi offerti e gli standard di qualità con l’obiettivo di rispondere in modo sempre migliore ai bisogni e alle aspettative degli Ospiti e dei loro Familiari.

Ci auguriamo che durante la permanenza nelle nostre Residenze, le persone che Le staranno accanto, i suoi Familiari, i Religiosi, i Volontari e soprattutto il personale possa assisterLa nei suoi bisogni e creare attorno a Lei un clima sereno.

Lo scopo di questo documento è di dare un’idea del “sapere” qualitativo del lavoro sociale che la Fondazione OIC svolge ogni giorno in favore delle persone fragili e della comunità, dunque non solo dati ma soprattutto desiderio di far conoscere i servizi che la Fondazione mette in campo per rispondere ai bisogni delle famiglie e degli ospiti.

La invitiamo quindi a prendere visione della Carta dei Servizi affinché possa conoscere la nostra organizzazione, le tipologie e le modalità di erogazione dei servizi offerti, gli standard di qualità, nonché le modalità per la Sua tutela rispetto ad eventuali disservizi o rispetto ad eventuali atti o comportamenti che possano negare o limitare la fruibilità delle prestazioni.

Siamo convinti che questo strumento possa consentirLe di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti, facilitando, grazie alla Sua cortese collaborazione, l’impegno del nostro personale.

La Carta dei Servizi può essere consultata nel sito internet OIC.

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



PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è stata redatta seguendo i contenuti del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 21.12.1995 e s.m.i.

Si ispira ai principi fondamentali richiamati dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994, principi che sono il fondamento della nostra Carta Costituzionale.

Eguaglianza ed equità

Per poter essere ammessi nelle Residenze della Fondazione è necessario essere inseriti nelle liste d'attesa del Servizio Accoglienza secondo i rispettivi criteri di riferimento dei servizi territoriali.

Per garantire imparzialità nell'accesso alla struttura viene tenuta una lista d'attesa, con punteggi assegnati oggettivamente ed in base a criteri stabiliti dall'ULSS stessa.

I servizi offerti dalla Fondazione OIC si qualificano per la valorizzazione del bisogno e delle esigenze della singola persona; non viene dato a tutti lo stesso servizio ma un servizio adeguato al soddisfacimento delle reali necessità della persona secondo il principio di equità.

Garanzia del diritto di cittadinanza

Ogni persona che entra nelle Residenze della Fondazione OIC non è considerato un "paziente", né tanto meno un "degente" ma bensì persone che hanno "residenza" e "vivono" all'interno di centri adeguati a garantire un livello qualitativo elevato che salvaguarda la persona con la sua particolarità, la sua storia, la sua personalità, le sue emozioni, la sua soggettività, i suoi sentimenti e le sue esigenze.

Il personale, opportunamente preparato e formato, è impegnato a garantire la piena affermazione del loro diritto di cittadinanza garantendo ai residenti la più alta qualità di vita possibile.

Centralità della Persona

Per ogni persona residente l'obiettivo fondamentale della Fondazione OIC è quello di assicurare un'assistenza personalizzata dell'anziano inteso come singola persona portatrice di necessità e bisogni espressi o inespressi.

I diritti delle persone sono garantiti dalla Fondazione OIC in ogni momento; infatti, fin dal momento del primo ingresso la persona acquisisce nuova residenza anagrafica presso la sede in cui è stata accolta. Fondamentale in questo senso è l'apporto che il personale, competente e preparato, fornisce non solo alla persona ma anche ai familiari.

Autonomia della Persona

Una persona è autonoma quando gode della massima libertà di movimento. Proprio questo è l'obiettivo che la Fondazione OIC si prefigge nei confronti degli anziani residenti, ossia concepire sempre interventi e progetti che promuovano un miglioramento di una situazione o per lo meno il suo mantenimento e il mancato peggioramento nei casi più difficili. Ecco che il lavoro in equipe di diversi professionisti diventa una metodologia comunemente usata per predisporre in modo accurato e personalizzato attività e supporto nell'arco di tutta la vita quotidiana della persona senza per questo sostituirsi a lui ma, attraverso l'incoraggiamento, la stimolazione verso il mantenimento della propria autonomia, anche residua.

Partecipazione

Alla persona che abita nella residenza e ai suoi familiari è riconosciuta la possibilità di essere partecipe del miglioramento del servizio attraverso la corretta informazione, l'espressione di pareri e la formulazione di proposte mirate al raggiungimento ed al mantenimento dello stato di benessere direttamente all'interno del sistema qualità aziendale, mediante questionari di gradimento e moduli di reclamo.

La residenza, inoltre, favorisce all'interno della stessa la presenza e l'attività degli organismi di volontariato e di tutela dei diritti delle persone.

Imparzialità

La Fondazione OIC assicura ad ogni persona ospitata, servizi e prestazioni di pari livello qualitativo, garantendo le priorità di ordine sanitario.

Le regole relative ai rapporti tra le persone residenti e servizi si ispirano al principio di obiettività, giustizia e imparzialità così come il comportamento professionale del personale operante nella struttura.

Qualità della vita

La persona è inserita in una nuova comunità, ma ha diritto a conservare le sue abitudini, le sue consuetudini, la sua privacy. Per tale motivo la qualità della vita nelle residenze della Fondazione inizia sin dal momento del suo ingresso, con l'illustrazione di tutte le attività presenti e delle persone di riferimento per qualsiasi necessità, proseguendo poi con la creazione di un clima che garantisca alla persona le motivazioni necessarie per partecipare attivamente alla vita quotidiana, creando così delle valide aspettative di vita.

A tale scopo il servizio socio-educativo, i diversi appuntamenti di animazione e di attività ricreative e di socializzazione, la riabilitazione e molte altre iniziative sono molto importanti per garantire un'elevata qualità della vita agli anziani residenti.

Libertà di movimento

Le residenze della Fondazione sono delle comunità e ogni persona residente come tale può spostarsi in tutta libertà nel rispetto della privacy e del rispetto delle esigenze degli altri residenti. Inoltre, la persona può uscire dalla Residenza, dandone opportuna informazione al personale, anche per brevi ritorni a casa o dai suoi cari. Ogni persona residente può e deve sentirsi come a casa propria ed è libero di scegliere in ogni momento senza vincoli eccessivi.

E' infatti utilizzato il principio delle "porte aperte", salvo il verificarsi di eventi che potrebbero portare a delle restrizioni dettate anche dalle normative regionali e nazionali per la salvaguardia degli ospiti stessi.

Diritto di scelta

Ogni persona è libera di scegliere le residenze della Fondazione così come di andarsene. Infatti, anche in seguito alla normative regionali sulla libera circolazione nei centri residenziali da parte degli anziani, la Fondazione OIC assicura la massima libertà di scelta sia nell'accesso ma anche nell'intervento assistenziale migliore per la loro situazione nell'ambito del piano personalizzato di intervento definito dal servizio sociale competente.

All'interno delle residenze la persona e/o i suoi familiari hanno diritto ad essere coinvolti in merito al proprio piano assistenziale. Vengono preventivamente informati sugli interventi sociosanitari a lui rivolti e ha libertà di scelta anche nelle attività alberghiere (nella scelta del menù), sulla partecipazione alle attività di socializzazione, sull'organizzazione della propria giornata e della propria vita.

Nel caso la persona non sia in grado di poter scegliere viene coinvolta la famiglia.

LA STORIA DELLA FONDAZIONE OIC

L'Opera Immacolata Concezione (OIC) muove i suoi primi passi a Padova settant'anni fa grazie alla lungimiranza della sig.na Nella Maria Berto e di Mons. Antonio Varotto che vollero rispondere al bisogno di alloggio di otto domestiche anziane che non essendo più in grado di lavorare perchè ormai prive dell'energia necessaria a svolgere le pesanti faccende domestiche dell'epoca, non avevano un luogo dove abitare, visto che avevano trascorso tutta la vita nelle case delle famiglie dove prestavano servizio.

La sig.na Berto e don Varotto iniziano, così, a sognare di dar loro un futuro ben diverso da quello dell'accoglienza negli "Ospizi di ricovero", allora unica possibilità per una vecchiaia fuori dalla famiglia.

Il 19 marzo 1956, in via Gustavo Modena 8, a Padova si inaugura la prima residenza dell'Opera Immacolata Concezione. Un immobile con stanze a uno o due letti, tutte con servizi, una grande cucina, la sala da pranzo e spazi comuni dislocati in ogni piano per stare insieme. Una nuova modalità di accoglienza che nel decennio 1956-1965 rompe gli schemi del tempo.

