



# Carta dei Servizi

**CASA SOGGIORNO DIVINA PROVVIDENZA**

Parrocchia di Santa Lucia vergine e martire di Santa Lucia di Piave



## **CONTATTI**

**Tel.** 0438 7001

**Email:** [info@casasoggiorno.it](mailto:info@casasoggiorno.it)

**PEC:** [casadp@pec.ceris.it](mailto:casadp@pec.ceris.it)

**Web:** [www.casasoggiorno.it](http://www.casasoggiorno.it)

### **Sede operativa**

Via Roma, 45

31025 Santa Lucia di Piave (TV)

### **Sede legale**

Piazza Beato Frà Claudio, 13

31025 Santa Lucia di Piave (TV)

**Revisione n.18 di aprile 2026**

**Stampata a maggio 2026**

**Carissimi,**

*la comunità parrocchiale di Santa Lucia di Piave, forgiata da una lunga storia di incontro - il paese sorge in un luogo storico di passaggio grazie al guado sul Piave - e povertà, ha trovato nel Vangelo, e in particolare nella carità, la luce del suo cammino, fino a dare i natali a un santo, il beato scultore fra' Claudio Granzotto, vissuto nel segno di questa virtù cristiana.*

*Nel nostro albero di carità, tra i rami più possenti sono cresciute dapprima la Casa Soggiorno Divina Provvidenza a Santa Lucia di Piave e, in un secondo momento, Villa don Gino Ceccon a Santa Croce del Lago, residenze che ospitano anziani soli o fragili. Assunta nel tempo una forma assolutamente professionale, le due case hanno sempre tenuto cara la loro origine e da essa traggono le energie che ne guidano il cammino e le prospettive. Per questo esse sono sempre rimaste, anche giuridicamente, espressione immediata della comunità cristiana di Santa Lucia.*

*La cura della persona, nella sua dignità individuale e spirituale, e la tenerezza come testimonianza della fede fanno degli anziani che accogliamo non tanto dei Residenti quanto dei familiari. Concepiamo le nostre case come luogo di custodia delle fragilità e allo stesso tempo porte aperte al mondo per mostrare il valore stesso di tali fragilità.*

*La premura nell'assistere è per noi necessariamente accompagnata dalla costante volontà di investire, in risorse umane e strutturali, per una risposta sempre più puntuale e umana alle necessità di chi abita le nostre case. Sono dunque i valori evangelici, e la conseguente libertà, a guidarci nelle nostre scelte.*

**don Paolo Cester**  
Presidente

**Gentilissimi,**

*la Carta dei Servizi della Casa Soggiorno Divina Provvidenza ha l'obiettivo di facilitare le relazioni con tutti coloro che ne varcano la soglia – i Residenti, i familiari e gli operatori, con la comunità e gli attori del territorio - l'ULSS, i medici di famiglia e gli Enti locali.*

*Uno strumento, aggiornato nei contenuti anche rispetto alle recenti evoluzioni normative, che descrive in modo chiaro e trasparente tutte le attività, i servizi, i metodi e i traguardi di cura e assistenza che contraddistinguono la Casa Soggiorno, per tutelare gli anziani e promuovere partecipazione e collaborazione tra le parti.*

*La Casa Soggiorno Divina Provvidenza è una struttura di assistenza radicata nel territorio, offre tanto e riceve tanto dalla comunità, e attraverso i suoi valori evangelici, le sue tradizioni e le persone che la animano, mira a promuovere la miglior qualità di vita possibile per i Residenti.*

*Un impegno riportato formalmente in questa Carta dei Servizi, che per questo non è solo una guida, ma anche uno strumento per migliorarsi, curare le sinergie e contribuire a far crescere un ambiente dove ciascuno possa sentirsi a casa.*

**dott. Marco Sossai**  
Direttore

# Indice

|           |                                                    |
|-----------|----------------------------------------------------|
| <b>7</b>  | <b>La Carta dei Servizi</b>                        |
| 8         | Contenuti e validità                               |
| 9         | Principi fondamentali per l'erogazione dei servizi |
| <b>10</b> | <b>La Casa Soggiorno Divina Provvidenza</b>        |
| 11        | Storia                                             |
| 12        | Organizzazione                                     |
| 14        | Mission e valori                                   |
| <b>16</b> | <b>Vivere la Casa</b>                              |
| 18        | Giornata tipo                                      |
| 19        | Visite e orari                                     |
| <b>20</b> | <b>L'Accoglienza</b>                               |
| 21        | Ammissione persone non autosufficienti             |
| 22        | Ammissione persone autosufficienti                 |
| 22        | Inserimento                                        |
| 23        | Presa in carico                                    |
| <b>25</b> | <b>I Servizi</b>                                   |
| 26        | Servizi Amministrativi e Accoglienza               |
| 28        | Servizi Alberghieri                                |
| 33        | Servizi Socio-assistenziali e sanitari             |
| 37        | Servizi Riabilitativi                              |
| <b>38</b> | <b>Il Contratto</b>                                |
| 39        | Rette                                              |
| <b>42</b> | <b>Qualità e Trasparenza</b>                       |
| 43        | Sistema Qualità                                    |
| 43        | Gestione e trattamento dei dati                    |
| 44        | Standard del personale                             |
| 44        | Sicurezza                                          |
| 45        | Trasparenza e accesso agli atti                    |
| 45        | Whistleblowing                                     |
| <b>46</b> | <b>Partecipazione e Tutela</b>                     |
| 47        | Consiglio degli Anziani e dei Familiari            |
| 47        | Indagini sulla soddisfazione dell'utenza           |
| 48        | Suggerimenti e reclami                             |
| 48        | Informazione                                       |
| 50        | Contatti                                           |





# LA CARTA DEI SERVIZI

*La Carta dei Servizi è il documento ufficiale con cui la Casa Soggiorno Divina Provvidenza di Santa Lucia di Piave, Centro Servizi per anziani della Parrocchia di Santa Lucia vergine e martire, si rivolge a quanti sono interessati a conoscerne l'offerta assistenziale, qui descritta con semplicità.*



Rivolta alle famiglie, ma anche a chi collabora e sostiene l'impegno della Casa Soggiorno nel territorio, la Carta dei Servizi ha un duplice obiettivo: informare sui servizi erogati in struttura e sulle modalità di accesso, e impegnare l'Ente gestore a garantirli secondo i principi dichiarati.

Un patto con la comunità, dunque, e un mezzo di comunicazione e di tutela per i cittadini, perché possano esercitare liberamente e coscientemente il loro diritto di scelta e verificare l'attinenza di quanto descritto con i servizi erogati, contribuendo con suggerimenti e osservazioni al miglioramento organizzativo e gestionale della Casa Soggiorno.

## Contenuti e validità

I contenuti della presente Carta dei Servizi fanno riferimento alla Dir.PCM 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", al DPCM 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari", all'art.13 della L. n.328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" e alla L.R. n.22/2002 "Autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, socio-sanitarie e sociali".

Flessibile e verificata periodicamente, la Carta dei Servizi è redatta con il contributo dei professionisti e la supervisione del Direttore e ha validità fino a nuova versione. Eventuali modifiche vengono segnalate tramite affissione e pubblicazione del documento revisionato, disponibile anche sul sito web [www.casasoggiorno.it](http://www.casasoggiorno.it).

La Carta dei Servizi si apre con la mission e i valori fondanti dell'Ente gestore e una presentazione generale della struttura, che ne riporta anche la storia. Di seguito sono descritti tutti i servizi e le modalità di accesso alla Casa Soggiorno, e in chiusura i riferimenti alla qualità, alla partecipazione e alle forme di tutela per gli utenti, compresi i contatti utili.



## Principi fondamentali per l'erogazione dei servizi

L'organizzazione e l'erogazione dei servizi in Casa Soggiorno sono uniformate ai principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, la stessa che ha introdotto l'uso della Carta dei Servizi per tutti i soggetti che offrono prestazioni pubbliche, anche in regime di convenzione.

- **Uguaglianza.** Ogni persona, autosufficiente e non, è accolta e assistita secondo i suoi effettivi bisogni, senza alcun tipo di discriminazione.
- **Imparzialità.** Le direttive interne, riferite a precise norme di legge e prima ancora a valori etici fondamentali, assicurano obiettività, giustizia e neutralità nella presa in carico.
- **Continuità.** L'assistenza regolare e continuativa, anche in caso di assenze impreviste del personale, è garantita mediante la predisposizione di opportuni turni di servizio e la valorizzazione del lavoro in équipe.
- **Diritto di scelta.** Ogni persona, gli anziani e le loro famiglie, hanno garantite l'autonomia e la possibilità di individuare la struttura residenziale e le attività più idonee alle esigenze e alle aspettative, anche attraverso una comunicazione chiara e trasparente.
- **Partecipazione.** Il coinvolgimento degli anziani e dei familiari è assicurato attraverso incontri periodici organizzati per condividere informazioni sui percorsi assistenziali più idonei, un apposito organismo rappresentativo e la possibilità di esprimere in ogni momento suggerimenti e segnalazioni.
- **Efficacia ed Efficienza.** La definizione degli obiettivi organizzativi, la loro periodica verifica e il miglior utilizzo di tutte le risorse disponibili guardano al miglioramento continuo dell'offerta assistenziale rivolta agli Ospiti.



# LA CASA SOGGIORNO DIVINA PROVVIDENZA

*Eretta per volontà della Parrocchia di Santa Lucia vergine e martire e della sua comunità, così come la Scuola dell'Infanzia D. e B. Camerotto nel centro del paese e la residenza per anziani Villa don Gino Ceccon a Santa Croce del Lago nel comune di Alpago in provincia di Belluno, la Casa Soggiorno Divina Provvidenza di Santa Lucia di Piave ha alle sue spalle una storia quasi centenaria.*

# Storia

La nascita e il suo sviluppo in moderno Centro Servizi per anziani si devono a chi negli anni ne ha sostenuto valori e gestione con il proprio instancabile contributo, in particolare Monsignor Vittorio Morando, don Oreste Nespolo e il direttore rag. Maurillio Canzian, e agli atti di benevolenza di insigni compaesani come il professor Paccanoni, il signor Antonio Canzian, il Cavalier Conte Agostino Ancillotto, le Nobildonne Elisa Mazzarolli Ancillotto e Pia Dima Vasilicò Colandrea, i Commendatori Domenico e Riccardo Camerotto.