Sono questi gli anni in cui alla sig.na Berto e Don Varotto si affianca, su invito del Vescovo Girolamo Bortignon, il prof. Angelo Ferro che porta nell'Opera Immacolata Concezione cultura e spirito imprenditoriale.

Con il passare degli anni tantissime categorie sociali di pensionati e anziani iniziano a rivolgersi all'Opera Immacolata Concezione per chiedere accoglienza.

È così che nel decennio tra il 1966 e il 1975 viene costruito a Padova il Centro Nazareth, su una superficie di 20.000 metri quadrati. Un vero e proprio "villaggio" in grado di ospitare oltre 400 persone in un contesto pensato per favorire le relazioni.

Un'idea nuova di accoglienza che mette gli ospiti al centro della vita del "villaggio", facendo convivere persone autonome con non autosufficienti tutto in un contesto residenziale che ha come obiettivo finale il prolungare l'autosufficienza.

Negli anni tra il 1976 e il 1985 la Fondazione OIC esce dal perimetro del territorio padovano per rispondere ai bisogni di accoglienza del territorio regionale. Si inaugurano i centri di San Giovanni in Monte (VI) sui colli Berici, Asiago (VI), Thiene (VI) e Carmignano di Brenta (PD) e negli stessi anni la famiglia Simonetti dona all'Oic la residenza di Oderzo (TV).

Intanto in Veneto le situazioni sociali iniziano a mutare e l'Opera Immacolata Concezione tra il 1986 e il 1995 inizia ad attivarsi per dare risposte, anche, agli ospiti non autosufficienti.

Viene così avviata a Padova una sperimentazione nella residenza Santa Chiara nel quartiere Armistizio (conosciuto come Mandria) dove con successo si dimostra la perfetta compatibilità tra la complessità di gestione di grandi numeri di ospiti e il mantenimento di elevati standard qualitativi e di personalizzazione delle prestazioni anche in condizione di estrema fragilità.

Dal 1996 a oggi la Fondazione Opera Immacolata Concezione si concentra sull'obiettivo di rispondere con efficacia ai molteplici e diversi bisogni delle persone basando la propria attività di accoglienza su logiche di multidimensionalità e polifunzionalità.

Si ridisegna e si completa il centro della Mandria, oggi denominato CIVITAS VITAE ANGELO FERRO, si inaugura il nuovo centro di Vedelago e si ristrutturano, per adeguarli alla condizione di non autosufficienza, tutti gli altri Centri qualificandoli con il nome di un testimone cristiano del luogo.

Si costruiscono rapporti di collaborazione con la Parrocchia di Borgoricco per la ristrutturazione e la gestione della Residenza Anna Maria Bressanin donata dalla famiglia alla Parrocchia di Borgoricco con l'indicazione di realizzarne una struttura per assistere le persone.

Nel 2015 la Fondazione concretizza le relazioni con le Suore di Carità San Vincenzo De Paoli e la Fondazione prende in gestione l'omonimo pensionato situato a Treviso.

A Padova, presso la Civitas Vitae Angelo Ferro, a dicembre 2018, si inaugura la gestione dell'Ospedale di Comunità, il più grande del Veneto con sessanta posti letto, subentrando alla gestione della Struttura intermedia fino a quel momento in capo all'ex Ulss16. A maggio 2019, sempre in Civitas Vitae Angelo Ferro, viene inaugurata l'Unità riabilitativa territoriale. Si completa così il Polo sanitario della Fondazione a Padova che comprende il Reparto per persone in stato vegetativo, l'Hospice, l'Ospedale di comunità e l'Unità riabilitativa territoriale.

A giugno 2019, dopo la positiva sperimentazione nella gestione della Residenza San Vincenzo De' Paoli di Treviso, la Fondazione acquisisce quella della Casa Albergo San Vincenzo De' Paoli, dimora storica di Gorizia, fino ad allora portata avanti dalle Suore di Carità San Vincenzo De' Paoli. A Thiene vengono progettati gli spazi che daranno vita al Centro Diurno per non autosufficienti.

Nel 2020 nasce il Polo sanitario di Thiene formato da Hospice e Ospedale di Comunità.

Emergenza Sanitaria (2020-2022): Durante e dopo la pandemia, la Fondazione ha vissuto anni intensi, focalizzandosi sulla protezione dei propri ospiti e riorganizzando i propri servizi di telemedicina e assistenza integrata.

Innovazione del modello di cura (2023-2024): L'OIC si è distinto per aver trasformato il concetto di RSA in un vero e proprio "villaggio della longevità", sviluppando progetti di co-housing sociale e inclusione intergenerazionale.

La Fondazione Opera Immacolata Concezione (OIC) Onlus di Padova è entrata ufficialmente nel Guinness World Records il 4 maggio 2024 per aver organizzato il più grande raduno di centenari al mondo

La cerimonia ufficiale per la posa della prima pietra del nuovo centro della Fondazione OIC a Caorle è avvenuta il 12 giugno 2024. Il cantiere ha dato il via alla costruzione del Centro residenziale "Madonna dell'Angelo" che sorge sul terreno della storica ex colonia marina "Nostra Signora di Lourdes".

Il nuovo Centro Diurno per anziani non autosufficienti della Residenza "Giovanni Botton" a Carmignano di Brenta è stato inaugurato ufficialmente il 6 settembre 2024. Questo servizio rappresenta un'importante estensione dell'offerta socio-sanitaria post-2020 per il territorio dell'Alta Padovana.

Attivo dal novembre 2024 presso la Fondazione Opera Immacolata Concezione Onlus di Padova, lo Sportello Nuovi Passi è diventato un punto di riferimento per le famiglie e i caregiver di persone affette da Alzheimer e altre forme di demenza. Il servizio offre consulenza, orientamento ai servizi del territorio, sostegno psicologico e indicazioni pratiche per la gestione quotidiana della persona con demenza, attraverso percorsi personalizzati costruiti sui bisogni delle famiglie.

Nel 2025 sono stati organizzati incontri gratuiti con professionisti della Fondazione OIC e del territorio, dedicati a temi quali i sintomi della demenza, il supporto della tecnologia e le opportunità offerte dai servizi territoriali.

L'iniziativa prosegue anche nel 2026 con un nuovo ciclo di appuntamenti dedicati a stimolazione cognitiva, assistenza quotidiana, alimentazione, disfagia, fisioterapia e attività culturali, oltre a momenti di testimonianza e confronto.

Con questo progetto, la Fondazione OIC conferma il proprio impegno nel sostenere nel tempo le persone con demenza e i loro familiari, offrendo ascolto, competenze e accompagnamento continuo.

Celebrazioni e attualità (2025-2026): Nel dicembre 2025, la Fondazione ha celebrato i suoi primi 70 anni di storia di cura, inaugurando il murales "L'abbraccio della cura" e continuando le sue attività culturali, come la XIX edizione del Premio Letterario Civitas Vitae svoltasi a giugno 2026.



MISSION

La Fondazione OIC ha come propria mission la promozione della persona, ed in particolare della persona, riconoscendone, come tale, la sua dignità e più in particolare valorizzando questa stagione della vita come risorsa e potenzialità.

Tale mission si sviluppa creando situazioni e contesti in cui la relazione tra le persone, tra le generazioni, tra i ruoli, tra gli ambienti, diventi testimonianza concreta della possibilità che ognuno ha, di crescere sempre più in pienezza, secondo l'ispirazione cristiana che contraddistingue la Fondazione e nel costante perseguimento di finalità di solidarietà e utilità sociale.

La Fondazione OIC è nata con una visione chiara: promuovere la dignità umana, garantire il benessere e l'accoglienza e rispondere ai bisogni delle persone più fragili. Lo scopo delle sue azioni è l'esclusivo perseguimento di finalità di solidarietà e utilità sociale. Ogni intervento, ogni progetto e ogni iniziativa ha come obiettivo la costruzione di una comunità più inclusiva, in cui ogni individuo possa sentirsi accolto, rispettato e supportato.

Le attività della Fondazione si sviluppano in un ampio raggio di azioni di interesse generale, che spaziano dai servizi sociali rivolti a persone anziane, disabili, fragili e non autosufficienti, alle prestazioni socio-sanitarie, fino all'educazione, all'istruzione e alla formazione professionale.