Il 18 aprile 1937, in via Asilo, adiacente alla scuola materna aperta nel 1912 su proposta dell'allora Arciprete Mons. Morando e grazie a numerose donazioni, è posta la prima pietra a un fabbricato che può ospitare fino a 20 anziani. Tre anni dopo l'immobile viene adibito a piccolo ospedale da campo e a cucina militare, e negli anni successivi serve a dare ospitalità temporanea a persone sfollate per la guerra o calamità. L'assistenza al tempo è affidata alle suore della congregazione di "Maria Bambina", cui nel 1973 subentra del personale laico.

Tra gli anni '50 e '70, contando anche su altri lasciati immobiliari, la Parrocchia apporta alcuni interventi funzionali alla gestione dei vari servizi e nel 1979 programma un primo ampliamento, finanziato in parte dalla Regione del Veneto. I lavori raddoppiano i posti letto, ai quali nel 1985 si aggiungono anche quelli della Casa del Clero "Papa Luciani", realizzata con fondi della Diocesi di Vittorio Veneto.

È però tra il 1989 e il 2001 che, con la volontà di rispondere in modo sempre più appropriato alle esigenze della comunità e del territorio, uniformandosi ai requisiti strutturali e organizzativi richiesti alle residenze per anziani, la Parrocchia avvia un progetto organico di adeguamento e ampliamento.

La nuova struttura con 125 posti letto totali, che affaccia ora anche su via Roma, viene inaugurata il 6 maggio 2001 dall'allora presidente don Oreste Nespolo in presenza di S. E. Mons. Alfredo Magarotto vescovo di Vittorio Veneto e nel 2009 ottiene l'autorizzazione e l'accreditamento all'esercizio ai sensi della L.R. n.22/2002, periodicamente rinnovati.

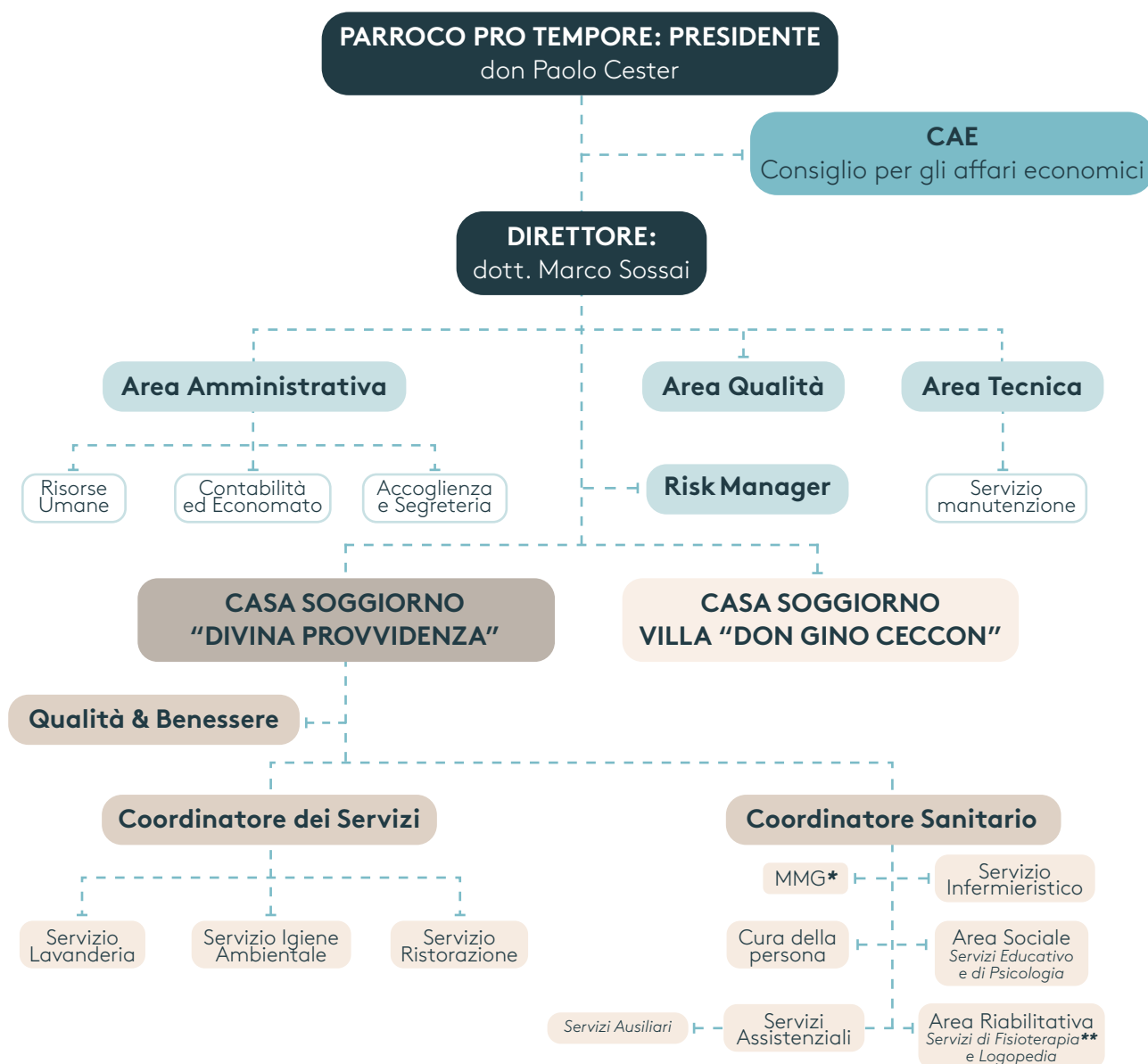
Alcuni interventi successivi hanno interessato in particolare la cucina, la lavanderia e l'impianto energetico per migliorarne la sicurezza e l'efficienza; parte dei nuclei è stata ammodernata con nuovi arredi e tecnologie e la sala da pranzo, raddoppiata nella superficie, permette una ottimale gestione dei pasti. L'intero edificio è inoltre dotato di climatizzazione estiva e invernale e di impianto di rilevazione antincendio.

# Organizzazione

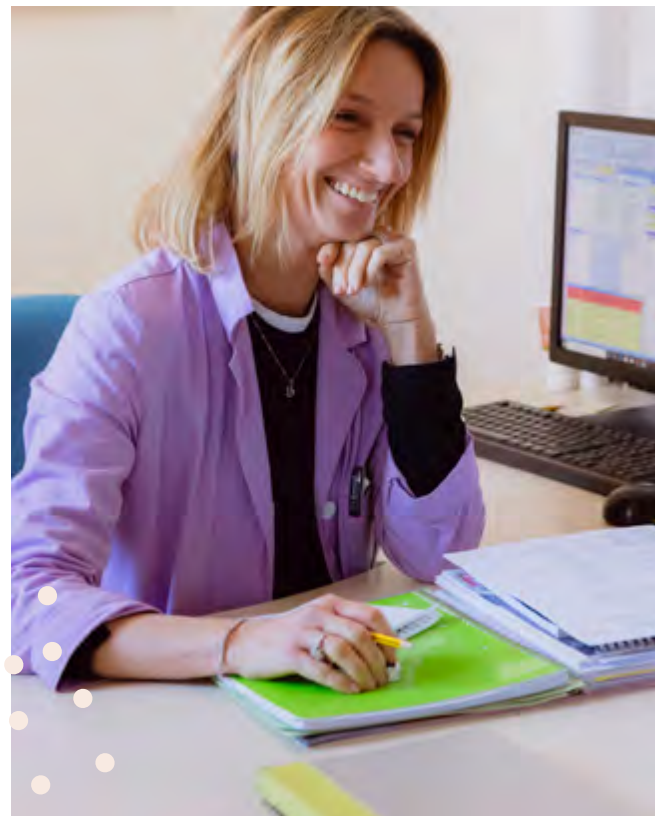
Le Case Soggiorno Divina Provvidenza di Santa Lucia di Piave e Villa don Gino Ceccon di Santa Croce del Lago sono di proprietà della Parrocchia di Santa Lucia vergine e martire di Santa Lucia di Piave, Ente ecclesiastico civilmente riconosciuto e iscritto al registro delle Persone Giuridiche del Tribunale di Treviso dal 1987 (Decreto del Ministero dell'Interno del 15 gennaio 1987 e iscrizione n.154 del 13 agosto 1987), che direttamente ne cura gestione e coordinamento.

Il Presidente e legale rappresentante è il Parroco pro tempore don Paolo Cester che impartisce l'indirizzo dell'Ente nella conduzione dei servizi residenziali, affidata dal 2016 al Direttore dott. Marco Sossai. Il Consiglio per gli Affari Economici della Parrocchia opera quale organo collegiale consultivo a supporto dell'attività.

## Organigramma



\* Servizio in convenzione con l'ULSS 2 / \*\* Servizio in libera professione



# Mission e valori



**La persona, con i suoi bisogni e desideri, è il centro del progetto di assistenza agli anziani della Parrocchia di Santa Lucia vergine e martire.**

L'Ente ecclesiastico si ispira e mira a realizzare i valori evangelici nella gestione diretta dei servizi residenziali di Casa Soggiorno Divina Provvidenza a Santa Lucia di Piave e di Villa don Gino Ceccon a Santa Croce del Lago, le strutture nate per **rispondere alle esigenze delle comunità locali** proprio con uno sguardo teso all'integrazione e alla collaborazione con le realtà del territorio di riferimento.

In quest'ottica, la mission della Parrocchia nei due Centri di Servizi è **garantire a tutti gli utenti la migliore qualità di vita possibile attraverso un approccio multi-professionale** volto al benessere globale, nel rispetto della riservatezza, della dignità e della libertà personale.

Ciò avviene **in un contesto familiare di vita comunitaria dove ciascuno si sente a casa** e dove si respirano e si vivono la partecipazione, la sussidiarietà e la solidarietà.



***“I valori evangelici orientano  
l’operare quotidiano  
nei servizi all’anziano ”***

**I valori evangelici orientano l’operare quotidiano nei servizi all’anziano verso:**

- **La promozione del benessere e della qualità di vita**, nel rispetto della dignità di ciascuno e con il coinvolgimento attivo di tutti - Residenti, familiari e personale - per il miglioramento delle attività di assistenza e di cura.
- **L’erogazione di servizi integrati per il soddisfacimento dei bisogni personali**, ovvero una presa in carico olistica che coinvolge varie figure professionali e non, la cui formazione e le cui conoscenze

sono fondamentali per la crescita dell’organizzazione per dotare il Centro Servizi di ambienti sempre più confortevoli.

- **La gestione responsabile e strategica di tutte le risorse** - strumentali, strutturali, tecnologiche e professionali - e il loro costante adeguamento in un sistema integrato tra sicurezza e qualità, nel rispetto delle normative.
- **L’apertura al territorio e alle sue realtà sociali**, con la valorizzazione delle collaborazioni e dell’integrazione tra i servizi.



*La Casa Soggiorno Divina Provvidenza può accogliere 102 anziani non autosufficienti, di cui 12 religiosi, e 23 autosufficienti. Un piccolo grande mondo, una casa composita e polifunzionale dove s'intrecciano storie, vite e relazioni tra i Residenti, i familiari, il personale.*

La Casa Soggiorno, che **ha conseguito e conserva l'accreditamento istituzionale ai sensi della L.R. n.22/2002 e l'autorizzazione all'esercizio**, dispone di 102 posti per persone non autosufficienti, di cui 12 religiosi (DGRV n.1422 del 11/11/2025, DD Azienda Zero n.472 del 25/09/2024) e 23 posti per autosufficienti (DDG ULSS 2 n.1840 del 30/08/2024, DDG ULSS 2 n.1929 del 06/10/2023).

**Appena fuori dal centro urbano, la Casa Soggiorno Divina Provvidenza si trova in una zona molto tranquilla di Santa Lucia di Piave, raggiungibile con una breve passeggiata. Immersa nel verde** e contornata da un ampio porticato con sedie e panchine, grazie all'organizzazione e all'accessibilità dei suoi spazi, disposti su cinque livelli e comodamente collegati da ascensori interni, la struttura offre un ambiente familiare, con aree comuni dove i Residenti possono trascorrere le giornate in compagnia e svolgere le attività di gruppo, una Cappella, un teatro e una piscina attrezzata.

**Al primo e al secondo piano dell'edificio si trovano i sette nuclei residenziali:**

- **i Nuclei Smeraldo, Turchese, Giada, Corallo e Perla**, con 90 posti letto complessivi tutti con accreditamento socio-sanitario, **e il Nucleo Opale** (Casa del Clero), con 12 posti letto per religiosi di cui 9 accreditati, accolgono **persone non autosufficienti**;
- **il Nucleo Ambra**, con 23 posti letto con accreditamento sociale, accoglie **persone autosufficienti**.

Ogni nucleo è dotato di soggiorno, cucina con sala pranzo, un'area di coordinamento, un deposito e un bagno assistito. Le camere, singole e doppie, dispongono di servizi igienici privati, TV, aria condizionata, impianto per chiamate di soccorso e telefono per comunicazioni interne, abilitato anche a ricevere chiamate dall'esterno.

**Al piano terra e nei due piani interrati si trovano i locali di servizio e le aree comuni.**

Al piano terra, ci sono l'ingresso principale con poltroncine, gli uffici amministrativi e sanitari, gli ambulatori, i soggiorni comuni tutti dotati di televisione, settimanali e quotidiani distribuiti giornalmente, la sala da pranzo e la saletta occupazionale.

Al primo piano interrato si trovano, invece, la cucina e il magazzino dei viveri, la sala formazione, la piscina attrezzata per l'idrokinesiterapia, il locale per la cura della persona, la palestra e altri ambulatori sanitari. Al secondo piano interrato, infine, ci sono **il teatro "Do Ciacoe", la Cappella**, una sala riunioni, la lavanderia con stireria, la sala del commiato, i depositi, l'officina e il locale caldaie.

Fiore all'occhiello della struttura è un **parco di oltre diecimila metri quadrati, arricchito da un'edicola di San Luigi**, recentemente donata da un concittadino falegname, e abbellito con un piccolo laghetto, piante e aiuole fiorite, dove si può godere del verde e dell'aria aperta e ritagliarsi momenti di riflessione personale. Il parco, recintato e dotato di **passeggi pedonali, arredi, accessori da giardino e di uno spazio bimbi**, è molto frequentato dai Residenti, dai familiari, dal personale e dal vicinato. Grazie agli spazi coperti della **tensostruttura** collocata vicino all'ampia area parcheggio, durante l'anno vengono inoltre organizzati **eventi sia interni che rivolti alla comunità**.



## Giornata tipo

**In Casa Soggiorno, nel rispetto delle norme di una civile e serena convivenza, i Residenti godono della massima libertà** e l'organizzazione della giornata tiene conto delle esigenze e delle condizioni psico-fisiche di ognuno, così come il coinvolgimento nelle attività, programmate settimanalmente.

I pasti vengono serviti nelle sale da pranzo, al piano terra o nei nuclei. L'assistenza sanitaria e le somministrazioni farmacologiche avvengono nell'arco dell'intera giornata, secondo le prescrizioni mediche.

**Generalmente la giornata è articolata secondo i seguenti orari:**

|                      |                                                                           |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| <b>06:00 - 08:00</b> | Sveglia, con cura e igiene della persona e vestizione                     |
| <b>08:00 - 09:00</b> | Colazione                                                                 |
| <b>09:30 - 11:30</b> | Attività animative, occupazionali e interventi dei diversi professionisti |
| <b>11:30 - 12:30</b> | Pranzo                                                                    |
| <b>12:30 - 15:00</b> | Riposo pomeridiano, per chi lo desidera                                   |
| <b>15:30 - 17:30</b> | Attività animative, occupazionali e interventi dei diversi professionisti |
| <b>18:00 - 19:00</b> | Cena                                                                      |
| <b>19:00 - 22:00</b> | Preparazione per la notte e riposo                                        |

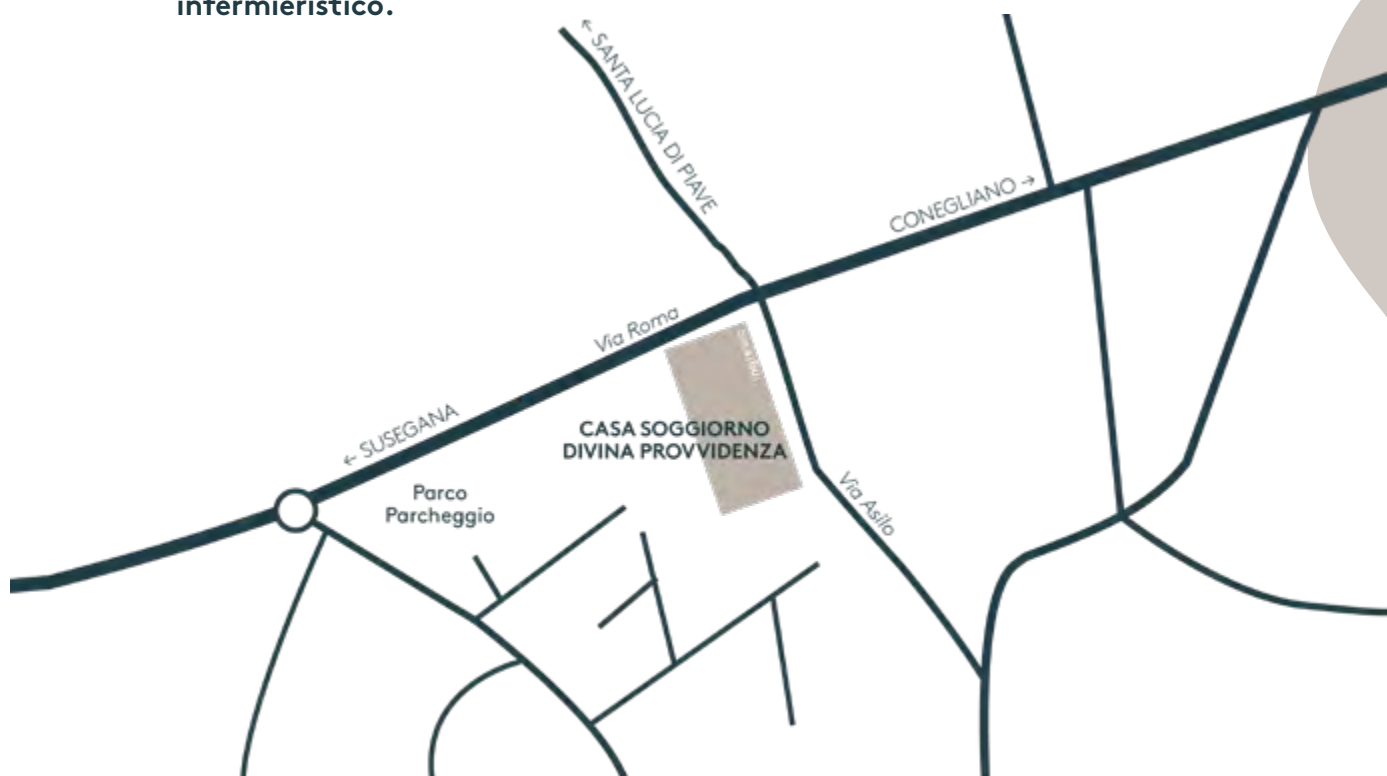


## Visite e orari

La struttura si trova vicino al centro di Santa Lucia di Piave all'incrocio tra via Roma e via Asilo, a circa 3 km da Susegana e 9 km dall'uscita autostradale di Conegliano. **Le visite da parte di familiari, amici e conoscenti sono sempre gradite e incoraggiate e l'accesso in struttura avviene liberamente, tramite codice ai cancelli.**

Nel rispetto delle esigenze dei Residenti e lo svolgimento delle attività quotidiane, compresi i pasti e il riposo, le visite sono consentite **dalle 09:00 alle 11:30 e dalle 15:00 alle 17:30**. Al di fuori di tali fasce, comprese quelle serali, è necessaria l'autorizzazione preventiva. Allo stesso modo, salvo condizioni di salute che impediscano alla persona di spostarsi dalla propria stanza, le visite devono svolgersi **nelle aree comuni o nel parco**, evitando di sostare nei corridoi o davanti alle guardie per garantire la riservatezza di tutti.