In ogni contesto, l'obiettivo è sempre lo stesso: offrire soluzioni che rispondano alle necessità reali delle persone, creando un ambiente che favorisca il loro sviluppo, la loro autonomia e la loro qualità della vita.

La Fondazione OIC crede profondamente che solo attraverso lo sviluppo di un ruolo sempre più attivo delle persone longeve, facendo tesoro delle loro esperienze e relazionalità, è possibile sviluppare la futura comunità sociale.



OBIETTIVI

La Fondazione si prefigge lo scopo di promuovere e sviluppare iniziative per la valorizzazione e la promozione della persona, secondo principi cristiani e morali, per l'esclusivo perseguimento di finalità di solidarietà e utilità sociale mediante lo svolgimento di attività di interesse generale: dagli interventi e servizi sociali, socio-sanitari e sanitari nei confronti di persone autosufficienti, parzialmente autosufficienti, non autosufficienti e con disabilità.

La Fondazione intende garantire e sviluppare nel tempo, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata all'ospite, considerando i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio, fondando il suo operato sulla trasparenza, l'etica professionale e il miglioramento continuo della performance organizzativa e individuale.

La Fondazione, sulla base di valutazioni multiprofessionali, definirà e aggiornerà progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo, anche attraverso l'ausilio di strumenti informatizzati che garantiranno il monitoraggio continuo dell'evoluzione socio-sanitaria dell'ospite, per conservare, ripristinare o sviluppare le capacità funzionali residue dell'ospite.

La Fondazione garantirà una formazione continua del personale, al fine di sostenere la motivazione e rivalutare la preparazione professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni dell'ospite.

La Fondazione punta alla massimizzazione delle condizioni di sicurezza e ambientali, alle condizioni di igiene e sicurezza e la protezione dei dati personali di ospiti e lavoratori, nonché a massimizzare il decoro e la salubrità di tutti gli ambienti.

L'impegno della Fondazione è anche rivolto alla tutela e valorizzazione del patrimonio culturale e del paesaggio, alla ricerca scientifica di particolare interesse sociale e all'organizzazione e gestione di attività culturali, artistiche o ricreative di interesse sociale.

Tante anche le attività di promozione e diffusione della cultura e della pratica del volontariato oltre che dell'attività sportiva dilettantistica soprattutto a favore di persone fragili o con disabilità.

CENTRI SERVIZI

LE STRUTTURE DELLA FONDAZIONE OIC

CENTRI SERVIZI DI TREVISO E PROVINCIA

- 1** **Centro Servizi "Monsignor L. Crico"**
Via G. Toniolo 1, 31050 Veduggio (TV)



Centro Servizi "Civitas Vitae Veduggio"
Via G. Toniolo 3, 31050 Veduggio (TV)

Asilo nido "La tartaruga"
(gestione esterna)



- 2** **Centro Servizi "Arturo e Irma Simonetti"**
P.le della Vittoria, 4, 31046 Oderzo (TV)



- 3** **Centro Servizi "San Vincenzo De Paoli"**
Via Callalta 60, 31100 Treviso (TV)



"Residence S. Francesco"
P.le della Vittoria, 4, 31046 Oderzo (TV)

CENTRI SERVIZI DI VICENZA E PROVINCIA

- 4** **Centro Servizi "Giovanna Maria Bonomo"**
Via Cesare Anelli, 30, 36012 Asiago (VI)



- 5** **Centro Servizi "Guido Negri"**
Via Liguria 22, 36016 Thiene (VI)

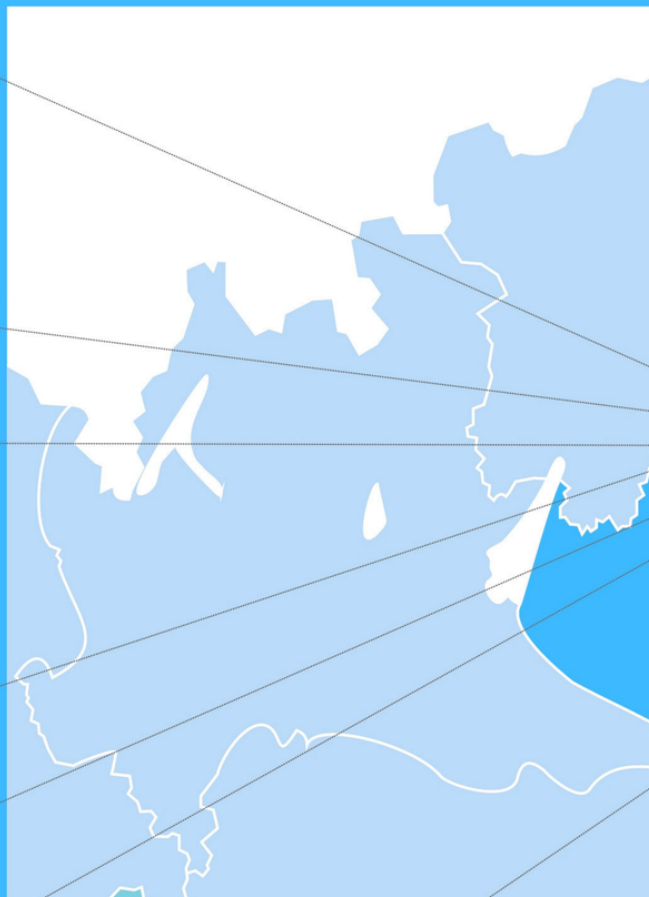


- 6** **Centro Servizi "San Giovanni Monte"**
Via Donelli 23, 36048 Barbarano Mossano (VI)



CENTRI SERVIZI DI VENEZIA E PROVINCIA (IN FASE DI REALIZZAZIONE)

- 7** **Centro Servizi "Madonna dell'Angelo"**
Via Selva Rosata 79, 30021 Duna Verde - Caorle (VE)





CENTRI SERVIZI DI GORIZIA E PROVINCIA

Centro Servizi "Villa San Vincenzo De Paoli"
Via della Bona, 15, 34170 Gorizia (GO)

8



CENTRI SERVIZI DI PADOVA E PROVINCIA

Centro Servizi "Civitas Vitae Angelo Ferro"
Via Toblino 53, 35142 Padova (PD)

9



Residenza "Santa Chiara"



Residenza "Giubileo"



Residenze "Airone"



Asilo nido e scuola dell'infanzia
"Centro Infanzia Clara e Guido Ferro"



Civitas Vitae Nazareth
Via Nazareth 38, 35128 Padova (PD)

10



Asilo nido "L'Isola che non c'è" (gestione esterna)



Centro Servizi "Anna Maria Bressanin"
Via Pelosa, 73, 35010 Borgoricco (PD)

11



Centro Servizi "Giovanni Botton"
Via Spessa, 27, 35010 Carmignano di Brenta (PD)

12



LEGENDA



SERVIZI "RESIDENCE"
PER PERSONE LONGEVE



SERVIZI PER
AUTOSUFFICIENTI
E PARZIALMENTE
AUTOSUFFICIENTI



SERVIZI PER NON
AUTOSUFFICIENTI



SERVIZI PER PERSONE
CON DISABILITÀ



NUCLEO "NUOVI PASSI"
PER PERSONE
CON DECADIMENTO
COGNITIVO



SERVIZIO DIURNO



HOSPICE



STATI VEGETATIVI



UNITÀ
RIABILITATIVA
TERRITORIALE



OSPEDALE DI
COMUNITÀ



OFFERTA
PER L'INFANZIA



OFFERTA
DOMICILIARE

LE UNITÀ DI OFFERTA PRESENTI NEI CENTRI SERVIZI DELLA FONDAZIONE OIC

La Fondazione OIC svolge attività di interesse generale prevalentemente nell'ambito dell'assistenza sociale e di quella socio sanitaria. Tuttavia negli anni la Fondazione, a fianco delle residenze per anziani autosufficienti e no, ha realizzato anche un'ampia offerta sanitaria che ha l'obiettivo di rafforzare la capacità dei sistemi sanitari pubblici di rispondere alle esigenze delle persone e non solo migliorandone la salute e il benessere.

L'obiettivo è creare una rete di servizi sempre più puntuale capace di rispondere a tutte le esigenze delle persone fragili.

Ad oggi nei centri servizi della Fondazione si possono trovare le seguenti soluzioni per un accudimento adeguato e appropriato al proprio stato di salute.