**Eventuali uscite all'esterno con l'anziano vanno infine comunicate al personale infermieristico.**





# L'ACCOGLIENZA

*La Casa Soggiorno Divina Provvidenza accoglie anziani autosufficienti e non, residenti principalmente, ma non esclusivamente, nel territorio dell'Azienda sanitaria ULSS 2 Marca Trevigiana, secondo la prassi condivisa a livello regionale. L'accoglienza può essere di lungo periodo o temporanea, in convenzione o in forma privata.*

Le modalità di ammissione variano in base ai bisogni socio-sanitari della persona e alla tipologia di accoglienza richiesta, secondo le disposizioni dell'ULSS 2 Marca Trevigiana e del Regolamento regionale di gestione del Registro Unico della Residenzialità (RUR).

I posti accreditati per persone non autosufficienti possono godere della copertura della quota sanitaria della retta (impegnativa di residenzialità / altra quota sanitaria), erogata a quanti sono inseriti in graduatoria. L'accoglienza in forma privata degli anziani non autosufficienti e quella degli autosufficienti sono invece gestite tramite liste di attesa interne.

## Ammissione persone non autosufficienti

### Accoglienza in convenzione

Per l'accoglienza degli anziani non autosufficienti in convenzione, sia di lungo periodo che temporanea, la persona e/o un suo familiare devono **rivolgersi all'Assistente sociale del Comune di residenza**, indicando tra le preferenze Casa Soggiorno Divina Provvidenza.

Il Comune inoltra la richiesta all'ULSS 2 Marca Trevigiana; sulla base della **Scheda di Valutazione Multidimensionale dell'Anziano (S.Va.M.A.)**, l'Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale (U.V.M.D.) considera le necessità di assistenza e la condizione di non autosufficienza, assegnando un **punteggio al fine dell'inserimento nella graduatoria unica di accesso ai Centri di Servizi per anziani**.

Al liberarsi di un posto in struttura, l'Ufficio Accoglienza/Segreteria di Casa Soggiorno contatta la persona segnalata dall'Ufficio Residenzialità Anziani dell'ULSS 2, per procedere all'accettazione del posto.

### Quota Sanitaria di Accesso (QSA)

Alle persone in attesa di impegnativa di residenzialità, seppur in graduatoria, può essere riconosciuta una quota sanitaria di accesso (DGRV n.1304 del 08/09/2020). Il **contributo è attribuito d'ufficio dall'ULSS 2 sulla base delle risorse, seguendo l'ordine del Registro Unico della Residenzialità**. Se la persona è già accolta in struttura in forma privata, ne verrà data comunicazione ai familiari; in caso di nuovo ingresso, Casa Soggiorno provvederà a contattare la persona e/o un suo familiare di riferimento per formalizzare l'accoglienza.

### Accoglienza in forma privata

Per l'accoglienza in forma privata, l'anziano e/o un suo familiare devono **rivolgersi all'Ufficio Accoglienza di Casa Soggiorno** per sottoscrivere la domanda, corredata da **copia della S.Va.M.A.** Compatibilmente con il grado di autonomia e i bisogni rilevati, in caso di posti disponibili, non occupati da persone con impegnativa di residenzialità, lo stesso Ufficio/Segreteria contatterà gli interessati secondo la lista di attesa interna. I residenti nei comuni di Santa Lucia di Piave, Susegana e Mareno di Piave hanno la precedenza negli ingressi.

## Ammissione persone autosufficienti

Per l'accoglienza delle persone autosufficienti, la stessa e/o un suo familiare devono **rivolgersi all'Ufficio Accoglienza di Casa Soggiorno** per sottoscrivere la domanda, corredata da **copia della S.Va.M.A.** Al liberarsi di un posto, lo stesso Ufficio/Segreteria contatterà gli interessati secondo la lista di attesa interna. I residenti nei comuni di Santa Lucia di Piave, Susegana e Mareno di Piave hanno la precedenza negli ingressi.

## Inserimento

**All'accettazione del posto, l'Ufficio Accoglienza di Casa Soggiorno illustra alla persona e/o al suo riferimento i servizi e i costi della struttura, raccoglie le informazioni** preliminari e definisce la data d'ingresso, preceduta da un incontro conoscitivo necessario a stilare la relazione da condividere con l'équipe.

In quell'occasione **si consegna tutta la documentazione prevista dalla procedura di ammissione**, fra cui il Regolamento interno, la Carta dei Servizi e l'elenco per il corredo degli indumenti, e vengono fornite indicazioni utili sulle modalità di contatto degli uffici amministrativi e dei professionisti, al fine di orientare al meglio gli anziani e i loro familiari.

**Successivamente si procede alla sottoscrizione del contratto.** Alla firma sono inoltre richiesti il consenso al trattamento dei dati ai sensi della vigente normativa (GDPR 2016/679) e le specifiche autorizzazioni in materia di privacy.

**Nella prima fase dell'inserimento vengono raccolte tutte le informazioni sanitarie utili** a compilare la cartella clinica, impostare l'attività infermieristica, di assistenza e, se necessario, predisporre una dieta personalizzata.

**Al momento del colloquio viene richiesta la seguente documentazione dell'anziano:**

- Carta d'identità in corso di validità
- Fototessera recente
- Tessera sanitaria europea e cartacea ed eventuale cartellino di esenzione
- Tessera elettorale
- Copia della Scheda S.Va.M.A
- Copia della CU o dell'ultima Dichiarazione dei Redditi
- Eventuale copia dei verbali di invalidità civile, L. 104/92, indennità di accompagnamento
- Eventuale copia del Decreto di nomina dell'Amministratore di Sostegno o del Tutore

Il giorno dell'ingresso, infine, bisogna presentare al Servizio Infermieristico della struttura la documentazione sanitaria, l'anamnesi delle patologie, la lista delle terapie in atto certificata dal medico, i medicinali per i primi giorni e le tessere sanitarie. Qualora la richiesta di nomina dell'Amministratore di Sostegno sia successiva, la documentazione va prontamente inoltrata alla Segreteria.

## Presa in carico

L'ingresso in struttura rappresenta un momento delicato per l'anziano ed i suoi familiari, supportati e accompagnati dall'équipe nel passaggio a questo nuovo contesto.

Nei giorni successivi all'**ingresso, che avviene generalmente al mattino dal lunedì al venerdì**, tutte le figure professionali si impegnano a conoscere l'anziano e la sua storia di vita, per formulare una prima valutazione dei bisogni e delle eventuali problematiche, ma anche delle potenzialità, dando valore all'unicità della persona.

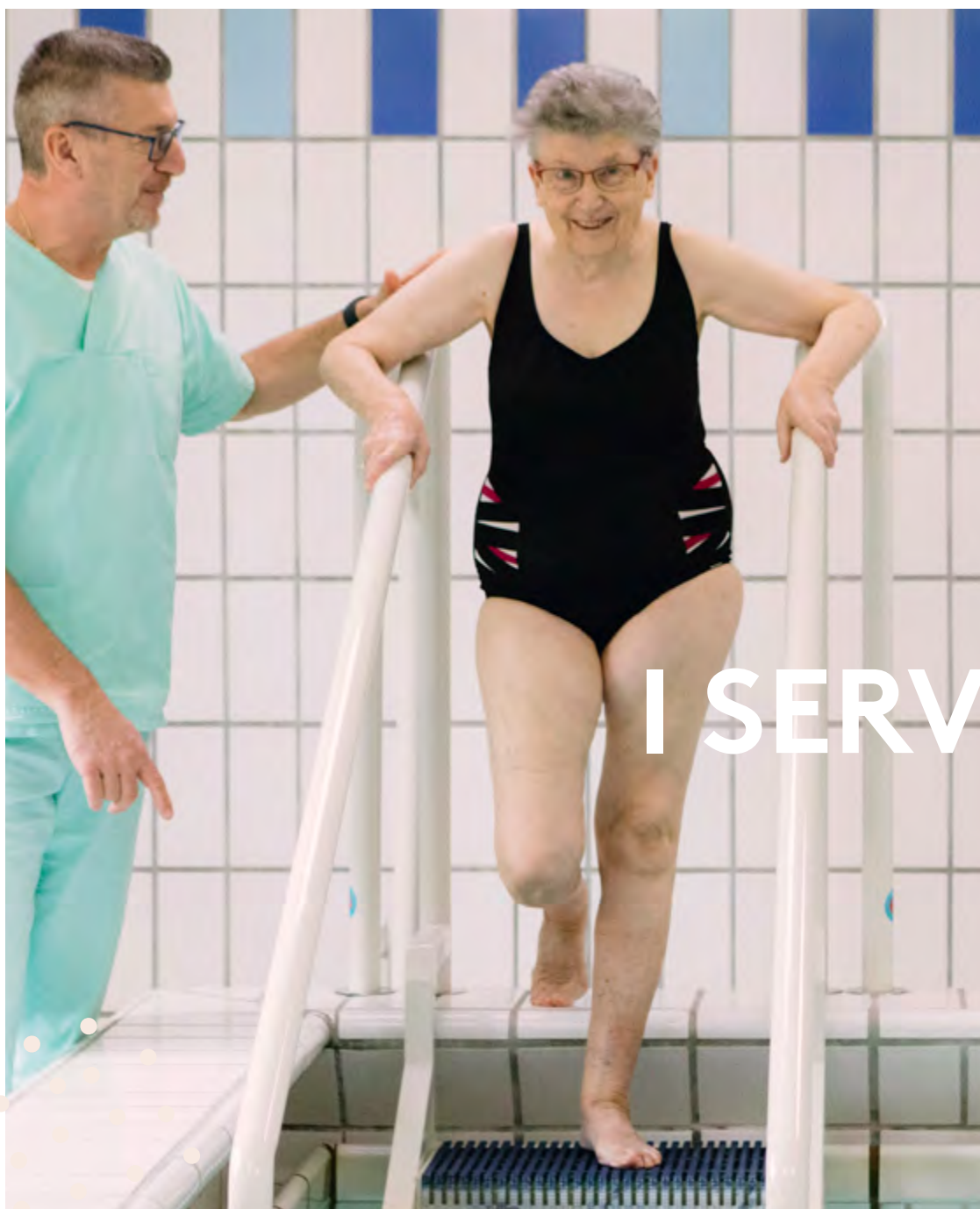
**Entro 60 giorni viene poi convocata la prima Unità Operativa Interna (UOI), l'équipe multidimensionale** composta dai professionisti socio-sanitari della struttura che, ciascuno per il proprio ambito, contribuiscono ad **elaborare il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), ovvero il progetto che si intende attivare per massimizzare il benessere e la qualità di vita dell'anziano.**

Sulla base dei bisogni e delle risorse individuali, **il PAI definisce infatti le modalità degli interventi assistenziali, riabilitativi o di mantenimento e ha durata annuale. La sua efficacia viene monitorata con cadenza semestrale** da tutte le figure coinvolte e in caso di mutate condizioni può essere ridefinito anticipatamente riconvocando l'UOI.

**Per promuovere un percorso partecipato, gli obiettivi e il progetto definiti in sede di UOI vengono condivisi con i familiari degli anziani non autosufficienti e se possibile con i Residenti stessi.**

*“Spesso dalle piccole cose  
si capiscono quelle grandi”*  
Esopo





*Ogni persona, nel mutare le proprie abitudini e adattarsi a una nuova casa, ha bisogno di sentirsi ascoltata, supportata e accolta. Tutte le attività e gli interventi realizzati in Casa Soggiorno, nel seguire specifici protocolli condivisi, mirano al raggiungimento degli obiettivi di salute e benessere di ognuno all'interno di una serena vita di comunità.*

# Servizi Amministrativi e Accoglienza



## Segreteria

**La Segreteria**, insieme all'Ufficio Accoglienza, cura la fase di inserimento degli anziani e l'amministrazione, dalla predisposizione della cartella informatizzata e cartacea alla fatturazione e gestione delle spese personali.

**Si occupa inoltre del centralino**, smistando le telefonate agli interni e ai Residenti, distribuisce quotidianamente la posta e, se richiesto, informa i parenti tramite e-mail o telefonata.

## Ufficio Accoglienza

**L'Ufficio**, supportato dalla Segreteria, si occupa dell'accoglienza e dell'inserimento dei Residenti, fornendo indicazioni sulla struttura, sulla tipologia e sulle caratteristiche dei servizi offerti, sui requisiti e sulle modalità di accesso, anche organizzando eventuali visite domiciliari.

**Se necessario, avvia il percorso di aggiornamento della scheda S.Va.M.A.**



**Durante tutta la permanenza dell'anziano in struttura, l'Ufficio Accoglienza svolge l'attività di segretariato sociale,** garantendo ascolto e informazioni ai familiari riguardo alle pratiche socio-assistenziali, sanitarie e previdenziali (es. accertamento della disabilità/riconoscimento dell'invalidità civile, nomina dell'Amministratore di Sostegno, contributi economici) e orientando al bisogno ai servizi presenti nel territorio.

**Gestisce inoltre le domande di accesso agli atti relative al fascicolo sanitario** dell'anziano, fornendo su richiesta le informazioni e/o la documentazione correlata.

Cura, infine, i rapporti con gli altri Enti del territorio (Comuni, Servizi ULSS, ospedali, altri Centri di Servizio) per promuovere interventi integrati a favore dei singoli Residenti e **gestisce l'Unità Operativa Interna (UOI) in collaborazione con il Coordinatore Sanitario.**

# Servizi Alberghieri

## Coordinamento dei Servizi

In base alle indicazioni fornite dalla Direzione, **il Coordinatore dei Servizi sovrintende e organizza il personale e le attività dei servizi di ristorazione, lavanderia e guardaroba e igiene ambientale**, mantenendo un costante rapporto con gli stessi.

Avendo cura dei bisogni e delle necessità che ognuno presenta, **fin dall'ingresso e durante tutta la permanenza in struttura si relaziona inoltre con i Residenti e i familiari.**

## Ristorazione

**La Casa Soggiorno è dotata di un'ampia cucina interna, gestita da personale qualificato secondo il protocollo HACCP.** Particolare attenzione è rivolta infatti alla qualità dei cibi e delle materie prime, per garantire un'alimentazione bilanciata e corretta, legata ai sapori del territorio e ai gusti degli anziani, integrata durante la giornata con bevande calde o fredde.

**Secondo un menù approvato dall'ULSS 2 Marca Trevigiana**, con variazioni stagionali e settimanali, **i pasti preparati quotidianamente** prevedono diverse opzioni tra primi e secondi, contorni crudi e cotti, frutta e, all'occasione, qualche dolce. Per le festività vengono inclusi anche piatti tipici, con la giusta attenzione ai precetti religiosi.

## Lavanderia e guardaroba

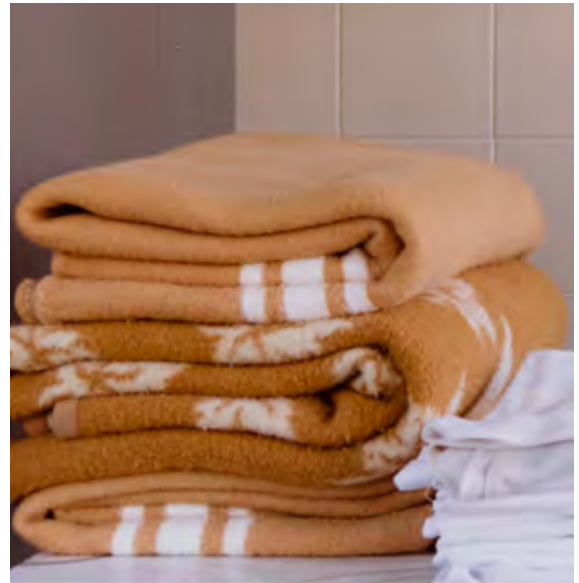
**Il servizio di lavanderia e guardaroba dei capi personali dei Residenti è svolto internamente**, in locali dotati di macchine industriali per il lavaggio e l'asciugatura, e prevede anche piccoli lavori di rammendo e sartoria leggera.

**Come indicato nell'elenco specifico, ogni anziano deve poter disporre di un corredo adeguato, dotato all'ingresso di etichetta e microchip** e sottoposto a controlli per verificarne il grado di usura. Il cambio della biancheria e degli indumenti avviene quotidianamente o secondo necessità, e riconsegnato entro quattro giorni dal ritiro. **Il lavaggio e la stiratura della biancheria piana (lenzuola, federe, telini) sono affidati a una ditta esterna.**

## Igiene ambientale

La pulizia, la sanificazione e il riordino degli spazi comuni e delle camere **è svolto da personale interno, quotidianamente e al bisogno.** Le procedure servono a mantenere l'ambiente igienicamente adeguato e confortevole, nel rispetto della mobilità e della socialità degli anziani.

Già da tempo e in modo scrupoloso, inoltre, in Casa Soggiorno è organizzata la raccolta differenziata dei rifiuti, accompagnata da una campagna di informazione ed educazione interna rivolta a Residenti, familiari e personale.



## Trasporto

**Per gli anziani non autosufficienti in convenzione con elevati problemi di mobilitazione, i trasporti sono gestiti a carico dell'ULSS 2 Marca Trevigiana** e, nei casi di emergenza, dai servizi di Pronto Soccorso (118).

**In tutti gli altri casi**, ovvero spostamenti per visite mediche, terapie, dimissioni e trasferimenti, **il trasporto avviene con la disponibilità dei familiari; qualora impossibilitati, la Casa Soggiorno può organizzare il servizio**, prevalentemente tramite associazioni o ditte esterne, **con costi a carico del Residente.**

## Cura della persona

**In uno spazio dedicato e adeguatamente arredato**, la Casa Soggiorno mette a disposizione un servizio di cura della persona, affidato a una professionista operante in struttura. L'attività prevede manicure e pedicure inclusi nel costo della retta, mentre quelle di parrucchiere e barbiere sono a carico del Residente.

## Assistenza religiosa

**In Casa Soggiorno l'assistente spirituale è sempre a disposizione** dei Residenti per un momento di supporto e accompagnamento; la Santa Messa e il Santo Rosario vengono celebrati quotidianamente in Cappella.

## Volontariato

I Volontari sono il saluto accogliente che ogni persona incontra all'ingresso di Casa Soggiorno; qui **offrono il loro prezioso servizio diverse realtà di volontariato, in particolare l'Associazione Fili d'Argento**, dotata di un regolamento proprio e con sede in struttura.