1) SERVIZI RESIDENZIALI PER PERSONE AUTONOME: RESIDENCE E CO-HOUSING

Il Servizio Residence della Fondazione OIC Onlus offre la possibilità a persone over 65 di vivere gli anni della longevità in un contesto protetto, ma ricco di stimoli e occasioni di socializzazione, coniugando serenità e sicurezza con la libertà di un domicilio privato.

Venire ad abitare nei Residence significa vivere la propria vita in modo indipendente, e godere di una qualità di vita migliore.

2) SERVIZI RESIDENZIALI PER PERSONE AUTOSUFFICIENTI E PARZIALMENTE AUTOSUFFICIENTI

Questi Servizi sono dedicati agli Ospiti che hanno superato i 65 anni, mantengono ancora delle autonomie e necessitano di un lieve supporto nelle attività quotidiane. Sono previsti alloggi in stanze singole o mini appartamenti all'interno dei Centri Servizi e rappresentano la soluzione perfetta per chi vuole comunque mantenere un'autonomia, ma in un ambiente sicuro e protetto.

3) SERVIZI RESIDENZIALI PER PERSONE NON AUTOSUFFICIENTI

- RSA
- NUCLEO PER PERSONE CON DECADIMENTO COGNITIVO
- CENTRO DIURNO
- STATI VEGETATIVI (SV)

RSA

Le Residenze per anziani non autosufficienti sono strutture dedicate a persone anziane non autosufficienti che non possono restare nella propria abitazione in quanto non è più in grado di svolgere in modo autonomo le funzioni essenziali quotidiane e necessita, pertanto, di supporto nella deambulazione, nella cura della propria igiene personale, nel vestirsi e, infine, nell'alimentarsi.

Viene quindi garantita l'assistenza 24 ore su 24 da parte di personale qualificato e specializzato con lo scopo di prevenire ulteriori perdite di autonomia, mantenere le capacità fisiche, mentali, affettive e relazionali della persona ospitata.

Nucleo per persone con decadimento cognitivo

L'idea del nucleo per persone con decadimento cognitivo nasce dall'esigenza della Fondazione di rispondere in modo puntuale e adeguato alla richiesta di assistenza specifica che viene formulata dalle persone, sempre più numerose, affette da deterioramento cognitivo.

Dall'analisi di molteplici esperienze attuate in campo geriatrico per affrontare il problema della demenza è emerso come queste persone trovino giovamento da un'assistenza mirata e più consona alla loro situazione.

Il progetto si ispira al metodo "Gentle care", la cura gentile, che persegue l'obiettivo di promuovere il benessere della persona inteso come migliore livello funzionale possibile in assenza di stress che si concretizza nella relazione tra la persona e l'ambiente. I nuclei rappresentano i "nuovi passi" (da qui il nome) che la Fondazione fa nei confronti di queste persone e delle loro famiglie e i "nuovi passi" dell'ospite e della sua famiglia verso la Fondazione. Sono ambienti da vivere in sicurezza che offrono luoghi appositamente strutturati per le persone con decadimento cognitivo. Spazi pensati per ridurre le difficoltà di interazione tra l'ambiente e la persona. Un ambiente sì protetto ma non chiuso.

Centro Diurno

È un servizio semiresidenziale rivolto a persone anziane non autosufficienti anche con decadimento cognitivo. Esso si configura come luogo di accoglienza finalizzato a sopperire alle carenze che una persona ed i suoi caregiver trovano nell'ambito della propria vita domestica. Obiettivo del Centro Diurno è quello di favorire la permanenza a domicilio delle persone in condizioni di difficoltà.

Il Centro si pone come risorsa strategica nelle politiche di contrasto all'istituzionalizzazione con l'obiettivo di limitare o ritardare il ricovero presso strutture residenziali, supportando la famiglia nella sua principale funzione di cura. Tutte le iniziative e le azioni previste nella progettualità quotidiana sono finalizzate ad un'attività di mantenimento delle abilità residue nelle fasi lievi e moderate di malattia e a sostenere gli utenti e le loro famiglie nelle fasi più avanzate.

Nello specifico il servizio promuove:

- Il mantenimento il più a lungo possibile delle abilità residue individuali con interventi studiati sui singoli utenti o a piccoli gruppi il più possibile omogenei.
- L'integrazione della persona con l'ambiente ed il territorio al fine di ridurre la solitudine e l'isolamento; la promozione delle relazioni familiari ed intergenerazionali.
- Il sostegno, la formazione e l'informazione delle famiglie sulla gestione del carico assistenziale.
- In particolare nei centri Diurni "Nuovi Passi" viene offerta assistenza mirata per rispondere ai nuovi bisogni della persona con disturbi neurocognitivi e delle loro famiglie.

Stati Vegetativi (SV)

Lo stato vegetativo è una condizione clinica che insorge dopo uno stato di coma causato da un evento acuto (trauma, ictus, anossia cerebrale). Il nucleo Stati vegetativi (SV) OIC è una struttura residenziale extraospedaliera, di cui la Fondazione è Ente gestore, collocata nel complesso delle Residenze Giubileo - Villa Paolo VI° (quartiere Mandria in via Gemona, 8 a Padova). La struttura è in grado di accogliere fino a 24 persone in Stato vegetativo all'interno di un nucleo assistenziale dedicato, collocato al secondo piano della Residenza Paolo VI°.

Gli obiettivi principali del Nucleo per persone in Stato vegetativo sono: il mantenimento della stabilizzazione dello stato clinico generale, il mantenimento delle funzioni vitali, la prevenzione delle complicazioni, l'avvio e lo sviluppo, nei casi che conservano una minima responsività e contatto con l'ambiente, di un sistema individuale di comunicazione, fornire supporto alla famiglia.

4) SERVIZI RESIDENZIALI PER PERSONE CON DISABILITÀ

È una struttura residenziale dedicata a persone adulte in situazione di disabilità finalizzata a garantire prestazioni di tipo assistenziali/sanitarie ed educative mirate a favorire il benessere della persona, al mantenimento delle capacità residue e, laddove possibile, il loro recupero attraverso l'attuazione di interventi mirati di tipo educativo, relazionale, riabilitativo e ricreativo.

5) SERVIZI SANITARI

- HOSPICE
- UNITÀ RIABILITATIVA TERRITORIALE (URT)
- OSPEDALE DI COMUNITÀ (ODC)

Hospice

È una struttura residenziale, integrata nella rete dei servizi di cure palliative delle AULSS, destinata all'assistenza di pazienti inguaribili in fase avanzata di malattia o in condizioni di fine vita. L'Hospice della sede di Padova e di Thiene della Fondazione Oic sono accreditati presso la Regione Veneto ed offrono un servizio altamente professionale e completamente gratuito per il paziente (il costo del ricovero è totalmente a carico del Servizio Sanitario Nazionale) con stanze singole che possono essere personalizzate con oggetti personali che possono ricreare un clima familiare. Le cure palliative, consistono nell'assistenza attiva e totale ai pazienti e alle loro famiglie nei momenti più difficili della malattia. L'obiettivo è il controllo del dolore e degli altri sintomi, attraverso il sollievo della sofferenza di natura fisica, psicofisica e spirituale, sottolineando la globalità dell'intervento prestato. L'assistenza è centrata sul malato e la sua famiglia nel rispetto dei loro valori e coinvolgendoli nei processi decisionali dell'equipe multiprofessionale.

Unità Riabilitativa Territoriale (URT)

E' una struttura di ricovero intermedio e temporaneo: dà una risposta principalmente di riabilitazione neurologica e motoria di tipo estensivo per la riduzione della disabilità residua dopo eventi acuti o riacutizzazioni di patologie croniche in pazienti comunque sufficientemente collaboranti. E' 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 però assistenza ospedaliera, ma sono troppo instabili per essere trattati in un semplice regime ambulatoriale o residenziale classico, e che tratta problemi che si risolvono in un periodo limitato di tempo. Rispetto all'ospedale prevale l'attenzione e la ricerca della riduzione delle conseguenze funzionali della malattia rispetto alla dimensione diagnostica o procedurale terapeutica.

Ospedale di Comunità (ODC)

È una struttura residenziale extraospedaliera a carattere temporaneo che persegue tre tipologie di obiettivi per i pazienti: riattivazione funzionale, stabilizzazione e adattamento alla disabilità e palliazione. E' una struttura adatta a garantire le cure intermedie, cioè le cure necessarie per quei pazienti che sono stabilizzati dal punto di vista medico, che non richiedono però assistenza ospedaliera, ma sono troppo instabili per poter essere trattati in un semplice regime ambulatoriale o residenziale classico, e che trattano problemi che si risolvono in un periodo limitati di tempo. Rispetto all'ospedale prevale l'attenzione e la ricerca della risoluzione delle conseguenze funzionali della malattia rispetto alla dimensione diagnostica o procedurale terapeutica.

I servizi sanitari sono dotati di una propria carta dei servizi e di un regolamento.

6) SERVIZI DOMICILIARI

Prendersi cura delle persone fragili è da sempre la missione della nostra Fondazione.

Per questo motivo dal 2018 abbiamo avviato CivitasVitae@home, la speciale divisione dedicata a fornire servizi domiciliari, parte integrante nella nostra filiera della fragilità.

CivitasVitae@Home è dunque il progetto che rinnova il concetto classico di assistenza domiciliare, mettendo al centro l'autonomia della persona, occupandosi cioè di supportare la persona fragile ed i suoi familiari e/o amici nel trovare un equilibrio tra le esigenze di una vita quotidiana autonoma (diventata però un po' più complicata per l'età) e la naturale voglia di rimanere indipendenti (senza avere persone estranee per casa).

Per fare questo CivitasVitae@home prende in carico la situazione a 360 gradi, grazie ad una prima visita gratuita che permette di redigere un PAI (Piano di Assistenza Personalizzato) che viene presentato, discusso e confermato insieme a tutte le persone della rete familiare o relazionale interessate al benessere della persona fragile.

Per consentire alle persone di provare con mano le varie soluzioni possibili, CivitasVitae@home ha promosso dal 2019 la nascita della Scuola di Domiciliarietà, la particolare struttura di formazione (vincitrice di alcuni bandi per progetti sull'invecchiamento attivo) che ha sede sempre presso questa Civitas Vitae. Qui è possibile visitare un vero e proprio appartamento/aula demo dove sono installate (e mantenute aggiornate) tutte le possibili soluzioni utili a garantire ad una persona fragile una vita autonoma, libera e sicura. Questo perché la scelta di rimanere a casa grazie a CivitasVitae@home sia il più consapevole possibile e fonte di tranquillità.

7) SERVIZI PER L'INFANZIA

I Centri Infanzia e Asili Nido presenti all'interno delle nostre Residenze si ispirano alle teorie del James Heckman (premio Nobel per l'economia nel 2000), secondo il quale la formazione del capitale umano è un processo che dura tutta la vita, essendo comunque la prima infanzia uno dei momenti più importanti grazie al potenziale benefico apporto dalle relazioni familiari e tra generazioni.

Il Centro Infanzia "Clara e Guido Ferro" è strutturato in Asilo Nido (da 0 a 3 anni) e Scuola dell'Infanzia (da 3 a 6 anni) e entrambe le strutture godono di spazi luminosi dedicati, ampi giardini attrezzati ed una grande palestra interna per la psicomotricità. Il servizio ristorazione è particolarmente curato ed è gestito ogni giorno dalla Cucina Centrale della Civitas Vitae "Angelo Ferro", con menù specifici pensati proprio per le esigenze dei più piccoli.

All'interno affianchiamo alle normali attività didattiche una vasta gamma di iniziative parallele sia per i bambini sia per i genitori, con l'obiettivo di rafforzare in questo modo il supporto alla genitorialità ed alle relazioni intergenerazionali che sono parte integrante del nostro operare.

Vengono organizzati periodicamente da sempre di sabato alcuni OPEN DAY, incontri di un paio d'ore dove è possibile visitare i nostri spazi ed incontrare la direttrice e le maestre ed avere tutte le risposte alle vostre domande. Ovviamente sono anche occasioni di festa e quindi ci sono sempre attività e laboratori per i più piccoli in modo da poterli intrattenere e divertire (senza dimenticare una sana e gustosa merenda!).

In tutte le Civitas Vitae (Centro Nazareth e Vedelago) sono presenti degli Asili Nido che ospitano bambini fino a 3 anni di età in ambienti specificatamente progettati e arredati. Il Servizio Ristorazione interno e veicolato prepara ogni giorno pasti adatti ai bambini usando alimenti freschi e anche biologici, gestendo (previa comunicazione) eventuali problemi di allergie e intolleranze alimentari.

Di seguito i riferimenti degli Asili Nido presenti:

- L'ISOLA CHE NON C'È gestito da personale esterno su autorizzazione del Comune di PADOVA (per maggiori informazioni è possibile chiamare direttamente il numero 049 807 2410 o scrivere a lisolachenoncepadova@gmail.com).
- LA TARTARUGA gestito da personale esterno su autorizzazione del Comune di VEDELAGO (per maggiori informazioni è possibile chiamare direttamente i seguenti numeri 3455022297 - 3404054060).



SERVIZI OFFERTI ALL'INTERNO DEI CENTRI SERVIZI E LORO CARATTERISTICHE

I professionisti che lavorano nei centri servizi dell'OIC sono la principale risorsa della Fondazione. Una comunità di persone tra loro diverse ma capaci di mettere in gioco professionalità e umanità necessarie per la presa in carico dell'ospite nella sua complessità di tutti i suoi bisogni che vanno da quelli di assistenza di base, a quelli riabilitativi, educativi, infermieristici e non ultimi psicologici e relazionali.

Il lavoro di squadra dell'equipe multidisciplinare è l'unico modo per una soddisfacente presa in carico globale dell'ospite.

Non meno di valore è il contributo di tutto il personale che lavora dietro le quinte come quello amministrativo, per la gestione e il rispetto degli standard e delle norme sanitarie, che collaborano a rendere il servizio offerto dalla Fondazione di qualità.

Dopo circa un mese dall'ingresso verrà eseguita dall'èquipe interdisciplinare (Medico di base, Infermiere, Fisioterapisti, Psicologo, Educatore Professionale, Assistente Sociale OSS) una valutazione multidimensionale dei problemi/bisogni sanitari, cognitivi, psicologici e sociali dell'Ospite e verrà steso un piano di assistenza individualizzato corrispondente ai problemi/bisogni identificati il lavoro degli operatori deputati all'assistenza con il coinvolgimento della famiglia dell'ospite.

Il servizio medico

È garantita la presenza in Residenza del Medico 7 giorni su 7 secondo l'orario che viene comunicato in sede di accoglimento dell'ospite. Nelle restanti ore, la copertura del servizio è garantita dal servizio di reperibilità che copre l'intera giornata.

Il medico è garantito nel rispetto delle normative regionali di settore o direttamente dalla Fondazione (ove previsto) o dal SSR (come avviene in regione Veneto), la reperibilità medica in Veneto è garantita dal servizio di continuità assistenziale delle AULSS (Guardie Mediche).

Sono presenti diversi medici all'interno delle varie strutture, per questo al momento dell'ingresso all'ospite verrà assegnato un Medico che diventerà il "Medico di base". L'ufficio accoglienza provvederà a comunicare al precedente Medico di base la cancellazione dalle liste, perché possa essere preso in carico dal Medico designato dalla Fondazione. Durante la permanenza presso la struttura l'ospite o il suo familiare di riferimento potrà chiedere il cambio del medico attraverso.

Le eventuali visite specialistiche vengono prescritte su indicazione del Medico e, se richieste, previo parere dello stesso. Il Direttore Sanitario coordina le prestazioni dei vari medici specialisti presenti nella struttura.

Il servizio infermieristico

Gli infermieri sono presenti 24 ore su 24, gestiti e coordinati da un responsabile seguendo le indicazioni del medico curante.

Il servizio di assistenza e cura della persona

Il servizio di assistenza è garantito dagli operatori socio assistenziali per 24 ore al giorno. Il livello di intervento degli OSS varia a seconda del livello di autonomia di ogni ospite e dell'unità di offerta specifica, con lo scopo di preservare le autonomie residue di ogni assistito ma garantendo il soddisfacimento dei propri bisogni primari di cura.

Il servizio ristorazione

La ristorazione costituisce uno degli elementi di “core-business” della Fondazione la quale, fin dalla sua nascita per scelta, produce i pasti con proprie cucine interne impiegando esclusivamente personale professionalmente qualificato. Assicurare le qualità, la varietà e la salubrità dei cibi e delle pietanze costituisce l’impegno costante degli operatori di cucina. Al riguardo, oltre che all’utilizzo delle più moderne tecnologie e attrezzature del settore e il rispetto delle norme HACCP, particolare attenzione è posta alla selezione dei prodotti e all’attuazione del controllo analitico periodico degli ambienti, delle attrezzature e del processo di lavorazione delle merci dal loro arrivo alla loro somministrazione mediante la supervisione di aziende specializzate.