I volontari, **in sinergia con il servizio educativo, promuovono momenti di socializzazione e attività ricreative**, contribuendo alla serenità e al benessere individuale e collettivo degli anziani, e si occupano della **cura del parco.**

Per garantire la sicurezza e un corretto approccio con i Residenti, i volontari sono **coinvolti periodicamente in momenti di formazione dedicati.**



*“ Il guardare una cosa  
è ben diverso dal vederla.  
Non si vede una cosa finché  
non se ne vede la bellezza ”*

Oscar Wilde



# Servizi Socio-assistenziali e sanitari

## Coordinamento Sanitario

In base alle indicazioni fornite dalla Direzione, **il Coordinatore Sanitario sovrintende e organizza il personale e le attività dei servizi sanitari** (Infermieristico, Assistenziale), **quelli dell'area sociale** (Educativo, Psicologia) e **riabilitativa** (Fisioterapia, Logopedia), mantenendo un costante rapporto con gli stessi, al fine di gestire e integrare le professionalità nel perseguimento degli obiettivi.

**Gestisce l'Unità Operativa Interna (UOI) in collaborazione con l'Ufficio Accoglienza e l'attuazione dei Piani Assistenziali Individualizzati (PAI);** sovrintende inoltre ai processi di sicurezza clinica, valutando i rischi e proponendo le strategie di intervento per mitigarne gli eventi avversi.

## Coordinamento di Nucleo

Nell'ambito del lavoro d'équipe, **i Coordinatori di Nucleo sono il punto di riferimento dei nuclei residenziali, supportano il Coordinatore Sanitario nell'attuazione dei singoli PAI**, favorendo la collaborazione tra le diverse figure professionali - infermieri, fisioterapista, psicologa e logopedista -, e contribuiscono a creare un clima collaborativo e sereno.

## Assistenza alla Persona

In collaborazione con le altre figure professionali, **gli Operatori Socio-Sanitari (OSS), coadiuvati dagli Operatori Ausiliari, assicurano l'assistenza e il supporto alle attività giornaliere dei Residenti** quali l'igiene personale, l'alimentazione e il movimento, secondo i loro effettivi bisogni e seguendo le indicazioni del PAI.

**L'obiettivo di valorizzare le capacità residue e mantenere il più elevato grado di autonomia possibile** è strettamente legato alla serenità dell'anziano e all'ambiente; operando a diretto contatto con i Residenti, il personale pone particolare attenzione alle dinamiche relazionali, al fine di individuare tempestivamente eventuali bisogni o disagi inespressi.

Il personale di assistenza alla persona OSS interno, adeguatamente formato e secondo gli standard regionali, **assicura assistenza h24 e supporta l'intervento del servizio infermieristico.**

## Assistenza Medica

Secondo apposita convenzione con l'ULSS 2, l'assistenza medica **per gli anziani non autosufficienti è garantita dal lunedì al sabato da due medici di medicina generale** e fuori orario dal servizio di continuità assistenziale.

**Per le persone non autosufficienti l'assegnazione del medico della struttura avviene contestualmente all'ingresso, mentre gli autosufficienti hanno la facoltà di mantenere il proprio medico di base.**

## Servizio Infermieristico

**L'assistenza sanitaria è affidata a infermieri professionali** che operano in sinergia con i medici e con l'équipe multi-professionale, supportati dal personale OSS.

Gli infermieri, nel rispetto delle prescrizioni mediche, garantiscono la somministrazione dei farmaci e delle terapie, intervengono nel trattamento delle problematiche geriatriche e organizzano eventuali visite specialistiche, in caso di bisogno.

**Il servizio infermieristico è presente h24, in ottemperanza agli standard regionali.**

Per gli anziani non autosufficienti, i farmaci per il trattamento delle patologie sono forniti dal Servizio Farmaceutico Ospedaliero dell'ULSS 2 Marca Trevigiana, eccetto specifiche prescrizioni predisposte dal medico. Per gli altri Residenti, se non esenti, i farmaci sono a loro carico.

## Servizio Educativo

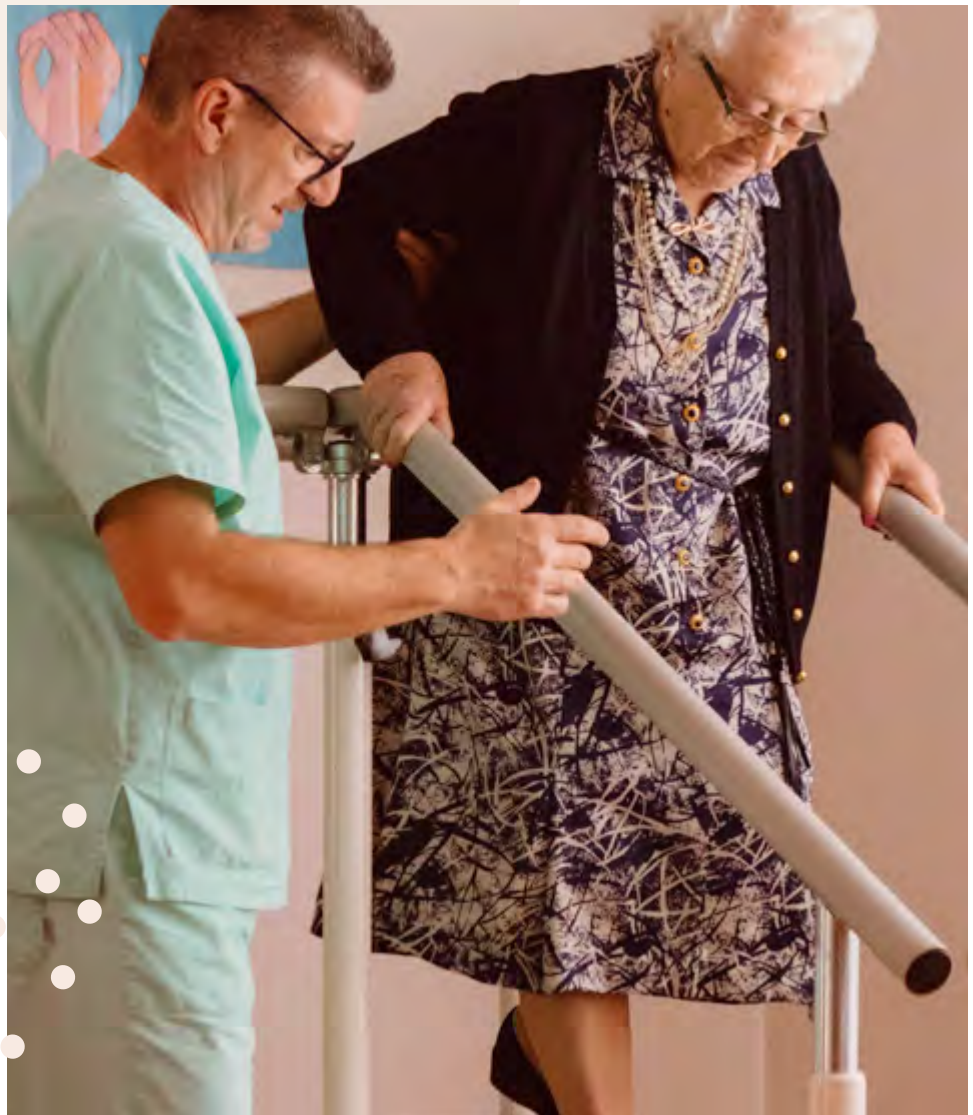
**Favorire la socialità e il benessere emotivo dei Residenti mantenendo, stimolando e potenziando le capacità cognitive, relazionali, occupazionali e manuali di ognuno è tra le priorità** del progetto assistenziale della Casa Soggiorno Divina Provvidenza.

**In sinergia con tutte le altre figure, gli educatori professionali propongono quotidianamente attività ricreativo-animative** come musica, canto, giochi di società, lettura, e altre più articolate come laboratori creativi, progetti individuali e di gruppo, feste e uscite nel territorio per mantenere il legame con l'ambiente e la comunità, anche religiosa. Con empatia, coraggio, amore e passione, nel rispetto dei tempi, dei bisogni e delle risorse di ognuno, **gli educatori entrano in relazione con gli anziani, valorizzando le loro esperienze e stimolando la conoscenza e la fiducia reciproche.**

**Il servizio opera tutti i giorni, festivi compresi, e si svolge in base a una programmazione annuale, nell'ottica di offrire continuità e qualità.**



*“Ogni sorriso ti rende  
ogni giorno più giovane”*  
Proverbio Cinese



# Servizi Riabilitativi

## Servizio di Fisioterapia

**La fisioterapia mira al recupero o al mantenimento dell'autonomia, attraverso attività individuali e di gruppo svolte in ambulatorio, in palestra, nella piscina attrezzata o direttamente nei nuclei.**

Nello specifico, **gli interventi individuali includono ginnastica attiva e passiva**, manipolazioni specifiche e il supporto dell'elettroterapia nel **trattamento del dolore**, mentre **in gruppo vengono svolte attività di gioco o motorie guidate**. Ai fisioterapisti sono inoltre affidate la promozione del corretto uso e la valutazione periodica degli ausili in dotazione agli anziani.

**Il servizio è riservato ai Residenti non autosufficienti in convenzione; negli altri casi può essere attivato se si ravvisa un rischio imminente di perdita dell'autosufficienza.**

## Servizio di Logopedia

**Il logopedista valuta e monitora le capacità comunicative e di deglutizione degli anziani**, al fine di prevenire e prendere in carico eventuali problematiche con un piano di trattamento personalizzato. Inoltre, attraverso attività individuali e di gruppo, stimola il mantenimento delle competenze linguistiche e della funzionalità uditiva, verificando periodicamente l'efficacia degli interventi nell'ambito del PAI.

**Il servizio è riservato ai Residenti non autosufficienti in convenzione; negli altri casi può essere attivata se si ravvisa un rischio imminente di perdita dell'autosufficienza.**

## Servizio di Psicologia

**Il servizio, gestito da professionisti iscritti all'Albo**, raccoglie la storia di vita del Residente per promuoverne la continuità, potenziare il rispetto dell'unicità della persona e del suo contesto familiare.

Nell'ambito del lavoro d'équipe, durante il soggiorno il servizio si occupa di **valutare la situazione cognitiva, emotiva e relazionale dell'anziano** mediante l'osservazione clinica e l'utilizzo di test neuropsicologici, al fine di **sostenerne e valorizzarne il benessere psicologico attraverso colloqui individuali, attività di gruppo e terapie non farmacologiche**.

**Il sostegno psicologico è rivolto anche ai familiari tramite colloqui individuali.**



*Alla sottoscrizione del contratto è richiesta la firma del futuro Residente, dei familiari garanti o, eventualmente, dell'Amministratore di sostegno. Nel contratto sono riportati in maniera completa e trasparente tutti gli aspetti rilevanti che impegnano la struttura e l'utente nel loro reciproco rapporto.*

**La sottoscrizione del contratto perfeziona l'ammissione** dell'anziano in struttura e comporta l'osservanza di reciproci impegni, anche di carattere economico, a garanzia del rapporto tra l'Ente gestore e i Residenti.

Garantisce inoltre il diritto da parte del Residente o di un parente delegato di far parte delle forme di rappresentanza dell'utenza, ovvero del Consiglio degli Anziani e dei Familiari.

**Le modalità di recesso** dal contratto variano in base alla tipologia di soggiorno:

- **Accoglienza di lungo periodo.** Per i soggiorni di lungo periodo i primi **30 giorni** dalla data di ingresso sono da considerarsi **di prova** ed entrambe le parti possono recedere dal contratto senza necessità di preavviso; **concluso tale periodo è richiesto un preavviso scritto di 15 giorni.**

- **Accoglienza temporanea.** Per i soggiorni temporanei il recesso dal contratto può avvenire con un **preavviso scritto di cinque giorni.**

Per tutte le tipologie di soggiorno, in caso di decesso o chiamata da graduatoria, non si applicano i termini di recesso e le eventuali maggiorazioni, così come riportate di seguito.

## Rette

Le rette giornaliere a carico dei Residenti sono **composte di una quota alberghiera variabile per tipologia di accoglienza e alloggio e di una quota sanitaria, dove previsto.** Quest'ultima è definita secondo il valore unico regionale (correlato al livello di intensità assistenziale/case mix) e copre le prestazioni mediche, infermieristiche, riabilitative e tutelari. Le rette, definite annualmente e pubblicate nel sito web [www.casasoggiorno.it](http://www.casasoggiorno.it), possono essere modificate nel corso dell'anno, in casi eccezionali, ovvero in riferimento a variazioni non prevedibili del costo dei servizi.

**Per gli anziani non autosufficienti in convenzione la quota sanitaria è coperta dall'impegnativa di residenzialità o altra quota sanitaria, mentre per i non autosufficienti in forma privata e per gli autosufficienti è totalmente a carico del Residente.**

**La retta comprende vitto, alloggio e tutti i servizi erogati dalla Casa Soggiorno, così come descritti nella presente Carta dei Servizi.** Sono esclusi i farmaci non previsti dalla convenzione regionale, i ticket per visite specialistiche come da normativa, il servizio di parrucchiere e barbiere e i trasporti, salvo quelli gestiti ed a carico dell'ULSS.

La retta giornaliera riportata nel contratto può variare in caso di cambiamenti dello stato di salute dell'anziano o della tipologia dell'alloggio assegnato. **Ogni eventuale modifica è comunicata in forma verbale e scritta almeno 30 giorni prima.**

## Calcolo e pagamento

**In ottemperanza alla L.R. n.13/2012 non va versato alcun deposito cauzionale.** La retta per l'accoglienza decorre dal giorno di ammissione riportato nel contratto. **Il versamento della prima retta è contestuale alla firma del contratto, a conferma del posto letto.**

A conguaglio, se l'entrata viene posticipata, per il periodo tra la data di ammissione concordata e il giorno dell'effettivo ingresso può essere accordata una riduzione del 25% della retta. Nel caso di anziani accolti in convenzione, alla quota alberghiera scontata viene però applicata una maggiorazione del 75% relativa alla quota sanitaria.

**Il pagamento delle successive fatture mensili anticipate va effettuato entro il giorno 10 del mese di emissione tramite bonifico bancario** intestato alla Casa Soggiorno con causale "pagamento retta Nome e Cognome Residente".

**In caso di recesso con preavviso inferiore a quanto previsto o dimissione anticipata di soggiorni temporanei, la retta viene applicata con una riduzione del 25%** per il periodo che intercorre dal giorno delle dimissioni fino al raggiungimento del preavviso o del periodo programmato.

**La stessa riduzione del 25% è accordata in caso di allontanamento temporaneo** (per ricovero ospedaliero, rientro a domicilio, altro) uguale o superiore a 3 giorni, per tutti i giorni di effettiva assenza, ovvero esclusi il giorno di partenza e quello di rientro in struttura.

## Certificazione ai fini fiscali

**Per le persone non autosufficienti**, in conformità alla normativa vigente e alle disposizioni dell'Agenzia delle Entrate, **l'Ente rilascia annualmente la certificazione fiscale attestante gli importi versati**, evidenziando la quota sanitaria effettivamente a carico dell'utente, ovvero al netto dell'eventuale contributo regionale (impegnativa di residenzialità o altra quota sanitaria). Tale distinzione è fondamentale **per consentire al Residente o ai familiari di beneficiare delle deduzioni o detrazioni d'imposta per le spese di assistenza specifica** (medica, infermieristica, riabilitativa e tutelare).



*“È il tempo che tu hai perduto  
per la tua rosa che ha fatto  
la tua rosa così importante”*

Antoine de Saint-Exupéry



# QUALITÀ E TRASPARENZA

*L'impegno a mantenere e migliorare la qualità dei servizi erogati e il benessere dei Residenti all'interno della Casa Soggiorno Divina Provvidenza si realizza attraverso un complesso di azioni che, insieme, contribuiscono a garantire e promuovere la corretta operatività e la presa in carico dei bisogni individuali dei singoli nel più ampio contesto di vita comunitaria.*

# Sistema Qualità

Il Sistema Qualità è il metodo adottato dalla Casa Soggiorno Divina Provvidenza per il **miglioramento continuo dei servizi**; vi concorrono la valorizzazione e l'integrazione del lavoro d'équipe, la partecipazione dell'utenza, la collaborazione con le realtà sociali del territorio e il confronto attivo con altri Centri di Servizi.

**Dal 2006 la struttura si è dotata volontariamente di un sistema ispirato alla normativa UNI EN ISO 9001** per i servizi socio-sanitari assistenziali e residenziali per persone autosufficienti e non, volto a garantire, attraverso specifiche procedure scritte derivanti dall'analisi dei processi di progettazione ed erogazione dei servizi: l'uniformità, la verifica continua, il rispetto degli standard definiti e la soddisfazione del cliente. Partendo dal confronto multidisciplinare e dall'analisi dei bisogni, il Responsabile della Qualità effettua un monitoraggio periodico delle attività e dei servizi, sulla cui base la Direzione stila a fine anno un documento di riesame, utile alla ridefinizione delle strategie e alla pianificazione di nuovi obiettivi assistenziali.

## Marchio "Qualità & Benessere"

**Dal 2024** la struttura aderisce inoltre al marchio di **certificazione "Qualità & Benessere" (Q&B)**, un innovativo e condiviso **sistema di autovalutazione e valutazione reciproca tra Centri di Servizi** (*peer evaluation*) che punta a *"misurare ciò che è importante e non dare importanza a ciò che è misurabile"*, **ponendo al centro il punto di vista dell'anziano, la comunità e il confronto.**

**Il percorso si fonda sull'analisi del livello di qualità in base a 12 fattori, ovvero valori cardine:** rispetto, autorealizzazione, operosità, affettività, interiorità, comfort, umanizzazione, socialità, salute, libertà, gusto e vivibilità. Il risultato è un sistema basato su indicatori che prevedono la verifica documentale, l'osservazione diretta e la raccolta delle opinioni dei Residenti, dei familiari e del personale attraverso focus group.

# Gestione e trattamento dei dati

**La gestione amministrativa e sanitaria e, in generale, l'operatività dell'Ente sono informatizzate.** Il personale dispone di diversi strumenti di informazione e comunicazione, standardizzati e costantemente aggiornati, tra cui il protocollo, la Cartella socio-sanitaria del Residente, i diari multidisciplinari, le consegne e i Piani Assistenziali Individualizzati (PAI), oltre naturalmente ad altri strumenti utili a realizzare gli obiettivi di assistenza specifici.

**La struttura garantisce il trattamento e la conservazione dei dati personali e sensibili dell'utenza ai sensi della normativa vigente sulla tutela della privacy (GDPR 2016/679).** L'informativa con le modalità e le finalità del trattamento dei dati è disponibile sul sito web [www.casasoggiorno.it](http://www.casasoggiorno.it).



## Consenso informato

**Prima di intraprendere qualsiasi iter diagnostico-terapeutico o azione sanitaria specifica e particolarmente delicata**, il Medico è tenuto a informare l'anziano e/o i suoi familiari attraverso spiegazioni esaurienti e comprensibili, al fine di ottenerne il consenso informato.

## Standard del personale

**Nel garantire gli standard regionali, Casa Soggiorno impiega nelle diverse aree di riferimento personale dipendente qualificato.** La formazione e l'aggiornamento sono dunque indispensabili a supportare conoscenze e abilità di ciascuno nello svolgimento del proprio compito quotidiano, in una logica di crescita professionale e miglioramento costante dei servizi.

**La Direzione, oltre ai corsi obbligatori per legge** in tema di sicurezza alimentare, salute e sicurezza sul lavoro e privacy (d.lgs. n.155/97, d.lgs. n.81/08, GDPR 2016/679), **promuove la partecipazione a giornate di formazione su temi specifici** (es: incontinenza, demenza, rapporti con la famiglia, lavoro per progetti, comunicazione), organizzate internamente ed esternamente e rivolte a tutto il personale dipendente in base alla qualifica.