Caratteristica della Fondazione, poi, è quella di consentire agli ospiti, attraverso i loro comitati, di scegliere mensilmente il piatto del giorno che va ad aggiungersi alle varietà proposte dalla cucina.

Gli obiettivi che il servizio ristorazione da sempre si pone è rappresentato dal mantenimento dell’attuale standard raggiunto e il suo possibile continuo miglioramento.

Il servizio riabilitativo

Nel progetto assistenziale della persona accolta in Residenza, risulta di fondamentale importanza l’impegno a potenziare o al limite mantenere ogni capacità funzionale residua; il grado di dipendenza nelle attività quotidiane, infatti, è un fattore che correla con una maggiore mortalità e morbidità e con una peggiore qualità della vita.

L’attività motoria e/o riabilitativa viene garantita in attuazione dei programmi terapeutico-riabilitativi individuali o di gruppo elaborati durante la stesura del Progetto assistenziale Individuale.

Tutte le attività per gli ospiti non autosufficienti, come da convenzione, devono essere volte al recupero funzionale e/o al mantenimento delle capacità funzionali residue dell’anziano, all’interno di un progetto condiviso con le altre figure dell’équipe.

Pertanto l’attività del fisioterapista dovrà essere caratterizzata necessariamente da:

- a) Attività di valutazione (multidimensionale) sulle capacità/abilità dell’ospite.
- b) Attività di équipe (stesura e condivisione dei progetti).
- c) Attività riabilitativa (attività motoria in palestra, terapie fisiche e/o trattamenti su prescrizione medica).

Gli stessi ospiti autosufficienti, sempre comunque su prescrizione scritta del medico curante e/o del fisiatra, possono accedere alle attività di riabilitazione.

I fisioterapisti inoltre, forniscono agli OSS principalmente e all’équipe di lavoro le corrette indicazioni per: la mobilizzazione in carrozzina, il corretto trasferimento dell’ospite dal letto alla carrozzina, e la giusta postura da mantenere a letto.

Il servizio socio-educativo

L'attività socio educativa (animazione) si integra con le attività sanitarie e assistenziali per:

- valorizzare la persona nella sua globalità;
- attivare e mantenere nella persona l'interesse per una socialità viva e positiva.

Il programma delle attività viene esposto settimanalmente nelle varie bacheche delle residenze.

Gli educatori professionali (animatori) organizzano a favore degli ospiti numerose attività tra cui: laboratori artigianali, momenti ricreativi (feste, attività ludiche, proiezione di filmati, ecc.), partecipazione a spettacoli, uscite, attività multimediali...

Particolare attenzione è dedicata all'organizzazione del territorio e al coinvolgimento dei familiari nelle diverse attività e nei momenti di festa.

Il servizio educativo attua specifici progetti educativi individuali e di gruppo, finalizzati alla prevenzione dei processi degenerativi per favorire:

- la socializzazione, l'integrazione e l'interazione interpersonale;
- la valorizzazione concreta delle competenze e delle capacità;
- la stimolazione dell'autonomia fisica e psicologica;
- la valorizzazione del passato e delle esperienze;
- la stimolazione dell'espressività.

Il servizio psicologico

Tra tali attività riabilitative offerte all'interno delle strutture residenziali vanno anche comprese forme di riabilitazione cognitiva e attività di sostegno ai familiari ed al personale che opera con anziani affetti da demenza.

In ogni sede OIC è presente almeno uno psicologo che offre all'equipe le proprie competenze nella valutazione dello stato cognitivo degli ospiti, nel sostegno agli stessi, in particolare nel momento delicato dell'ingresso, e che funge da importante riferimento per i familiari.

Lo psicologo è presente in struttura secondo orari definiti, ed è possibile per la famiglia incontrarlo su appuntamento.

L'assistenza psicologica è finalizzata alla conoscenza dell'ospite come approfondimento delle esigenze personali e relazionali di ogni ospite, allo scopo di promuovere il benessere psicofisico di ogni ospite; e di sostegno ai suoi familiari. Vengono attuati progetti che promuovano e facilitino l'orientamento spazio-temporale, il mantenimento della memoria storica e l'espressività nella semantica.

In ogni sede OIC è presente almeno uno psicologo che offre all'equipe le proprie competenze nella valutazione dello stato cognitivo degli ospiti, nel sostegno agli stessi, in particolare nel momento delicato dell'ingresso, e che funge da importante riferimento per i familiari.

Lo psicologo è presente in struttura secondo orari definiti, ed è possibile per la famiglia incontrarlo su appuntamento.

Il servizio logopedico

Il servizio di assistenza logopedica ha una doppia finalità: da una parte presta attenzione alla sfera dell'alimentazione, attraverso un monitoraggio periodico; dall'altra parte agisce nella sfera della comunicazione attuando interventi volti a stimolare la sfera cognitivo linguistica attraverso la stimolazione verbale, visiva ed uditiva.

Il servizio spirituale

Il servizio spirituale, in ogni Residenza, è curato da un Ministro del Culto in collaborazione con la Diocesi afferenti alle specifiche Unità Operative, che si avvale della collaborazione di volontari.

Momenti rilevanti del servizio sono:

- celebrazione dei riti religiosi;
- sostegno alla sofferenza fisica e spirituale;
- accompagnamento alla morte;
- presenza di ritualità religiosa (es: benedizione stanze....).

La SS. Messa è da considerarsi come un vero e proprio momento di promozione e di riconoscimento del valore della persona.

Essa costituisce anche un'occasione di contatto fra il territorio, le famiglie, le parrocchie e i Residenti, creando i presupposti per relazioni durature e gratificanti. Stesso significato ha il festeggiamento delle più importanti ricorrenze della cultura religiosa cattolica.

Il programma socio educativo si integra anche con le attività religiose, quotidiane e periodiche, nel rispetto del credo religioso di ogni ospite/paziente.

Importante per la Fondazione avere, ove possibile, una Cappella per la celebrazione dei riti religiosi ma anche come luogo di ristoro spirituale dell'anima.



STANDARD QUALITÀ ASSISTENZIALE

L'attività della Fondazione OIC è orientata alla ricerca della soddisfazione dell'ospite e al perseguimento del miglioramento continuo del servizio offerto attraverso l'applicazione di standard di qualità tra cui:

1) Lavoro per progetti individualizzati

Il primo momento consiste nella rilevazione dei bisogni dell'ospite per accertare la situazione fisica, psicologica e relazionale. Dopo la fase valutativa effettuata all'interno dell'Unità Operativa Interna, si definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare o impedire il decadimento funzionale. Si procede, infine, alla verifica dei risultati conseguiti

Tutte le figure professionali facenti parte dell'organizzazione lavorano in modo integrato e coordinato per ottenere un risultato di salute sugli ospiti. Gli interventi sono personalizzati, i comportamenti e le attenzioni degli operatori sono finalizzati a soddisfare i bisogni della persona anziana.

Per ogni ospite viene quindi definito un Piano assistenziale individualizzato (PAI) grazie ad una valutazione multidimensionale e multiprofessionale a cui partecipano tutte le figure professionali dell'équipe multidisciplinare:

- Medico di Medicina Generale
- Coordinatore di Unità Operativa
- Coordinatore infermieristico
- Infermiere
- Primo operatore/Referente assistenziale
- Assistente Sociale
- Psicologo
- Logopedista
- Fisioterapista
- Educatore

2) Formazione del personale

Particolare attenzione è posta alla formazione permanente del personale, intesa come costruzione di un'ampia e completa professionalità. Obiettivi prioritari del lavoro formativo sono:

- lo sviluppo di una cultura del prendersi carico e dell'assistere;
- il sostegno e la crescita di una capacità di progettazione e di elaborazione;
- l'aggiornamento delle conoscenze professionali;
- il far crescere e diffondere una cultura assistenziale basata sulla multidisciplinarietà e sul lavoro per progetti.

Gli strumenti utilizzati sono:

- l'équipe multiprofessionale, ma anche monoprofessionale, momenti privilegiati di confronto e di crescita;
- corsi opportunamente organizzati dalla Fondazione, mirati a sostenere il personale aiutandolo a rispondere in modo efficace alle diverse necessità che emergono nel lavoro di cura.

Tutto il personale è in possesso dei titoli di studio richiesti dal profilo professionale.

La Fondazione OIC organizza corsi di formazione interni, e promuove la partecipazione del personale a corsi esterni, allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti, nella logica del miglioramento continuo dei servizi. Annualmente viene pianificata la partecipazione delle figure professionali ai corsi di formazione, su tematiche di interesse per ciascuna professionalità, mediante formale approvazione del Piano di Formazione annuale, oltre a quelli obbligatori previsti dalla normativa.

3) Corretto utilizzo delle risorse

Al fine di sostenere un adeguato livello qualitativo del servizio e controllare i costi ad esso collegati, sono state adottate specifiche procedure per monitorare i processi assistenziali. L'elaborazione dei dati per il controllo operativo viene realizzata dalla Direzione che produce mensilmente alcuni report informativi per i Direttori di Unità Operativa e programma riunioni periodiche al fine di procedere con un'analisi dei dati, individuando eventuali interventi correttivi, al fine di tendere agli obiettivi programmati.

4) Sistemi informativi

La Fondazione OIC ha avviato con la società Softwareuno-Zucchetti un Progetto di digitalizzazione. L'attività ha consentito il passaggio dall'uso della carta (o da software non integrati nei reparti) a quello della cartella informatizzata. Obiettivo dell'informatizzazione OIC è implementare le piattaforme Software uno-Zucchetti come soluzione digitale integrata atta a sostenere e coprire un complesso ecosistema di dati, informazioni e attori. Lo spazio virtuale dell'utente si chiama "Cartella Utente" e consente di governare rapidamente tutto il ciclo di gestione dell'ospite dalla richiesta di ammissione, alla lista di attesa, al consenso al trattamento dei dati e tutta la documentazione fino alla sua presa in carico generando, così, l'identità virtuale dell'ospite per l'apertura del dossier socio sanitario e la mappatura di tutte le attività che hanno coinvolto l'ospite. Il lavoro, attraverso cartella utente, è interdisciplinare con le figure professionali che possono interagire fra loro con facilità.

Tutto questo ha reso molto più facile l'implementazione dei dati ma soprattutto il lavoro è stato utile per interscambiare le best practice che ogni residenza ha sviluppato.

5) Sicurezza dell'ospite

La Fondazione prevede l'implementazione di un sistema di prevenzione e riduzione del rischio clinico, basato sulla cultura della sicurezza dell'ospite, finalizzato a massimizzare la sicurezza clinica, attraverso la sensibilizzazione e la formazione del personale, l'attento monitoraggio degli eventi avversi e degli eventi evitati mediante la raccolta continua dei dati relativi agli eventi (incident reporting), e la successiva analisi.

6) Procedure e protocolli

Il personale, a vari livelli, utilizza procedure/protocolli documentate, che indicano il modo in cui un determinato processo viene realizzato, le istruzioni di lavoro dettagliate, che consentono ai lavoratori di avere regole comuni per il raggiungimento degli obiettivi. Le procedure e i protocolli sono mantenuti aggiornati dai vari responsabili e condivisi poi con la Direzione.

7) HACCP

La Fondazione OIC ha definito un sistema di autocontrollo dei punti di controllo critici in materia di igiene e sicurezza alimentare (così come previsto dalla normativa vigente) predisponendo un manuale operativo per valutare gli eventuali pericoli o punti critici e le strategie da adottare per eliminarli o ridurli al minimo. I punti basilari sono: la Prevenzione, la Sensibilizzazione e la Formazione del Personale coinvolto, il monitoraggio ed il controllo costante.

TUTELA DEI DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE

Comitato di rappresentanza degli ospiti e dei familiari

All'interno di ogni Centro Servizi è previsto un Comitato di rappresentanza degli Ospiti e dei Familiari che si interfaccia con la Direzione della Residenza secondo quanto previsto da uno specifico Regolamento "Comitato di rappresentanza degli Ospiti e dei Familiari dei Centri Servizi OIC" (Rev. 1 del 09/2025).

Per una maggiore trasparenza e protezione dei diritti degli ospiti e delle loro famiglie, è inoltre presente il Comitato Ospiti e Familiari della Fondazione OIC, che è composto da tutti i Rappresentanti dei Comitati degli Ospiti e Familiari dei Centri servizi, disciplinato direttamente dalla Direzione Generale. Tale Comitato e il suo Presidente, nominato da tutti i membri del Comitato stesso, si interfaccia in media due volte all'anno con la Direzione Generale.

Tutti i membri del Comitato sono vincolati al segreto d'ufficio con divieto di divulgare a terzi fatti e dati personali propri, degli ospiti, dei familiari, del personale della Fondazione.

Gestione delle segnalazioni, suggerimenti ed elogi

L'ospite stesso o i suoi familiari possono effettuare reclami, segnalare disservizi, evidenziare suggerimenti, presentare elogi in relazione ai servizi erogati. Ciò permette all'Ente di adeguare i propri servizi alle aspettative degli persone e di perseguire un continuo miglioramento del servizio nel rispetto della sostenibilità dello stesso.

Per utilizzare concretamente il servizio, i familiari, gli ospiti o anche persone esterne, possono compilare in forma anonima l'apposito modulo (**Vedi allegato n. 1**), disponibile presso ogni Residenza.

Valutazione del grado di soddisfazione degli utenti

Come ulteriore tutela degli utenti, e anche con lo scopo di coinvolgere gli utenti e le loro famiglie nella valutazione della qualità del servizio, la Fondazione Oic provvede con cadenza annuale alla somministrazione di questionari di gradimento del servizio offerto in forma anonima.

L'esito di tale valutazione permette a Centri Servizi, assieme alla gestione dei reclami e dei suggerimenti, di migliorare il servizio offerto.

Il questionario di gradimento è uno strumento di ricerca sociale elaborato tramite domande formalizzate e standardizzate, applicabili quindi al servizio, che permettono di rilevare le percezioni ed i livelli di soddisfazione. Riproponendo lo stesso strumento negli anni è possibile anche valutare gli eventuali cambiamenti nei diversi livelli di soddisfazione espressi nel tempo. Nelle forme più opportune, verrà dato riscontro dell'esito di questa rilevazione.

Valutazioni/Recensioni attraverso canali social

È possibile inserire valutazioni o recensioni in forma pubblica su google per condividere un'esperienza o aiutare gli altri utenti a scegliere o prendere una decisione: per gli utenti rappresentano una guida, per la Fondazione OIC sono uno strumento di valutazione del proprio operato ma anche uno stimolo a migliorare servizi e relazioni con i propri utenti.

Segnalazione di illeciti e violazioni del Modello Organizzativo aziendale

È possibile segnalare illeciti amministrativi, contabili, civili o penali, Condotte illecite rilevanti ai sensi del D.Lgs. n. 231/2001 o violazioni del Modello Organizzativo, dei protocolli ivi previsti e delle procedure aziendali in esso richiamate attraverso i canali appositamente predisposti e secondo la procedura in uso.

TRASPARENZA

Modalità di pagamento della retta

La retta va corrisposta entro il giorno 16 del mese successivo a quello di maturazione e successivamente al ricevimento della fattura mensile che verrà inviata tramite email al familiare di riferimento/ADS.

Prima dell'ingresso va depositato un versamento a garanzia eventuali danni ed altre obbligazioni. L'importo equivale al corrispettivo di un mese di retta in regime convenzionato. La ricevuta del versamento dovrà essere presentata prima o contestualmente l'ingresso dell'Ospite.

Tale versamento a garanzia verrà restituito a conclusione del contratto nella fattura di chiusura, salvo eventuale compensazione per pagamenti precedentemente non effettuati.

La modalità di pagamento della retta viene spiegata verbalmente al momento dell'ingresso dall'ufficio accoglienza il quale provvederà a consegnare il modulo attestante tutte le indicazioni per effettuare il pagamento.

Custodia di valori e responsabilità civile

La Fondazione non effettua il servizio di custodia di valori, preziosi e denaro.

Pertanto invita gli ospiti e i loro familiari a non introdurre beni in tal senso, in quanto la Fondazione OIC non assume alcun obbligo di tutela e sorveglianza declinando ogni responsabilità per lo smarrimento di essi.

Salvo il rispetto degli adempimenti previsti per gli Ospiti non autosufficienti dalle vigenti normative statali e regionali e dallo statuto della Fondazione, la Direzione dichiara espressamente che la Fondazione non assume alcun obbligo di tutela o di sorveglianza degli ospiti e declina pertanto ogni responsabilità per i danni che il singolo ospite possa procurare a sé o ad altri anche ai sensi dell'art. 2047 del codice civile.