## Sicurezza

In ottemperanza agli obblighi di legge in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, la Casa Soggiorno ha strutturato al suo interno il **Servizio di Prevenzione e Protezione (SPP)**, elegge il **Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS)** e designa gli **incaricati alla gestione delle emergenze, secondo l'idoneo piano**. L'efficacia del piano di emergenza è periodicamente verificata attraverso esercitazioni pratiche e simulazioni che coinvolgono lavoratori, anziani, volontari e visitatori.

In Casa Soggiorno sono infine presenti il **documento di valutazione dei rischi aziendali (DVR)** e un **piano di miglioramento e formazione permanente** rivolto a tutte le figure presenti, secondo le diverse mansioni.



## Trasparenza e accesso agli atti

In conformità alle disposizioni in materia di anticorruzione e trasparenza previste anche per i soggetti privati che operano nel sistema pubblico, **l'Ente rende noti i relativi documenti, informazioni e dati** attraverso una sezione dedicata del **sito web di Casa Soggiorno**. Inoltre, **limitatamente alle attività di pubblico interesse**, ovvero ai servizi sociosanitari e socioassistenziali accreditati e convenzionati, l'Ente **garantisce il diritto di accesso agli atti**. La richiesta, in base alla casistica, va inviata tramite e-mail, PEC e/o raccomandata AR per:

- **Interesse generale. Accesso civico semplice**, in caso di omessa o parziale pubblicazione di dati obbligatori, **o accesso civico generalizzato**, per informazioni non soggette a obbligo, salvo i casi di esclusione previsti per gli Enti privati.
- **Interesse diretto, concreto e attuale. Accesso documentale**, se al richiedente corrisponde una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento.

## Whistleblowing

Nel rispetto della normativa vigente, l'Ente **si avvale della piattaforma "Legality Whistleblowing" di UNEBA Veneto**, accessibile dal proprio sito web, quale strumento a disposizione di dipendenti, collaboratori e fornitori per l'eventuale segnalazione di condotte illecite a carico del personale o degli organi aziendali.



# PARTECIPAZIONE E TUTELA

*In Casa Soggiorno la partecipazione e la tutela dell'utenza sono garantite attraverso un organismo di rappresentanza, strumenti specifici e un'adeguata condivisione e circolazione delle informazioni, indispensabili ad aumentare l'efficacia del percorso assistenziale e del benessere degli anziani.*

Nell'ottica del miglioramento continuo dell'offerta, in relazione alle esigenze di ogni singolo e alla tutela dell'utenza, la Casa Soggiorno Divina Provvidenza promuove l'informazione, la trasparenza e la partecipazione. In particolare, il coinvolgimento e la collaborazione dei familiari sono fondamentali per erogare un servizio mirato e personalizzato, che tenga conto delle individualità oltre che dei bisogni puramente assistenziali.

In tal senso, il modello Q&B consente di promuovere momenti di ascolto e confronto su diversi aspetti della qualità della vita dell'anziano in struttura. Attraverso mirati focus group, si raccolgono le percezioni di Residenti e familiari, mentre parallelamente si rileva la consapevolezza del personale, stimolando un processo di crescita e miglioramento.

## Consiglio degli Anziani e dei Familiari

In Casa Soggiorno è presente il Consiglio degli Anziani e dei Familiari, organo che ha l'obiettivo **di stabilire un rapporto di solidarietà e reciproca comprensione con l'utenza e un filo diretto con la Direzione**, per promuovere l'informazione e il coinvolgimento. Infatti, attraverso il Consiglio, con segnalazioni, suggerimenti e proposte, gli utenti possono collaborare attivamente alla gestione e al miglioramento dei servizi. **Rinnovato ogni tre anni e composto da sette membri, il Consiglio si riunisce almeno tre volte l'anno ed è disciplinato da uno specifico Statuto.**

## Indagini sulla soddisfazione dell'utenza

**In Casa Soggiorno vengono condotte periodicamente due diverse indagini sulla soddisfazione dell'utenza ed entrambi i report sono poi pubblicati sul sito web [www.casasoggiorno.it](http://www.casasoggiorno.it).**

La prima avviene tramite **un questionario grazie al quale i familiari possono esprimersi in forma anonima**, e ha lo scopo di verificare il loro parere sulla qualità del servizio e dell'assistenza erogati agli anziani, evidenziando eventuali criticità. L'elaborazione dei questionari è affidata alla comunità di pratiche "La soddisfazione dei familiari" promossa da **SENIORnet**, la rete regionale dei Centri di Servizi che ne rende possibile una comparazione a livello territoriale.

Dal 2020, poi, per valorizzare il punto di vista dei Residenti ponendoli come protagonisti anche in presenza di difficoltà cognitive, viene utilizzata **l'intervista Quality\_VIA. Questo innovativo strumento, volto a valutare la qualità di vita in contesti di cura**, prende infatti in esame sia gli aspetti oggettivi sia quelli soggettivi del vivere bene, espressi direttamente dalla persona.

# Suggerimenti e reclami

Nell'ambito di un consolidato sistema di rilevazione affidato al Responsabile della Qualità, in ogni momento **Residenti e familiari possono formalizzare rilievi e suggerimenti utilizzando l'apposito modulo** per sottoporre all'attenzione della struttura le proprie esigenze percepite.

Il Modulo, scaricabile dal sito web [www.casasoggiorno.it](http://www.casasoggiorno.it), è a disposizione nella cassetta "Suggerimenti e reclami" collocata all'entrata principale al piano terra, dove una volta compilato può essere depositato. **Entro 30 giorni lavorativi dalla ricezione verrà fornita una risposta in merito.**

## Informazione

Oltre alla presente Carta dei Servizi e al Regolamento Interno, consegnati al momento dell'ingresso, **in Casa Soggiorno si possono trovare avvisi e comunicazioni, affissi in bacheca e trasmessi anche via e-mail, e il giornalino "I Giovani di una volta"** redatto dagli anziani con il supporto del servizio educativo.

Tutte le informazioni utili, le comunicazioni e le news sono inoltre pubblicate sui **profili social di Casa Soggiorno e sul sito web [www.casasoggiorno.it](http://www.casasoggiorno.it), dove è disponibile anche la modulistica.**



*“ L’attenzione agli anziani  
fa la differenza di una civiltà ”*

Papa Francesco

# Contatti

## Casa Soggiorno Divina Provvidenza

Via Roma 45, Santa Lucia di Piave (TV) - Tel. 0438 7001  
Email: [info@casasoggiorno.it](mailto:info@casasoggiorno.it) - PEC: [casadp@pec.ceris.it](mailto:casadp@pec.ceris.it)  
Web: [www.casasoggiorno.it](http://www.casasoggiorno.it)

**Gli uffici amministrativi ricevono dal lunedì al venerdì su appuntamento.** Per appuntamenti con la Presidenza e/o la Direzione rivolgersi unicamente alla Segreteria.

### ACCOGLIENZA E SEGRETERIA - Tel. 0438 7001 (int.1)

|                                 |                     |                                                                              |
|---------------------------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Accoglienza</b>              | 0438 7001 (int.1/1) | <a href="mailto:sociale@casasoggiorno.it">sociale@casasoggiorno.it</a>       |
| <b>Segreteria</b>               | 0438 7001 (int.1/2) | <a href="mailto:segreteria@casasoggiorno.it">segreteria@casasoggiorno.it</a> |
| <b>Coordinatore dei Servizi</b> | 0438 7001 (int.1/3) | <a href="mailto:servizi@casasoggiorno.it">servizi@casasoggiorno.it</a>       |
| <b>Servizio Educativo</b>       | 0438 7001 (int.1/4) | <a href="mailto:animazione@casasoggiorno.it">animazione@casasoggiorno.it</a> |

### AREA SOCIO-SANITARIA - Tel. 0438 7001 (int.2)

|                                 |                       |                                                                                  |
|---------------------------------|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Coordinatore Sanitario</b>   | 0438 7001 (int.2/1)   | <a href="mailto:coordinatore@casasoggiorno.it">coordinatore@casasoggiorno.it</a> |
| <b>Servizio Infermieristico</b> | 0438 7001 (int.2/3)   | <a href="mailto:ambulatorio@casasoggiorno.it">ambulatorio@casasoggiorno.it</a>   |
| <b>Assistenza Medica</b>        | 0438 7001 (int.2/4)   |                                                                                  |
| <b>Servizi Riabilitativi</b>    | 0438 7001 (int.2/5)   |                                                                                  |
| • Psicologia                    | 0438 7001 (int.2/5/1) |                                                                                  |
| • Logopedia                     | 0438 7001 (int.2/5/2) |                                                                                  |
| • Fisioterapia                  | 0438 7001 (int.2/5/3) |                                                                                  |

### AMMINISTRAZIONE - Tel. 0438 7001 (int.3)

|                               |                     |                                                                                        |
|-------------------------------|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Amministrazione</b>        | 0438 7001 (int.3)   | <a href="mailto:amministrazione@casasoggiorno.it">amministrazione@casasoggiorno.it</a> |
| <b>Risorse Umane</b>          | 0438 7001 (int.3/2) | <a href="mailto:risorseumane@casasoggiorno.it">risorseumane@casasoggiorno.it</a>       |
| <b>Economato</b>              | 0438 7001 (int.3/3) | <a href="mailto:economato@casasoggiorno.it">economato@casasoggiorno.it</a>             |
| <b>Tecnico - manutenzione</b> | 0438 7001 (int.3/4) | <a href="mailto:tecnico@casasoggiorno.it">tecnico@casasoggiorno.it</a>                 |
| <b>Servizio Qualità</b>       | 0438 7001 (int.3/5) | <a href="mailto:qualita@casasoggiorno.it">qualita@casasoggiorno.it</a>                 |





## **Carta dei Servizi**

Casa Soggiorno  
Divina Provvidenza  
Santa Lucia di Piave

[www.casasoggiorno.it](http://www.casasoggiorno.it)



***“ Ci sono viaggi che si fanno  
con un unico bagaglio, il cuore ”***  
Audrey Hepburn