Accesso alla documentazione sanitaria

Per ottenere il rilascio di copia della cartella clinica, occorre che l'ospite o il familiare delegato, compili un modulo **(Vedi allegato n. 2)**.

Se chi ritira è persona diversa da chi presenta la richiesta, occorre esibire copia di un documento di identità in corso di validità sia del richiedente sia di chi ritira copia della documentazione.

Per la consegna dei documenti è necessario che il richiedente fornisca evidenza del pagamento delle spese di segreteria.

Rilascio della documentazione prevista ai fini fiscali

La Fondazione, attraverso la compilazione di un modulo **(Vedi allegato n. 3)** da parte del familiare di riferimento/tutore/amministratore di sostegno, rilascerà la dichiarazione riguardante le spese sanitarie non coperte dal contributo regionale sostenute per l'anno precedente. Il modulo dovrà essere corredato da copia di un valido documento di identità e verrà inviato tramite mail al firmatario dell'atto di impegno/contratto.

Chiusura del contratto

Qualora l'Ospite o il terzo firmatario del contratto, intendano recedere dal Contratto, dovranno dare preavviso con comunicazione scritta nei termini previsti dal contratto sottoscritto all'atto dell'ingresso ed entro il medesimo termine l'Ospite deve lasciare la RSA. Il mancato rispetto del termine di preavviso da parte dell'Ospite o del terzo firmatario del Contratto comporta il pagamento di una somma pari alla retta giornaliera per il numero dei giorni del mancato preavviso.

In caso di decesso in struttura, il personale della struttura informerà immediatamente il familiare di riferimento/ADS. Successivamente, un medico dovrà certificare il decesso. Questo è il primo passo per avviare le procedure legali e burocratiche necessarie.

I familiari si dovranno recare in struttura e parlare con i preposti per ricevere tutte le informazioni utili per la gestione di questa fase delicata.

Rilascio Dichiarazione permessi parentali L. 104/1992

La Fondazione rilascerà, su richiesta scritta del familiare/ADS, una dichiarazione ai fini della fruizione di permessi orari per accompagnamento a visite mediche, accertamenti, interventi presso enti esterni del proprio ospite.

Consenso informato e privacy

È garantito il rispetto della normativa vigente in materia di tutela dei dati personali con l'attuazione del Regolamento UE 2016/679 e successive modifiche ed integrazioni. L'ente si è dotato degli accorgimenti necessari, a tutela della riservatezza dei dati in possesso. Al momento della presentazione della domanda di ricovero e al momento dell'ingresso in struttura, viene richiesto al familiare della persona da assistere il consenso al trattamento dei propri dati, personali e sanitari, limitatamente alle esigenze funzionali della Residenza **(Vedi allegato n. 4)**. L'interessato ha diritto: di conoscere tutti i dati personali a disposizione dell'ente e le modalità di trattamento degli stessi; di non autorizzare la divulgazione dei dati personali che lo riguardano; alla riservatezza sulle informazioni che riguardano lo stato di salute. Verrà inoltre consegnato la liberatoria per l'utilizzo di fotografie o video **(Vedi allegato n. 5)**.

Titolare del trattamento: Fondazione Opera Immacolata Concezione.

Data Protection Officer: dott. Giorgio Barbon.

Il D.P.O. può essere contattato nei seguenti modi:

Tel. 0496683000

Pec: certificazione@pec.oiconlus.it

E-mail: privacy@oiconlus.it

Allegati

1. Modulo reclami/suggerimenti/elogi
2. Modulo accesso alla documentazione sanitaria
3. Modulo dichiarazione spese sanitarie
4. Modulo trattamento dati personali
5. Modulo autorizzazione foto/riprese

Direzione Generale e sede legale: 35142 Padova - via Toblino, 53 - Tel 049.6683000
Mail: info@oiconlus.it - Pec: dirgenerale@pec.oiconlus.it - www.oiconlus.it

CIVITAS VITAE ANGELO FERRO - Padova

Centro Residenziale per non autosufficienti "S. Chiara"
35142 Padova - Via Toblino, 51
Tel. 049.8281111
Mail: sc.ass.sociali@oiconlus.it

Centro Residenziale per non autosufficienti "Pio XII"
35142 Padova - Via Gemona, 8
Tel. 049.8672111
Mail: sc.ass.sociali@oiconlus.it

Polo Sanitario "Paolo VI" Ospedale di Comunità, Unità Riabilitativa Territoriale, Stati Vegetativi, Hospice
35142 Padova - Via Gemona, 8
Tel. 049.8672111
Mail: sc.ass.sociali@oiconlus.it

Residence "Airone"
35142 Padova - Via Toblino, 55
Tel. 049.6683000
Mail: sc.ass.sociali@oiconlus.it

Centro Infanzia Intergenerazionale "Clara e Guido Ferro"
35142 Padova - Via Malcesine, 37
Tel. 049.8800361

CIVITAS VITAE NAZARETH - Padova

Centro Residenziale per non autosufficienti
Casa dei Fondatori - Villa Rosario
35125 Padova - Via Nazareth, 38/1
Tel. 049.848411
Mail: cn.ass.sociali@oiconlus.it

Centro Diurno per non autosufficienti "Nuovi Passi"
35125 Padova - Via Nazareth, 38/1
Tel. 049.848411
Mail: cn.ass.sociali@oiconlus.it

Residence "De Gasperi"
35125 Padova - Via Nazareth, 38/1
Tel. 049.848411
Mail: cn.ass.sociali@oiconlus.it

Asilo Nido "L'isola che non c'è"
35125 Padova - Via Nazareth, 38
Tel. 049.8072410
Mail: lisolachenoncepadoa@gmail.com

CENTRI SERVIZI - Padova

Centro Residenziale e Centro Diurno per non autosufficienti "Giovanni Botton"
35010 Carmignano di Brenta (PD) - Via Spessa, 27
Tel. 049.9438000
Mail: cb.ass.sociali@oiconlus.it

Centro Residenziale per non autosufficienti "Anna Maria Bressanin"
35010 Borgoricco (PD) - Via Pelosa, 73
Tel. 049.9336811
Mail: bg.ass.sociali@oiconlus.it

CENTRI SERVIZI - Vicenza

Centro Residenziale per auto e non autosufficienti "San Giovanni Monte"
36048 Barbarano Mossano (VI) - Via Donelli 23
Tel. 0444.863400
Mail: ms.ass.sociali@oiconlus.it

Centro Residenziale per non autosufficienti e Centro Diurno "Giovanna Bonomo"
36012 Asiago (VI) - Via C. Anelli, 30
Tel. 0424.603111
Mail: as.ass.sociali@oiconlus.it

Centro Residenziale per non autosufficienti, Centro Diurno, Hospice e ODC "Guido Negri"
36016 Thiene (VI) - Via Liguria, 22
Tel. 0445.309000
Mail: th.ass.sociali@oiconlus.it

CENTRI SERVIZI - Treviso

Centro Residenziale per non autosufficienti "Arturo e Irma Simonetti"
31046 Oderzo (TV) - P.le della Vittoria, 4
Tel. 0422.8161
Mail: od.ass.sociali@oiconlus.it

Centro Residenziale per autosufficienti "Residence S. Francesco"
31046 Oderzo (TV) - P.le della Vittoria, 4
Tel. 0422.8161
Mail: od.ass.sociali@oiconlus.it

Centro Residenziale per non autosufficienti "San Vincenzo De Paoli"
31100 Treviso - Via Alzata, 11/B
Tel. 0422.361410
Mail: tv.ass.sociali@oiconlus.it

CIVITAS VITAE VEDELAGO
31050 Veduggio (TV) - Via G. Toniolo 3
Tel. 0423.704000
Mail: vd.ass.sociali@oiconlus.it

Centro Residenziale per non autosufficienti "Monsignor L. Crico"
31050 Veduggio (TV) - Via G. Toniolo 1
Tel. 0423.704000
Mail: vd.ass.sociali@oiconlus.it

Asilo Nido "La Tartaruga"
31050 Veduggio (TV) - Via Antonio Fogazzaro, 8
Mail: arcobalenodifarfalle@gmail.com

CENTRI SERVIZI - Gorizia

Casa Albergo per autosufficienti "Villa San Vincenzo De Paoli"
34170 Gorizia (GO) - Via della Bona, 15
Tel. 04.81531546
Mail: go.ass.sociali@oiconlus.it